

014222136990 - a comp

46735

M 19  
I

PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**DISEÑO DE PROGRAMAS  
DE CONTROL DE CALIDAD EX ANTE  
EN EL SISTEMA ELECTRICO DE LA  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

Informe Final

Febrero 2006



**TOMO I**

Grupo de Expertos: Socio Gestor Arq. Francisco Misson

---

# INDICE INFORME FINAL

## **TOMO I**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>PAG. 1</b>
<b>2. DISEÑO DE PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD EXANTE</b>	<b>PAG. 8</b>
1) Definición de Objetivos	<b>PAG. 13</b>
2) Definición de Atributos de la Calidad Percibida por los usuarios	<b>PAG. 14</b>
3) Definición de Encuestas y Metodología a Utilizar	<b>PAG. 16</b>
4) Indicadores que permiten la comparación entre empresas	<b>PAG. 34</b>
5) Propuestas para la implementación del "Premio OCEBA de Satisfacción de Usuarios"	<b>PAG. 44</b>
6) Anexos	<b>PAG. 47</b>

## **TOMO II**

<b>3. DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE LAS DISTRIBUIDORAS EN MATERIA DE SEGURIDAD EN LA VIA PÚBLICA</b>	<b>PAG. 85</b>
1) Objetivos y Alcances	<b>PAG. 85</b>
2) Antecedentes Legales y Disposiciones Contractuales	<b>PAG. 85</b>
3) Documentación	<b>PAG. 87</b>
4) Definición del Nomenclador de Anomalías	<b>PAG. 89</b>
5) Sistema de identificación de anomalías, definición del grado de peligrosidad y su atención	<b>PAG. 95</b>
6) Definición de Registros, Responsabilidades y niveles de información Plan de Auditorías y Capacitación	<b>PAG. 106</b>

---

---

## TOMO III

### 4. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRAL DE LAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA PCIA. DE BS.AS.    **PAG. 189**

1) Enfoque del Sistema de Gestión de la Calidad	<b>PAG. 189</b>
2) Enfoque basado en Procesos	<b>PAG. 190</b>
3) Mapa de los Procesos	<b>PAG. 190</b>
4) Mapa de Interacción de Procesos en una Distribuidora de Energía Eléctrica	<b>PAG. 192</b>
5) Consideraciones respecto de los Documentos	<b>PAG. 210</b>
6) Algunos de los documentos del Sistema Integral de Gestión de la Calidad	<b>PAG. 211</b>
✓ PAC-1 Capacitación.	<b>PAG. 212</b>
✓ PCB-1 Cobranzas.	<b>PAG. 229</b>
✓ PME-1 Mesa de Entradas.	<b>PAG. 238</b>
✓ PFA-1 Facturación.	<b>PAG. 247</b>
✓ IPFA-1-1 Facturas Eventuales.	<b>PAG. 256</b>
✓ PGC-1 Control de Documentos.	<b>PAG. 258</b>
✓ PGC-2 Control de Registros.	<b>PAG. 268</b>
✓ PGC-3 Acciones Correctivas.	<b>PAG. 271</b>
✓ PGC-4 Acciones Preventivas.	<b>PAG. 277</b>
✓ PGC-5 Auditorías Internas	<b>PAG. 282</b>
✓ PGC-6 Tratamiento de No Conformidades y Productos No Conformes.	<b>PAG. 289</b>
✓ PGC-7 Satisfacción del Usuario.	<b>PAG. 296</b>
✓ IGC-7 Encuestas Telefónicas.	<b>PAG. 300</b>
✓ PGC-8 Revisión de la Dirección	<b>PAG. 303</b>

---

---

## TOMO I

1. INTRODUCCIÓN	PAG.	1
2. DISEÑO DE PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD EXANTE	PAG.	8
1) Definición de Objetivos	PAG.	13
2) Definición de Atributos de la Calidad Percibida por los usuarios	PAG.	14
3) Definición de Encuestas y Metodología a Utilizar	PAG.	16
4) Indicadores que permiten la comparación entre empresas	PAG.	34
5) Propuestas para la implementación del "Premio OCEBA de Satisfacción de Usuarios"	PAG.	44
6) Anexos	PAG.	47

---

## **Introducción**

El servicio público de distribución de energía eléctrica en la Provincia de Buenos Aires, con exclusión de los partidos del Gran Buenos Aires y Gran La Plata, ha estado a cargo de la Dirección de la Energía de la Provincia de Buenos Aires (DEBA) en las áreas donde el poder concedente es el Estado Provincial y de aproximadamente 200 distribuidoras municipales (todas ellas cooperativas y una sociedad de economía mixta de capital privado y municipal) en las áreas donde el poder concedente son las Municipalidades.

Estas últimas, se extendieron en la amplia geografía bonaerense, contribuyendo desde principios del siglo XX a llevar hasta los lugares más apartados el servicio público de electricidad, inicialmente habían desarrollado su accionar en la distribución local del fluido eléctrico que ellas mismas producían, pero fueron paulatinamente mudando su fuente de aprovisionamiento hacia la oferta proveniente de importantes centrales generadoras con el beneficio del menor costo y mayor confiabilidad del suministro.

La Dirección de la Energía de la Provincia de Buenos Aires (DEBA) cumplía, como fue práctica generalizada en la mayoría de las provincias, además de la función de prestador del servicio, y por no ser el único, las de Autoridad de Aplicación y de Policía del Servicio.

En lo que se refiere a la explotación del servicio eléctrico se llevaba a cabo mediante un esquema de integración vertical que incluía las actividades de generación, transmisión y distribución.

El 1º de Agosto de 1990, anticipándose a las transformaciones futuras, para el ámbito nacional, se produce la escisión de las actividades de explotación y de las funciones político-administrativas mediante la creación de ESEBA S.A. para cumplir con la primera, quedando para la DEBA la segunda.

La sanción del Marco Regulatorio Eléctrico Nacional, Ley 24.065 imprimió un nuevo impulso transformador tanto en el plano institucional como de la gestión empresarial, así en 1993 se produce un nuevo hecho en el sentido señalado al constituirse ESEBA S.A. en un holding integrado por unidades de negocio independientes de acuerdo a la segmentación de las actividades hasta ese momento organizadas verticalmente.

A mediados de 1995 el gobierno provincial, luego de haber manifestado en reiteradas oportunidades y mediante acciones concretas coincidencias con los objetivos y fundamentos establecidos en el orden nacional, decide propiciar la transformación integral del sector eléctrico de la Pcia. De Buenos Aires, para lo cual promueve ante el Poder Legislativo los correspondientes proyectos de Marco Regulatorio Eléctrico y posibilitar al Poder Ejecutivo la privatización total o parcial de ESEBA S.A. dada su condición de propietario del paquete accionario. Ambos proyectos se transforman en las leyes 11.769 (del 05 de febrero de 1996) y la 11.771 (del 08 de febrero del mismo año) respectivamente.

El Marco Regulatorio Provincial tiene coincidencias casi totales con el Nacional, sin perjuicio de incorporar ciertos aspectos que hacían a la realidad, singularidades y definiciones de política sectorial de la Pcia., de los cuales posteriormente evaluaremos su evolución hasta hoy.

La ley definió y asignó funciones a la Autoridad de Aplicación (hoy Ministerio de Obras y Servicios Públicos), al Organismo de Control (OCEBA) y a los municipios.

EL proceso de privatización se llevó a cabo de acuerdo con la habilitación otorgada por la ley 11.771 observando integralmente los preceptos de la ley 11.769 para la cual, en principio, se procedió a disponer la venta mediante licitación pública nacional e internacional del capital accionario de las empresas de generación, transmisión y distribución.

Una vez privatizados los distintos servicios, en el año 1997 comenzaron a operar las empresas privadas y las distribuidoras municipales, quienes empezaron a adaptarse al Nuevo Marco Regulatorio, es decir a la Ley 11.769 que en su art.65 inc. a) estableció que el suministro de energía será de un nivel mínimo de calidad, determinada en los contratos de concesión, donde el Decreto Reglamentario N° 1208/97 en su Subanexo D, definió las normas de calidad del servicio público y los métodos de medición del mismo para cada etapa de ejecución del contrato de concesión, todo ello bajo la supervisión del Organismo de Control. Las condiciones mínimas de calidad del servicio se determinaron a través de controles sobre la calidad de producto técnico suministrado, la calidad de servicio técnico prestado y la calidad del servicio comercial, sumándose a ellos los controles por el respeto a la seguridad en la vía pública y el cuidado del medioambiente.

El apartamiento en los indicadores de calidad a los límites establecidos, produjo la aplicación de sanciones previstas en el punto 5 del Subanexo D del Decreto Reglamentario.

Transcurridas las distintas etapas, encontrándonos en el año 2006 en la Etapa de Régimen podemos afirmar que los objetivos planteados bajo la Ley 11.769 tendientes a lograr que los Servicios Públicos de Energía Eléctrica alcancen calidad que satisfaga las necesidades que demandan los usuarios, no han logrado los resultados esperados. Por lo tanto, se torna necesario realizar cambios institucionales en el modelo regulatorio, a fin de afianzar el Rol del Estado Regulador y de ampliar facultades de fiscalización de los Entes de Control, con el objetivo de garantizar los derechos de los usuarios provistos en los artículos 42 de la Constitución Nacional y 38 de su similar Provincial.

Siendo de prioridad del Estado Provincial establecer condiciones tendientes a asegurar la continuidad, calidad, eficiencia y la protección de los derechos de los usuarios en la prestación de los Servicios Públicos es que mediante la Ley 13.173 se introdujeron modificaciones al Marco Regulatorio,

vigente para la actividad de energía eléctrica en cuanto a las funciones que compete a la Autoridad de Aplicación y el OCEBA, estableciéndose nuevas pautas para la aplicación de un control preventivo del servicio.

Los controles de Calidad de servicio de acuerdo a la Ley 11.769 eran EX POST y en consecuencia, necesarios pero insuficientes para garantizar la adecuada prestación, conforme a los niveles de calidad establecidos.

Por lo tanto, en su modificación a través de la Ley 13.173 se busca la complementación del control por resultados con control preventivo, sin que éste implique una intromisión al gerenciamiento empresarial, toda vez que es una prerrogativa y obligación del Organismo de Control llevar adelante el seguimiento y la evaluación permanente de la situación presente de los servicios públicos, sus tendencias, posibles escenarios futuros e impulsar acciones correctivas.

Bajo este concepto existe la posibilidad que las observaciones, emisión de opiniones y el diseño de programas de control alternativos efectuados por los organismos respecto del funcionamiento de las empresas prestadores de servicios sean tenidos en cuenta por éstas, y en consecuencia permitan un mejoramiento en la prestación del servicio en el futuro.

Estas observaciones, opiniones o programas alternativos resultarán entonces guías para una mejor prestación del servicio, adecuado a los niveles de calidad y eficiencia pertinentes, asumiendo el Estado un rol activo como Regulador de los Servicios Públicos que permita orientar comportamientos esperados de las empresas prestadoras.

Por lo tanto es intención de este trabajo diseñar programas alternativos preventivos en el control, de la calidad seguridad en la vía pública y de percepción de la satisfacción de los usuarios que nos permitan tener una orientación para elaborar las Guías por parte del Organismo de Control y/o

Autoridad de Aplicación fin de obtener mejores resultados en la prestación del Servicio.

La finalidad del presente trabajo es la obtención de:

1. Un sistema alternativo de control ex ante y sus programas específicos sirvan para orientar y ejecutar políticas que fortalezcan a los distintos actores y permitan asegurar los objetivos del nuevo Marco Regulatorio Provincial.

2. Una metodología que se diseñe para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios residenciales de energía eléctrica permita presentar a los reguladores información legítima, confiable y oportuna, constituyéndose también en una importante herramienta para gestión y benchmarking y en un elemento inductor del perfeccionamiento empresarial.

3. Programas de calificación de la calidad que se diseñen sirvan de marco referencial para las Guías Regulatorias que permitan al Organismo de Control a efectos que las empresas prestatarias del servicio, diseñen, planifiquen, ejecuten y controlen un Sistema de Gestión de la Calidad, tendiendo al mejoramiento continuo de sus procesos de seguridad en la vía pública, calidad del producto, calidad de servicio y calidad comercial.

El objetivo planteado fue la elaboración de un documento que contenga, el diseño de un sistema alternativo de control ex ante con programas específicos de calificación de la calidad y metodología de percepción de la satisfacción de los usuarios, de forma tal que expongan a las Empresas Prestatarias del Servicio Eléctrico a un mayor compromiso de la calidad con la Sociedad en su conjunto.

Como punto de partida se definieron atributos de la calidad percibidos por los usuarios, a través del diseño de una encuesta y la metodología a utilizar.

Se definió el universo a ser investigado en cuanto a tipo de Usuarios, tipo de distribuidora, público objetivo y características del personal en el trabajo de campo. Su determinación se realizó tomando como base experiencias anteriores de encuestas de satisfacción de usuarios, más los requerimientos de la normativa vigente los atributos de la calidad percibidas por los usuarios y en base a ellos se elaborarán las preguntas. Asimismo, se diseñó cual sería el procesamiento de datos, análisis y la presentación de resultados.

El segundo paso consistió en generar indicadores que permitan la comparación entre empresas, tomando las áreas y atributos de calidad en cuanto a Suministro de Energía, Información y Comunicación con el Usuario, Factura de Energía, Atención al Usuario e imagen institucional, para diseñar un Índice de Satisfacción de la calidad percibida y un modelo de Informe Comparativo entre Distribuidoras.

La siguiente etapa incluyó el diseño de un Plan de Gestión de las Distribuidoras en materia de Seguridad en la Vía Pública, tomando como base la Normativa vigente y las experiencias regulatorias, con el objetivo de diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad donde se definieran:

- a. Documentación, registros, procedimientos específicos y que debe incluir el Manual del Sistema de Gestión.
- b. Capacitación y habilitación del personal.
- c. Plan Sistemático de Auditorías.
- d. Certificación.
- e. Definición de nomenclador de anomalías.
- f. Sistema de identificación de anomalías, su control, registro, análisis y prevención de accidentes e incidentes, atención de reclamos.
- g. Sistema de relevamiento y normalización de las instalaciones.
- h. Definición de responsabilidades.
- i. Definición de los niveles de información.

La última instancia consistió en el **diseño** de un Plan de Gestión de la Calidad integral para su aplicación en las Distribuidoras de energía eléctrica en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, considerando la normativa vigente y las experiencias anteriores, para el diseño de un sistema de control preventivo que priorice la confiabilidad y seguridad de los sistemas, estableciendo estándares medibles y calificables, definir la aplicación de herramientas y metodologías, definición de procesos, exigencias en cuanto a la documentación, monitoreos preventivos, mediciones, medidas de control de los rasgos de calidad de los servicios, planificación, análisis, sistemas de revisión y corrección.

## **Diseño de Programas de Control de Calidad Ex Ante.**

Atento a que los servicios públicos privatizados generaban múltiples quejas de los usuarios, quienes manifestaban deficiencias en la prestación, y, teniendo en cuenta que la calidad del servicio es determinante para mejorar las condiciones de vida del conjunto de los bonaerenses sin excepción, se comenzaron a analizar en el año 2000 los Contratos de Concesión y los Marcos Regulatorios.

Del análisis resultó que todo el control de los mismos estaba previsto como ex post, basados en parámetros técnicos que son necesarios, pero no suficientes para garantizar la correcta prestación de los servicios, máxime que ellos requieren de fuertes programas de inversión para garantizar el mismo, acorde a los requerimientos de los usuarios y al crecimiento de la demanda.

Es decir, surge la necesidad de perfeccionar el diseño regulatorio en el control, debiendo ser corregidos con programas alternativos.

Por lo tanto se comenzó a evaluar la posibilidad de generar mecanismos que prioricen la confiabilidad y seguridad de los sistemas, en aras de la satisfacción plena de las necesidades, estableciendo estándares medibles y calificables por los organismos competentes.

Además, las empresas con el fin de mejorar su gestión, deberían cumplir con parámetros normativos que las involucren en un sistema de competencia por comparación para que sus productos y/c servicios, resulten confiables, seguros y por lo tanto, aptos para su uso y de calidad.

Por consiguiente se concluyó en la necesidad de generar programas específicos de calificación con mediciones ex ante.

Es así que en enero del año 2000 mediante el Decreto N° 228 el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires creó en el ámbito de entonces Ministerio de Obras y Servicios Públicos una COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, compuesta por el Señor Subsecretario de Servicios Públicos y los Señores Presidentes de los Organismos de Control de Energía Eléctrica de Buenos Aires (OCEBA) y Regulador de Aguas (ORAB), para que en el término de 90 días elaboren los documentos necesarios que permitan establecer un programa de calificación de calidad ex ante.

Además se le debía dar participación informativa y consultiva a las Organizaciones de Consumidores, Cámaras Empresarias y Universidades.

Esta Comisión de Calificación de Normas y Procedimientos, determinó que era imprescindible difundir el concepto de calidad en distintos ámbitos convirtiendo el mismo en una herramienta decisiva para el desarrollo socioeconómico de la Provincia, estimando necesario establecer para que tal objetivo provincial sea llevado adelante, la creación de un premio, como así también una comisión de calificación para que la misma elabore y coordine los distintos aspectos involucrados.

El 29 de agosto de 2000, mediante el Decreto 2904, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires estableció el PROGRAMA DE CALIFICACIÓN DE CALIDAD DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, donde la participación de las empresas era de carácter voluntario y su adhesión al mismo no implicaba cambio alguno a las obligaciones establecidas en la regulación vigente y las previstas en los respectivos contratos de concesión para la prestación de los servicios públicos correspondientes.

Se instituyó el Premio Provincial a la calidad con el objeto de promover, desarrollar y difundir los procesos y sistemas destinados al mejoramiento

continuo de la calidad preventiva en la prestación, apoyando la modernización y competitividad de las organizaciones.

También se fijaban como atributos de calidad no excluyentes de otros: el desarrollo, capacitación, y participación de todos los miembros de la organización, la satisfacción de los usuarios, la utilización de tecnologías que mejoren la prestación, la integración conceptual y operativa con los proveedores, la preservación del ambiente, la seguridad pública y la conservación de recursos.

Para poder llevar adelante este Programa, se diseñaron las BASES PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD (EX – ANTE) DE SERVICIOS PÚBLICOS y se fijaron los siguientes criterios:

1. Liderazgo de la Dirección.
2. Planeamiento Estratégico.
3. Gestión de Calidad de Servicios prestados y/o productos entregados.
4. Recursos Humanos.
5. Sistema de Información y análisis.
6. Impacto en la comunidad y el medio ambiente.
7. Satisfacción del Usuario.
8. Inversiones
9. Resultados Operativos.

A efectos del presente informe, solo analizaremos el CRITERIO 7: SATISFACCIÓN DEL USUARIO y aquellos subcriterios que se relacionen con éste, a efectos de completar los antecedentes para el desarrollo de la metodología de la percepción de la satisfacción de los usuarios.

El *Subcriterio 7.1* solicitaba a las empresas la implementación de metodologías para conocer por tipo o grupo homogéneo de usuarios actuales y potenciales sobre las necesidades actuales y futuras.

Se preguntaba como se determina la percepción del usuario con relación a los productos y servicios de la organización con respecto, por ejemplo, a: facilidades de acceso, velocidad de acceso, efectividad o cumplimiento en tiempo y forma de lo requerido, cortesía, confiabilidad del servicio, flexibilidad, mejora e innovación de productos y servicios, cantidad de quejas y reclamos, soluciones fuera de término, reclamos incompletos, entre otros.

El *Subcriterio 7.2* preguntaba para la gestión de relaciones con los usuarios cuáles eran los planes y estrategias que implementaban las empresas para mejorar las relaciones con cada grupo de usuarios, si el personal que tiene contacto directo con los usuarios estaba capacitado acerca de brindar información adecuada, si se desarrollaban incentivos o cualquier otra actividad relacionada.

Además, cuáles eran las formas de atender, responder y solucionar consultas, objeciones, quejas y reclamos, y cómo se utilizaba esta información para mejorar los procesos en forma continua, si se tenía indicadores de satisfacción, cómo era su evolución y si se comparaban con información de otras empresas.

El *Subcriterio 7.3* en cuanto a estándares del servicio, se preguntaba cuáles utilizaban para cada grupo de usuarios, para cada momento de contacto entre ellos y la organización. Cómo y cuándo se revisaban, quiénes y cómo participaban. También si se efectuaban comparaciones o benchmarking con organizaciones similares nacionales o internacionales.

El *Subcriterio 1.1* analizaba las acciones necesarias para un liderazgo del sistema de calidad orientado a la satisfacción del usuario, generando acciones de la alta gerencia con un enfoque fuertemente preventivo.

El *Subcriterio 2.1* indagaba acerca de cómo las empresas identificaban los grupos objetivos de usuarios y sus requerimientos, necesidades, expectativas, prioridades, y frustraciones referidas a los servicios prestados y cómo evolucionaban. Además, cómo se consideraban en los planes, las necesidades y requerimientos de los usuarios.

El *Subcriterio 5.3*, evaluaba la utilización de modelos de comparación (benchmarking) cuáles eran las metodologías y criterios que se utilizaban para seleccionar oportunidades de mejoras, con quién compararse y cómo aprender.

Por último, en la enumeración de antecedentes, podemos citar la Ley 13.173 y su Decreto Reglamentario N° 1868/04 que modificaron el Marco Regulatorio Eléctrico en el año 2004 y que en el artículo 34° dice: *"Para la actividad de los concesionarios de servicios públicos, los contratos deberán fijar especificaciones mínimas de calidad, confiabilidad y seguridad del servicio que podrán ser crecientes en el tiempo, las que serán consideradas junto con los respectivos cuadros tarifarios. Sin perjuicio del control posterior que el Organismo de Control efectúe respecto de la prestación del servicio en base a los parámetros técnicos específicamente previstos en la reglamentación y contratos correspondientes, con metas a obtener, la Autoridad de Aplicación podrá establecer normas de funcionamiento relativas a la prestación del servicio, a las cuales deberán ajustar su accionar las empresas prestadoras. Estas normas de carácter preventivo tendrán como objetivo habilitar el seguimiento y evaluación permanente por parte del Organismo de Control, con el propósito de anticipar desviaciones y evitar futuros incumplimientos a la calidad del servicio prestado"*.

## **Definición de Objetivos.**

- Que la autoridad de Aplicación, el Organismo de Control y las Organizaciones de defensa de los consumidores, tengan información legítima y confiable, relacionada con el grado de satisfacción de los usuarios de las empresas distribuidoras, utilizando una única metodología.
- Que las distribuidoras conozcan el grado de satisfacción de sus usuarios con los distintos atributos de calidad percibida por estos, tanto para el producto, los servicios y su relación comercial.
- Identificar los aspectos que, desde la percepción del usuario, las empresas deberían mejorar, así como aquellos que deberían mantener y fortalecer.
- Poder realizar benchmarking, comparando el propio desempeño con el de otras distribuidoras de la Provincia de Buenos Aires.
- Obtener la metodología para el desarrollo de un programa de percepción de satisfacción de los usuarios que nos sirva de marco referencia para una guía regulatoria y el diseño del "Premio OCEBA a la satisfacción del usuario", para que las empresas distribuidoras puedan obtener el reconocimiento público a la excelencia de los servicios percibidos y utilizar su imagen en sus comunicaciones institucionales.

2.- Definición de Atributos de la calidad percibida por los usuarios:

<b>AREA DE LA CALIDAD PERCIBIDA</b>	<b>ATRIBUTOS</b>
<b>SUMINISTRO DE ENERGIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SUMINISTRO DE ENERGIA SIN INTERRUPCION</li> <li>● SUMINISTRO DE ENERGIA SIN VARIACION DE TENSION</li> <li>● AGILIDAD EN LA REANUDACION DEL SERVICIO</li> </ul>
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NOTIFICACION PREVIA EN EL CASO DE INTERRUPCION PROGRAMADA</li> <li>● ORIENTACIONES PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGIA</li> <li>● ORIENTACIONES SOBRE LOS RIESGOS Y PELIGROS EN EL USO DE LA ENERGIA ELECTRICA</li> <li>● ACLARACION SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES COMO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELECTRICA</li> </ul>
<b>FACTURA DE ENERGIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ENTREGA ANTICIPADA DE LA FACTURA</li> <li>● FACTURA SIN ERRORES</li> <li>● FACILIDAD DE COMPRESION DE LA INFORMACION DE LA FACTURA</li> <li>● DISPONIBILIDAD DE LOCALES PARA EL PAGO</li> <li>● FECHAS PARA EL VENCIMIENTO DE LA FACTURA</li> </ul>

<p><b>ATENCION AL CLIENTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● FACILIDAD PARA ENTRAR EN CONTACTO CUANDO SE QUIERA PEDIR INFORMACIONES O SERVICIOS</li> <li>● AGILIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE</li> <li>● CONOCIMIENTOS QUE LOS EMPLEADOS QUE ATIENDEN DEMUESTRAN TENER SOBRE EL ASUNTO</li> <li>● CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE</li> <li>● PLAZOS PARA LA RESOLUCION DE LAS SOLICITACIONES DE ACUERDO A SUS NECESIDADES</li> </ul>
<p><b>EMPRESA AGIL Y MODERNA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● EMPRESA AGIL Y MODERNA</li> <li>● EMPRESA HONESTA, O SEA, TRANSPARENTE EN LO QUE HACE</li> <li>● EMPRESA PREOCUPADA EN LA SATISFACCION DE SUS CLIENTES</li> <li>● EMPRESA QUE CONTRIBUYE AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</li> <li>● EMPRESA PREOCUPADA CON EL MEDIO AMBIENTE</li> <li>● EMPRESA CONFIABLE, QUE BRINDA INFORMACIONES VERDADERAS A LOS CLIENTES</li> </ul>

<b>AREA DE VALOR PERCIBIDO</b>	<b>ATRIBUTOS</b>
<b>PRECIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● EL PRECIO DE LA ENERGIA ELECTRICA (SI ES CARO O BARATO)</li> <li>● EL PRECIO COMPARADO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SUMINISTRO DE ENERGIA</li> <li>● EL PRECIO COMPARADO A LA ATENCION OFRECIDA</li> </ul>

### 3.- Definición de Encuesta y de la metodología a utilizar:

#### 3.1.- Metodología:

La metodología a utilizar fue desarrollada tomando como base la experiencia realizada por el CIER en el año 2002 (Proyecto CIER 12/SC) y el resultado de las numerosas entrevistas con Distribuidoras de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, registrando las distintas experiencias acumuladas, cuyas copias de encuestas se adjuntan como Anexo I al presente trabajo.

Universo a ser investigado: USUARIOS RESIDENCIALES

#### Especificaciones Técnicas – Etapa Cuantitativa

Técnica: Entrevista

Tiempo de aplicación: aproximadamente treinta (30) minutos

Muestreo: Se escogerán seis (6) o más puntos maestres por distribuidora provincial. Esto equivale a seleccionar municipios que reciben el servicio de la siguiente forma: se dividen los municipios del área de concesión de la distribuidora provincial por medio del método de

terciles (división de los puntos maestres en tres categorías según cantidad de usuarios que reciben el servicio). Paso seguido, se escogerán dos (2) puntos maestres en forma aleatoria por cada una de las categorías.

Cantidad: 625 casos por distribuidora.

Margen de error: 4%

Intervalo de confianza: 96,5%

Público Objetivo: clientes residenciales urbanos (entrevista con el jefe de familia o su esposa/esposo)

Entrevista: domiciliaria y personal. El entrevistado debe ser usuario de la distribuidora, como mínimo por más de seis (6) meses. El domicilio deberá ser la residencia permanente del entrevistado y de uso exclusivamente residencial.

Ninguno de sus residentes puede trabajar en la empresa distribuidora investigada, el suministro tiene que estar regularizado y, además, el jefe de familia tiene que ser, como mínimo, alfabetizado.

Distribución Geográfica: la muestra será distribuida y confeccionada por el municipio, siguiendo los procedimientos determinados en el Plano de la Muestra.

Desarrollo del Trabajo: se estima conveniente realizar las encuestas con una entidad oficial (Universidad) con experiencia en este tipo de trabajo.

El trabajo de campo se realizará por medio de personal capacitado, con instrucción universitaria y amplia experiencia en la realización de encuestas.

Actividades para la realización de la encuesta:

- ajustes en el instrumento de recolección de datos

- verificación de calidad de las informaciones contenidas en el banco de datos
- procesamiento de los datos y demás análisis
- presentación de los resultados

#### Actividades en la recolección de datos:

- coordinación de los trabajos de recolección de datos
- verificación/chequeo del 20% de la cuota de entrevistas de cada entrevistador
- revisión y digitación de los cuestionarios
- verificación de calidad de las informaciones contenidas en el banco de datos
- envío del banco de datos
- elaboración de informe de ocurrencias de campo

#### Informes:

Los informes que se deberán confeccionar por parte de la organización contratada para la realización del trabajo son los siguientes:

1. Informe Individual: conteniendo todos los datos recolectados en el cuestionario, índices generados, grado de fidelidad y apoyo para la definición de mejorías.
2. Informe Comparativo: conteniendo una comparación de los índices generados para todas las empresas.
3. Presentación Explicativa de los resultados generados (estadísticos, descriptivos, orientativos, etc.) para la elaboración de planos de acción para implementación de mejoría en las diversas áreas de calidad evaluadas.

Universo a ser Investigado:

***Distribuidoras Provinciales:***

a) EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA NORTE SOCIEDAD ANONIMA (EDEN S.A.), con 280.000 usuarios distribuidos en las siguientes localidades.

- Acevedo
- Alberdi
- Alberti
- Alem
- Arenales
- Arrecifes
- Arribeños
- Baradero
- Blaquier
- Bragado
- Campana
- Capitán Sarmiento
- Carlos Casares
- Chivilcoy
- Conesa
- Daireaux

- Erezcano
- Exaltación de la Cruz – Capilla del Señor
- General Pinto
- General Villegas
- Henderson
- Junín
- Lincoln
- Lobos
- Los Cardales
- Mercedes
- Pellegrini
- Pérez Millán
- Roque Pérez
- Salliqueló
- San Andrés de Giles
- San Nicolás
- Suipacha
- Tres Lomas
- Vedia
- Villa Ramallo
- 25 de Mayo

b) EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA SUR SOCIEDAD ANONIMA (EDES S.A.), con 145.000 usuarios distribuidos en las siguientes localidades:

- Bahía Blanca
- Carmen de Patagones
- Caruhé
- Casbas
- Coronel Suárez
- General Lamadrid
- Guaminí
- Laguna Alsina
- Laprida
- Médanos
- Saavedra
- Stroeder
- Villalonga

c) EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ATLANTICA SOCIEDAD ANONIMA (EDEA S.A.), con 420.000 usuarios distribuidos en las siguientes localidades:

- Ayacucho
- Chascomús

- Dolores
- General Alvear
- General Belgrano
- General Lavalle
- Gonzáles Chávez
- Guido – Albarden
- Lobería
- Mar del Plata
- Miramar
- Pila
- Rauch
- San Clemente del Tuyú
- Santa Clara del Mar
- Santa Teresita
- Tapalqué
- Tordillo

***Distribuidoras Municipales:***

- 1.** COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD Y DE CREDITO LTDA. DE CARMEN DE ARECO, con 5.677 usuarios
- 2.** COOPERATIVA DE PROVISION DE SERVICIOS ELECTRICOS Y SOCIALES, VIVIENDA Y CREDITO COLON LTDA., con 9.310 usuarios

- 3.** COOPERATIVA ELECTRICA DE CHACABUCO LIMITADA, con 18.576 usuarios
- 4.** COOPERATIVA DE PROVISION DE ENERGIA ELECTRICA, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS Y DE VIVIENDA DE GENERAL VIAMONTE LTDA., con 6.060 usuarios
- 5.** COOPERATIVA LTDA. DE PROVISION DE SERVICIOS ELECTRICOS, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS ASISTENCIA Y CREDITO, VIVIENDA Y CONSUMO DE PEHUAJÓ, con 15.009 usuarios
- 6.** COOPERATIVA ELECTRICA SERVICIOS ANEXOS DE VIVIENDA Y CREDITO DE PERGAMINO LTDA, con 33.686 usuarios
- 7.** COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA ELECTRICA DE ROJAS LIMITADA (CLYFER), con 9.710 usuarios
- 8.** COOPERATIVA LIMITADA DE CONSUMO DE ELECTRICIDAD DE SALTO, con 10.535 usuarios
- 9.** COOPERATIVA DE PROVISION DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, PUBLICOS Y SOCIALES DE SAN PEDRO LIMITADA, con 20.430 usuarios
- 10.** USINA POPULAR Y MUNICIPAL DE TANDIL (SEM), con 43.777 usuarios
- 11.** COOPERATIVA LIMITADA DE PROVISION DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, ASISTENCIA Y CREDITO, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN DE TRENQUE LAUQUEN, con 16.589 usuarios
- 12.** COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD DE GENERAL BALCARCE LIMITADA, con 16.268 usuarios

- 13.** COOPERATIVA DE PROVISION DE SERVICIO ELÉCTRICO Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS DE PIGÜE LIMITADA, con 6.916 usuarios
- 14.** COOPERATIVA DE PROVISION DE ENERGÍA ELECTRICA Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS DE GRAL. MADARIAGA LTDA., con 6.529 usuarios
- 15.** COOPERATIVA DE CONSUMO DE ELECTRICIDAD DE BENITO JUAREZ LTDA., con 6.081 usuarios
- 16.** COOPERATIVA LIMITADA DE LUZ Y FUERZA ELECTRICA DE MAR DE AJO (CLYFEMA), con 19.510 usuarios
- 17.** COOPERATIVA DE AGUA Y LUZ DE PINAMAR LIMITADA, con 22.854 usuarios
- 18.** COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD, SERVICIOS Y OBRAS PÚBLICAS DE SAN BERNARDO LIMITADA, con 19.049 usuarios
- 19.** USINA POPULAR SEBASTIAN DE MARIA COOPERATIVA DE OBRAS SERVICIOS PUBLICOS Y SOCIALES LTDA. DE NECOCHEA, con 36.190 usuarios
- 20.** COOPERATIVA DE OBRAS, SERVICIOS PUBLICOS Y SERVICIOS SOCIALES LIMITADA DE TRES ARROYOS, con 21.560 usuarios
- 21.** COOPERATIVA ELECTRICA, CREDITO, VIVIENDA Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS DE VILLA GESELL LIMITADA, con 27.052 usuarios
- 22.** COOPERATIVA DE PROVISION DE ELECTRICIDAD Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS DE CREDITO Y VIVIENDA DE CORONEL DORREGO, con 5610 usuarios
- 23.** COOPERATIVA ELECTRICA DE MONTE HERMOSO LTDA., con 8.236 usuarios

- 24.** COOPERATIVA ELECTRICA DE AZUL LIMITADA, con 28.437 usuarios
- 25.** COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD, OBRAS, CREDITO Y SERVICIOS PUBLICOS DE LAS FLORES LTDA., con 9.029 usuarios
- 26.** COOPERATIVA LTDA. DE CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y SERVICIOS ANEXOS DE OLAVARRIA –COOPELECTRIC, con 39.370 usuarios
- 27.** COOPERATIVA ELECTRICA DE BOLIVAR LTDA., con 12.756 usuarios
- 28.** COOPERATIVA DE PROVISION DE ELECTRICIDAD Y SERVICIOS PUBLICOS Y SOCIALES DE NAVARRO LTDA., con 5.759 usuarios
- 29.** COOPERATIVA ELECTRICA Y DE SERVICIOS PUBLICOS LUJANENSE LTDA., con 34.667 usuarios
- 30.** COOPERATIVA ELECTRICA DE MONTE LTDA., con 7.143 usuarios
- 31.** COOPERATIVA ELECTRICA DE CONSUMO Y OTROS SERVICIOS DE SALADILLO LIMITADA, con 12.034 usuarios
- 32.** COOPERATIVA DE PROVISION DE ELECTRICIDAD, OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, CREDITO Y VIVIENDA DE SAN ANTONIO DE ARECO LIMITADA, con 7.728 usuarios
- 33.** COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD Y SERVICIOS ANEXOS LIMITADA DE ZARATE, con 27.805 usuarios
- 34.** COOPERATIVA ELECTRICA LTDA. DE CORONEL PRINGLES, con 8.432 usuarios
- 35.** COOPERATIVA DE LUZ Y FUERZA ELECTRICIDAD, INDUSTRIA Y OTROS SERVICIOS PUBLICOS, VIVIENDA Y CREDITO DE PUNTA ALTA., con 21.054 usuarios

**36. COOPERATIVA ELECTRICA Y DE SERVICIOS MARIANO MORENO LTDA, con 14.754 usuarios**

Desarrollo de cada encuesta por municipio:

*Plazos de ejecución:*

- Para la recepción y organización de datos que deberán ser suministrados por las distribuidoras para el sorteo de la muestra y ajustes o adaptaciones al instrumento de recolección de datos un máximo de siete (7) días.
- Para el sorteo de la muestra un máximo de dos (2) días.
- Para la divulgación a las distribuidoras de las fechas de recolección de datos, reproducción de cuestionarios y entrenamiento de entrevistadores un máximo de dos (2) días.
- Para la recolección de datos, revisión, verificación de la realización de las entrevistas, digitación, chequeo de banco de datos, un máximo de siete (7) días.
- Para la preparación de informes y análisis de los resultados un máximo de siete (7) días.
- Desde la contratación hasta la finalización del último informe un máximo de seis (6) meses.

Modelo único de entrevista:

Satisfacción de clientes de la Distribuidora de Energía- Residenciales- Urbanos

Encuestador.....Zona.....Encuesta No.....Tarifa.....

**A. Encuesta de Importancia**

1. De las siguientes tarjetas que le voy a mostrar le voy a pedir que las ordene en función de la importancia atribuida a cada una (desde la más importante hasta la menos importante).

Nota: Después de esta jerarquía de atributos, el entrevistado debe dar notas de importancia del 1 al 10 para cada uno. Mostrar Escala que va de Nada importante a Muy importante.

**Tarjeta N° 1**

<u>Suministro de energía</u>	<u>Calificación de la Importancia</u>
Suministro de energía sin interrupción	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Suministro de energía sin variación	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Agilidad en la reanudación del servicio	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

**Tarjeta N° 2**

<u>Información y comunicación con el cliente</u>	<u>Calificación de la Importancia</u>
Notificación previa en el caso de interrupción programada	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Orientaciones para el uso eficiente de la energía (sin desperdicios)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Información sobre derechos y deberes de los clientes	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

**Tarjeta N° 3**

<u>Factura</u>	<u>Calificación de la Importancia</u>
Entrega anticipada de la factura (cantidad de días entre la recepción y el vencimiento)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Factura sin errores (lectura correcta del contador y cálculo correcto)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Facilidad de comprensión de la información de la factura	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Locales para el pago (tales como bancos, supermercados, internet, etc.)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Fechas para el vencimiento de la factura	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

**Tarjeta N° 4**

<b>Atención al Cliente</b>	<b>Calificación de la Importancia</b>
Facilidad para contactar la empresa (teléfono/agencia/tienda/oficina etc.)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Tiempo de atención (tiempo que le dedican a la persona)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Tiempo de espera (tiempo que se tarda hasta ser atendido)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Conocimiento de los funcionarios sobre la materia que atienden	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Claridad en la información proporcionada por el personal que atiende	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Calidad de atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Plazos para resolver las solicitudes de acuerdo con sus necesidades	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Solución definitiva de los problemas	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Cumplimiento de los plazos solicitados por la empresa de energía para resolver las solicitudes	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

**Tarjeta N° 5**

<b>Imagen</b>	<b>Calificación de la Importancia</b>
Empresa ágil y moderna (no es burocrática)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa honesta, o sea, seria, transparente en lo que hace	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa preocupada por la satisfacción del cliente	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad (de su Barrio, ciudad y/o su región)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa preocupada con el medio ambiente	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa en la cual se puede confiar	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa de la cual sus clientes se enorgullecen	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

**Tarjeta N° 6**

<b>Precio</b>	<b>Calificación de la Importancia</b>
El precio de la energía eléctrica propiamente dicho (si es barato o caro)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
El precio de la energía eléctrica en relación a los beneficios recibidos	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a la calidad de los servicios de suministro	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
El precio cobrado por la energía eléctrica comparado con la atención ofrecida	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

2. Me podría decir entre el Precio y la Calidad de servicio recibida (incluye las áreas de Suministro de energía, Información y comunicación con el cliente, factura, atención al cliente e Imagen), cual de los dos lo considera más importante?

Nota: Luego de ordenarlo preguntar por la importancia que le da a cada uno de uno a diez. Mostrar la escala que va de Nada Importante a Muy importante

<u>Areas</u>	<u>Calificación de importancia</u>
Calidad de servicio	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Precio	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

### **B: Encuesta de Satisfacción y fidelidad**

3. Pensando en los servicios y atributos de la Distribuidora, quisiera que Ud. evalúe en una escala de 1 a 10 (como en el colegio 1 es la peor nota y 10 la mejor posible, la calificación de esta empresa. Nota: Mostrar la escala que va de Pésima a Óptima.

											N/s o Nc
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

4. independientemente de la evaluación hecha anteriormente, cuál es el principal punto fuerte de la Distribuidora?

.....  
 .....

1. Buen suministro de energía 2. Buena atención en general 3. Rapidez en los servicios solicitados 4. Cuestiones relativas a la factura (detallada/puntual)  
 5. Buenos precios y condiciones de pago 6. Otros 7. Ninguno 8. N/s o N/r

5. ¿Y su principal punto débil?

.....  
 .....

1. Precios elevados 2. Variaciones en la tensión de energía 3. Interrupciones en el suministro/falta de energía 4. Iluminación Pública 5. Mala atención 6. Otros  
 7. Ninguno 8. No sabe/no responde

6. Dados los siguientes atributos de valor por cada área de calidad percibida de la Distribuidora, calificarlos de 1 a 10, siendo 1 la peor nota y 10 la mejor, de acuerdo a la satisfacción por cada atributo. Nota: Mostrar la escala que va de Muy Insatisfecho a Muy satisfecho

<b><i>Suministro de energía</i></b>	<b><i>Calificación de la Satisfacción</i></b>
Suministro de energía sin interrupción	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Suministro de energía sin variación	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Agilidad en la reanudación del servicio	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
<b><i>Información y comunicación con el cliente</i></b>	
Notificación previa en el caso de interrupción programada	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Orientaciones para el uso eficiente de la energía (sin desperdicios)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Orientaciones sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Información sobre derechos y deberes de los clientes	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
<b><i>Factura</i></b>	
Entrega anticipada de la factura (cantidad de días entre la recepción y el vencimiento)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Factura sin errores (lectura correcta del contador y cálculo correcto)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Facilidad de comprensión de la información de la factura	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Locales para el pago (tales como bancos, supermercados, internet, etc.)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Fechas para el vencimiento de la factura	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

7. ¿Cuándo ha tenido contacto con la Distribuidora por última vez, ya sea para solicitar un servicio o resolver problemas?

1. En 2003    2.El año pasado (2002)    3.En los años anteriores al 2002    4.No

8. ¿Cuál ha sido el motivo de ese último contacto con la Distribuidora?

1.Pago de la factura    2.Reclamo de factura    3.Conexión de energía eléctrica  
 4.Reconexión de electricidad    5.Reclamos de servicio técnico    6.Cambio de titular  
 7. Problemas de tensión, es decir que la luz sube y baja    8. Por cortes, se quedó sin luz  
 9.Otros motivos.....    10.N/s o No responde

**Sólo para aquellos que no han contestado el punto 10, si no pasar a 11.**

9. ¿Cuál ha sido el medio utilizado, en ese último contacto?

1.Concurrir al área administrativa que está en el Centro  
 2.Por teléfono al área administrativa  
 3.Por teléfono al servicio de guardia

10. (Continuación de la evaluación de satisfacción anterior). Dados los siguientes atributos de valor por cada área de calidad percibida de la Distribuidora, calificarlos de 1 a 10, siendo 1 la peor nota y 10 la mejor, de acuerdo a la satisfacción de cada atributo.

*Nota: La atención al cliente hay que preguntarla a todos los encuestados, incluso entre aquellos que nunca buscaron un servicio, de acuerdo a la pregunta anterior. En este caso, ha que solicitar a los entrevistados que se basen en lo que ya oyeron acerca de la Distribuidora para hacer la evaluación. Mostrar escala que va de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho.*

<b>Atención al cliente</b>	
Facilidad para contactar la empresa (teléfono/agencia/tienda/oficina, etc.)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Tiempo de atención (tiempo que le dedican a la persona)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Tiempo de espera (tiempo que se tarda hasta ser atendido)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Conocimiento de los funcionarios sobre la materia que atienden)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Claridad en la información proporcionada por el personal que atiende.	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Calidad de atención (cortesía, respeto, amabilidad y buena voluntad)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Plazo para resolver las solicitudes de acuerdo con sus necesidades.	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Solución definitiva de los problemas	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Cumplimiento de los plazos solicitados por la empresa de energía para resolver las solicitudes	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
<b>Imagen</b>	
Empresa ágil y moderna (no es burocrática)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa honesta, o sea, seria, transparente en lo que hace	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa preocupada por la satisfacción del cliente	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad (de su Barrio, ciudad y/o su región)	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa preocupada por el medio ambiente	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa en la cual se puede confiar	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Empresa de la cual sus clientes se enorgullecen	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
<b>Precio</b>	
El precio de la energía eléctrica propiamente dicho (si es barato o caro). <i>Nota: Mostrar la escala que va de Muy Caro a Muy Barato.</i>	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
El precio de la energía eléctrica en relación a los beneficios recibidos.	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

El precio cobrado por la energía eléctrica comparado a la calidad de los servicios de suministro	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
El precio cobrado por la energía eléctrica comparado con la atención ofrecida	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

11. Para finalizar y sintetizar si Ud. tuviera que calificar el grado de satisfacción como cliente de la Distribuidora, ¿diría que está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?. Mostrar la escala que va de Muy insatisfecho a muy satisfecho.

											N/s o Nc
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

12. Sólo para los que no evaluaron positivamente a la Distribuidora (notas debajo de 7), ¿Cuál es el motivo principal para la evaluación baja o negativa que Ud. ha hecho?

.....  
.....  
.....

1.Precio elevado 2.Mala atención 3.Mala calidad del servicio (cortes de energía, fallos técnicos)

13. Comparando las prestaciones de la Distribuidora con respecto a los servicios de las siguientes empresas, Ud. diría que es mejor, igual o peor. Mostrar la escala que va de Mucho Peor a Mucho Mejor.

Telefónica de Argentina	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Camuzzi Gas Pampeana	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Obras Sanitarias	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10
Otra Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica que conozca, así sea de referencia, de otra ciudad como Mar del Plata, Capital Federal, etc.	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10

Nota: en la última evaluación en caso de conocer dos o más distribuidoras, que elija la que considera mejor y la compare.

14. Me podría decir ¿cuál es el monto promedio de su factura eléctrica?

.....

**15. Sexo**

1. Masculino      2. Femenino

**16. Edad**

1. 18 a 25 años    2. 26 a 35 años    3. 36 a 45 años    4. 46 a 55 años    5. 56 a 65 años  
6. Más de 65 años.

**17. Escolaridad**

1. Primario incompleto    2. Primario completo    3. Secundario Incompleto    4. Secundario Completo  
5. Terciario completo    6. Universitario incompleto    7. Universitario completo y más.

#### 4.-Indicadores que permitan la comparación entre empresas:

Algunos se calculan a través de la respuesta directa de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios de las distribuidoras en general y a los atributos de calidad específicos.

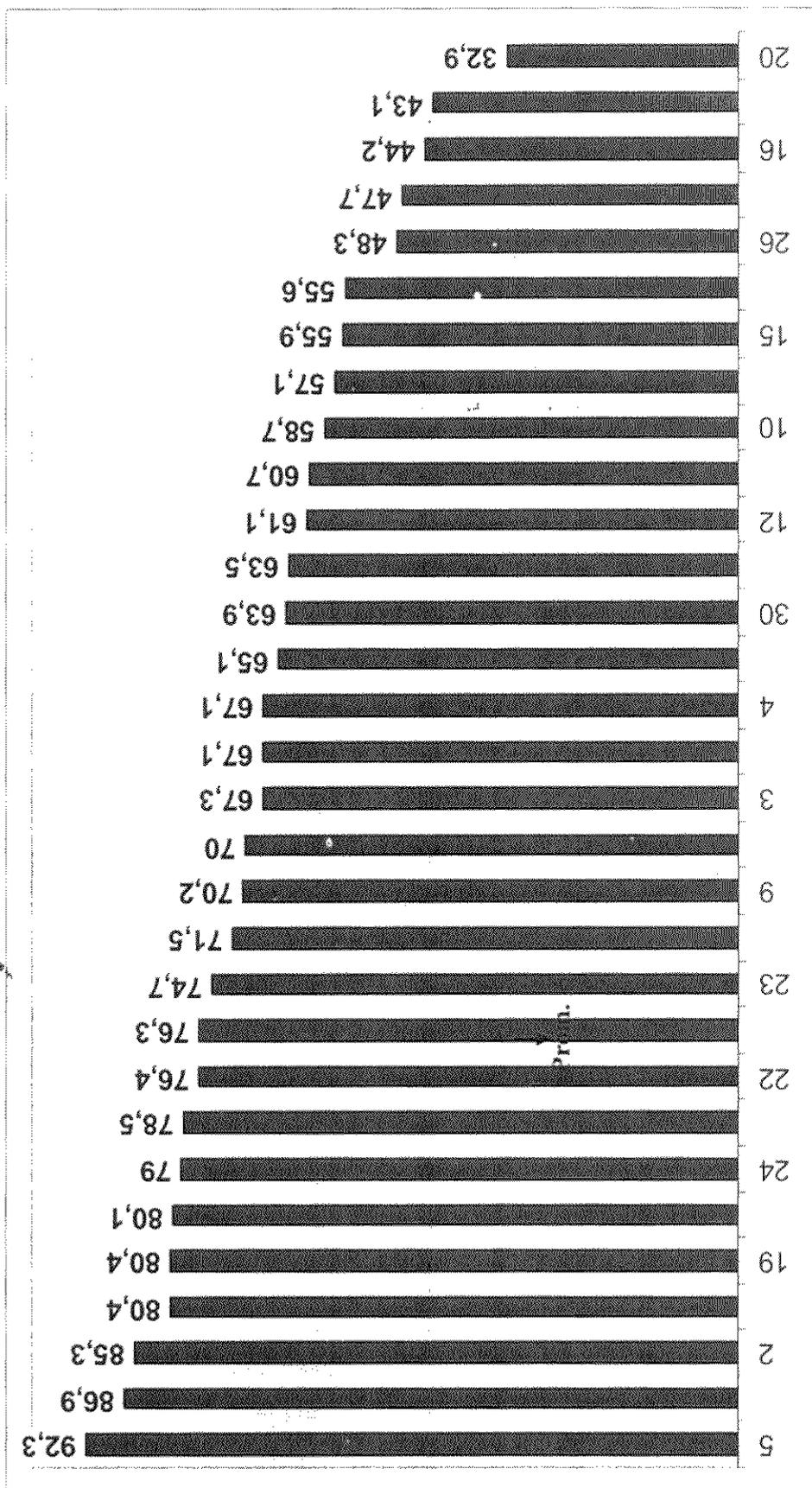
Otros se originan a partir, no solo de la evaluación de esos atributos, sino también, de sus respectivas importancias en la percepción y opinión de los usuarios.

La secuencia lógica presentada a los entrevistados y los índices creados a partir de cada una de ellos, son los siguientes:

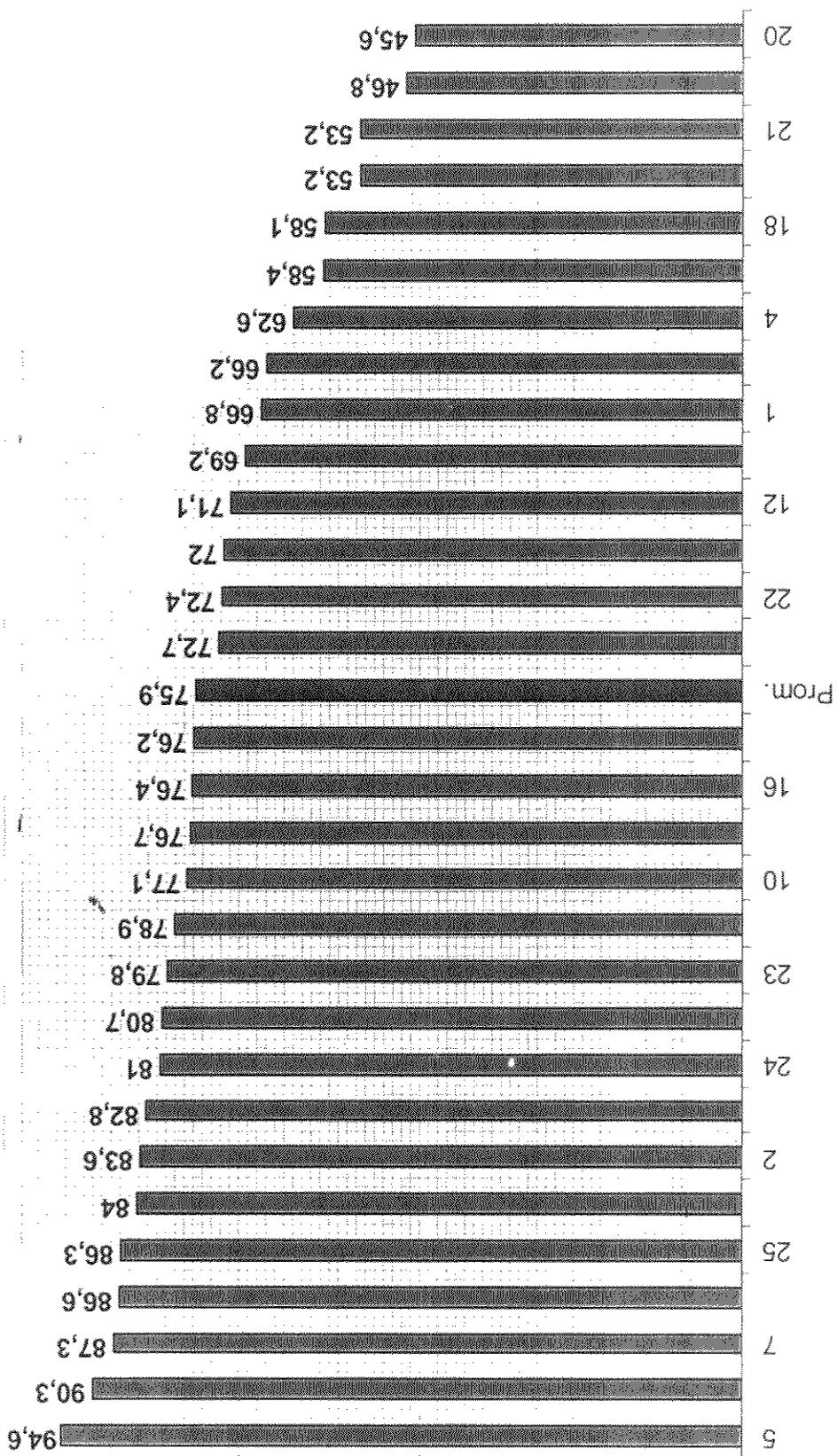
1. Se empezará la entrevista con una pregunta general de evaluación de la calidad percibida de los servicios, cuyo resultado se expresará por el Índice de Aprobación del Usuario (I.A.U.).
2. Como paso posterior, los usuarios evaluarán cada uno de los atributos, expresándose los resultados por Índices de desempeño de los Atributos de la Calidad (IDAT) e Índices de desempeño de las áreas de la Calidad Percibida (IDAR).
3. Ponderando la satisfacción declarada (IDAT) por la importancia atribuida por el usuario a cada atributo, se genera el Índice de satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL) y el Índice de satisfacción de Usuarios con el Precio Percibido (ISPRES).
4. Por la combinación de importancia de las áreas de calidad percibidas y precio con los respectivos índices de satisfacción (ISCAL y ISPRES), se calcula el Índice de Satisfacción del Usuario (ISU).
5. Al final se presenta nuevamente una pregunta general de la evaluación de la Calidad de los Servicios, cuyo resultado se expresa con el Índice de Satisfacción General (ISG)

1. INDICE DE APROBACIÓN DEL USUARIOS

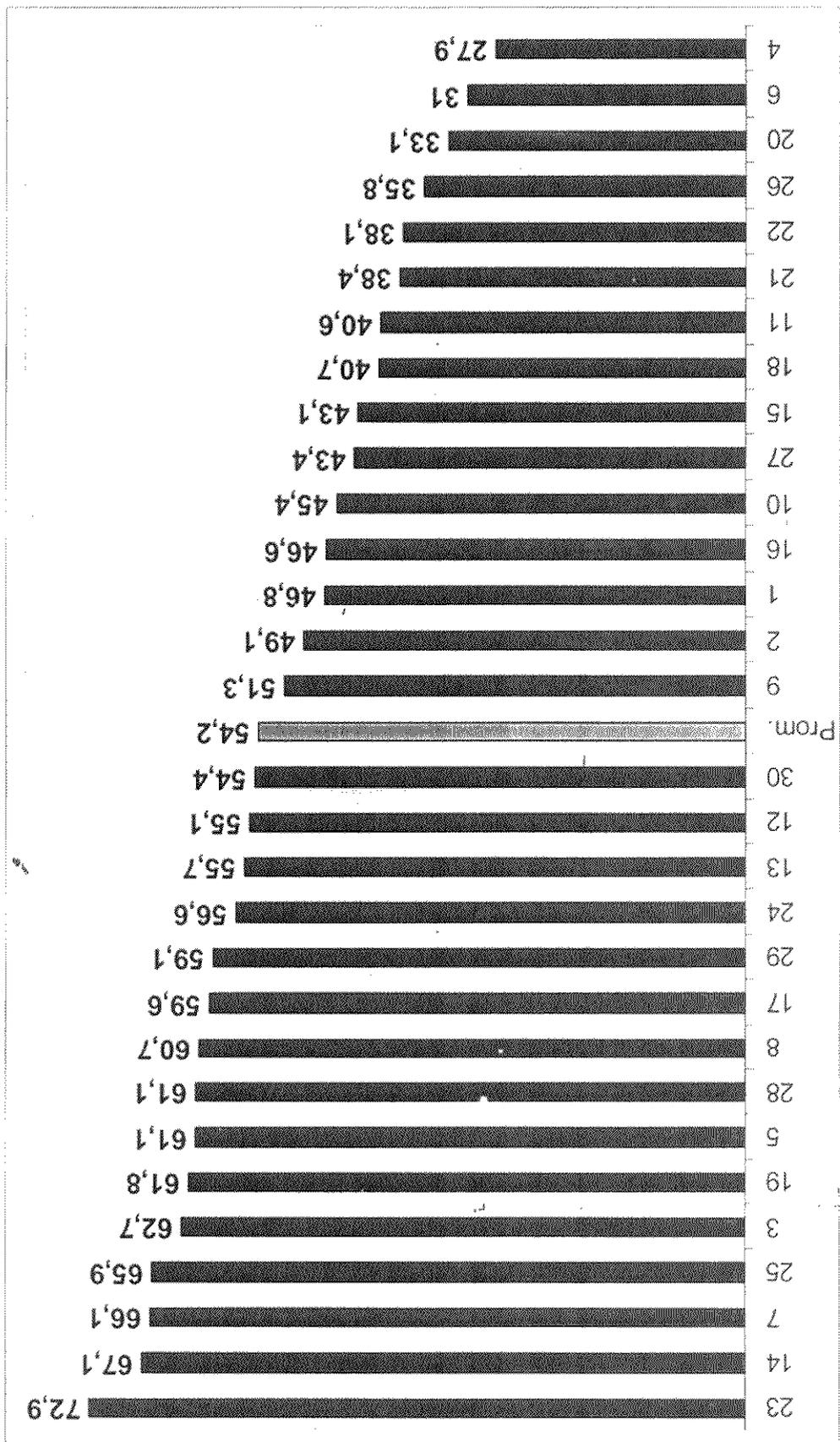
(I.A.U.)



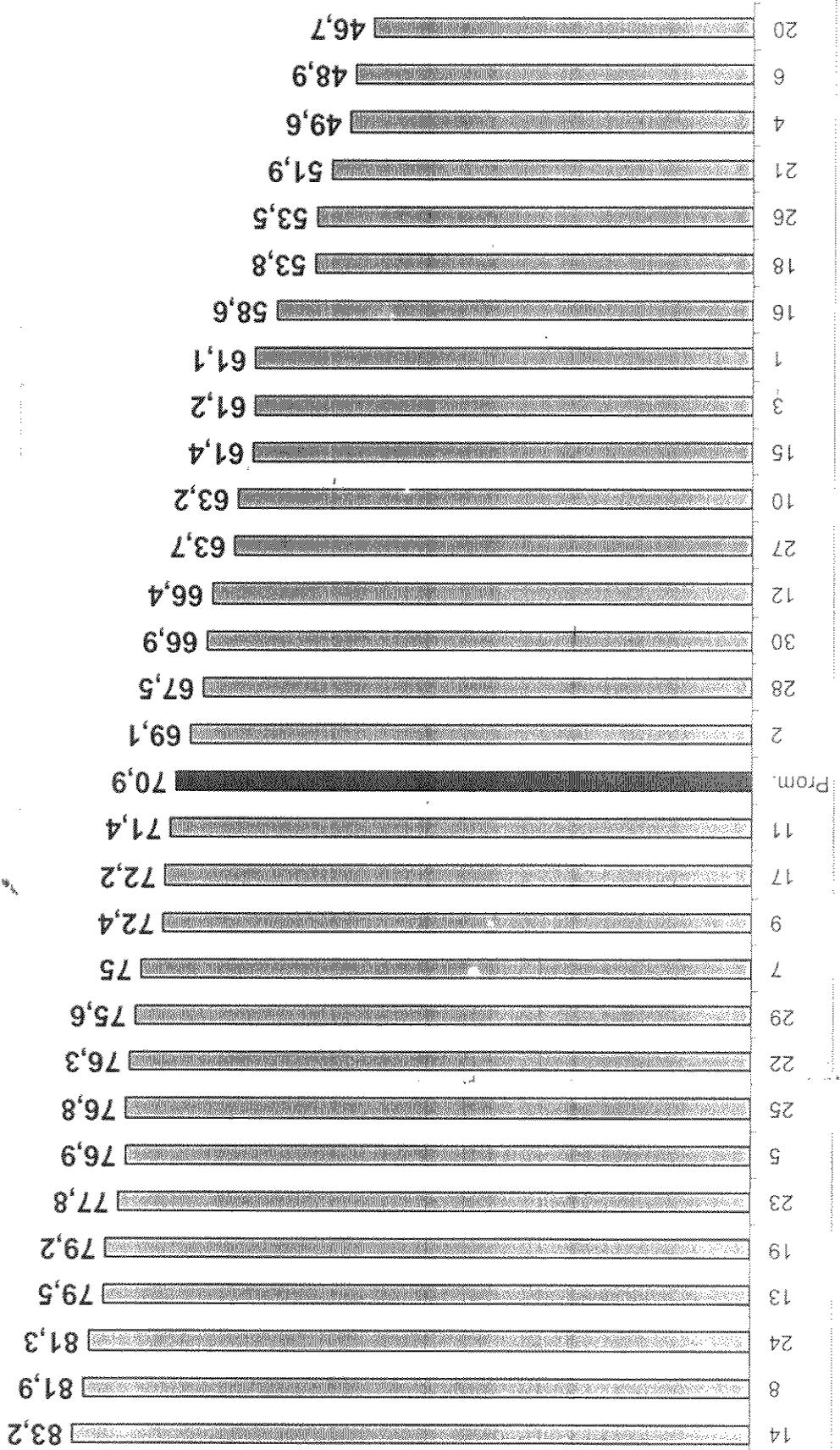
2.- INDICE DE APROBACION DE CALIDAD DE SUMINISTRO DE ENERGIA



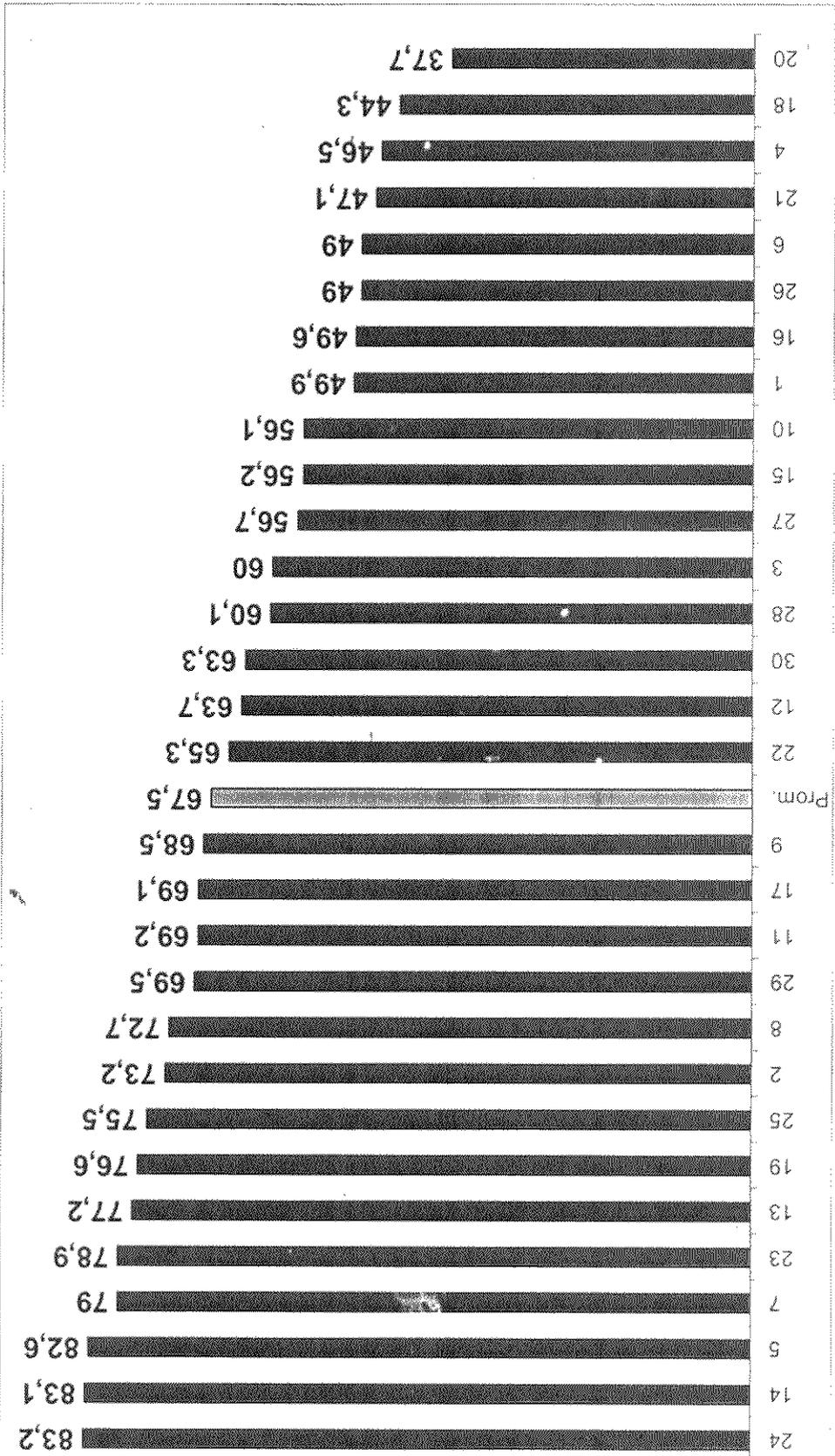
2.2.- INDICE SOBRE NIVEL DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO



2.3.- INDICE DE ATENCION AL USUARIO

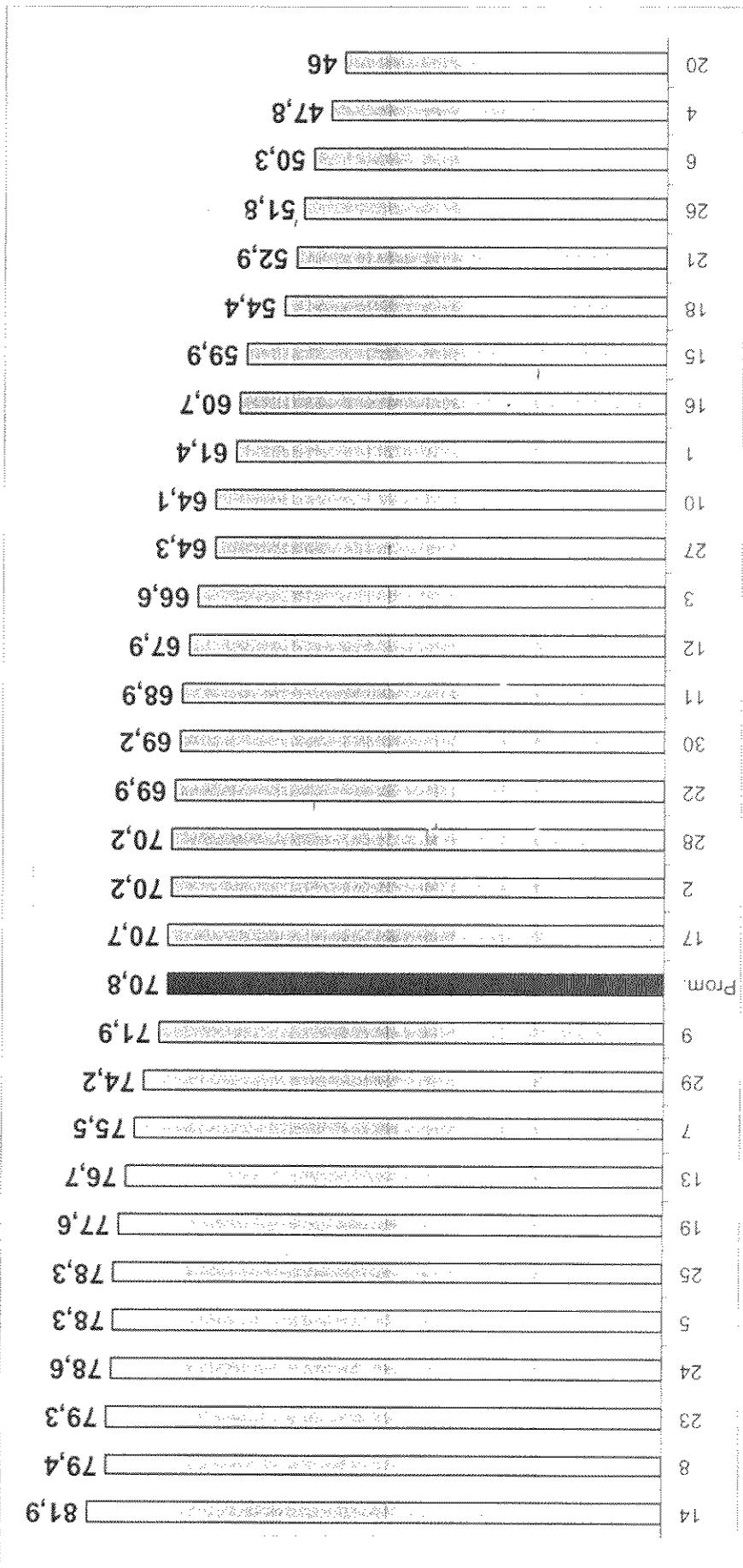


2.4.- INDICE DE IMAGEN DE LAS DISTRIBUIDORAS



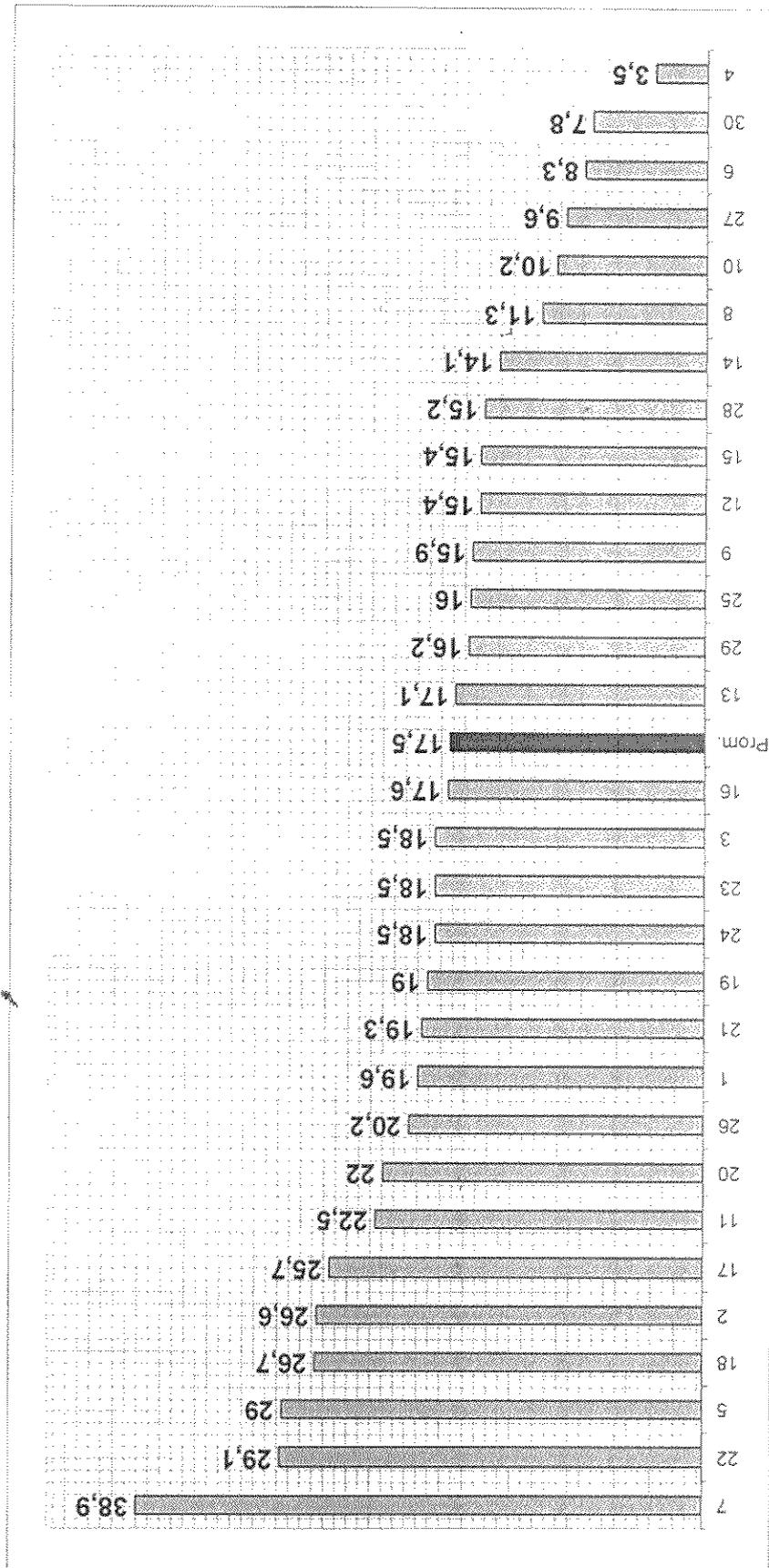
3.1.- INDICE DE SATISFACCION DE LA CALIDAD PERCIBIDA

(ISCAL)



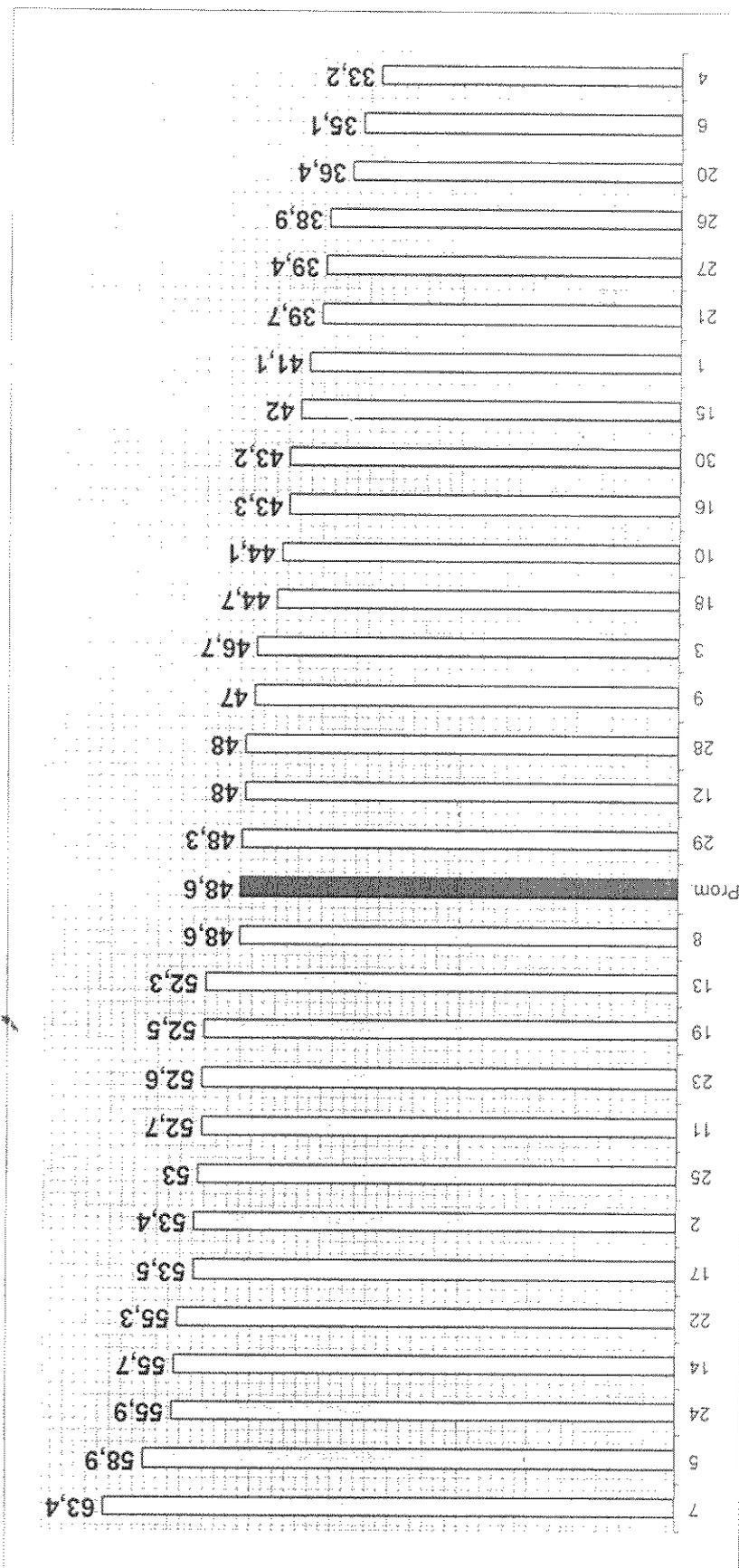
3.2.- INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO CON EL PRECIO PERCIBIDO

(ISPRE)



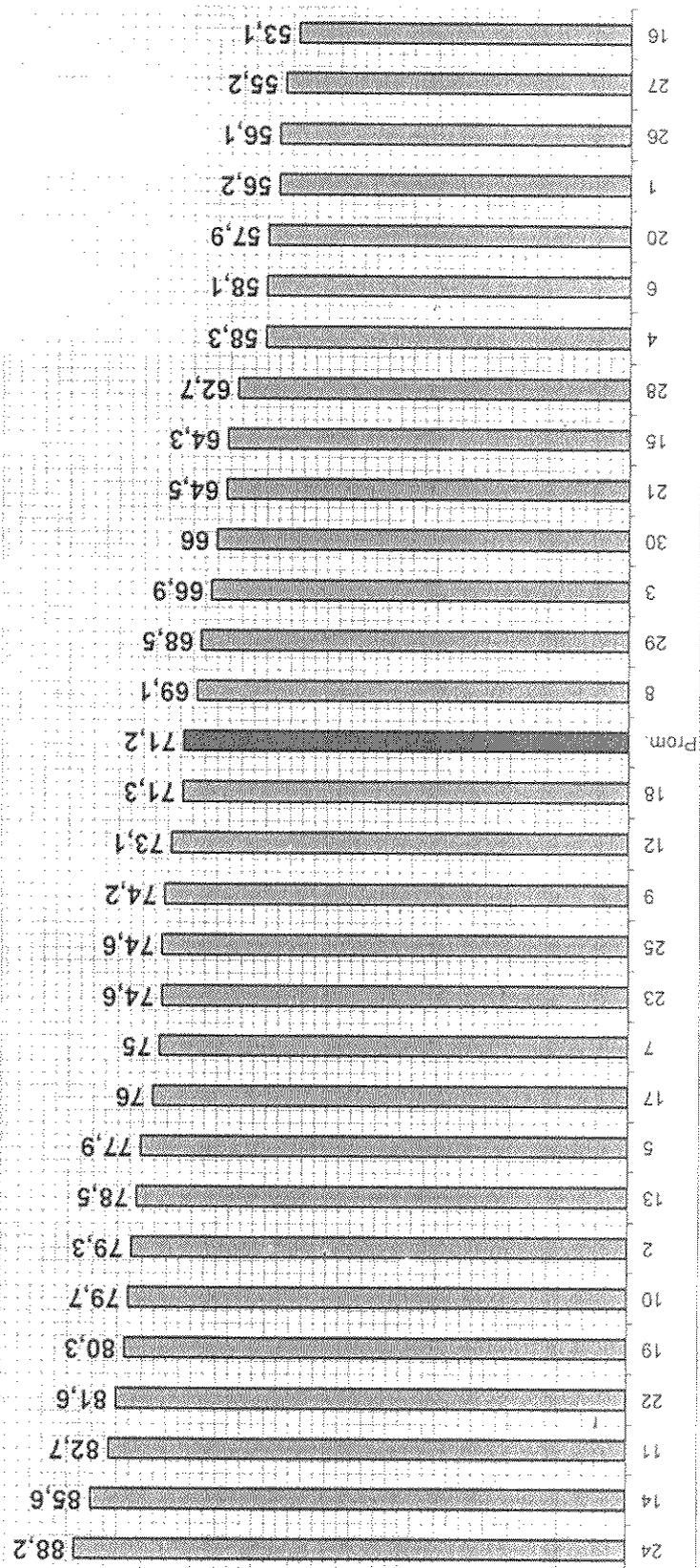
4.- INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO

(I.S.U)



5.- INDICE DE SATISFACCION GENERAL

(I.S.G.)



## 5. Propuesta para la implementación del "Premio OCEBA de Satisfacción de Usuarios":

1. Se realizará con el fin de alcanzar los objetivos definidos en el Plan de Trabajo en cuenta a obtener información legítima y confiable, utilizando una única metodología. Que dicha información la utilicen las propias distribuidoras, la Autoridad de Aplicación, el Organismo de Control y las Organizaciones de Defensa de los Consumidores, para implementar sistemas de gestión de la calidad con mejora continua.-
2. El "PREMIO OCEBA DE SATISFACCION DE USUARIOS", por su naturaleza constituirá un reconocimiento público y social, mediante la entrega de símbolos que otorgan prestigio provincial, nacional e internacional a las empresas reconocidas.
3. El "PREMIO OCEBA DE SATISFACCION DE USUARIOS", será otorgado con base a los resultados de la "Encuesta Provincial de Satisfacción de Usuarios Residenciales de Energía Eléctrica", podría llevarse a cabo en el año 2006 con la metodología y característica ya descritas, para ello debería celebrarse un convenio entre una organización ejecutora, el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) y las distribuidoras participantes.
4. Para el Desarrollo del Premio será necesario crear un Grupo Coordinador del Premio, dándole participación a la Autoridad de Aplicación, al Organismo de Control, a la Sindicatura de OCEBA, formada por organizaciones de defensa del consumidor y toda otra entidad de agrupamiento de profesionales que se considere pertinente.

El mismo, tiene la responsabilidad de definir criterios, realizar evaluaciones, especificar los símbolos (trofeos, medallas, certificados) y organizar la ceremonia de entrega.

5. Las empresas participantes podrán divulgar sus propios resultados sin hacer referencia, ni comparaciones con resultados de otras empresas participantes.

6. Las imágenes y símbolos del Premio podrán ser utilizadas por las empresas en sus comunicaciones institucionales, así como hacer referencia a la metodología y a la institución responsable por la aplicación de la encuesta y presentación de los resultados.
7. Para la concesión del Premio OCEBA, se adoptará el "Índice de satisfacción de la Calidad Percibida por el Usuario".
8. La institución seleccionada para la aplicación de la encuesta y emisión de los informes de resultados, presentará en su informe final una planilla de selección de los premiados con base a los criterios establecidos.
9. El primero, segundo y tercer puesto serán concedidos para las empresas que obtuvieran los valores más altos del "Índice de satisfacción con la calidad percibida", siempre que los mismos superen valores del 75% del óptimo.
10. Se reconocerán con menciones especiales a las empresas que obtengan los máximos valores de cada uno de los índices evaluados.
11. Criterios de desempate: para el caso de empate con el Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida, serán utilizados los siguientes criterios:
  - 1er. Desempate: será realizado utilizando el *Índice de Satisfacción General*
  - 2do. Desempate: en caso de que sea necesario, se realizará utilizando el *Índice de Aprobación del Usuario*.
12. La entrega de Premios se realizará en el mes de octubre de cada año, con la presencia de las más altas autoridades provinciales.
13. El Organismo de Control de Energía Eléctrica elaborará una resolución que contenga una Guía Regulatoria con los términos de referencia, con los detalles de la encuesta, metodología, instituciones seleccionadas para la implementación, precios y subsidios, cronogramas, formularios de pre-

inscripción y copia de los convenios de adhesión al proyecto, donde aparezcan en forma explícita los derechos y responsabilidades de las empresas participantes, relativos a las áreas legales y económicas.

## **6.- Anexos:**

Modelos de Encuesta recabadas en las diferentes entrevistas con Federaciones y Distribuidoras.

### Indice:

1. Cooperativa de Provisión de Servicios Eléctricos, Públicos y Sociales de San Pedro Limitada
2. Cooperativa Eléctrica de Consumo y Otros Servicios de Saladillo Limitada
3. Cooperativa Eléctrica y de Servicios Mariano Moreno Limitada
4. Cooperativa Eléctrica de Chacabuco Limitada
5. Cooperativa Eléctrica de Azul Limitada
6. Cooperativa de Provisión de Servicios Eléctricos y Sociales, Vivienda y Crédito Colón Limitada
7. Cooperativa Eléctrica de Monte Limitada



### Control de calidad del Servicio Eléctrico

En el marco del Programa de Control de Calidad que ha implementado la COOPSER, deseamos conocer su opinión.

Respondiendo las siguientes preguntas, usted nos ayudará a mejorar. Por favor, tome su tiempo para completar el siguiente cuestionario. No es necesario dar su nombre. Sus comentarios serán utilizados para dar mejor servicio en el futuro.

1. Como caracteriza el servicio eléctrico que le brinda la Cooperativa?

(marque con un x)

- Bueno
- Regular
- Malo

2. Cómo calificaría la frecuencia de cortes (cantidad de veces en un periodo determinado que se interrumpe el suministro)?

- Alta
- Media
- Baja
- Razonable

3. Cómo calificaría la duración de cada interrupción (tiempo total sin suministro)?

- Largo
- Medio
- Corto
- Razonable

4. Cuando presentó un reclamo por falta de suministro eléctrico;

- Lo hizo telefónicamente
- Se dirigió a la Guardia
- Otros

5. Cómo fue atendido?

- Bien
- Regular
- Mal

6. Cuando presentó un reclamo por falta de alumbrado público

- Lo hizo telefónicamente
- Se dirigió a la guardia
- Otros

COOPERATIVA  
PROVISION  
SERVICIOS  
ELÉCTRICOS,  
GASES Y  
AGUAS CALIENTES DE  
SAN PEDRO  
DE BUENOS AIRES

CENTRAL  
Mitre 1200  
5000 / 424269

RO R. NAON  
Maón 2499  
4305 / 424396

SERV. SOCIALES  
Febrero 1485  
427269  
SAN PEDRO

coopser@sanpedro.com.ar  
www.coopser.com.ar



OPERATIVA  
PROVISION  
SERVICIOS  
TRICOS,  
COS Y  
ALES DE  
PEDRO  
ADA  
OS AIRES

7. Cómo fue atendido?

- Bien
- Regular
- Mal

8. Ha observado trabajar al personal de redes? Si/No

Cómo calificaría su actuación?

- Buena
- Regular
- Mala

9. Toma las medidas de prevención correspondientes antes de manipular un artefacto eléctrico?

Si/No

10. Ha recibido alguna instrucción al respecto? Si/No

Mencione dónde, si recuerda

-----

11. Considera que ha sido asesorado por su electricista o proveedor de equipos sobre las protecciones necesarias para que los mismos no se dañen ante situaciones imprevistas?

- Bien
- Regular
- Mal

12. Le gustaría que la COOPSER organizara un Curso de prevención sobre riesgos eléctricos?

Si/No

Comentarios adicionales

-----

Si Usted quiere una respuesta a las consideraciones realizadas, por favor escriba su nombre, domicilio y/o número de teléfono.

Nombre y Apellido

Domicilio

Tel/Fax:

e-mail:

Ciudad

C.Postal

Los datos enviados por este formulario, serán de uso privado de COOPSER. No serán distribuidos ni total ni parcialmente para ningún efecto adicional, más que nuestro servicio al asociado

*coopser, con energía sampedrino*

DE CENTRAL  
m. Mitre 1200  
425000 / 424269

ENTRO R. NAON  
R. Naón 2499  
424305 / 424396

O SERV. SOCIALES  
de Febrero 1485  
Tel. 427269  
30) SAN PEDRO

coopser@sanpedro.com.ar  
www.coopser.com.ar



área comercial

deposite la encuesta en la urna

### Control de la excelencia del Area Comercial

Respondiendo las siguientes preguntas, usted nos ayudará a mejorar. Por favor, tome su tiempo para completar el siguiente cuestionario. No es necesario dar su nombre. Sus comentarios serán utilizados para optimizar nuestros servicios.

**1. Usted concurrió a la cooperativa para: (marque con una x)**

- Realizar un trámite
  - Solicitar un servicio
  - Solicitar una conexión
  - Solicitar prórroga
  - Solicitar asesoramiento
  - Asentar un reclamo
  - Denunciar una irregularidad
  - Otros (detalle cuáles)
- .....
- .....

**2. Considera que fue asesorado:**

- Bien
- Regular
- Mal

**3. Deseamos conocer su opinión:**  
(marque con una cruz)

EVALUACION	BUENO	REGULAR	MALO
Prontitud con que fue atendido			
Estado de ánimo del empleado			
Presentación del personal			
Vocabulario utilizado			
Conocimiento técnico del empleado			
Aspecto de las oficinas			

**4. Cuando reclamó:**

- lo hizo telefónicamente
- acudió a nuestra oficina
- otros

OPERATIVA  
PROVISION  
SERVICIOS  
TRICOS,  
LICOS Y  
ALES DE  
PEDRO  
TADA  
NOS AIRES

DEDE CENTRAL  
Mé. Mitre 1200  
425000 / 424269

ENTRO R. NAON  
R. Naón 2499  
424305 / 424396

COOP SERV. SOCIALES  
de Febrero 1485  
Tel. 427269  
330) SAN PEDRO

coopser@sanpedro.com.ar  
www.coopser.com.ar



OPERATIVA  
 PROVISION  
 SERVICIOS  
 TRUCOS,  
 COS Y  
 ALES DE  
 PEDRO  
 ADA  
 OS AIRES

**5. Como fue atendido?**

- Bien
- Regular
- Mal

**6. Fue respondido su reclamo?**

- Rápidamente
- Con alguna demora
- No fue respondido

**7. Está conforme con nuestros servicios**

- Muy conforme
- Medianamente conforme
- Disconforme
- Incorporaria otros (detalle cuáles)

.....  
 .....  
 .....

**8. Recibe UniCoop?**

Si/No

**9. La información que usted recibe es:**

- Suficiente
- Insuficiente

*Comentarios adicionales*

-----  
 -----

*Si Usted quiere una respuesta a las consideraciones realizadas, por favor escriba su nombre, domicilio y/o número de teléfono.*

Nombre y Apellido

Domicilio

Tel/Fax:

e-mail:

Ciudad

C.Postal

*Los datos enviados por este formulario, serán de uso privado de COOPSER. No serán distribuidos ni total ni parcialmente para ningún efecto adicional, más que nuestro servicio al asociado.*

*coopser, con energía sampedrino*

DE CENTRAL  
 é. Mitre 1200  
 25000 / 424269

NTRO R. NAON  
 r. Naon 2499  
 24305 / 424396

D SERV. SOCIALES  
 e Febrero 1485  
 Tel. 427269  
 0) SAN PEDRO

coopser@sanpedro.com.ar  
 www.coopser.com.ar



# servicios sociales

deposite la encuesta en la urna

## Control de excelencia de servicios Area Servicios Sociales

Respondiendo las siguientes preguntas, usted nos ayudará a mejorar. Por favor, tome su tiempo para completar el siguiente cuestionario. No es necesario dar su nombre. Sus comentarios serán utilizados para optimizar nuestros servicios.

1. Ud. es beneficiario de los siguientes servicios: (marque con una x)

- Enfermería y ambulancias
- Seguro de Vida
- Servicio de Sepelio

2. Cómo se adhirió a nuestros servicios?

- Lo visitó nuestro promotor
- En el Centro de Servicios Sociales

3. Ud. concurre a nuestro Centro a:

- Solicitar una ambulancia para traslado a un centro asistencial
- Solicitar una ambulancia para traslado de alta complejidad
- Tramitar un seguro de vida
- Solicitar elementos del Banco Ortopédico
- Aseñorarse sobre el servicio de enfermería
- Ante el fallecimiento de un familiar
- Otros (Detalle)

4. Cómo fue la atención recibida?

- Buena
- Regular
- Mala

5. Deseamos conocer su opinión: (marque con una cruz)

EVALUACION	BUENO	REGULAR	MALO
Prontitud con que fue atendido			
Estado de ánimo del empleado			
Presentación del personal			
Vocabulario utilizado			
Conocimiento técnico del empleado			
Aspecto de las oficinas			

OPERATIVA  
PROVISION  
SERVICIOS  
ELECTRICOS,  
GASES Y  
AGUA CALIENTE  
SAN PEDRO  
BUENOS AIRES

SEDE CENTRAL  
Calle Mitre 1200  
425000 / 424269

CENTRO R. NAON  
R. Naon 2499  
424305 / 424396

CENTRO SERVICIOS SOCIALES  
Calle de Febrero 1485  
Tel. 427269  
3300 SAN PEDRO

coopser@sanpedro.com.ar

www.coopser.com.ar



OPERATIVA  
PROVISION  
SERVICIOS  
ELECTRICOS,  
SANEAMIENTO Y  
AGUA CALIENTE  
SAN PEDRO  
TODA  
BUENOS AIRES

6. **Considera que fue asesorado:**

- Bien
- Regular
- Mal

7. **Considera nuestros servicios:**

- Buenos
- Regulares
- Malos

8. **Cuando reclamó:**

- Lo hizo telefónicamente
- Acudió a la sede
- otros

9. **Fue respondido su reclamo?**

- Rápidamente
- Con alguna demora
- No fue respondido

10. **Le gustaría recibir asesoramiento sobre algún servicio? Si/No.**

Indique:      Nombre y apellido  
                   Domicilio  
                   Teléfono  
                   E-mail

9. **Tiene algún familiar, amigo o conocido que desee interiorizarse acerca de los servicios que presta la COOPSER?**

Si/No. Indique:  
 Nombre y apellido  
 Domicilio  
 Teléfono/E-mail

*Comentarios adicionales (hágalo al pie de la encuesta)*

*Si Usted quiere una respuesta a las consideraciones realizadas, por favor escriba su nombre, domicilio y/o número de teléfono.*

Nombre y Apellido  
 Domicilio  
 Tel/Fax  
 e-mail

Ciudad  
 C.Postal

*Los datos enviados por este formulario, serán de uso privado de COOPSER. No serán distribuidos no total ni parcialmente para ningún efecto adicional más que nuestro servicio al asociado*

*coopser, con energía sampedrino*

DE CENTRAL  
 Tel: 4661 1000  
 4661 1000 - 4661 1000

GENERAL NAON  
 Tel: 4661 1000  
 4661 1000 - 4661 1000

SERV. SOCIALES  
 Tel: 4661 1000  
 4661 1000 - 4661 1000

coopser@sampedrino.com.ar  
 www.coopser.com.ar



# sector obras

deposite la encuesta en la urna

OPERATIVA  
PROVISION  
SERVICIOS  
CTRICOS,  
LICOS Y  
IALES DE  
PEDRO  
TADA  
NOS AIRES

## Control de calidad del servicio Area Obras

Estimado vecino:

En el marco del Programa de Control de Calidad que ha implementado la COOPSER, deseamos conocer su opinión sobre el trabajo de pavimentación realizado frente a su domicilio. Respondiendo las siguientes preguntas, usted nos ayudará a mejorar nuestro servicio. Por favor, tome su tiempo para completar el siguiente cuestionario. No es necesario dar su nombre. Sus comentarios serán utilizados para optimizar nuestros servicios.

Usted ha sido beneficiario de una obra de pavimentación

1. **Cuál es su opinión respecto al comportamiento de la cuadrilla afectada a la obra?**

(marque con una x)

- Bueno
- Regular
- Malo

2. **Cuál es su opinión respecto a la calidad de la obra ejecutada?**

(marque con una x)

- Buena
- Regular
- Mala

3. **Cuál es su opinión respecto a la señalización utilizada?**

(marque con una x)

- Buena
- Regular
- Mala

Comentarios adicionales (colocar al pie de la encuesta)

Si Usted quiere una respuesta a las consideraciones realizadas, por favor escriba su nombre, domicilio y/o número de teléfono.

Nombre y Apellido

Domicilio

Ciudad

Codigo postal:

Tel/Fax:/e-mail

Los datos enviados por este formulario, serán de uso privado de COOPSER. No serán distribuidos ni total ni parcialmente para ningún efecto adicional más que nuestro servicio al asociado.

DE CENTRAL  
é, Mitre 1200  
425000 / 424269

TRO R. NAON  
r. Naón 2499  
24305 / 424396

D SERV. SOCIALES  
e Febrero 1485  
Tel. 427269  
0) SAN PEDRO

oopser@sanpedro.com.ar  
www.coopser.com.ar

*coopser, con energía sampedrino*

# ENCUESTA - AREA ADMINISTRATIVA

Marcar con una cruz la respuesta

1. ¿Conoce el horario de atención al público?

Si

No

2. ¿Qué horario le resulta conveniente?

06:00 a 13:00 hs

07:00 a 14:00 hs

08:00 a 15:00 hs

Otros

3. ¿Sabía que están a su disposición el Libro de Quejas y el Libro de Sugerencias?

Si

No

4. ¿Le han negado alguna vez el Libro de Quejas?

Si

No

5. ¿Ha realizado Ud. alguna: (en caso de Ninguna pasar a la pregunta 8)

Queja

Sugerencia

Reclamo

Ninguna

6. ¿Le han dado respuesta (oral, telefónica o escrita) a su inquietud?

Si

No

7. Con qué fluidez ha sido?

Inmediata

Rápida

Lenta

Nunca

8. ¿Usted considera que recibe la atención que merece?

Si

No

9. ¿Considera que dicha atención es ágil y predispuesta?

Si

No

10. ¿Ha quedado insatisfecho con la atención alguna vez?

Si

No

11. ¿Cómo calificaría la atención del personal de la empresa?

Muy Buena

Buena

Mala

Muy mala

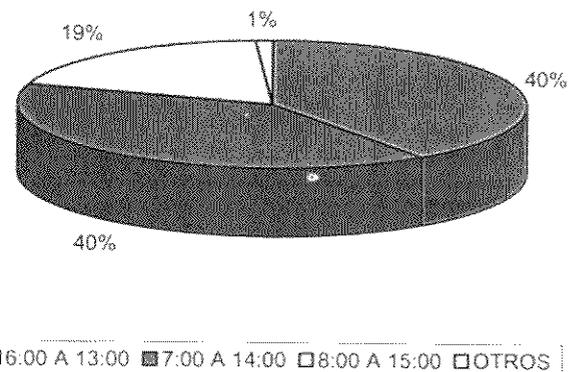
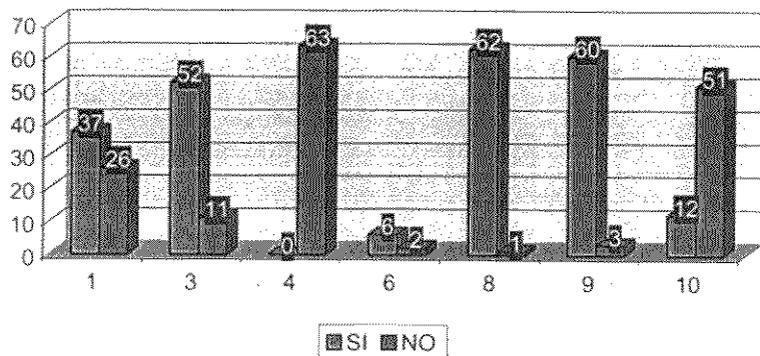
12. ¿Podría hacernos alguna sugerencia para mejorar la atención? ¿Cuál?

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y POR AYUDARNOS A MEJORAR

PREGUNTA	SI	NO
1	37	26
3	52	11
4	0	63
6	6	2
8	62	1
9	60	3
10	12	51

HORARIO	PORCENTAJE	
6:00 A 13:00	25	40
7:00 A 14:00	25	40
8:00 A 15:00	12	19
OTROS	1	1
TOTAL	63	

### ENCUESTA - ÁREA ADMINISTRATIVA



	Cant. Personas
Queja	1
Sugerencia	2
Reclamo	7
Ninguna	55
	65

Fluidez	Cant. de resp.
Inmediata	1
Rápida	6
Lenta	1
Nunca	1
	9

Calidad de atención	Cantidad de Respuestas
Muy buena	30
Buena	33
Mala	0
Muy mala	0
	63

Referencias:

\* Que no aumenten la luz (2 personas)

MARIANO MORENO

(9 de Julio)

**INCU !**

Incubadora  
de Empresas Innovadoras  
de 9 de Julio

## CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

- encuesta -

Fecha: viernes 6 de junio de 2003.

Nombre (optativo): \_\_\_\_\_.

**I.- En las dos primeras encuestas observamos que un gran porcentaje de los asistentes al curso hizo hincapié en la participación grupal. Hemos pensado algunas alternativas para, sin desviarnos de los contenidos, favorecer el trabajo de en conjunto.  
¿Cuáles les parecen las más apropiadas ?**

--- Un taller para dar forma en grupo a una empresa simulada

--- Un ejercicio práctico para ser confeccionado en grupo de cuatro personas en tiempos extra-curso.

--- Actividades puntuales durante cada encuentro (demandaría cada capacitación media hora más).

--- Otras alternativas...

¿ Cuáles ? .....

.....

**II.- ¿ Cómo califica el taller de hoy ?**

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

**III. ¿ Cree que los temas que estamos tratando pueden aportar para dar forma a una idea o proyecto de negocio ?**

SI

**NO  
RELATIVAMENTE**

*IV. ¿Qué sugerencias nos quiere realizar para próximos encuentros ?*

-----  
-----  
-----

*Muchas gracias por su colaboración*

FABRICANO HURENO  
(9 de Julio)

## CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

- encuesta -

Fecha: viernes 6 de junio de 2003.

Nombre (optativo): \_\_\_\_\_.

**I.- En las dos primeras encuestas observamos que un gran porcentaje de los asistentes al curso hizo hincapié en la participación grupal. Hemos pensado algunas alternativas para, sin desviarnos de los contenidos, favorecer el trabajo de en conjunto. ¿Cuáles les parecen las más apropiadas ?**

--- Un taller para dar forma en grupo a una empresa simulada

--- Un ejercicio práctico para ser confeccionado en grupo de cuatro personas en tiempos extra-curso.

--- Actividades puntuales durante cada encuentro (demandaría cada capacitación media hora más).

--- Otras alternativas...

¿ Cuáles ? .....  
.....

**II.- ¿ Cómo califica el taller de hoy ?**

MUY BUENO  
BUENO  
REGULAR  
MALO

**III. ¿ Cree que los temas que estamos tratando pueden aportar para dar forma a una idea o proyecto de negocio ?**

SI

**NO  
RELATIVAMENTE**

***IV. ¿Qué sugerencias nos quiere realizar para próximos encuentros ?***

-----  
-----  
-----

***Muchas gracias por su colaboración***

MARIANO MORENO  
(9 de Julio)



## Encuesta sobre SERVICIO SOLIDARIO DE SEPELIOS

Estamos en conocimiento que en el último mes (día \_\_\_\_\_) su familia utilizó el servicio solidario de sepelios por el fallecimiento de \_\_\_\_\_

Nos permitimos molestarlo con la finalidad de hacerle algunas preguntas sobre el funcionamiento del servicio. Sus respuestas nos ayudan a mejorar. De todos modos, Ud. es libre.

1) ¿Cómo fue atendido cuándo realizó los trámites ?

MUY BIEN  
BIEN  
REGULAR  
MAL

2) Sintió que el personal lo guió en esa situación y estuvo a la altura de las circunstancias

SI  
NO

3) Valoración de los componentes del servicio

	<i>Muy buena</i>	<i>Buena</i>	<i>Regular</i>	<i>Mala</i>
Salas velatorias				
Calefacción / aire acondicionado				
Limpieza				
Ofrenda floral				
Agregados al servicio (gasesos, facturas, agua mineral, elementos de cocina).				
Puntualidad				
Estado de los automóviles				
Concepto general del complejo				

4) Observaciones y/o sugerencias para mejorar

---

---

---

---

**PERSONA ENTREVISTADA:**

Vínculo con el fallecido:

Dirección: \_\_\_\_\_



# Cooperativa Eléctrica de Chacabuco Ltda.

Laprida 277 -B6740CXF - Chacabuco, Bs. As. -

Tel: 02352 43-0800

E mail:mlponce@cech.com.ar

## Encuesta

Sexo: F..... M.....

Edad:

1) ¿ Considera que la Cooperativa Eléctrica, como institución, cubre con las expectativas de sus asociados?

- a- Si, las cubre ampliamente .....
- b- Si, estoy conforme .....
- c- Si, pero pero no lo suficiente .....
- d- No las cumple .....
- e- Otra:

.....  
.....  
.....

2- ¿Cuál de estas frases, según su opinión, define mejor a la Cooperativa Eléctrica de Chacabuco?

- a- Es una empresa comercial como todas. ....
- b- Es una empresa que está al servicio de la comunidad. ....
- c- Es una institución representativa del crecimiento de Chacabuco. ....
- d- Se ha quedado en el tiempo, necesita renovarse. ....
- e- Otra:

.....  
.....  
.....

3- ¿ Cómo calificaría el trabajo que se realiza desde la Cooperativa Eléctrica?

- a- Es eficiente. ....
- b- Es aceptable. ....
- c- Es bueno, pero puede mejorarse. ....
- d- Deja mucho que desear.





# Cooperativa Eléctrica de Chacabuco Ltda.

Laprida 277 -B6740CXF - Chacabuco, Bs. As. -

Tel: 02352 43-0800

E mail:mlponce@cech.com.ar

e-Otra:

.....  
.....  
.....

4- Si tuviera que darle un puntaje entre 1 y 10, ¿ cuál le daría ?

Puntaje: .....

Observaciones:

.....  
.....  
.....

5- Enumerar 3 servicios que presta la cooperativa Eléctrica. ¿ Cómo los calificaría?

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
a- .....	.....	.....	.....	.....
b- .....	.....	.....	.....	.....
c- .....	.....	.....	.....	.....

6- ¿ Cree que debería prestar algún otro servicio?

a- SI ..... ¿Cuál?  
.....

b- NO ....

7- ¿ Cómo calificaría la atención que recibe cuando se acerca a nuestras oficinas?

- a- Muy Buena .....
- b- Buena .....
- c- Regular .....
- d- Deficiente .....



## Cooperativa Eléctrica de Chacabuco Ltda.

Laprida 277 -B6740CXF - Chacabuco, Bs. As. -

Tel: 02352 43-0800

E mail:mlponce@cech.com.ar

Observación: .....

8- ¿ Cómo ve Ud. la relación entre la Cooperativa y la comunidad?

a- La cooperativa está siempre al servicio de la comunidad .....

b- La comunicación debería ser mas fluída .....

c- No siempre coinciden los objetivos de ambas .....

d- No hay relación entre ellas .....

E-

Otra:

.....  
.....  
.....



(SALUDAR, PRESENTARSE Y EXPLICAR AL ENCUESTADO EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA)

**Lugar de la encuesta:**

Barrio:  Sección:  N° med.:

**Datos del encuestado:**

Domicilio Residencial:  Domicilio Comercial:

Sexo:  Femenino  Masculino

Edad:  de 21 a 35  de 36 a 50  de 51 a 65  de 66 en adelante

Nivel Educativo:  Primario Incomp.  Primario Comp.  Secund. Incomp.  Secund. Comp.   
 Terciar. Incomp.  Terciar. Comp.  Univer. Incomp.  Univer. Comp.

**1. ¿De cuáles de los servicios de la CEAL usted es usuario. Evalúelos.**

SERVICIOS	<input checked="" type="checkbox"/>	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Servicio Eléctrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios Sanitarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios Sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(SI LA RESPUESTA ES REGULAR O MALA COMPLETAR OPCIONES DE FUNDAMENTACION, PUEDE SER MAS DE UNA)

- a) por la ineficiencia en la prestación del servicio
- b) por la atención en general
- c) por la forma y tiempo de respuesta ante reclamos o urgencias
- d) otra

(SI RESPONDE POR LAS OPCION b) PASAR A LAS OPCIONES DE LA PREGUNTA 2).  
 SI RESPONDE POR LA OPCION c) EN LA PREGUNTA 4) LEER DIRECTAMENTE LA OPCION a.)

**2. ¿Cómo considera que es la atención al público (en la sede o en las delegaciones)?**

(LEER SEGÚN CORRESPONDA)

Serv. Eléctrico

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

- a) por el tiempo de espera
- b) por el trato recibido
- c) por el resultado obtenido
- d) otra.

NS/NC

Serv. Sanitarios

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

- a) por el tiempo de espera
- b) por el trato recibido
- c) por el resultado obtenido
- d) otra.

NS/NC

Serv. Sepelios

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

- a) por el tiempo de espera
- b) por el trato recibido
- c) por el resultado obtenido
- d) otra.

NS/NC

**3. ¿Cómo considera que es la atención telefónica?**

Serv. Eléctrico

Serv. Sanitarios

Serv. Sebemos

buena

Excelente  
 Excelente  
 Muy buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Excelente

Muy buena  
  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Muy Buena

Buena  
 Regular  
 Mala

- a) por la dificultad para comunicarse comunic.
- b) por el tiempo de espera
- c) por el trato recibido
- d) por el resultado del llamado
- e) otra.

- a) por la dificultad para comunic.
- b) por el tiempo de espera
- c) por el trato recibido
- d) por el resultado del llamado
- e) otra.

- a) por la dific. para
- b) por el tiempo de
- c) por el trato recibido
- d) por el resultado del
- e) otra.

NS/NC

NS/NC

NS/NC

**4. ¿Desde que es usuario de la Cooperativa, tuvo que realizar algún reclamo?**

SI  
↓

NO  
↓

(PASAR A PREGUNTA 5.)

Serv. Eléctrico

Serv. Sanitarios

**a) ¿Cómo fue la atención o el trato?**

Excelente  
 Muy buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala

**a) ¿Cómo fue la atención o el trato?**

Excelente  
 Muy buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala

**b) ¿Cómo fue la respuesta?**

Rápida  
 Lenta  
 Nunca hubo respuesta

**b) ¿Cómo fue la respuesta?**

Rápida  
 Lenta  
 Nunca hubo respuesta

**c) ¿El problema fue solucionado completamente?**

SI                      NO

**c) ¿El problema fue solucionado completamente?**

SI                      NO

**5. ¿Recibe la factura o notificaciones en tiempo y forma?**

SI

NO

**6. ¿Es de su interés la información que la CEAL le envía junto con la factura?**

SI

NO  
↓

- a) porque no ha recibido información junto a la factura
- b) porque no le interesa informarse sobre temas de la CEAL
- c) Porque no lee la información adjunta de ningún servicio (incluso de la CEAL)
- d) otra

7. ¿Está conforme con la información que recibe sobre la Cooperativa por los diferentes medios de comunicación locales?

SI

NO

NS/NC

## TELEFONIA

8. ¿Posee el Servicio de telefonía fija?

SI

NO

9. ¿Está de acuerdo con que la Cooperativa ofrezca un servicio de telefonía?

SI

NO

NS/NC

10. ¿Qué otro servicio le interesaría que brinde la Cooperativa?

.....

11. ¿Qué impresión o imagen tiene de la Cooperativa?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala



## ASOCIADOS

12. Como asociado, ¿la considera SU Cooperativa?

SI

NO

NS/NC

13. ¿Sabe que usted está representando en la Cooperativa a través de los delegados?

SI

NO

NS/NC

↓  
¿Conoce los delegados de su zona?

SI

NO

17. ¿Tiene interés en participar en el gobierno de la Cooperativa?

SI

NO

NS/NC

Sugerencias y observaciones:



**Satisfacción de clientes de la Usina Popular y Municipal- Residenciales**

Encuestador.....Zona.....Encuesta No.....

1. ¿Qué opinión tiene Ud. de las siguientes empresas de servicios en la ciudad de Tandil?. De uno a diez, siendo uno el mínimo y diez el máximo, como los calificaría.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/s o Nc
Telefónica de Argentina											
Camuzzi Gas Pampeana											
Obras Sanitarias de Tandil											
Usina Popular y Municipal de Tandil											

2. ¿Cuándo ha concurrido a la Usina Popular por última vez?.

1. En el 2003 2. Durante el 2002 3. Anterior al 2002 4. N/s o N/c

3. ¿Me podría decir, la causa por la cual concurrió la última vez?.

1. Pago de la factura 2. Reclamo de factura 3. Conexión de energía eléctrica  
4. Reconexión de electricidad 5. Reclamos de servicio técnico 6. Cambio de titular 7. Otros motivos.....

**Sólo a los que contestaron opción 2,3,4,5,6 y 7 en la pregunta 3, si no pasar a la 5.**

4. ¿Le solucionaron el trámite o problema?

1. Sí 2. No

5. ¿Cómo ha sido la calidad de atención en aquella oportunidad?. ¿Ha sido amable o poco amable?.....¿Rápida o lenta?.....¿Los trámites han sido fáciles o difíciles?...¿Flexibles o rígidos?

1. Amable 2. Poco amable  
1. Rápido 2. Lento  
1. Fácil 2. Difícil  
1. Flexible 2. Rígido

6. Si tuviera que calificar la atención de los empleados en dicha oportunidad de uno a diez, siendo uno el mínimo y diez el máximo, ¿cómo los calificaría?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/s o Nc
Atención de los empleados											

7. ¿Ud. se comunicó telefónicamente con la Usina, o lo intentó en algún momento?

1. Sí 2. No 3. No recuerdo

**Solo los que contestan opción 1 en la pregunta 7, si no pasar a la pregunta 14.**

8. ¿Con qué área se comunicó Ud.?. ¿Con el área administrativa que está en el centro, con el servicio de guardia, o con ambas?

1. Área administrativa 2. Servicio de Guardia 3. Ambas 4. N/s o N/c

**Solo los que contestan opción 1 y 3 en la pregunta 8. Si contestaron la opción 4 pasar a la pregunta 14. Si contestaron la opción 2 pasar a la pregunta 11.**

9. ¿Le costó comunicarse con el área administrativa de la Usina que está en el centro?

1. Mucho 2. Algo 3. Poco 4. N/s o N/c

10. ¿Cómo ha sido la respuesta por parte del empleado que atendía el teléfono?. ¿Ha sido amable o poco amable?...¿Rápida o lenta?.....¿Ágil o poco ágil?.....¿Eficiente o poco eficiente?

1. Amable 2. Poco amable  
1. Rápido 2. Lento  
1. Ágil 2. Poco ágil  
1. Eficiente 2. Poco eficiente

11. Cuando llamó o requirió la presencia del servicio técnico de guardia de la Usina Popular, ¿cómo ha sido la respuesta en esa oportunidad?

1. Amable 2. Poco amable  
1. Rápido 2. Lento  
1. Ágil 2. Poco ágil  
1. Eficiente 2. Poco eficiente

12. ¿Cuál ha sido la causa de ese llamado?

1. Problemas de tensión, es decir que la luz sube y baja  
2. Por cortes, se quedó sin luz  
3. Otros.....

13. El problema que causó dicho llamado o requerimiento, ¿ha sido subsanado?

1. Sí 2. No 3. N/s o N/c

14. Si tuviera que calificar, de uno a diez, la imagen y aspecto de la cuadrilla que trabaja en el servicio técnico de la Usina Popular lo consideraría.....

												N/s o Nc
Cuadrilla Técnica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

15. La recepción de la factura por correo, ¿la recibe bien a término sin problemas, o se extravía, ya sea porque la tiran en cualquier lado, o porque no llega directamente?

1. A término sin problemas 2. La tiran en cualquier lado 3. No llega  
4. Otros..... 5. N/s o N/c

16. Cuando llega la factura a su casa, ¿considera que la electricidad en Tandil, es cara, está en precio o es barata?

- (1) Es cara (2) Está en precio (3) Es barata

17. ¿Cómo calificaría de uno a diez, la calidad del servicio de alumbrado público de su Barrio?

												N/s o Nc
Alumbrado público	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

18. ¿Ud. comprende la factura de la Usina Popular?

1. Mucho 2. Poco 3. Nada

19. Para finalizar y sintetizar si Ud. tuviera que calificar el grado de satisfacción como cliente de la Usina Popular de Tandil, ¿diría que está muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho?

1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Nada satisfecho  
5. N/s o N/c

### PREGUNTAS DE CONTROL ESTADISTICO

20. Posición familiar del entrevistado con respecto del Jefe de Hogar

1. Jefe/a 2. Cónyuge 3. Hijo/a 4. Otro familiar..... 5. Otros.....

En los dos últimos casos aclarar.

21. ¿Podría decirme qué estudios cursó? (último nivel de estudio formal del entrevistado)

- (1) Sin estudios (2) Primario Incompleto (3) Primario Completo  
(4) Secundario Incompleto (5) Secundario Completo (6) Terciario Incompleto (7) Universitario Incompleto (8) Terciario Completo  
(9) Universitario Completo (10) Post grado

22. Jefe de Hogar actualmente (Empleo)

1. Trabaja por algún dinero o en especie 2. No tiene trabajo y está buscándolo  
3. Es jubilado o pensionado 4. Es ama de casa 5. Es estudiante 6. Es rentista

23. Sólo para aquellos que contestaron que el Jefe de Hogar trabaja.....

1. Patrón que tiene de 1 a 5 obreros o empleados  
2. Patrón que tiene de 6 o más obreros o empleados  
3. Obrero o empleado del sector privado  
4. Obrero o empleado del sector público  
5. Profesional universitario por cuenta propia  
6. Trabajador por cuenta propia  
7. Empleado en servicios doméstico o trabajador familiar sin remuneración fija

25. ¿Tiene automóviles?

1. No tiene 2. Un auto 3. Dos o más autos/vehículos

26. ¿Tiene videocassettera?

1. No 2. Sí

27. ¿Tiene tarjeta de crédito, Ud. o algún miembro de su familia?

1. No 2. Sí

Muchas gracias por su tiempo y nos responsabilizamos que sus opiniones e inquietudes resulten escuchadas para mejorar el servicio que se le ofrece.



T03/756

CUESTIONARIO N° :

ENTREVISTADO(A): \_\_\_\_\_

Domicilio: Calle \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Piso \_\_\_\_\_ Depto \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_ TE part.: |\_|\_|\_|\_|  
|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

TE celular.: |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

TE laboral.: |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

E-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

NOMBRE

CÓDIGO FECHA (DD/MM)

ENTREVISTADOR [ ] |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| [ ] |\_|\_|\_|\_|\_|\_|

SUPERVISOR [ ] |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| [ ] |\_|\_|\_|\_|\_|\_|

RECLUTADOR [ ] |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| [ ] |\_|\_|\_|\_|\_|\_|

# CUESTIONARIO

Hola / Buenos días / tardes / noches, mi nombre es \_\_\_\_\_ y soy encuestador de ALTERNATIVA, una Empresa que realiza Investigaciones de Mercado.

Estamos realizando una encuesta aquí en Colon, y necesito hablar con la persona responsable de la contratación de los servicios para el hogar.

Es usted esa persona ? **SI "SI" , CONTINUAR** : Puedo molestarla con unas pocas preguntas... **PASAR A P.1**

**SI "NO"** : Podría hablar con esa persona?

**SI NO ESTÁ, PREGUNTAR HORA DE CONTACTO POSIBLE.**

P.1 - Por favor, dígame ¿cuál es su edad? **EDAD EXACTA:** \_\_\_\_\_ años

P.2 – Y, ¿cuál es su nombre? \_\_\_\_\_

P.3 – (Consignar sexo) Masculino ( 1 ) Femenino ( 2 )

P.4. En primer lugar quisiera saber si usted o su familia está asociado o adherida a algunos de estos servicios.

	NO	SI
-Televisión por cable (Cablevisión)	1	2
- Servicio de Emergencias médicas y enfermería (EMMCI)	1	2
- Servicio Solidario de Sepelio de la Cooperativa Eléctrica de Colón	1	2
- Cementerio Parque "El Prado"	1	2
- Servicio de Internet, Coopenet	1	2

P.5.-**TARJETA** . Ahora quisiera conocer su opinión sobre algunos de estos servicios. Le pido que me conteste por lo que usted conoce, ya sea por experiencia personal o porque se lo comentaron, o simplemente por lo que se imagina.

Le pido que utilice esta tarjeta para evaluar cada uno de estos servicios

¿Cuál de estas frases refleja mejor su opinión en general sobre .....(ROTAR EN CADA ENTREVISTA EL SERVICIO INICIAL)

Pésimo	1
Malo	2
Regular	3
Aceptable	4
Bueno	5
Muy Bueno	6
Excelente	7

Servicio inicial		Puntaje	P.5b: Si: 1, 2: Por qué le parece así? Si 3 ó 4: Por qué no le parece del todo bueno, qué tendría que mejorar?
	- Servicio de Emergencias médicas y enfermería (EMMCI)		
	- Cementerio Parque "El Prado"		
	- Televisión por cable (Cablevisión)		
	- Servicio (de electricidad) brindado por la Cooperativa Eléctrica de Colón		

ATENCIÓN ENCUESTADOR: SI ESTÁ ASOCIADO A SERVICIO DE EMERGENCIAS MEDICAS Y ENFEREMERIA y CEMENTERIO "EL PRADO" SEGÚN P.4 → PASAR A DATOS DE CLASIFICACION

ATENCIÓN ENCUESTADOR: SI ESTÁ ASOCIADO A SERVICIO DE EMERGENCIAS MEDICAS Y ENFEREMERIA SEGÚN P.4 → PASAR A CONSIGNA P.12

**MOSTRAR CONCEPTO "SERVICIO DE EMERGENCIA MÉDICA"  
Y LEERLO CON LA ENTREVISTADA  
ASEGURAR COMPRENSIÓN E IDEA DEL SERVICIO  
RESOLVER TODOS LOS INTERROGANTES ANTES DE CONTINUAR**

Aquí tengo para leerle la idea sobre un nuevo servicio que se podría ofrecer en esta ciudad.

P.6. ¿Hay en este servicio alguna característica que a Ud. le agrade particularmente ?

ESPONTÁNEO : Ninguna 99

P. 7. ¿Y hay en este servicio alguna característica que a Ud. le desagrade ?

ESPONTÁNEO : Ninguna 99

P.8. ¿Hay algo en todo lo que leyó que pueda resultar poco claro o que algo difícil de entender?

ESPONTÁNEO : Todo claro/ todo se entiende bien 99

P.9 **TARJETA** ¿Por todas las características que pudo conocer; cuál de estas frases se ajusta mejor a su opinión general sobre este servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

P.9.1. ( Si 1, 2, 3 ó 4 ) ¿ Por qué razón cree que ..... (CITAR RESPUESTA) ?

P.10. **TARJETA** Por todo lo que me acaba de contar sobre el servicio, ¿cuál de estas frases reflejaría mejor su disposición a contratarlo si se lo ofrecieran a un **costo razonable**?

- Seguramente no lo contrataría ( 1 )
- Posiblemente no lo contrataría ( 2 )
- Tal vez sí, tal vez no lo contrataría ( 3 )
- Posiblemente sí lo contrataría ( 4 )
- Seguramente sí lo contrataría ( 5 )

P.10.1. Si 1, 2 ó 3 - ¿Por qué razón cree que.....(CITAR RESPUESTA)?

P11. Por favor, no piense que estamos tratando de venderle algo: sólo queremos contar con su opinión personal... Estaría dispuesta/o a pagar por la prestación del Servicio de Emergencias Medicas, del que estuvimos hablando, para el grupo familiar, conformado por esposos e hijos menores de 18 años, una cuota mensual de \$..... ? (SI 'NO': CONTINUAR CON PRECIO/S SIGUIENTE/S HASTA OBTENER UN SÍ -> CIRCULAR ESE VALOR.)

	NO	SI
\$14	( )	1
\$13	( )	2
\$12	( )	3
\$11	( )	4
\$10	( )	5
\$9	( )	6
\$8	( )	7

**CONSIGNA P.12**

ATENCIÓN ENCUESTADOR: SI ESTÁ ASOCIADO A CEMENTERIO PARQUE SEGÚN P.4  
→ PASAR A P.18

Aquí tengo para leerle la idea sobre un nuevo servicio que podría ser ofrecido en la ciudad.

**MOSTRAR CONCEPTO "SERVICIO DE NICHOS..."  
Y LEERLO CON LA ENTREVISTADA  
ASEGURAR COMPRENSIÓN E IDEA DEL SERVICIO  
RESOLVER TODOS LOS INTERROGANTES ANTES DE CONTINUAR**

P.12. ¿Hay en este servicio alguna característica que a Ud. le agrada particularmente ?

ESPONTÁNEO : Ninguna 99

P. 13. ¿Y hay en este servicio alguna característica que a Ud. le desagrada ?

ESPONTÁNEO : Ninguna 99

P.14. ¿Hay algo en todo lo que leyó que no esté del todo claro o que no se entienda bien?

ESPONTÁNEO : Todo claro/ todo se entiende bien 99

P.15 **TARJETA** ¿Por todas las características que pudo conocer; cuál de estas frases se ajusta mejor a su opinión general sobre este servicio?

Pésimo	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

P.15.1 ( Si 1, 2, 3 ó 4 ) ¿ Por qué razón cree que ..... (CITAR RESPUESTA) ?

P.16. **TARJETA** Por todo lo que me acaba de contar sobre el servicio, ¿cuál de estas frases reflejaría mejor su disposición a contratarlo si se lo ofrecieran a un **costo razonable**?

- Seguramente no lo contrataría ( 1 )
- Posiblemente no lo contrataría ( 2 )
- Tal vez sí, tal vez no lo contrataría ( 3 )
- Posiblemente sí lo contrataría ( 4 )
- Seguramente sí lo contrataría ( 5 )

P.16.1. Si 1, 2 ó 3 - ¿Por qué razón cree que.....(CITAR RESPUESTA)?



P.17. Por favor, no piense que estamos tratando de venderle algo: sólo queremos contar con su opinión personal... Estaría dispuesta/o a pagar por estar adherido al servicio de nichos en el Cementerio Parque, del que estuvimos hablando, para el grupo familiar, conformado por esposos e hijos menores de 18 años, una cuota mensual de \$..... ? (SI 'NO': CONTINUAR CON PRECIO/S SIGUIENTE/S HASTA OBTENER UN SÍ -> CIRCULAR ESE VALOR.)

	NO	SI
\$8	( )	1
\$7	( )	2
\$6	( )	3
\$5	( )	4
\$4	( )	5
\$3	( )	6
\$2	( 8 )	7

Para ir finalizando la entrevista...

P.18. ¿Cuántas personas integran su hogar?

Nº de personas : \_\_\_\_\_

P.19. ¿Podría mencionar de mayor a menor a todas esas personas, indicando su edad, nombre y sexo?

REGISTRE MENCIONANDO A CADA INTEGRANTE POR SU EDAD, NOMBRE Y SEXO

Nº	EDAD	NOMBRE	SEXO	
			Masc.	Femen
			( 1 )	( 2 )
			( 1 )	( 2 )
			( 1 )	( 2 )
			( 1 )	( 2 )
			( 1 )	( 2 )
			( 1 )	( 2 )
			( 1 )	( 2 )
			( 1 )	( 2 )

## DATOS DE CLASIFICACION

P.20. Para terminar le voy a hacer algunas preguntas que serán totalmente confidenciales y solo se usarán para fines estadísticos. Le hago saber que cada una de sus respuestas solo conformarán un puntaje para poder clasificar las diversas respuestas.

Asimismo quiero que sepa que, si entiende que hay algo que no debe responder, solo basta que me lo diga.

① EDUCACIÓN	ENTR	PSH	①	OCUPACION	ENTR	PSH
Sin estudios	0	0	0	Ama de casa	1	--
Primaria incompleta	1	1	5	Estudiante	2	--
Primaria completa	2	2	9	Jubilado/pensionado	3	3
Secundario incompleto	3	3	13	Desocupado	4	4
Secundario completo	4	4	17	Rentista	5	5
Terciario incompleto	5	5	19	Trabaja	6	6
Universitario incompleto	6	6	22	<b>SI LA ENTREVISTADA ES PSH, REPETIR</b> Preguntar detalle de ocupación en los casos de jubilado, pensionado, Desocupado o trabaja (actual o última)		
Terciario completo	7	7	27			
Universitario completo	8	8	31			
Doctorado / Postgrado	9	9	32			
② DETALLE DE OCUPACIÓN			ENTREV		PSH	
Ocupación actual / última						
Cargo que ocupa						
Trabaja	Por cuenta propia		1		1	
	En relación de dependencia		2		2	
Trabaja	En el Estado		1		1	
	Actividad privada		2		2	
Tiene empleados a cargo?		SI	1		1	
		NO	2		2	
Si tiene, cuántos?....			.....		.....	

POR CUENTA PROPIA	②	ENT	PSH	RELAC DE DEPENDENCIA	②	ENT	PSH
<b>AUTÓNOMOS:</b>				Empleada doméstica	7	10	10
Changarin / trabajo inestable	4	01	01	Trabajador familiar s/remun.fija	11	11	11
Trabajador no especializado	11	02	02	Operario sin calificación / peón	9	12	12
Comerciante sin personal	18	03	03	Operario Calificado	17	13	13
Técnico / trabajador especializado	24	04	04	Técnico / Capataz	24	14	14
Profesional independiente	35	05	05	Sin jerarquía / docente estado	12	15	15
Otros autónomos	17	06	06	Sin jerarquía / docente privado	17	16	16
<b>EMPLEADOR</b>				Jefatura/profesional s/cargo est	19	17	17
Socio / dueño / comercio / ind				Jefatura/profesional s/cargo priv	24	18	18
Chico (1 / 5 empleados)	30	07	07	Gerencia estado	27	19	19
Mediano (6 / 20 empleados)	35	08	08	Gerencia privado	32	20	20
Grande (21 y más empleados)	40	09	09	Alta dirección estado	30	21	21
				Alta dirección privado	36	22	22

③ POSESION DE AUTO		AUTO 1				
1		MARCA	MODELO	AÑO	23/4	
No tiene						
Tiene 1	2	AUTO 2				
Tiene 2	3					
Más de 2	4	MARCA	MODELO	AÑO	25/6	

		← ③			<b>TAMAÑO AUTO (OFICINA)</b>	<b>1°</b>	<b>2°</b>
		④ →			SUPERIOR	1	1
SUMAR ①+②+③+④					MEDIANO GRANDE	2	2
					MEDIANO	3	3
PUNTAJE TOTAL					MEDIANO BAJO	4	4
					INFERIOR	5	5

<b>NSE</b>	
BC1 (63 ó +)	1
C2 (48-62)	2
C3 (35-47)	3
D1 (27-34)	4
D2 (15-26)	5
E (0-14)	6

<b>④ BIENES</b>			
TV Color c/ control	1	Acondicionador de aire	6
Videocassettera	2	Freezer independiente	7
Tarjeta de crédito	3	Teléfono	8
Computadora personal	4	Lavarropas automático	9
Heladera con freezer	5	Secarropas centrífugo	10

**AGRADECER Y TERMINAR**

8.- Conoce las normas mínimas de seguridad para una instalación eléctrica hogareña?

SI

NO

9.- ¿En qué medida la protección ha sido instalada?

Óptima

Limitada

Pasible

Otras

10.- ¿El tipo de trabajo de las obras que realiza la cooperativa?

SI

NO

11.- ¿En qué medio de comunicación usted se entera de las noticias de Montevideo?

PERIÓDICO

EL MANDADO

CANAL LOCAL

PARADIGMA

COMENTARIOS

12.- ¿Hay una falta de interés de ciudadanía en la Peña de Buenos Aires?

SI

NO

NS/NR

13.- ¿Sabe usted que el cuadro tarifario que aplica su cooperativa fue fijado por el director de Obras y Servicios Públicos de la Peñ. de B.A. y aprobado por el municipio local?

SI

NO

NS/NR

14.- ¿Considera acorde el precio que paga por los servicios que recibe?

SI

NO

NS/NR

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15.- ¿Comparte la importancia de ser un socio de la cooperativa en lugar de ser un simple usuario de una compañía privada o pública?

SI

NO

16.- ¿Le interesa que la cooperativa siga prestando el servicio de electricidad?

SI

NO

NS/NR

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17.- ¿Cuál es la satisfacción de estos servicios que recibe?

	Buena	Regular	Mala
El servicio de Agua fría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAMUZZI S.A. (Gas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Electricidad (CEM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cable visión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantenimiento público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Buenos días, Señoría, nosotros estamos trabajando para la cooperativa y queremos hacerle unas preguntas para mejorar el servicio hacia nuestros clientes.

a)  Residencial

Comercial

Industrial

Rural

Consumo Promedio:

1.- ¿Está conforme con el servicio eléctrico?

SI

NO

Mas o Menos

NS/NC

¿Por qué?

2.- ¿Está conforme con la atención que recibe por parte del personal de la cooperativa?

SI

NO

Mas o Menos

NS/NC

SI

NO

(Personal de redes)

Mas o Menos

NS/NC

¿Por qué?

¿Por qué?

3.- ¿Está conforme con el servicio de reparto?

SI

NO

Mas o Menos

NS/NC

Nunca lo use

¿Por qué?

4.- ¿Tiene necesidad o sugerencias sobre actualmente con respecto a los servicios de la compañía?

5.- ¿Cuál otro servicio cree usted que la cooperativa podría prestar a sus asociados?

6.- ¿La cooperativa le informa sobre la realización de las asambleas?

SI

NO

7.- ¿Asiste a las asambleas?

SI

NO

A veces

¿Por qué?

I.D.E.A. Instituto para el Desarrollo  
 Empresarial de la Argentina  
 Moreno 1850 – Ciudad de Buenos Aires  
 Tel. 4372-7325 / 7642

Cuest.Nro. 

--	--	--

Fecha				Hora	: : -----	Encuestador	
-------	--	--	--	------	--------------	-------------	--

Zona 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resultado del contacto	Entrevista efectiva		
	Ausente entrevistado		Volver el / a las : : -----
	Ausente 2da. Visita		Volver el / a las : : -----
	Ausente definitivo		
	Rechazó encuesta		

SERVICIOS	Pregunta Nro.1 CALIDAD DEL SERVICIO						Pregunta Nro.2 PRECIO			
	EXCE LENTE	MUY BUENA	BUENA	REGU LAR	MALA	NS/NC	EXCE SIVO	ADE CUADO	BAJO	NS/NC
Agua corriente										
Electricidad										
Emergencias médicas										
Gas										
Limpieza de la vía pública										
Recolección de residuos										
T.V. por cable										
Teléfonos										
Transportes urbanos										

ATRIBUTOS	PREGUNTA Nro.3 IMPORTANCIA EMPRESA IDEAL				PREGUNTA Nro.4 CALIFICACIÓN DE LA EMPRESA DE... (_____)					
	IMPRES CIND.	+ BIEN IMPOR	PRES CIND.	NS/NC	EXCE LENTE	MUY BUENA	BUENA	REGU LAR	MALA	NS/NC
Actualizarse tecnológicamente										
Ampliar la red de cobertura										
Brindar diversos servicios públicos										
Buen funcionamiento administrativo										
Buenos precios en servicios esenciales										
Buenos precios en servicios sociales										
Calidad en la atención al público										
Calidad en servicios esenciales (gas, luz)										
Calidad en servicios sociales (ej. emerg.)										
Comunicación hacia la comunidad										
Concentrarse sólo en uno o dos servicios										
Cumplir una función social										
Disposición a solucionar problemas										
Eficaz atención de reclamos										
Idoneidad del personal técnico										
Incorporar permanent. Nuevos servicios										
Justificar el precio, aunque no sea barato										
Preocupación por el usuario										
Preocupación por la comunidad de Zárate										
Profesionalismo del personal directivo										
Reinvertir los beneficios										
Tener trayectoria institucional										
Velocidad de resolución de problemas										
Transparencia en las acciones										
Prestigio de la Institución										

5. Siguiendo con el mismo ejemplo, la empresa de... (\_\_\_\_\_) de Zárate, ¿es similar o diferente a otras empresas de servicios públicos que Ud. conoce?

Es similar

Es diferente

No sabe / no cont.



¿En qué es diferente a otras empresas?: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Clasifique de 1 a 9 -siendo 1 la empresa que más se acerca a la empresa ideal- los siguientes servicios. Exprese con una palabra el motivo de la ubicación.

Gas	( )	-----
Teléfono	( )	-----
Agua	( )	-----
Emergencias Médicas	( )	-----
Recolección de Residuos	( )	-----
Electricidad	( )	-----
Servicios Sociales	( )	-----
T.V por cable	( )	-----
Transportes urbanos	( )	-----

7. ¿Cómo se siente tratado por la empresa de... ( ) de Zárate,?

Como cliente	
Como socio	
NS / NC	

Ahora, para finalizar, necesitaría algunos datos que nos resultan necesarios para clasificar y ordenar las encuestas.

SEXO DEL ENTREVISTADO	
Masculino	
Femenino	

EDAD DEL ENTREVISTADO		
Consignar en cifras		

N.S.E. (Se determina por edición posterior)	
A / B / C1	
C2	
C3	
D / E	

¿Cuál es el último nivel educativo alcanzado por el principal sostén del hogar? (ATENCIÓN ENCUESTADOR, EL PRINCIPAL SOSTÉN DEL HOGAR PUEDE O NO SER EL/LA MISMO/A ENTREVISTADO/A).

Sin estudios	
Primarios incompletos	
Primarios completos	
Secundarios incompletos	
Secundarios completos	
Terciarios incompletos	
Universitarios incompletos	
Terciarios completos	
Universitarios completos	
Posgrado	

¿Cuál es la ocupación actual del principal sostén del hogar? (SI ACTUALMENTE ES JUBILADO/A, CONSIGNAR LA ÚLTIMA OCUPACIÓN. TRATAR DE OBTENER EL MAYOR DETALLE POSIBLE. Por ejemplo, si responde "empleado" preguntar en qué tipo de empresa):

AUTOMÓVIL: Marca y modelo: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_