

## **PERFIL DEL PROYECTO:**

### **PASANTIA EN LA COOPERATIVA DE AGUA Y ALCANTARILLADO TARIJA COSAALT R.L.**

#### **IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA EL AREA COMERCIAL PARA LA COOPERATIVA COSAALT R.L.**

##### **1. ANTECEDENTES**

##### **COOPERATIVA DE SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO COSAALT R.L.**

La Asociación Nacional de Empresas e Instituciones de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado ANESAPA, se constituye como una Asociación Civil, sin fines de lucro, de carácter privado, que busca promover, a través de mecanismos de coordinación e intercambio, el mejoramiento institucional de sus asociados, el desarrollo de sus recursos humanos, el intercambio técnico y el manejo de información y documentación sectorial.



Inicia sus actividades a partir del año 1982 con la participación de ocho empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (EPSA) correspondientes a las capitales de departamento del País, como una respuesta a la necesidad de integrar las EPSA en busca de fortalecimiento y desarrollo del sector.

Mediante Resolución Suprema No. 199404 de fecha 29 de octubre de 1984, se reconoce la Personería Jurídica de la Asociación.

Desde el año 1997, la membresía de ANESAPA ha sido ampliada a empresas públicas, privadas y de régimen cooperativo, encargadas de prestar servicios de agua potable y alcantarillado legalmente constituidas a nivel urbano, de ciudades intermedias y pequeñas poblaciones; así como a entidades e instituciones nacionales

e internacionales, organizaciones no gubernamentales y personas naturales o jurídicas relacionadas con el sector.

Durante el año 1986 ocurrieron transformaciones institucionales importantes relacionados con la adopción de un modelo cooperativo en la Gestión y Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la ciudad de Tarija, hasta este período, la prestación de Servicios de Agua Potable en la ciudad estuvo a cargo de la Administración Regional para Obras Sanitarias de Tarija AROS. Tarija, dependiente del Ministerio de Urbanismo y Vivienda. El Directorio de AROS Tarija, habiendo tomado conocimiento de los éxitos alcanzados por la Cooperativa de Servicios de Agua y Alcantarillado de la ciudad de Santa Cruz y la orientación de sus instituciones de servicios básicos por el camino del Cooperativismo, y las informaciones del Ministerio de Planeamiento de esa época, sobre la factibilidad de cooperativización de las instituciones que prestan servicios básicos, dependientes del estado y de las Corporaciones de Desarrollo, ante ese panorama comienza a surgir criterios y toma cuerpo la transformación de AROS Tarija en una Cooperativa de Servicios de Agua y Alcantarillado en base a la Ley General de Sociedades Cooperativas. El impulso es dado mediante la conformación del Comité Organizador de la ciudad de Tarija, conformado de la siguiente manera:

1. Ing. Wildo castellanos. Presidente
  
2. Ing. Milton Yucra Melean
  
3. Lic. Marina Mendoza de Medrano
  
4. Lic. Pedro Bejarano Velásquez
  
5. Dr. Milton Sánchez Castro
  
6. Sr. Omar Saravia Catoira, Los mismos que fueron nominados por Resolución del Consejo Directivo de AROS No. 3/86 de fecha 16/05/86 con el objetivo de realizar las diligencias y trámites pertinentes para la transformación de AROS en una Cooperativa de Servicios, procediéndoles a ministrarles la posesión respectiva

mediante el Sr. Guillermo Encinas Ayoroa, Jefe Regional de Cooperativas Tarija en fecha 22/05/86, con lo cual se da luz verde a la transformación de la institución en Cooperativa.

Posteriormente, luego de realizadas las gestiones necesarias el 22 de septiembre de 1986 se convoca a la Asamblea General Constitutiva con la asistencia de autoridades civiles, políticas y cívicas de Tarija y apreciable cantidad de futuros socios, representantes de juntas vecinales y FEUVE, en el salón del auto transporte ubicado en la plaza principal de nuestra ciudad, asistidos por notario de fe pública y presidida por el Ing. Wildo Castellanos en su calidad de Presidente del Comité Organizados de la Cooperativa y representante de la Municipalidad de Tarija fue instalada la mencionada Asamblea y luego de poner en consideración del público asistente el motivo de la misma y escuchadas las opiniones vertidas sobre el particular, y debatidas las observaciones hechas, con opinión mayoritaria de los asistentes, sin moción contraria, se declaró fundada en esta fecha la Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Tarija, de responsabilidad limitada con la sigla COSAALT Ltda., decisión que fue aplaudida por la totalidad de los asistentes. En tal mérito, el presidente de la Asamblea declaró solemnemente fundada la Cooperativa en fecha 22 de septiembre de 1986, cuya misión fue la transformación en una Entidad Cooperativa capacitada en la Gestión y prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que permita mejorar substancialmente la calidad de vida de la población Tarijeña. Asimismo, luego de realizados los trámites administrativos y al amparo de la Ley General de Sociedades Cooperativas a través del Instituto Nacional de Cooperativas INALCO, en fecha 27 de noviembre de 1986, otorga a nuestra Cooperativa, el reconocimiento de Personería Jurídica con el No. 03181 e inmediatamente se tramita la inscripción en el Registro nacional de Cooperativas, con el No. 2919, documentos que nos permiten desenvolvemos como Cooperativa. Luego, mediante un oficio GG. 341/98 de 27 de julio de 1998, COSAALT presentó la solicitud de regularización de su Concesión a la Superintendencia de Aguas, mediante Resolución Administrativa S.A. No. 55/98 de fecha 4 de diciembre de 1998, la Superintendencia a nombre del estado Nacional, aprobó la regularización de la Concesión y regularizo las

actividades de aprovechamiento de Aguas y de los servicios de Agua potable y Alcantarillado Sanitario en la ciudad de Tarija.

COSAALT inicia sus actividades reguladas por el Estado Nacional mediante la suscripción del Contrato de Concesión de Aprovechamiento de Aguas y Concesión del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en la Ciudad de Tarija, suscrito entre la Superintendencia de Aguas y COSAALT R. Entra en vigencia a partir del 16 de febrero de 2001, fecha de la suscripción del mismo; estableciendo, términos y condiciones de la concesión por un plazo de 40 años. El Gobierno del Estado Plurinacional en estricto cumplimiento del Artículo 20 de la Constitución Política del estado, que dice:

El acceso al agua y alcantarillado constituyen derechos humanos, no son objeto de concesión ni privatización y están sujetos a régimen de licencias y registros, conforme a ley. Con lo cual se otorga la licencia para la prestación del servicio a nuestra Cooperativa; mediante Resolución Administrativa Regulatoria AAPS No. 251/2010 de 14 de diciembre de 2010, a partir de esa fecha COSAALT dispone de licencia, para la prestación del servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en la ciudad de Tarija.

**Misión:** servir a la colectividad en el abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, preservando la salud y el medio ambiente.

**Visión:** ser una Epsa líder en el sur de Bolivia, comprometida con la mejora continua en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con la calidad a la ciudad de Tarija.

### **En síntesis**

El instituto Nacional de Cooperativas (INALCO), mediante resolución N° 03181 de fecha 27 de noviembre autorizo el funcionamiento de COSAALT Ltda. Y reconoció la personería jurídica de la misma.

## **Misión**

Garantizar el suministro de agua potable, así como la recolección y disposición de las aguas servidas dentro de los parámetros de calidad, eficiencia y economía necesarios para atender satisfactoriamente a la población actual y futura de la ciudad de Tarija.

**Fuente:** <http://www.wanesapa.org/empresas-socias/cosaalt/>

## **2. JUSTIFICACION**

La importancia de este tema de investigación e identificación de falencias en la Cooperativa COSAALT R.L. Radica en que el saneamiento básico se constituye en una necesidad primordial para la calidad de vida de la población de la ciudad de Tarija y las provincias involucradas, Además, debido a que el nivel de cobertura de las necesidades de saneamiento básico del ser humano está relacionado directamente con la calidad de vida de la población tarijeña, Esta investigación tiene importancia desde el punto de vista teórico conceptual debido a que se analiza las diferencias entre dos categorías económicas como son el crecimiento y desarrollo económico: Por un lado, el crecimiento económico, como objetivo macro-económico se refiere al incremento físico, Producto Interno Bruto de una economía en un periodo de tiempo, manifiesto en el incremento de la producción del total de las empresas de un país, que se considera un indicador de la salud de un sistema económico; ahora bien, la teoría macro económica utiliza el PIB per cápita como indicador de desarrollo económico, queriendo significar que el producto generado por persona, es el ingreso en promedio por persona y entonces, cuanto mayor sea el ingreso por persona, indicaría que las personas de un país tienen mejor calidad de vida, en este sentido de manera general.

Por otro lado, el concepto de desarrollo económico es más comprensivo de todos los aspectos que tienen que ver con la calidad de vida de una población como: el nivel y calidad de la educación de la población, el nivel y calidad de la salud, mortalidad, esperanza de vida y otros conceptos abstractos como la seguridad social, libertad política, entre otros. Por tanto, la presente investigación pretende hacer énfasis en que la meta fundamental de todo sistema económico debiera ser el desarrollo económico, basado en el desarrollo humano considerando al ser humano como capital social del crecimiento y desarrollo económico,

considerando que uno de los factores fundamentales para alcanzarlo es la satisfacción de las necesidades básicas, y entre ellas, una importante, es el de saneamiento básico y la dotación de agua potable.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Una vez designado por el gerente comercial, Lic. Benito Castillo Galarza, específicamente al área de atención al cliente, he notado claramente una desatención total a esta área que se encarga de recepcionar las solicitudes de conexiones de agua potable y alcantarillado tanto individuales como grupales, tal es el caso de organizaciones de nuevos barrios que en los últimos tiempos ha tenido un aumento considerable en la ciudad de Tarija y tales conexiones se denominan piletas públicas.

El problema se origina cuando el cliente final se hace presente en instalaciones centrales de la Cooperativa para ser informado de la documentación a presentar para que se les brinde el líquido elemento de forma correcta y oportuna, en este sentido dicho trámite tiene una duración de entre quince 15 a veinte 20 días que el cliente tiene que esperar. En este lapso el encargado de la recepción revisa la documentación presentada con el objeto de cumplir normas y políticas impuestas por parte de la Cooperativa.

En una investigación pude percatarme que este control no tiene una duración de más de 48 horas como máximo, entonces ¿dónde está el problema?

Una razón es la recepción de documentos para solicitar el servicio, ya que no existe un control de recepción y almacenamiento adecuado de las inmensas cantidades de solicitudes que se recibe por día, estamos hablando de entre 15 a 20 ingresos nuevos sin tomar en cuenta aquellos que ingresan por medio de convenios y recepcionadas por secretaría de gerencia, solicitudes provisionales o sea por un periodo dado.

La persona a cargo se encarga de evaluar cada solicitud con un programa de AutoCAD y QGis (programas informáticos derivados y diseñados de google eart.com propiedad de Cosaalt R.L.) los cuales muestran de manera actualizada los tendidos de red de agua potable y alcantarillado sanitario dentro de la ciudad de Tarija.

El simple hecho de dar curso a las conexiones de dichos servicios no debe sobre pasar a los diez usuarios como máximo, esto por órdenes del gerente comercial Lic. En Administración

de Empresas Benito Castillo, norma por la cual me quedo sin entender el ¿Por qué?

Se supone que al haber mayor ingreso de usuarios hay mayor movimiento económico, porque solo el costo de conexión de agua potable supera los ochocientos cincuenta bolivianos, con más el alcantarillado suman un total de novecientos diecinueve bolivianos por usuario. Así es que en lo posterior me quitare la duda del porque no se permite más aprobaciones a nuevos usuarios.

¿Será que la Cooperativa Cosaalt R.L. Tendrá problemas con la capacidad de dotación de agua para más usuarios?

¿No existirán nuevos proyectos de captación de agua potable?

Son cuestiones que van saliendo a flote conforme realizo mi experiencia en la Cooperativa. La persona responsable de conexiones nuevas además de atender estos casos, está sujeto a coordinar con los capataces para el trabajo manual de conexión día tras día, brindar informes semanales al gerente comercial, realizar pagos, anticipos, descuentos al personal operario mediante la emisión de cheques.

Informar de cada trabajo del capataz designado con numero de medidor instalado a cada usuario, e informar a la vez vía escrita al encargado del funcionamiento correcto de estos, Sr. Juan Carlos Pereira, de otra área.

A lo que quiero llegar es que la designación de varios roles en el mismo cargo hace que la eficiencia sea muy baja y los resultados pésimos. En los días que llevo realizando las funciones como encargado de conexiones nuevas he notado el conformismo de los operarios, de no querer realizar más de lo debido, sin lograr cumplir el excedente que se podría lograr en trabajo, tanto satisfacción de las personas que toman el servicio como para el prestigio de la propia Cooperativa. El hecho de cumplir horarios de manera rutinaria hace que se pierda el deseo de exceder logros en el trabajo y todo se vuelva mecánico.

#### **4. OBJETIVO.**

##### **4.1. Objetivo general**

Identificar las causas de los problemas generados en el área comercial de la entidad y desarrollar las respectivas recomendaciones en función a las exigencias de los usuarios o socios, reduciendo el rol burocrático para que así Cosaalt pueda tener mayor movimiento económico y credibilidad ante la sociedad.

##### **4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Conocer el macro y micro entorno que afecta de manera negativa y positivamente al área comercial de la Cooperativa.
- ✓ Identificar las características que tiene el proceso de solicitudes de conexiones nuevas de agua potable y alcantarillado sanitario.
- ✓ Evaluar las oportunidades de mejoramiento eficiente del proceso de las solicitudes de conexión.



# MARCO TEÓRICO

## 5. MARCO TEÓRICO

### CAPITULO 1

**Constitución Política del Estado.** En primera instancia hago notar que la **Constitución Política del Estado** está por sobre todas las leyes y normas que se mencionará al transcurrir y desarrollar este trabajo de experiencia. La actual Constitución Política del Estado fue promulgada el 7 de febrero de 2009 tras un proceso constituyente y un referéndum de aprobación. Según lo que menciona la Constitución es:

### CAPÍTULO SEGUNDO

#### DERECHOS FUNDAMENTALES

##### **Artículo 16.**

**I.** Toda persona tiene derecho al agua y a la alimentación.

##### **Artículo 20.**

**I.** Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

**II.** Es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. En los casos de electricidad, gas domiciliario y telecomunicaciones se podrá prestar el servicio mediante contratos con la empresa privada. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

**III.** El acceso al agua y alcantarillado constituyen derechos humanos, no son objeto de concesión ni privatización y están sujetos a régimen de licencias y registros, conforme a ley.

**Fuente:** Constitución Política de Estado

## **CAPITULO 2.**

La Cooperativa de agua y alcantarillado Tarija COSAALT R.L. está regulada por la ley 356 Ley General de Cooperativas a nivel nacional, dicha ley fue promulgada en abril de la gestión 2013 en el gobierno del presidente Juan Evo Morales Ayma.

### **Capítulo 2.1.**

#### **Ley General de Cooperativas**

LEY N<sup>a</sup> 356

LEY DE 11 DE ABRIL DE 2013

**OBJETO.** La presente Ley tiene por objeto regular la constitución, organización, funcionamiento, supervisión, fiscalización, fomento y protección del Sistema Cooperativo en el Estado Plurinacional de Bolivia, en sujeción a las disposiciones de la Constitución Política del Estado.

**FINALIDAD.** La presente Ley tiene por finalidad el promover actividades de producción y administración de Generalidades de las Cooperativas Reglamento de la Ley 356 - Ley General de Cooperativas 4 servicios que contribuyan al desarrollo económico social del país, de acuerdo a su identidad cultural, productiva y calidad Cooperativa, a través de políticas financieras y sociales.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La presente Ley se aplica a todas las cooperativas, cualquiera sea: el sector en el que desarrollan sus actividades, asociadas y asociados, y a las instituciones auxiliares del cooperativismo, en la jurisdicción territorial del Estado Plurinacional de Bolivia.

**DEFINICIÓN DE COOPERATIVA.** Es una asociación sin fines de lucro, de personas naturales y/o jurídicas que se asocian voluntariamente, constituyendo cooperativas, fundadas en el trabajo solidario y de cooperación, para satisfacer sus necesidades productivas y de servicios, con estructura y funcionamiento autónomo y democrático. Integración a la economía plural. La organización económica social Cooperativa forma

parte de la economía plural y es de interés del Estado Plurinacional, su fomento y protección, para contribuir al desarrollo de la democracia participativa y justicia social.

## **Capítulo 2.2**

**Principios cooperativos.** El sistema cooperativo en el marco de la Constitución Política del Estado, se sustenta en los principios de:

1. Solidaridad. Es el interés por la colectividad, que permite desarrollar y promover prácticas de ayuda mutua y cooperación entre sus asociadas y asociados y de éstos con la comunidad. Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social Reglamento de la Ley 356 Ley General de Cooperativas
2. Igualdad. Las asociadas y los asociados tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades de acceder a los beneficios que brinda la Cooperativa, sin que existan preferencias ni privilegios para ninguna asociada o asociado.
3. Reciprocidad. Prestación mutua de bienes, servicios y trabajo para beneficio común, desarrollados entre asociadas y asociados, entre cooperativas y de éstas con su entorno, en armonía con el medio ambiente.
4. Equidad en la Distribución. Todas las asociadas y los asociados deben recibir de forma equitativa, los excedentes, beneficios y servicios que otorga la Cooperativa, en función de los servicios utilizados o la participación en el trabajo.
5. Finalidad Social. Primacía del interés social por encima del interés individual.
6. No Lucro de Sus Asociados. Exclusión de actividades con fines especulativos, de forma que no se acumulen las ganancias para enriquecer a las asociadas o los asociados.

## **Capítulo 2.3.**

**Personalidad jurídica.** Las cooperativas para su funcionamiento requieren personalidad jurídica, la que tendrá vigencia a partir de la fecha en que la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas - AFSCOOP, emitan la respectiva Resolución e inscriba en el Registro Estatal de Cooperativas.

En el artículo número 14 de la presente ley hace mención al tipo de sociedad al cual se registrará la misma. Actualmente la Cooperativa ha cambiado de denominación de forma de nombre de régimen a responsabilidad limitada (R.L.).

Según la ley 356 en el Artículo 14. (RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD LIMITADA). Las cooperativas adoptarán el régimen de Responsabilidad Limitada - R.L., debiendo expresarlo en su denominación.

De las prohibiciones que menciona dicha ley esta lo que viene a ser.

Según artículo 16

Las cooperativas no podrán conceder privilegio a ninguna de las asociadas y los asociados, fundadoras, fundadores, directoras, directores, tampoco otorgarán preferencias del fondo social, ni exigir a las nuevas afiliadas y los nuevos afiliados que suscriban más certificados de aportación que los establecidos en sus estatutos orgánicos o que contraigan obligaciones superiores a las de quienes ya forman parte de la Cooperativa.

Artículo 56. (ELECCIÓN DE LOS CONSEJOS). La elección de los Consejos de Administración y Vigilancia se realizará de acuerdo al estatuto orgánico y Reglamento interno.

Artículo 57. (CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN). El Consejo de Administración es la instancia ejecutiva, que debe cumplir con las políticas y decisiones internas aprobadas por las asambleas de asociadas y asociados. Ejerce la representación de la Cooperativa, en los términos fijados por el estatuto orgánico, en el marco de esta Ley.

Artículo 58. (CONSEJO DE VIGILANCIA). El Consejo de Vigilancia es la instancia de control y fiscalización del manejo económico-financiero, legal y el funcionamiento de la Cooperativa, vela porque el Consejo de Administración y las asociadas y los asociados cumplan con la normativa vigente, el estatuto orgánico y sus reglamentos internos.

Artículo 59. (DURACIÓN DE LA GESTIÓN).

**I.** El período de funciones como miembro titular de los Consejos de Administración y Vigilancia, estará determinado en el estatuto orgánico, pudiendo ser el máximo de tres (3) años con posibilidad de su reelección por una sola vez de manera continua, y máximo de seis (6) años en las cooperativas de servicios públicos o de amplia base societaria, cuando se adopte la renovación parcial de sus consejos sin posibilidades de reelección continua, de acuerdo al Decreto Supremo reglamentario.

Los artículos mencionados anteriormente son los más importantes y los que mayormente se ponen en práctica dentro de la Cooperativa, con esto no quiero decir que los demás artículos de la ley no se aplican, al contrario, Cosaalt R.L. está regida por la ley 356 en todo sentido, a la vez también con el régimen de Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas AFSCOOP.

### **CAPITULO 3.**

#### **¿Que es una Cooperativa?**

Es una organización empresarial con el que se benefician los miembros para alcanzar sus intereses empresariales. Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse acabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto dela economía de mercado o la economía mixta, aunque las cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa.



**Pinos Gemelos, el símbolo internacional de las cooperativas.**

### **Capítulo 3.1**

#### **Objetivos de una Cooperativa**

- Dar un servicio determinado y buscar el beneficio de todos, creando una interdependencia
- Ofrecer servicios de calidad a precios económicos
- Compartir el riesgo y beneficiarse del apoyo mutuo

### **Capítulo 3.2**

#### **Tipos de cooperativas**

Aunque se hacen diversas clasificaciones de las cooperativas, es usual atender principalmente a la actividad o fin que desempeñan.

- **Cooperativa de trabajo asociado o Cooperativa de producción.**

Es un tipo de cooperativa cuyo objetivo es el proveer y mantener a sus socios de puestos de trabajo a tiempo parcial o completo, a través de la organización en común de la producción de bienes o servicios para terceros.

- **Cooperativas sociales también consideradas como una forma de cooperativas de trabajo.**

Cooperativas de trabajo que tienen por objeto proporcionar a sus socios un puesto de trabajo para el desarrollo de distintas actividades económicas, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, con el fin de lograr la inserción social y laboral de los jefes y jefas de hogares pertenecientes a sectores con necesidades básicas insatisfechas, jóvenes, discapacitados, minorías étnicas y todo grupo en situación de extrema vulnerabilidad social.

- **Cooperativa de ahorro y crédito.**

Son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

- **Cooperativa de consumidores y usuarios.**

Una cooperativa de consumo es un tipo de cooperativa cuyo fin es el de satisfacer las necesidades de sus socios, como la compra conjunta de determinados productos, la prestación de servicios personales, etc., ejerciendo su derecho a organizarse para auto abastecerse de material en las mejores condiciones posibles de calidad y precio.

- **Cooperativa agraria.**

Una cooperativa agraria es una cooperativa donde los agricultores ponen en común sus recursos en ciertas áreas de actividad.

- **Cooperativa de servicios:**

tienen por objeto realizar toda clase de prestaciones, servicios o funciones económicas, no atribuidas a otras sociedades reguladas por esta Ley, con el fin de facilitar, promover, garantizar, extender o completar la actividad o los resultados de las explotaciones independientes de los socios, o los constituidos por profesionales y artistas que desarrollen su actividad de modo independiente y tengan como objeto la realización de servicios y ocupaciones que faciliten la actividad profesional de sus socios.

- **Cooperativa de viviendas:**

Formadas para la consecución de hogares.

- **Cooperativa de transporte:**

Es un grupo de conductores o chóferes, pilotos que deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta para prestar un servicio eficiente a la comunidad, a través del transporte de personas o cargas.

- **Cooperativa de turismo:**



Cuyo objetivo es realizar turismo, o promoverlo en una zona determinada.

- **Cooperativa de artistas:**

Organizaciones de músicos, poetas, escritores, actores, etc.

- **Cooperativa de artesanos:**

Cooperan para la distribución y venta de sus trabajos.

- **Cooperativa de enseñanza:**

Destinadas a brindar servicios educativos a los socios, sus hijos y/o la comunidad.

- **Cooperativa escolar:**

Las cooperativas escolares son sociedades de alumnos administradas por ellos mismos con el concurso de los maestros con vistas a actividades comunes. Inspirados en un ideal de progreso humano basado en la educación moral de la sociedad de los pequeños cooperadores por medio de la sociedad y el trabajo de sus miembros.

- **Cooperativa de suministros**

Las cooperativas proveen una gran cantidad de servicios para apoyar a los productores, tales como suministro de insumos y comercialización. Mientras los servicios ofrecidos y el nivel de apoyo que provee la Cooperativa variarán ampliamente, muchos de los problemas que se refieren a la gestión de esos servicios son comunes para la mayoría o para todas las cooperativas. Aunque el tratamiento del tema en esta sección en gran parte está limitado a las cooperativas agrícolas, la mayoría de los argumentos son también válidos para las cooperativas de servicios a pequeños empresarios no agrícolas.

- **Cooperativa de servicios públicos:**

Prestan algún servicio útil y necesario para la comunidad, como ser el agua y saneamiento, taxi, teléfonos, recolección de basura, etc.

- **Cooperativa mixta:**

Son las que combinan a diferentes tipos de cooperativas.

Existen también algunos tipos más específicos, como los de cooperativa de explotación comunitaria de la tierra, cooperativas energéticas de energías renovables, cooperativa de electrificación rural o cooperativa del mar.

### **Capítulo 3.3**

#### **El origen de las cooperativas**

El movimiento cooperativo nació en el marco de la Revolución Industrial, durante el siglo XX para que sus socios en la empresa obviamente pudieran o tuvieran acceso a mejores condiciones posibles de precio y calidad (cooperativas de consumo), evitando intermediarios, para maximizar las rentas de los cooperativistas.

La Cooperativa Cosaalt R.L. está regida bajo la ley 356 y Decreto Supremo N° 1995.

Según el Estatuto Orgánico Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario Tarija Cosaalt R.L.

ARTÍCULO 2°. (MARCO LEGAL). - Por mandato de la Constitución Política del Estado Plurinacional, el Estado reconoce y protege las cooperativas como formas de trabajo solidario y de cooperación, sin fines de lucro, en tal sentido, además de regirse por normas constitucionales, el marco legal de la Cooperativa comprende:

- a) La Ley General de Cooperativas N° 356 de 11 de abril de 2013
- b) Ley de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario
- c) Ley N° 823 de 19 de agosto de 2016

### **CAPITULO 4.**

#### **Antecedente de la AAPS (Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico)**

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico AAPS fue creada por el artículo 3 del Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, como institución pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Medio Ambiente y Agua; cumple el rol trascendental del Estado de proteger y garantizar para todos los bolivianos el uso del agua para la vida, al proteger y conservar este recurso mediante la fiscalización integral del agua y los recursos hídricos.

La AAPS en el marco de lo establecido en la Ley No. 2066, de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; la Ley 2878, de Promoción y Apoyo al Sector Riego y sus reglamentos; desarrolla sus tareas de control, supervisión, fiscalización y regulación a las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario EPSA; regula también las acciones en fuentes de agua, nacientes y zonas intermedias de los ríos que ocasiona daños a los ecosistemas y disminución de caudales por explotación o sobre explotación; además realiza el control y fiscalización del tratamiento y vertido de aguas residuales industriales, mineras y otras que afecten fuentes de agua para consumo humano.

#### **Capítulo 4.1.**

##### **Que función cumple un gerente comercial**

##### **Descripción**

En principio, los Gerentes Comerciales dirigen y supervisan al personal de un establecimiento comercial, en virtud de ello, planifican, organizan, controlan, ordenan y evalúan las operaciones del comercio dedicado a la venta de producto o prestación de servicios. Por lo general, estos profesionales trabajan para tiendas de ventas al por menor o minoristas; no obstante, pueden optar por trabajar de manera independiente o autónoma cuando el negocio es de su propiedad.

Tal y como ocurre con gran parte de los establecimientos comerciales, el objetivo principal de un Gerente Comercial radica en garantizar que la tienda perciba ganancias y que logre mantener satisfechos a sus clientes.

En el caso de la Cooperativa el gerente comercial a cargo es el Lic. Benito Castillo Galarza el cual se encarga de supervisar los puestos de funciones los cuales son:

1. Enc. De conexiones nuevas
2. Enc. De certificación de existencia de redes matrices de agua potable y alcantarillado sanitario.
3. Enc. De catastro
4. Enc. De liquidación y cobranza

5. Enc. de crítica de lecturas
6. Enc. De ODECO oficina de defensa del consumidor
7. Enc. De lecturación diaria y control de medidores
8. Enc. Apoyo de oficina de defensa del consumidor
9. Enc. De atención al cliente

Entre las siguientes funciones que cumple el lic. Benito Castillo Galarza están las siguientes:

1. Aprobación de nuevas conexiones solicitadas por parte de nuevos usuarios que día a día presentan sus solicitudes.
2. Coordinación con los jefes de área de cada departamento para aprobación de solicitudes.
3. Control de funciones a cada cargo bajo su responsabilidad mediante informe de función de desempeño.
4. Garantizar que los reclamos de los clientes sean atendidos de una manera profesional y eficiente.
5. Coordinación directa con el consejo de administración y vigilancia, tema de costos y otros.
6. Fija metas para cada área de trabajo.
7. Elaboración del plan operativo anual, coordinando con las personas a su cargo.
8. Coordinación con el municipio de cercado y san Lorenzo para trabajos de rotura de pavimento.
9. Generar convenios internos entre las distintas empresas que prestan servicios de cobranza en coordinación con el área de contabilidad y comercial.

## **CAPITULO 5.**

### **AREA COMERCIAL**

#### **La importancia del área comercial en una organización**

Desde muchos puntos de vista, las personas que conforman esta área son los encargados de realizar la mayor cantidad de ventas de los productos o servicios de la empresa. Sin embargo, debemos tener en cuenta que para poder persuadir al consumidor final y que compre tu producto o servicio; el empleado comercial debe conocer su producto, saber cómo trabajan en su empresa, el valor agregado que puede brindar, la competencia en el mercado del cliente final.

El área comercial es una de las más importantes en la estructura de una organización, puesto que es la responsable de procurar la relación con los clientes y de la consecución de los objetivos de venta, es decir, son la fuente principal de ingresos.

De esta manera el trabajo comercial, incluye el conjunto de actividades necesarias para hacer llegar al consumidor, los bienes y servicios producidos por la empresa. De este punto se deslinda el vender bien y el lograr entablar relaciones estables y duraderas con los clientes.

# **DIAGNOSTICO**

## **6. DIAGNOSTICO O ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

### **MACRO ENTORNO**

En el análisis del macro entorno, se realiza, se realizará una revisión acerca del contexto económico en que se desenvuelve la cooperativa de agua potable y alcantarillado sanitario de Tarija. En este marco se realizará un breve análisis de la realidad económica boliviana actual, para luego concentrarnos en los aspectos económicos más importantes del departamento, enfatizando aquellos que tengan más interés para la presente experiencia profesional.

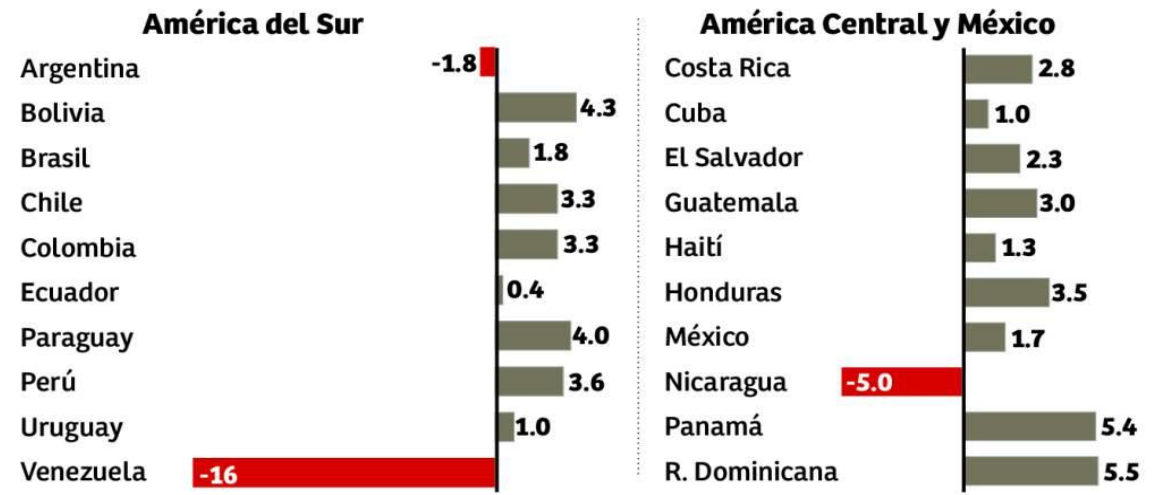
En octubre de 2019 tendrán lugar las elecciones presidenciales en Bolivia, es decir, justo dentro de un año. La campaña vendrá marcada por la re postulación de Evo Morales, pero, sin duda, el frente económico también será uno de los campos de batalla. El desempeño de la economía boliviana durante la última década ha sido envidiable, sin embargo, y a pesar de haber sorteado de mejor manera la coyuntura adversa padecida en la región desde el año 2015, también ha sufrido el impacto del contexto internacional más desfavorable. En este sentido, y a pesar de que la región ha comenzado a recuperar su dinamismo, el impacto de la fuerte crisis argentina -país con el que Bolivia está fuertemente ligado a raíz del comercio internacional generan nuevos desafíos externos. A la interna, el mayor riesgo viene motivado, precisamente, por la precampaña electoral y la previsible fijación del foco internacional para embarrar la cancha de modo similar de lo ocurrido con otros gobiernos progresistas en la región.

El propósito es presentar una radiografía de la economía boliviana en el momento actual, teniendo en cuenta la evolución de los indicadores en los últimos años y comparándola, en algunas ocasiones, con otras economías de la región para una mejor contextualización. A partir de este estudio descriptivo de situación económica boliviana, en el futuro desarrollaremos nuevos documentos de carácter prospectivo.

# El crecimiento de América Latina y el Caribe

## Proyecciones de variación del PIB para 2019

► En porcentajes



INFOGRAFÍA: AFP/LA PRENSA.

Fuente: [https://www.google.com/search?q=informe+del+milenio+del+primer+semestre+del+2019&rlz=1C1CHBF\\_esBO813BO813&sx=srf=ACYBGNSd17osiDHW11nprW2QR\\_6e4Hk8Zg:1569936908205&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjz7dlvkkAhVCuVkkHeS4BoQ\\_AUIEigB&biw=1034&bih=620#imgrc=dOvdfIG8OYsQoM](https://www.google.com/search?q=informe+del+milenio+del+primer+semestre+del+2019&rlz=1C1CHBF_esBO813BO813&sx=srf=ACYBGNSd17osiDHW11nprW2QR_6e4Hk8Zg:1569936908205&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjz7dlvkkAhVCuVkkHeS4BoQ_AUIEigB&biw=1034&bih=620#imgrc=dOvdfIG8OYsQoM)

Los países de América Latina crecerán un 1.3% en 2019, por debajo del 1.7% estimado en diciembre, debido al deterioro de la situación del comercio mundial y las crisis económicas en países de la región, según previsiones de la CEPAL difundidas este jueves.

En su revisión a la baja de los pronósticos para este año, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) destacó la contracción de las economías de Venezuela, Nicaragua y Argentina, y advirtió sobre el complejo escenario externo que enfrentan las economías regionales.

Para 2019, la CEPAL prevé un leve descenso en el nivel de precios promedio de los productos básicos de 5%, con una mayor caída en los productos energéticos 12% aunque advierte que dado un empeoramiento mayor al esperado del nivel de actividad mundial y del comercio mundial, esta proyección podría revisarse a la baja.

### Situación actual del departamento de Tarija

El departamento de Tarija ha sido y es un territorio de frontera y de transición entre culturas



y países; su ocupación es el resultado de la convivencia de pueblos originarios y de importantes corrientes migratorias como la de los españoles en la época de la colonia, quienes comenzaron asentándose en el valle central dando origen, de esta manera, a la población que actualmente se conoce como chapacos.

Durante las últimas décadas, el departamento de Tarija, el noroeste argentino (Salta, Jujuy, Tucumán, Santiago del Estero) y el oeste de Paraguay, conscientes de la necesidad de integrarse, se encuentra impulsando un proceso de integración física y económica, de tal forma de constituir una macro región que articule el Mercosur con Bolivia y los países de la Comunidad Andina de Naciones. El proceso se sustenta en una vinculación histórica, cultural y económica que se consolida en el tiempo a través de redes sociales y económicas, resultados de las migraciones hacia el noroeste argentino y en problemáticas similares que necesitan soluciones conjuntas: corredores de integración, manejo de cuencas transfronterizas de los ríos Pilcomayo y Bermejo, acuerdos migratorios, controles fronterizos, fitosanitarios y otros.

La economía del Departamento de Tarija es la cuarta economía más grande de Bolivia. El año 2018 la producción de todo el departamento llegó a los 3.20 millones de dólares de PIB (Producto Interno Bruto). Con esa cifra, el PIB tarijeño representa al 7,9% de la economía total de Bolivia (40.581 millones de dólares).

En cuanto al ingreso por habitante (PIB per cápita), el departamento cerró el año 2018 con 5.683 dólares en promedio por cada tarijeño (a).

### **Demografía**

Según las proyecciones poblacionales del Instituto Nacional de Estadística (INE), el departamento de Tarija contaba en 2017 con 553 mil habitantes, 50,5 por ciento hombres y 49,5 por ciento mujeres. La población del municipio de Tarija (capital del departamento y de la provincia Cercado) llegó a alrededor de 247 mil habitantes proyectados para 2017, y para 2020 habrá cerca de 268.000 personas en esta región.

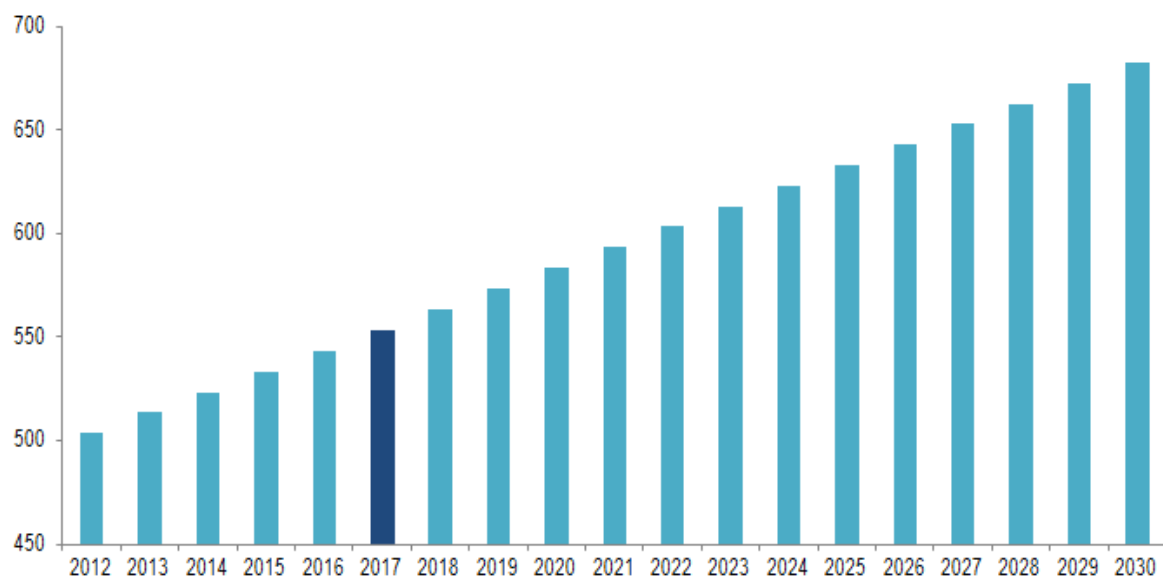
- **1950:** 103 441 habitantes
- **1960:** 187 204 habitantes
- **1992:** 291 407 habitantes (según censo)

●**2001:** 391 226 habitantes (según censo)

●**2012:** 547 113 (Actualización)

●**2017:** 554 623 habitantes

●**2019:** 561 000 esperado



Fuente: Instituto Nacional de Estadística – Revisión 2014

La esperanza de vida en Tarija es de 73 años. La población del municipio de Tarija (capital del departamento y de la provincia Cercado) llegó a alrededor de 247 mil habitantes proyectados para 2017, y para 2020 habrá cerca de 268.000 personas en esta región.

## Municipios

El Departamento de Tarija está constituido por 11 municipios:

N.º	Provincia	Capital	Superficie en km <sup>2</sup>	Población	Municipios
2	Aniceto Arce	Padcaya	5205	60 360	Bermejo Padcaya

6	Burdet O'Connor	Entre Ríos	5309	21 278	Entre Ríos
4	Cercado	Tarij a	2078	205 533	Tarija
5	Eustaquio Méndez	San Lore nzo	4861	34 186	San Lorenzo El Puente
1	Gran Chaco	Yacu iba	17 428	169 455	Caraparí Villa montes Yacuiba
3	José María Avilés	Urio ndo	2742	18 896	Uriondo Yunchará

Fuente: poblacional por municipio/Tarija//. INE.

## **GEOGRAFIA**

El actual territorio del departamento de Tarija se extiende por zonas muy diversas si se marcha de oeste a este y viceversa.

Al oeste se encuentran las estribaciones orientales de la Cordillera de los Andes en 1831, el departamento de Tarija perdió en favor del departamento de Potosí sus territorios puneños y altiplánicos; las altas cumbres de esta cordillera se encuentran cubiertas por nieves perpetuas, existiendo bajo el nivel de las nieves eternas diversos pisos climáticos y ecológicos que se manifiestan patentemente en la vegetación: bajo el nivel de las nieves eternas existe una zona de prados montanos llamada el pajonal.

Bajo este nivel surge una de las formaciones vegetales principales de los faldeos andinos, la nimbo silva llamada yunga, la yunga tarijeña como otros sectores de la yunga meridional se subdivide en dos zonas Fito geográficas bien diferenciadas: la de los bosques como los pinos, alisos, cedros, o yunga alta y el ramal o la enramada, es decir la yunga selvática propiamente dicha, lujurante en especies.

Al este y más abajo de la yunga surgen las llanuras y los parques y bosques de la extensa llanura chaco pampeana que en esta zona corresponde al sector del Gran Chaco llamado Chaco Boreal y parcialmente al Chaco Central o Monte Bravo.

El contraste es manifiesto: la zona de las altas cumbres es gélida constantemente, la zona transicional es meso térmica o templada, con copiosas precipitaciones; en invierno los valles meso térmicos tienen pese a la latitud tropical temperaturas frecuentemente bajas no siendo extrañas las nevadas en la ciudad de Tarija y su entorno principalmente durante el mes de julio, merced a la altitud y al influjo de los frentes eólicos fríos provenientes de la Antártida. El área de las pampas o llanuras chaqueñas es seca y cálida aunque también se halla expuesta a bajas temperaturas cuando soplan los surazos (vientos meridionales) durante el invierno.

La mayor parte de los ríos casi todos muy caudalosos nace en la cordillera y en las serranías y dirigiéndose hacia el sureste son afluentes de la Cuenca del Plata, tales por ejemplo: el Bermejo, Pilaya, Pilcomayo, Nuevo Guadalquivir, Río Tarija, Río Grande de Tarija; Itaú e Itiyuro. Hace unos 6 millones de años aún el Valle Central de Tarija era un estrecho aunque prolongado lago, la actividad sísmica de esas lejanas épocas hizo desaparecer los diques naturales de los cuales como resabio queda el Cañón de la Angostura- desagotándose en gran medida el extinto lago.

## **Economía**

Entre 1905 y 1950, aprovechando la coyuntura de sustitución de importaciones y de la inmigración europea en Argentina hubo un interesante desarrollo industrial en la ciudad de Tarija y en sectores rurales, en la ciudad de Tarija se establecieron cervecerías y otra fábrica de cerveza

En los valles de Tarija se producen vinos y singanis (los singanis tarijeños están considerados como de gran calidad a nivel internacional) de gran calidad para el consumo interno y la exportación, el cultivo de la vid llegó a Tarija en 1584, el primer registro de viñas chapacas data del año 1606 en la población de Entre Ríos. El denominado Gran Valle Tarijeño se ubica a altitudes que van de los 1700 a 2000 msnm aunque se encuentran

viñedos tarijeños a 2400 msnm; que se encuentran entre los más altos del planeta y se destacan bodegas que tienen ya cuatro siglos de historia como la Casa Vieja en el Valle de la Concepción; por otra parte a unos 18 km al norte de la ciudad de Tarija, en la localidad de Sella todos los meses de junio se realiza el Festival del vino patero y del singani; esta distribución de una excelente vitivinicultura ha permitido establecer una Ruta del Vino Tarijeño.

La ciudad capital tiene también plantas de procesamiento de derivados lácteos y en sus cercanías se evidencia una interesante producción de quesos y jamones, existen industrias madereras, fábricas de cerámica roja y envasadoras de frutas. En los ríos grandes como el Bermejo y el Pilcomayo es importante la pesca fluvial para alimentación humana, por ejemplo las comunidades tapiete y weenhayek suelen pescar abundante cantidad de sábalo, boga, pacú, dorados y róbalo en el Pilcomayo y en el Bermejo; tales pescados son comercializados en el resto de Tarija o exportados a departamentos del Altiplano.

El área rural abarca un área extensa, con microrregiones en las cuales se desarrolla una actividad agrícola muy diversificada. Además de sus cultivos de vid, tiene cultivos de hortalizas como lo son el pepinillo, el ajo, el coime con el cual se preparan varios platos locales como el anchi, la papa, manzanilla, orégano; así como siembras de trigo en Padcaya y en San Lorenzo se procesa parte de la harina y con ella se confecciona mucha de la masa que es utilizada para la ya industrial preparación de empanadas, arvejas, porotos, en menor grado maíz; fruticultura basada en cítricos existe una planta procesadora de citrus en la localidad de Bermejo, en las zonas bajas húmedas tropicales se destaca el cultivo de la caña de azúcar también en la citada localidad de Bermejo existe un importante ingenio azucarero, existen intentos de cultivar vid, ya no con fines vinícolas sino para el consumo directo de las uvas, en el Gran Chaco cercanías de Yacuiba., en otros sitios fértiles de la región se realiza un incipiente cultivo de bayas como los arándanos, las frambuesas o, especialmente en Tolomosita, las frutillas y flores para el mercado nacional y para la exportación, también para la exportación están tomando relevancia las producciones de tortas de girasol, aceite de soya, madera aserrada y cúrcuma.

La ganadería es un recurso promisorio explotado desde muy antiguo pero relativamente poco desarrollado: las zonas altas son muy aptas para la cría de auquénidos, los valles meso

térmicos son ideales para la ganadería caprina, ovina y vacuna de altura, las llanuras del Gran Chaco son muy aptas para la ganadería vacuna de zonas secas y para la ganadería de porcinos. En particular la ganadería vacuna tiene hatos de ganado lechero Holstein y granjas avícolas de gran capacidad productiva. Además de las labores agropecuarias, Tarija es sede de hábiles artesanos que fabrican sombreros, cestería y cerámicas, en el 2010 se ha iniciado la exportación de orquídeas.

En la citada producción de lácteos tarijeños se destacan los quesos y afines como la morocilla (o redonda), los quesillos los quesillos son casi siempre de leche de cabra, el queso chaqueño, el queso redondito (que se usa mucho en el relleno de las humitas) y el yogur. Hasta el presente, las principales producciones lácteas y de sus derivados se realizan en las poblaciones de Calderas, Tolomosa Grande y Pampa Grande.

Tarija tiene una ventajosa ubicación que orienta su actividad productiva hacia la exportación, particularmente a la República Argentina. Su producción agropecuaria se ha visto favorecida con la construcción de la represa San Jacinto, que provee de agua para riego al valle central. San Jacinto también genera electricidad y es un centro de interés turístico.

Desde la década de 1990 la región oriental de Tarija especialmente la zona del Chaco Boreal ha tomado gran relevancia; ya a inicios de siglo XX se conocía la existencia de yacimientos hidrocarbúferos (por ejemplo petróleo) en las estribaciones cordilleranas orientales en cercanías a Villa montes, Fortín Campero y desde los 1990 se han relevado y comenzado a explotar gigantescos yacimientos de gas natural como el de Sanandita y Campo Margarita cerca de Puerto Margarita, pero los campos gasíferos de Margarita son pretendidos por el departamento boliviano de Chuquisaca. Existen también yacimientos de sal gema.

En fin, en el sector de servicios del agua potable y saneamiento básico la gobernabilidad del recurso hídrico en el sector agua potable y saneamiento en Bolivia y por ende en Tarija, ha logrado un importante desarrollo y obtenido resultados relevantes en cuanto a la calidad de los servicios proporcionados a la población a través:

1. La consolidación de una estructura empresarial con un alto nivel de coherencia e integración interna, como asimismo con el modelo de desarrollo vigente en el país, específicamente con la ley marco de autonomías.
2. El desarrollo de operaciones eficaces, eficientes y financieramente sostenibles, organizadas como cooperativas y empresa a su vez.
3. Un importante consenso en la ejecución de proyectos y programas sobre la estrategia sectorias implantada a nivel nacional.

Antes de las conclusiones quiero hacer mención al último informe brindado por el gerente comercial hasta la fecha.

Según la información brindada por el Lic. Benito Castillo en el periodo 2018 se llevó a cabo una serie de proyectos que se mencionara a continuación solamente del área comercial de la Cooperativa Cosaalt R.L.

### **Informe de Gerencia Comercial para este último tiempo de gestión brindado por el Lic. Benito Castillo Galarza**

La gobernabilidad lograda en el sector de agua potable y saneamiento, los desafíos que se presentan para mantener y mejorar los estándares de calidad de servicio, fortalecer la sustentabilidad de calidad de servicio, fortalecer la sustentabilidad del sistema de optimizar el uso integrado del recurso hídrico.

El profundo proceso de cambio que ha estado sometido en los últimos años, el sector agua potable y saneamiento, ha generado resultados que llevan a la Cooperativa COSAALT ser una del líder en el sur de Bolivia en la prestación de estos servicios. No obstante, tener una actitud exitista permite incubar el germen del fracaso, al ser complaciente con la situación vigente.

Para ello es importante y relevante identificar cuáles son los problemas pendientes aún no resueltos, cuales son los nuevos problemas que la nueva institucionalidad y el propio desarrollo económico crea, y los desafíos del uso integrado del recurso hídrico, en concordancia con la nueva ley de cooperativas.

La elaboración del plan de desarrollo quinquenal, requiere para cada área de la Cooperativa, un análisis certero de su situación actual, objetivos claramente definidos, basados en metas y recursos correlacionados. Metas holísticas para integrarlas distintas necesidades, requerimientos e intereses de los distintos sectores.

En términos generales, y por supuesto considerando las excepciones obvias, el agua necesaria para el abastecimiento de la población del área de prestación de servicio e incluso considerando el uso industrial en la ciudad.

Sin embargo por estar involucrados en estos temas tan sensibles como el uso para la bebida, la higiene personal, el aseo de viviendas y efectos personales y la preparación de alimentos, con su clara implicancia directa en salud, su importancia crece en forma significativa, y es por eso que necesariamente y a lo largo de nuestra historia se desarrolla una normativa estricta para su uso y luego una legislación que en nuestro país, ante la necesidad de alcanzar coberturas importantes en abastecimiento de agua potable y atender el problema de la recolección t tratamiento de las aguas servidas , evoluciona a fines de los noventa y comienzos de año dos mil a un completo y complejo marco regulatorio para ordenar adecuadamente su uso, y tratar de garantizar a toda la población, el acceso a servicios sanitarios adecuados.

En gran medida esto se ha logrado, pero hay aspectos que mejorar. Hay que enfrentar el tema periurbano, lo que ha hecho que haya una cantidad importante de personas, dentro y fuera del área de prestación de servicio todavía no tienen el servicio siquiera por un problema económico, sino más bien institucional.

Los objetivos perseguidos son:

- ✓ Garantizar la calidad del servicio otorgado por las EPSAS como así también la fijación de una tarifa acorde a las inversiones requeridas para brindar esa calidad de servicio.
- ✓ Garantizar a las EPSAS la estabilidad requerida para que puedan invertir, producir, comercializar los servicios, recuperar su inversión y obtener utilidades para que sea reinvertido nuevamente para mejorar el servicio.



✓ Estimular la prestación de los servicios en forma eficiente, incentivando el incremento de la productividad, la aplicación de nuevas tecnologías.

Considerando la importante cobertura del servicio de agua potable desde hace más de cinco años atrás, esto año tras año se sigue mejorando la cobertura de abastecimiento de agua potable y de alcantarillado sanitario, como así mismo las mejoras en la calidad del agua potable con los controles periodos según normativa.

El incremento de la micro medición nos fortalece y nos garantiza un horizonte estable, y sostenible en el tiempo. Nuestra eficacia en la recaudación por su puesto también nos garantiza cubrir nuestros compromisos económicos, a corto y mediano plazo.

Fuente: memoria anual COSAALT R.L. Regulada y fiscalizada por la autoridad de agua potable AAPS.

# CONCLUSIONES

## **CONCLUSIONES:**

- En cuestión del servicio, se encuentra en etapa de crecimiento debido al crecimiento poblacional que año tras año va en aumento y esto hace de que aumente la necesidad de los servicios básicos al implementarse nuevos hogares dentro de la ciudad de Tarija.

Esto hace que las solicitudes de conexiones en ciertos periodos por parte de organizaciones unidas (tales como barrios nuevos, condominios, edificios, departamentos y otros) sean muy alto. Y en ocasiones también se puede notar la falta de usuarios para tramitar su derecho de conexión esto puede ocurrir debido a la situación económica de cada familia el cual es limitado. Ya que la mayoría de solicitudes son de familias de escasos recursos económicos.

- La dotación del servicio de conexión es un servicio muy importante tanto para la Cooperativa porque significa ingresos económicos para el funcionamiento continuo de la misma como para el usuario porque tendrá el servicio tanpreciado como es el agua.

- La Cooperativa tiene establecidos el cobro por el servicio dotado que es tan importante para las personas, tales montos de dinero establecidos y aprobados mediante asamblea general de socios.

# **PROPUESTA**

## **PROPUESTA**

### **Introducción**

La presente propuesta busca conseguir estrategias de como agilizar el proceso de trámite de conexión de agua potable y alcantarillado sanitario, para que la misma no sea un calvario (muchos procesos a seguir). La conformidad del usuario para que se le dote del líquido elemento tan importante a la vez la satisfacción de parte de la Cooperativa que brinda el servicio.

### **Objetivo general.**

Diseñar una estrategia comercial para el área de conexiones nuevas de la cooperativa COSAALT R.L. en la ciudad de Tarija, que le permita el mejoramiento rápido y eficaz en el trámite de solicitudes de agua potable y alcantarillado sanitario.

Para la propuesta para ser desarrollada a posterior por parte de la Cooperativa COSAALT R.L. es el de implementar para el área comercial un equipo de computación más un escáner de última generación que cumplan con las características necesarias para poder trabajar de manera más sencilla, eficaz, segura y menos complicada. Quizá sea una idea demasiado sencilla, pero es de gran ayuda para la sección de conexiones, ya que no se ha pensado en lo mencionado según entrevistas directas con el Gerente Comercial licenciado Benito Castillo, señor Fabián Tejerina encargado de conexiones, señor Filemón Suruguay encargado de catastro y demás personas a quienes socialice la idea.

### **Costos**

Para que la presente propuesta marche por buen camino, es necesario contar con la decisión firme por parte del Gerente Comercial en coordinación con las demás áreas, Gerencia General, Finanzas e Ingeniería.

- El tiempo que va a llevar acomodarse a los nuevos requerimientos de dicha propuesta por parte de las personas encargadas en el área de conexiones nuevas.
- Implicará un mejor equipo de computación que sea capaz de soportar los programas informáticos tales como el AutoCAD y el Qgis. Se valora a un precio de 1700 dólares americanos.

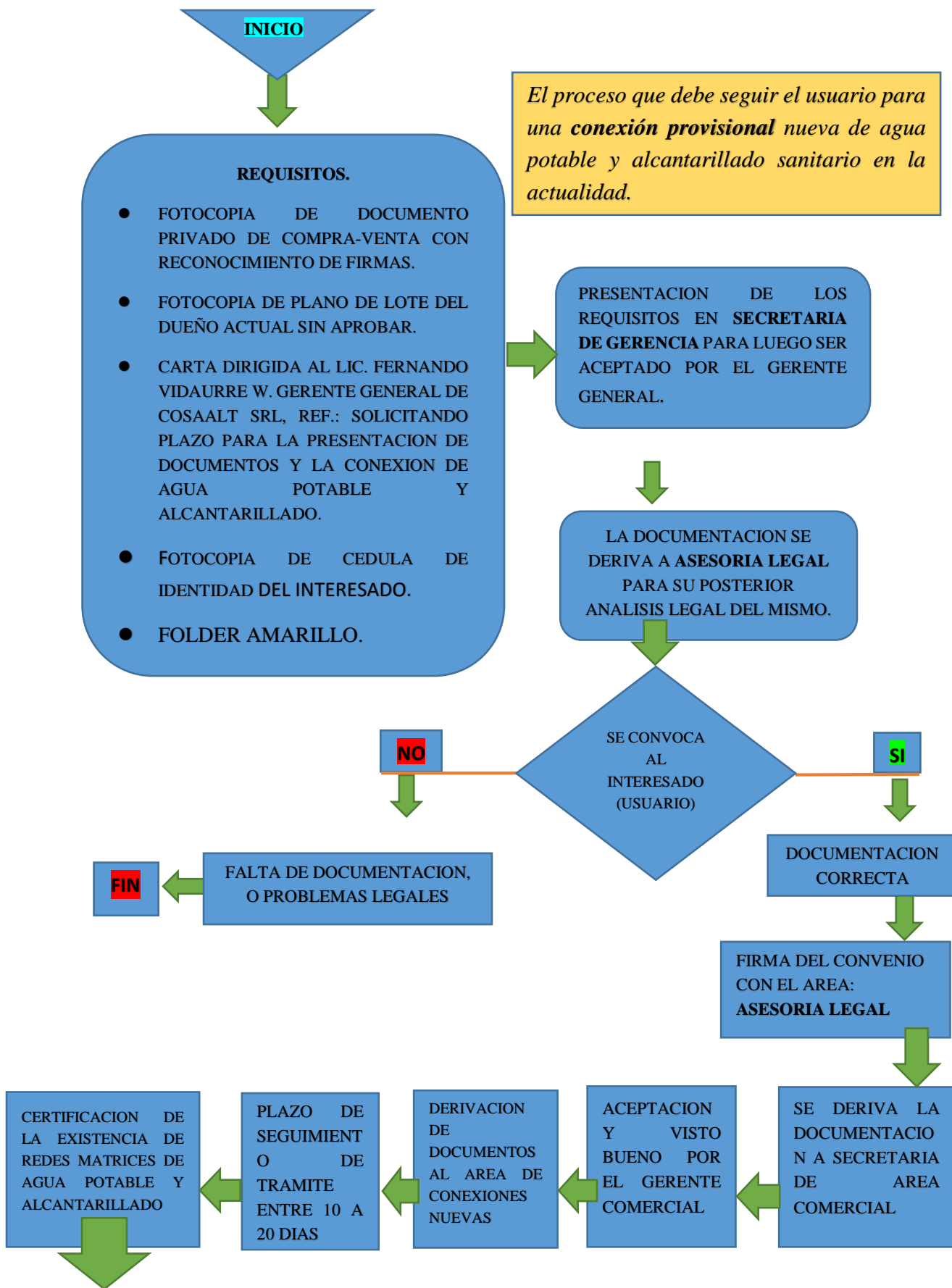
## **¿Cómo funciona?**

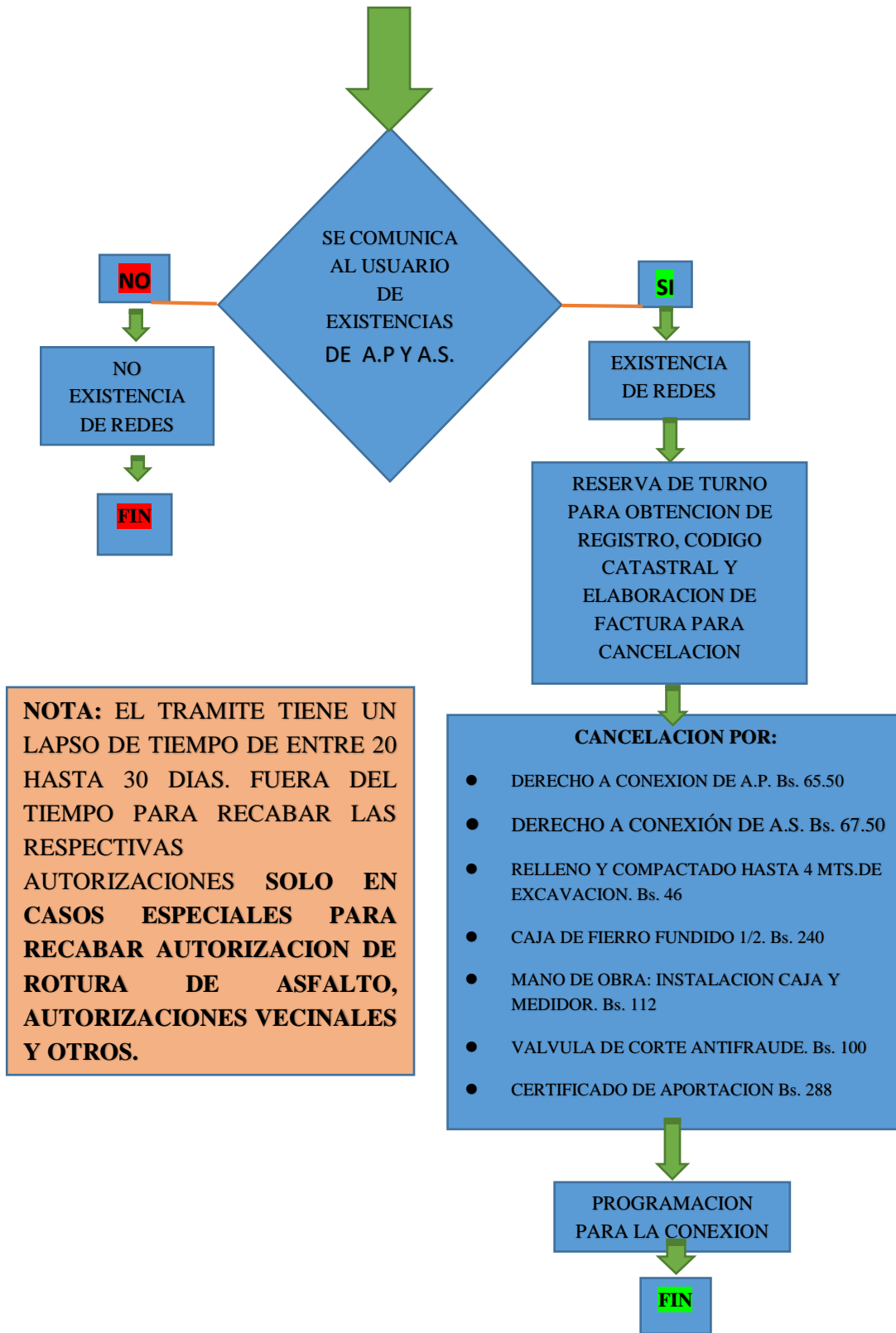
En el proceso de recepción de la documentación en el área de conexiones nuevas lo único que cambiara será el registro computarizado virtual de toda la documentación (escaneado de los planos del lote, escrituras otorgado por derechos reales, carnet de identidad, folio real, las comunicaciones internas por parte de las diferentes áreas de la Cooperativa tanto técnica, comercial, legal, de gerencia, contrato provisional y todo lo adjuntado para crear una carpeta virtual mediante un programa o sistema que será diseñado por la parte de ingeniería de sistemas o parte técnica de la Cooperativa Cosaalt.R.L.

Es una propuesta para explicarla de buena práctica y entendimiento, que es necesario según mi parecer ser planteado de manera escrita debido a que es un procedimiento netamente mecánico, rutinario y de manera computarizada que con un par de prácticas se puede lograr. Pero en el proceso se debe de tener mucho en cuenta el proceso de guardado y recopilación de las imágenes. Según las propuestas planteadas en el proceso de recepción que a posterior haré notar, marcare el nivel exacto donde se procederá a realizar de manera virtual el proceso planteado. El procedimiento que sugiero es cuestión de práctica y acomodarse fuera de lo rutinario, esto es muy difícil que se logre de la noche a la mañana debido a que las personas tendrán resistencia a los cambios, esto es normal que ocurra en las entidades de servicios tanto públicas como privadas.

La reacción de los encargados de las diferentes áreas de servicio cuando comento estas ideas y como propuesta es tema de burla, noticia, idea sin fondo, chistosa, etc. Pienso que es una reacción normal porque el hecho de pasar muchos años (20, 30 años en adelante) y llevar el mismo trabajo todos los días es algo que se ha venido consolidando y mecanizando hasta en la actualidad. La forma de cómo ha cambiado de pensar de las personas hacia mi persona ha cambiado ahora estoy como la oposición, como marcado por la mayoría en rechazo al cambio.

A continuación, presento el flujo grama del proceso que debe seguir el usuario para una conexión provisional nuevo de agua potable y alcantarillado sanitario.



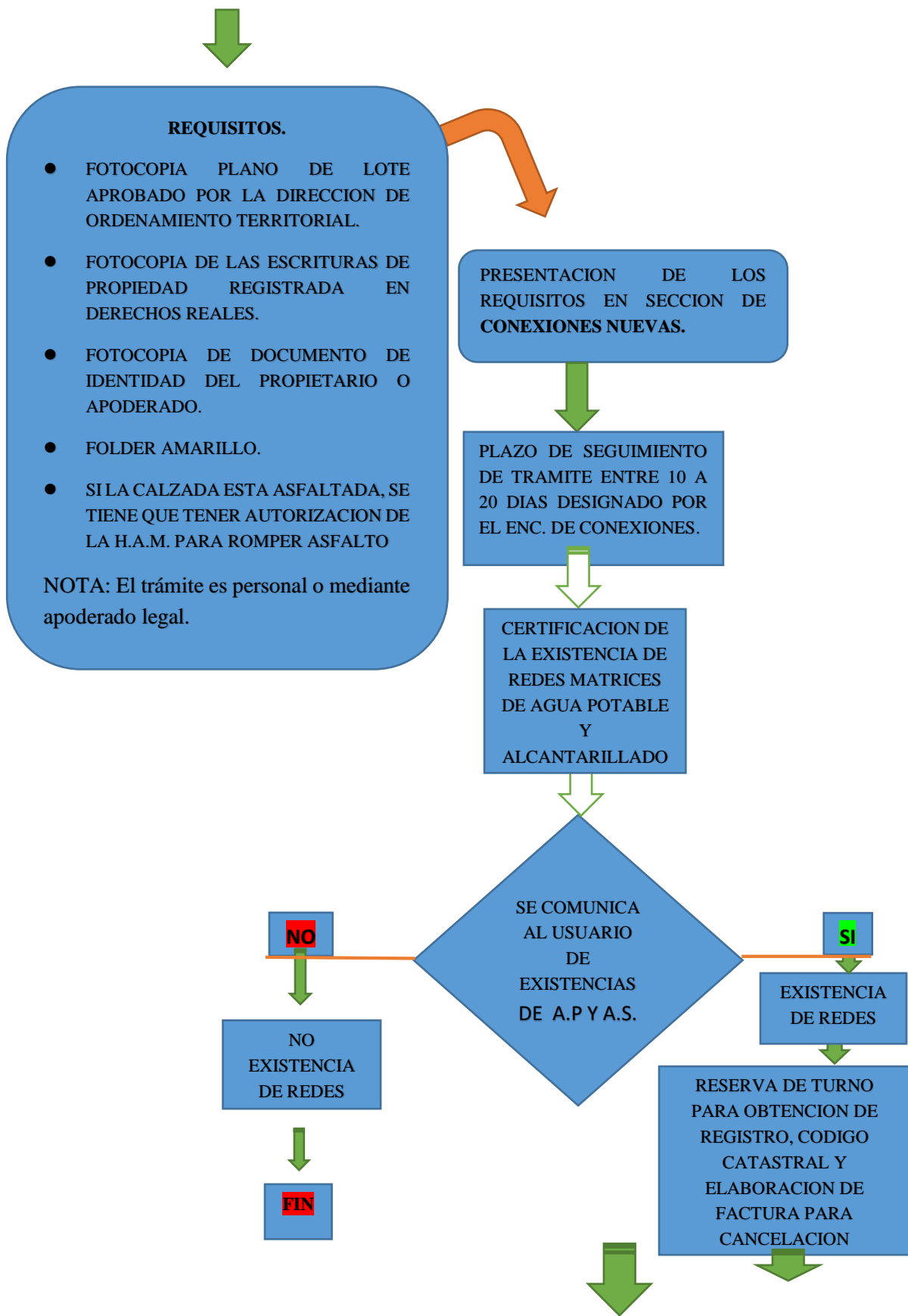


**NOTA:** EL TRAMITE TIENE UN LAPSO DE TIEMPO DE ENTRE 20 HASTA 30 DIAS. FUERA DEL TIEMPO PARA RECABAR LAS RESPECTIVAS AUTORIZACIONES **SOLO EN CASOS ESPECIALES PARA RECABAR AUTORIZACION DE ROTURA DE ASFALTO, AUTORIZACIONES VECINALES Y OTROS.**

**INICIO**

*El proceso que debe seguir el usuario para una **conexión definitiva** nueva de agua potable y alcantarillado sanitario en la actualidad.*





**NOTA:** EL TRAMITE TERMINA ENTRE 15 Y 20 DIAS A PARTIR DE LA PRESENTACION DE LOS REQUISITOS.

**EN CASOS ESPECIALES COMO LA OBTENCION DE AUTORIZACION DE ROTURAS DE ASFALTO POR PARTE DE LA H.A.M., AUTORIZACIONES VECINALES Y OTROS.**

**CANCELACION POR:**

- DERECHO A CONEXION DE A.P. Bs. 65.50
- DERECHO A CONEXIÓN DE A.S. Bs. 67.50
- RELLENO Y COMPACTADO HASTA 4 MTS.DE EXCAVACION. Bs. 46
- CAJA DE FIERRO FUNDIDO 1/2. Bs. 240
- MANO DE OBRA: INSTALACION CAJA Y MEDIDOR. Bs. 112
- VALVULA DE CORTE ANTIFRAUDE. Bs. 100
- CERTIFICADO DE APORTACION Bs. 288



## **Para la propuesta**

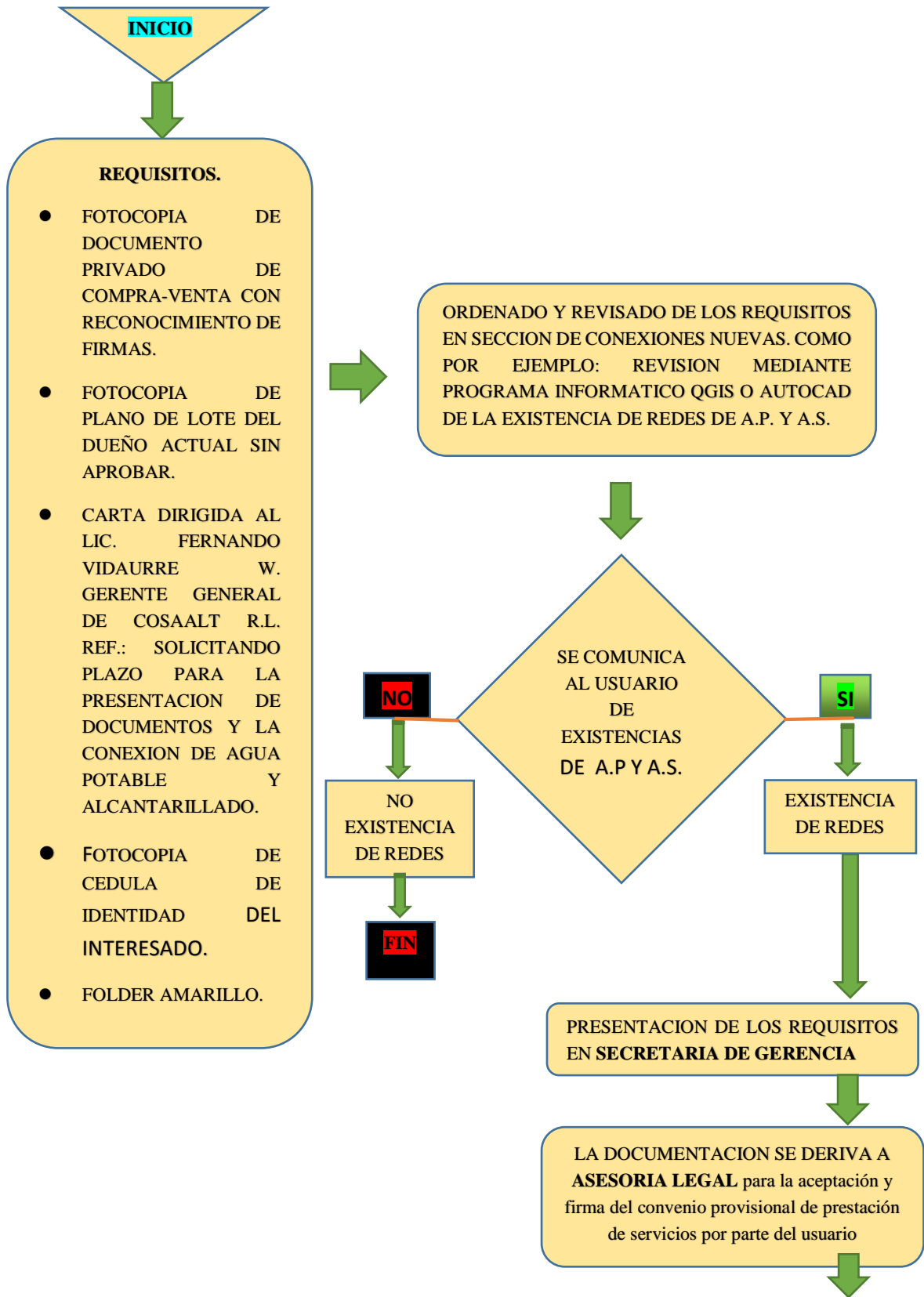
Para la propuesta en el proceso de solicitud de conexiones nuevas viendo lo mucho que demanda en cuanto a tiempo, doy a conocer el proceso de la siguiente manera:

El proceso de trámite no debe sobrepasar los 4 o 5 días como máximo (excepto en caso de solicitud de rotura de asfalto otorgado por la H.A.M., permisos vecinales y otros), debido a un análisis y socialización con las personas encargadas de las distintas áreas que participan en el trámite de conexión de agua potable y alcantarillado sanitario. Una solución acertada para descongestionar el volumen de trabajo que está sufriendo esta sección en la actualidad con el descontrol en la recepción de solicitudes nuevas, provisionalmente y de manera definitiva. El retraso llega a afectar de manera directa al usuario final.

Una propuesta que beneficiará tanto a la Cooperativa Cosaalt R.L. con mayor movimiento económico y también beneficiará al usuario porque obtendrá el servicio tan preciado del líquido elemento y el alcantarillado sanitario de igual manera tan importante como son los servicios básicos.

El poner en práctica este proceso se obtendrá grandes resultados ya medidos y puestos en práctica por mi persona. Realice una prueba de 5 usuarios para conexiones nuevas para ver si da resultado pero sin que se enterase el encargado, porque caso contrario no me lo habría permitido, no hay nada de malo y no hay falta grave de proceso de recepción de documentación ni nada, así que lo hice y la propuesta es todo un éxito con los usuarios muy satisfechos y felices a la vez la Cooperativa con credibilidad muy alta por estas personas beneficiadas que ahora tienen otra forma de pensar y nueva imagen (No en todos los casos).

PARA MI PROPUESTA RECOMIENDO DE LA  
SIGUIENTE MANERA EL PROCESO QUE DEBE SEGUIR  
EL USUARIO PARA UNA **CONEXION PROVISIONAL**  
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



LA DOCUMENTACION PASA A: **AREA COMERCIAL**, PARA LUEGO SER DERIVADA A CONEXIONES NUEVAS.



CERTIFICACION DE LA EXISTENCIA DE REDES MATRICES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.



RESERVA DE TURNO PARA OBTENCION DE REGISTRO, CODIGO CATASTRAL Y ELABORACION DE FACTURA PARA CANCELACION



**CANCELACION POR:**

- DERECHO A CONEXION DE A.P. Bs. 65.50
- DERECHO A CONEXIÓN DE A.S. Bs. 67.50
- RELLENO Y COMPACTADO HASTA 4 MTS.DE EXCAVACION. Bs. 46
- CAJA DE FIERRO FUNDIDO 1/2. Bs. 240
- MANO DE OBRA: INSTALACION CAJA Y MEDIDOR. Bs. 112
- VALVULA DE CORTE ANTIFRAUDE. Bs. 100
- CERTIFICADO DE APORTACION Bs. 288



PROGRAMACION PARA LA CONEXION



**FIN**

**NOTA:** EL TRAMITE TIENE UN LAPSO DE TIEMPO DE ENTRE 3 A 4 DIAS. MENOS EN CASOS ESPECIALES PARA RECABAR AUTORIZACION DE ROTURA DE ASFALTO, AUTORIZACIONES VECINALES Y OTROS SE NESECITA MAS TIEMPO.

**INICIO**

PARA MI PROPUESTA RECOMIENDO DE LA SIGUIENTE MANERA EL PROCESO QUE DEBE SEGUIR EL USUARIO PARA UNA **CONEXION DEFINITIVA** DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

**REQUISITOS.**

- FOTOCOPIA PLANO DE LOTE APROBADO POR LA DIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL.
- FOTOCOPIA DE LAS ESCRITURAS DE PROPIEDAD REGISTRADA EN DERECHOS REALES.
- FOTOCOPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL PROPIETARIO O APODERADO.
- FOLDER AMARILLO.
- SI LA CALZADA ESTA ASFALTADA, SE TIENE QUE TENER AUTORIZACION DE LA H.A.M. PARA ROMPER ASFALTO

NOTA: El trámite es personal o mediante apoderado legal.

PRESENTACION DE LOS REQUISITOS EN SECCION DE CONEXIONES NUEVAS.

VERIFICACION DE LA EXISTENCIA DE REDES MATRICES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AL MOMENTO

SE COMUNICA AL USUARIO DE EXISTENCIAS DE A.P Y A.S.

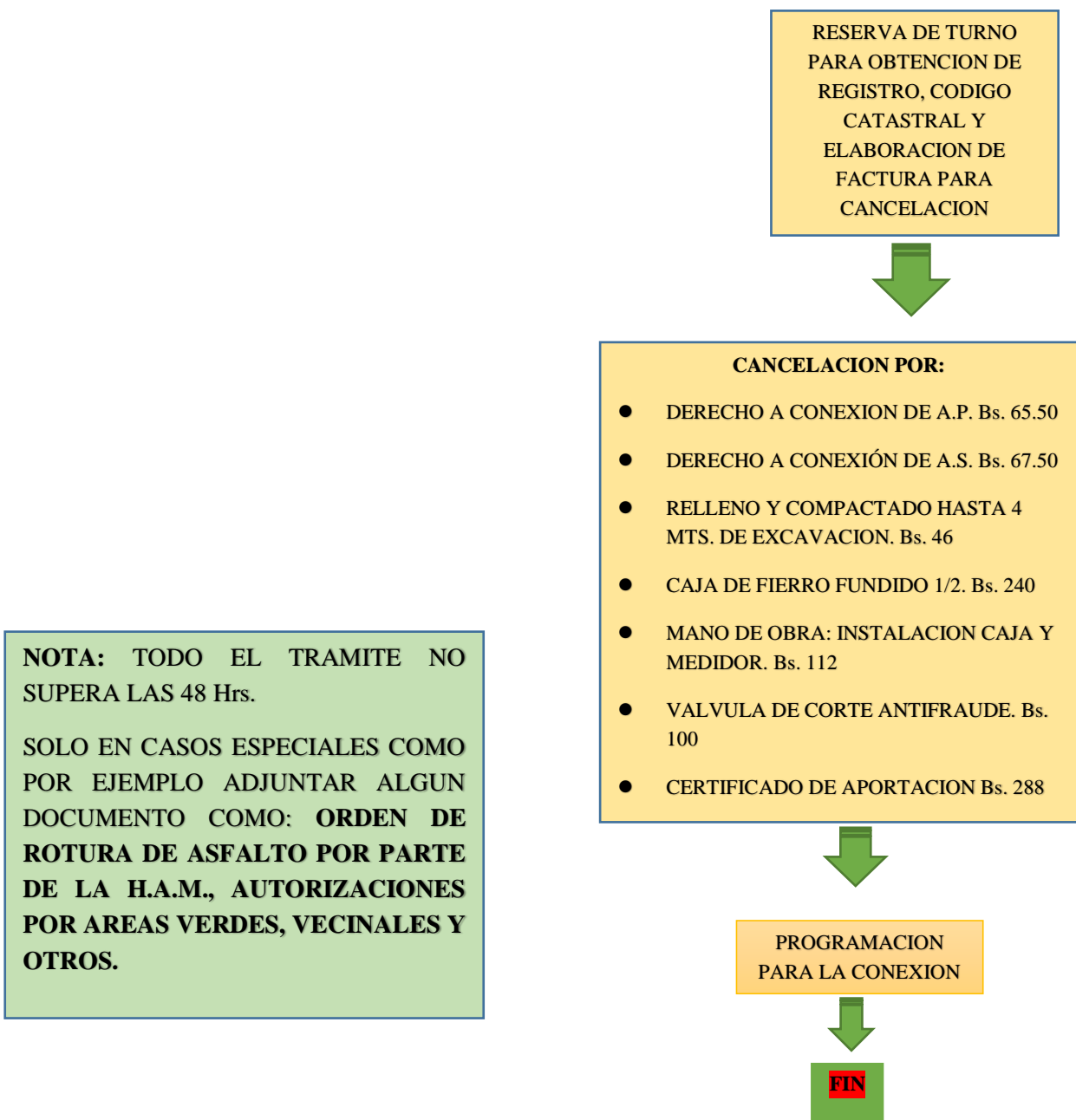
**NO**

NO EXISTENCIA DE REDES

**FIN**

**SI**

EXISTENCIA DE REDES



**Beneficios:**

- Como consecuencia de poder practicar estas estrategias se logrará el mejoramiento tanto económico, social, administrativo como otros.
- La conformidad, seguridad y comodidad de los usuarios para conexiones.
- Credibilidad por parte de la cooperativa y el usuario.
- Reducción del estancamiento en la recepción de documentación.
- Mejor control de documentación y destino.

# **RECOMENDACIONES**



## **RECOMENDACIONES Para conexión provisional:**

1. En el proceso de **conexión provisional** nueva de agua potable y alcantarillado sanitario, Se recomienda que el requisito para conexión provisional sea otorgado **únicamente** por la sección de conexiones nuevas para una información más clara de lo que en realidad necesita recabar el usuario, para luego presentar en secretaria de gerencia.

2. Una vez que el usuario proporcione la documentación, proceder a la revisión tanto legal (revisión del documento privado de compra venta, reconocimiento de firmas, el plano respectivo, la carta de solicitud, fotocopia de carnet del interesado y algún poder notarial si existiera) como la asistencia de redes de agua potable y alcantarillado sanitario en los programas informáticos de catastro como el QGIS o AUTOCAD. Esto con el fin de no perjudicar al usuario final en lo que viene a ser la certeza de existencia de redes tanto agua como alcantarillado, comunicando así al usuario desde un inicio e informar el procedimiento correcto que debe tomar.

**Nota:** no evaluar de manera escrita con la certificación.

3. Se procede a la firma del convenio provisional de prestación de servicios en el área legal como corresponde para luego ser derivado al área comercial.

4. Una vez que la documentación se encuentra en la sección de conexiones nuevas se procederá a la certificación de existencia de red de A.S. Y A.S. con toda la certeza (sabiendo que si hay existencias de redes). Adjuntando toda la información adicional tales como tipo de calle: asfalto, tierra y otros. Al mismo tiempo se procederá a la reserva de turno para cancelación al derecho de conexión.

**Nota:** en caso de la necesidad de romper asfalto, adjuntar la respectiva orden otorgada por la H.A.M.

5. Una vez que el usuario ya ha procedido al retiro de la caja de agua más su respectiva válvula anti fraude, comprado la lista de materiales para su conexión y las redes sean descubiertas (excavación a mano con 0.50 metros de ancho, se hará la programación respectiva para el trabajo de conexión desde la red principal hacia la llave de paso con su respectiva caja colocado en la acera, el mismo procedimiento con el alcantarillado.

**La duración del respectivo trámite de solicitud de agua potable y alcantarillado sanitario de manera provisional no tendrá una duración de más de 4 a 5 días hábiles respectivamente.**

**RECOMENDACIONES para conexión definitiva:**

1. En el proceso de **conexión definitiva** nueva de agua potable y alcantarillado sanitario, Se recomienda que los requisitos para conexión definitiva sean otorgados únicamente por la sección de conexiones nuevas para una información más clara de lo que en realidad necesita recabar el usuario.

2. Una vez que el usuario proporcione la documentación, proceder a la revisión tanto legal (revisión del plano aprobado, fotocopia de carnet del propietario, escrituras del lote otorgado por derechos reales, fotocopia del folio real, copia de poder notarial si existiera) como la asistencia de redes de agua potable y alcantarillado sanitario en los programas informáticos de catastro como el QGIS o AUTOCAD ( Programas informáticos sobre catastro y tendido de redes de agua y alcantarillado en la ciudad de Tarija y sus alcances). Esto con el fin de no perjudicar al usuario final en lo que viene a ser la certeza de existencia de redes tanto agua como alcantarillado, comunicando así al usuario desde un inicio e informar el procedimiento correcto que debe tomar.

**Nota:** en la recomendación N° 2 se evaluará de manera escrita con la certificación, si existiese el tiempo necesario en el momento, caso contrario recabar directamente del usuario los datos más importantes tales como: tipo de calle, si existiese otra conexión, conexión derivada entre otros.

3. Al mismo tiempo si no hubiese inconveniente se procederá a la reserva de turno para cancelación al derecho de conexión.

4. Una vez que el usuario ya ha procedido al retiro de la caja de agua más su respectiva válvula anti fraude, comprado la lista de materiales para su conexión y las redes sean descubiertas (excavación a mano con 0.50 metros de ancho, se hará la programación respectiva para el trabajo de conexión desde la red principal hacia la llave de paso con su respectiva caja colocado en la acera, el mismo procedimiento con el alcantarillado.

**La duración del respectivo trámite de solicitud de agua potable y alcantarillado sanitario de manera definitiva no tendrá una duración de más de 2 a 3 días hábiles respectivamente.**

5. La atención al cliente es una tarea para todo el personal en sus diferentes funciones con trato amable y cordial como se lo merece.

6. Todo el personal esta para guiar, comunicar, informar al área que corresponde su reclamo o duda del usuario. Porque no existe un cuadro de información o designación de cada cargo.