



CONSULTORIA DE PROCESOS TECNICOS

Los procesos técnicos son los que apoyan las actividades tendientes a garantizar la adecuada prestación del servicio, cumpliendo con las condiciones de: calidad, óptima cobertura de la demanda, oportunidad en la prestación, contingencia y respuesta a daños. En este aspecto contamos con un equipo experimentado de profesionales que están en capacidad de apoyar el mejoramiento de los siguientes procesos:

Gestión de la operación:

Acompañamiento continuo en las labores rutinarias de operación de los sistemas para establecer posibles fallas operativas, con el fin de definir protocolos de operación que garanticen la prestación eficiente de los servicios.

Determinación de la demanda:

Es necesario conocer las condiciones actuales y futuras de los usuarios o suscriptores (usuario=vivienda) a quien se le va a suministrar el servicio, teniendo en cuenta las características de la zona en los aspectos sociales, económicos, y culturales. Con estos datos, y la experiencia del equipo de profesionales, se determina la población y la demanda del servicio para un horizonte de diseño que corresponde al definido por la empresa y/o el gobierno nacional. Considerando las variables diferenciadoras de cada GAD o mancomunidad.

Específicamente para prestadoras de servicio de agua potable y alcantarillado:

Análisis de la oferta de la fuente de abastecimiento:

En todo sistema de suministro de agua se debe tener en cuenta la fuente de abastecimiento, es importante analizar este aspecto teniendo en cuenta la población actual y proyectada a servir, para comparar con la capacidad de M3/Seg de la fuente en época de estiaje y en época de invierno. Con estos datos se determina la capacidad de la fuente y se proponen estrategias de optimización o definición de fuentes alternas que permitan cubrir la demanda.

Operatividad Sistemas de agua potable y alcantarillado:

Partimos de un diagnóstico completo de las condiciones de operación actual de los sistemas que soportan la prestación de los servicios, se llega a un análisis profundo de las variables evidenciadas y, finalmente, se procede a definir las actividades para el mejoramiento, optimización, ampliación y/o sostenibilidad.

Modelación Hidráulica:

Desarrollo de un modelo de predicción y prevención de daños en sistemas de distribución de agua potable que contribuye a determinar los tramos prioritarios de la red a ser cambiados, identificando el punto en el cual los posibles costos de reparación pueden superar la inversión necesaria para reemplazar con una nueva tubería.

MEJORAMIENTO DEL IANC

Partiendo de la determinación del índice de Agua No Contabilizada (IANC), se pasa por la identificación de las causas técnicas y/o comerciales, para llegar a la definición de la estrategia de mejora gradual y continua del IANC hasta alcanzar el nivel óptimo para cada empresa.

ECUADOR
Quito

Francisco Salazar E10-37 y Tamayo
Edif. Atlantic Business Center, Of. 202
+5932 255.0838

Manta
Avenida 4 y Calle 9
Edif. Mutualista Pichincha, Of. 3-2
+5935 605.3355

COLOMBIA
Cali
Avenida 5C Norte #47A - 08
+57 (2) 3797724

info@proactinfo.com



SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

La división de Servicios Públicos Domiciliarios apoya a empresas prestadoras de servicios de agua potable, manejo de desechos sólidos, distribución de gas, y empresas eléctricas, enfocada de manera integral en la definición de modelos óptimos y en la aplicación de la experiencia que hemos recogido a lo largo de 12 años de trabajo con este sector en Venezuela, Colombia y Ecuador.

SERVICIOS

- Catastros de usuarios
- Modelación y sistemas tarifarios
- Facturación y cobranza de servicios
- Reglamentos, participación social y comunicación
- Estrategias para reducción de pérdidas técnicas y comerciales



CONSULTORIA DE PROCESOS COMERCIALES

A través de esta consultoría ofrecemos el acompañamiento en el plan estratégico comercial, el cual contempla la ejecución u optimización de los siguientes procesos.

Catastro de Usuarios:

Estructuración y acompañamiento en la realización de las actividades tendientes a mejorar la calidad de los datos de los clientes, identificar desviaciones en las variables de cobro e incorporar consumidores que no se estén gestionando. Utilizamos los conceptos y la estructura tecnológica de los sistemas de información geográfica para construir catastros multifinalitarios que integran en una sola base el catastro predial, la información socio económica de las unidades y la estructura de las redes de los servicios domiciliarios.

Modelación Tarifaria:

Elaboración de los estudios respectivos que permitan establecer, según el marco regulatorio vigente, la tarifa más adecuada para el servicio prestado. Diagnóstico y análisis de los impactos de la aplicación de la metodología tarifaria vigente en aspectos como: incrementos en eficiencia y productividad, capacidad de inversión, aprovechamiento y aumento de cobertura del servicio, entre otros.

Facturación:

Diseño u optimización de los procesos de medición de consumos, que permitan mejorar la productividad en la ejecución de las actividades y la calidad de los datos requeridos para el cobro. Definición de modelos eficientes de facturación de los servicios, que garanticen el cobro adecuado según la metodología tarifaria definida y el marco regulatorio vigente.

Gestión de recuperación de cartera:

Elaboración del plan estratégico de cobro de los valores adeudados por los clientes, considerando las diferentes etapas y sus respectivos procesos (plan operativo). Estructuración de los procesos de recaudo, incluyendo estudio de puntos de recaudo según condiciones geográficas, socioeconómicas y técnicas.

Reglamentos de prestación:

Apoyo en la elaboración del contrato de condiciones uniformes que le ofrezca las garantías adecuadas a los clientes respecto a las condiciones de calidad y oportunidad del servicio y le brinde a la empresa las herramientas para una gestión eficiente.

Gestión de pérdidas comerciales:

Elaboración y acompañamiento en la implantación del plan estratégico de control de pérdidas comerciales, que le permita a la empresa identificar las razones que pudieran causar que no se esté facturando a todos los consumidores o que se tenga una relación desfavorable entre la facturación y la cobranza.

Gestión de relaciones con los clientes:

Diseño y realización de encuestas de satisfacción, necesidades y expectativas del cliente; incluyendo el análisis de los resultados y la propuesta del plan de acción tendiente a la optimización o mejora de los aspectos evidenciados.
Definición de los flujos de trabajo más óptimos para el manejo de peticiones, quejas y reclamos.
Estructuración de indicadores de gestión y resultados.
Diseño e implantación del protocolo de servicio al cliente.
Capacitación al personal de atención al cliente en buenas prácticas de prestación del servicio y estrategias de fidelización.

CONSULTORIA DE PROCESOS OPERATIVOS

En servicios públicos, los procesos operativos son los que apoyan la gestión comercial desde el enfoque de las actividades de campo y los elementos de medición que finalmente le permiten a la empresa realizar una adecuada estimación del servicio suministrado al cliente y su posterior cobro. Desde esta perspectiva nos centramos en apoyar la optimización de las siguientes actividades:

Administración de los elementos de medición:

Diagnóstico del índice de micro-medición efectivo de la empresa. Diseño y acompañamiento en la implementación del programa de micro-medición (reposición, mantenimiento y calibración de micro-medidores). Diseño y acompañamiento en la implementación del banco de calibración de elementos de medición.

Gestión de grandes consumidores:

Identificación de los grandes consumidores. Seguimiento técnico y metrológico. Reducción de pérdidas por optimización de la medición de los grandes consumidores.

Solución de fraudes y clandestinos:

Diseño y acompañamiento en la ejecución del programa de identificación de clientes en estado de fraude e instalaciones clandestinas. Medición del índice de pérdidas por conexiones fraudulentas y sin legalizar. Elaboración y acompañamiento en la ejecución del plan de normalización de clientes clandestinos.