



Coopi



Planificación y Presupuestación

Trienio 2016 - 2019

Ejercicio N° 53

Mayo 2016 / Abril 2017



Coopi



Presentación

Un trienio para la mejora de la gestión institucional

La **mejora de la gestión institucional**, es la premisa desde la que pensamos integralmente la planificación del trienio 2016 – 2019. Ella nos desafía a poner en **revisión y control**, todas y cada una de las acciones y omisiones que, individual y colectivamente, dan como resultado **el quehacer de la Coopi**. Se trata del propio control, revisión y mejora de la propia tarea y de la de los compañeros que conforman nuestro equipo de trabajo, sin complicidades y falsos compañerismos, motivados sólo por **ayudar y ayudarnos a cambiar, fortaleciendo el compromiso institucional**.

Esta premisa parece una invitación a mirarnos hacia adentro. Y supone esta **mirada a lo cotidiano de nuestro accionar**: para no cometer errores, para superar las limitaciones que vamos constatando en el hacer diario, para acrecentar nuestra capacidad creativa, para mejorar y potenciar lo que hacemos bien.

Sin embargo, la propuesta de asumir colectivamente el trienio dedicado a la mejora de la gestión institucional, es por sobre lo recién afirmado, **una invitación a pensar en perspectiva, hacia nuevos horizontes de crecimiento institucional**.

Así lo indican la Visión y Misión que colectivamente hemos definido. En ellas reconocemos que, **lo que cotidianamente hacemos, supone un desafío**. El desafío es hacer lo cotidiano con la convicción de que, en ello, **contribuimos solidariamente a la calidad de vida de los ciudadanos, aportamos a la transformación e inclusión social y cultural, poniendo en juego los principios fundantes del cooperativismo**.

Este trienio encuentra al país y a nuestra cooperativa, en un cambio de modelo socio político económico que se experimenta y avizora como **un reto para**



Coopi



Presentación

defender y consolidar derechos que no se pueden resignar. Con esos derechos siempre estuvo comprometido el cooperativismo, en su vertiente fundacional enraizada en el socialismo utópico. **Allí estará la Coopi, en la lucha y la defensa de esos derechos,** porque se lo demanda su filosofía del operar en conjunto. **Allí estaremos promoviendo equidad, que es la única garantía de la inclusión social.** Porque sólo la equidad supone dar a cada uno lo que le corresponde según la igual dignidad que compartimos por el común hecho de ser humanos.

Para poder **estar en lo grande de la lucha por la equidad** tenemos que **redoblar esfuerzos por hacer bien y cada vez mejor lo cotidiano,** lo que demanda nuestra dedicación al trabajo diario, sin las mediocridades y mezquindades que contradicen el **espíritu solidario de la cooperación.**

Cada día y todos los días, desde el lugar que ocupamos en el cuerpo social de la Coopi, tenemos que **poner de manifiesto nuestro compromiso social y solidario** en las acciones desarrolladas. Sólo así lograremos **ser identificados como la organización de la economía social y solidaria que desde hace ya 53 años soñamos ser.**



Coopi



Misión y Visión COOPI

Trienio 2016 - 2019

MISIÓN

Somos una institución de la economía social y solidaria, reconocida por su aporte a la calidad de vida de los ciudadanos a través de la prestación de servicios y actividades públicas, colectivas y democráticas.

VISIÓN

Queremos continuar aportando a la transformación e inclusión social y cultural de la región, fortaleciendo el vínculo con la comunidad, basados en los principios fundantes del cooperativismo.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

Compromiso social y solidario en las actividades desarrolladas.



Coopi



Objetivos generales

Trienio 2016 - 2019

1. Mejorar integralmente la gestión institucional a través de la redefinición de las políticas, los criterios, el seguimiento y control de los procesos.
2. Investigar y fomentar la creación de actividades, incluidas en el objeto social de la Coopi, que contribuyan permanentemente a la calidad de vida.



Coopi



Planificación

Ejercicio N° 53

Mayo 2016 / Abril 2017



Coopi



Servicio de agua y cloacas

MISIÓN

Desarrollamos los servicios de Agua y Saneamiento con calidad, en forma comprometida con los asociados y usuarios, enmarcados en la responsabilidad por el cuidado del ambiente y del recurso hídrico.

VISIÓN

Queremos ser líderes y referentes en la región y la provincia por la prestación de los servicios de Agua y Saneamiento, siendo eficientes y autosustentables.

OBJETIVO 1

Aumentar la eficiencia en la gestión del servicio reduciendo en un 15% la cantidad de reclamos recibidos mediante procedimientos de control de tareas, mantenimiento preventivo y sustitución de tecnología obsoleta.

OBJETIVO 2

Estimular la motivación de los trabajadores del servicio mediante capacitación interna, recategorización y reconocimientos.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

Capacidad, voluntad de trabajo, disposición y compromiso social orientados a la prestación personalizada del servicio.



Coopi



Planificación, investigación y desarrollo

MISIÓN

Brindar toda la asistencia técnica necesaria cooperando con la ejecución eficiente de la gestión técnico-operativa de los servicios y obras

VISIÓN

Queremos ser generadores de la planificación estratégica y táctica para la optimización de la gestión técnica operativa propendiendo a la calidad de los servicios y obras de agua y cloacas

OBJETIVO 1

Propender desde la planificación, a la optimización del desarrollo técnico operativo y calidad de los servicios de agua y cloacas dado la falta de obras de infraestructura contempladas en el Plan Director.

OBJETIVO 2

Optimizar la eficacia en el desarrollo técnico- operativo-comercial en la prestación de los servicios de agua y cloacas a través del Sistema de Información Geográfico.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

Motivación, compromiso y predisposición del equipo de trabajo para asumir nuevos desafíos de trabajo.



Coopi



Telecomunicaciones

MISIÓN

Somos un área de prestación de servicios de telecomunicaciones con eje en los valores cooperativos de la institución, que cumple una función social clave en el desarrollo de las comunidades del Sur de Punilla.

VISIÓN

Queremos ser un prestador eficaz y eficiente de los servicios de telecomunicaciones y expandir su desarrollo.

OBJETIVO 1

Desarrollar una política comercial para incrementar los servicios de Internet en un 33% anual.

OBJETIVO 2

Proyectar y ejecutar obras de infraestructura de telecomunicaciones con aporte de capitalización, consensuada con los usuarios actuales y potenciales.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

Atención comercial y técnica al usuario con presencia edilicia de la Coopi en las comunas de la zona Sur. Calidad en los nuevos servicios de datos con tarifas más bajas.



Coopi



Prever - Banco de Sangre

MISIÓN

Somos un Banco de Sangre solidario y cooperativo creado para satisfacer las necesidades de hemocomponentes logrando un producto con garantía de calidad en forma igualitaria, suficiente y oportuna.

VISIÓN

Queremos ser el Banco de Sangre y centro de donantes de referencia en la región cubriendo las necesidades de hemocomponentes en todos los centros de salud de la zona mediante la organización cooperativa y de manera eficiente.

OBJETIVO 1

Aumentar la cantidad de afiliados para los servicios prestados.

OBJETIVO 2

Fidelizar a los asociados al Banco de Sangre.

OBJETIVO 3

Incrementar el número de donantes de médula ósea en nuestro Banco de Sangre.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

Compromiso, solidaridad y eficiencia en la gestión de la salud cooperativa.



Coopi



Consejo de Administración

MISIÓN

Somos una institución de la economía social y solidaria, reconocida por su aporte a la calidad de vida de los ciudadanos a través de la prestación de servicios y actividades públicas, colectivas y democráticas.

VISIÓN

Queremos continuar aportando a la transformación e inclusión social y cultural de la región, fortaleciendo el vínculo con la comunidad, basados en los principios fundantes del cooperativismo.

OBJETIVO 1

Contribuir a la reafirmación e implementación de las políticas institucionales, reafirmando el vínculo con la comunidad.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

Ser garantes y promotores del compromiso con los principios fundantes del cooperativismo.



Coopi



Atención de Asociados Usuarios

Coordinación General

MISIÓN

Atendemos las necesidades de usuarios y asociados a través de la intervención multidisciplinaria, buscando soluciones acordes a la problemática particular que estos presentan, teniendo como guía de acción el perfil social de la institución que representamos.

VISIÓN

Nuestro deseo consiste en hacer que el asociado se transforme en protagonista, centrando el quehacer diario en la búsqueda de soluciones eficientes y prácticas.

OBJETIVO 1

Fidelizar el pago de los servicios mediante alternativas de cobro automático que incluyan el cobro de tarjetas por llamado telefónico.

OBJETIVO 2

Incrementar la resolución simple y rápida de los trámites requeridos por nuestros asociados y usuarios mediante la implementación nuevas tecnologías de trabajo para facturación, relevamiento catastral y cobranzas.

OBJETIVO 3

Profesionalizar y especializar las áreas internas de ATSU a través de un sistema de capacitación interna y externa.

ELEMENTO DIFERENCIADOR

Consideración integral de las situaciones presentadas por los asociados y usuarios desde una visión cooperativa basada en alternativas de solución justa, empática y responsable.



Coopi



Atención de Asociados Usuarios

Atención en salón comercial y Centro de atención telefónica integral

MISIÓN

Brindamos asesoramiento personalizado a los asociados y usuarios para la gestión integral de los servicios prestados, resolviendo con justicia, equidad y solidaridad los problemas derivados.

VISIÓN

Queremos mejorar la atención a los asociados y usuarios a través de herramientas tecnológicas de gestión que posibiliten optimizar el tiempo de realización de las tareas para reducir la dilación de las respuestas y los errores a su mínima expresión.

OBJETIVO 1

Disminuir el tiempo de respuesta certera a los asociados y usuarios mediante la coordinación efectiva con los prestadores técnicos y administrativos de los servicios.

OBJETIVO 2

Incrementar la resolución efectiva de los problemas presentados por los asociados y usuarios mediante la aplicación de criterios integrales y cooperativos.



Coopi



Atención de Asociados Usuarios

Catastro integral

MISIÓN

Somos un área dedicada a la búsqueda y actualización de datos de los asociados y usuarios para garantizar sus derechos y obligaciones en las prestaciones de servicios de la Coopi.

VISIÓN

Queremos ser un área de apoyatura integral a los servicios que presta la Coopi, a través del control sistemático y la actualización de los datos relevados.

OBJETIVO 1

Lograr la actualización de los datos inconsistentes de la base catastral en un 15% sobre el total, dentro del ejercicio 53.

OBJETIVO 2

Implementar la logística y el control de la Telemetría en el primer cuatrimestre del ejercicio 53.



Coopi



Atención de Asociados Usuarios

Gestión de cobranzas

MISIÓN

Somos el área que contribuye de manera clave a la subsistencia y el desarrollo económico de la institución, mediante una gestión de cobranza responsable basada en los principios fundantes del cooperativismo.

VISIÓN

Queremos ser un área destacada por el desarrollo de nuevas técnicas de cobranzas que se traduzcan en mejores rendimientos operativos y económicos acordes al perfil institucional, transformándose así en base del crecimiento organizacional.

OBJETIVO 1

Aumentar la cobranza general durante el Ejercicio 53 en un 5% con respecto al ejercicio anterior.

OBJETIVO 2

Incrementar la recaudación de la morosidad durante el Ejercicio 53 en un 1,5% con respecto al ejercicio anterior.



Coopi



Atención de Asociados Usuarios

Facturación

MISIÓN

Somos un eslabón fundamental de los servicios prestados por la Coopi consistiendo nuestra actividad en relevar y controlar los consumos, y a la vez, analizar los estados de las prestaciones que brindamos, para posteriormente facturarlos con la mayor exactitud y precisión posible.

VISIÓN

Lograr el fortalecimiento del área mediante la incorporación de nuevas tecnologías, buscando la automatización del sistema con el objetivo de la mejora continua y la optimización de los servicios brindados.

OBJETIVO 1

Disminuir los errores en la toma de lectura en un 50% con respecto al promedio anual del ejercicio anterior a través de controles mensuales de seguimiento.

OBJETIVO 2

Reducir en un 50% los reclamos por la no recepción de la factura en relación a los del año (o ejercicio) anterior.



Coopi



Atención de Asociados Usuarios

Control de medidores

MISIÓN

Somos un área que desarrolla un trabajo orientado al control y cuidado del agua, buscando que este valioso recurso se distribuya con mayor equidad. A través de las inspecciones generamos el nexo de contacto o relación con el usuario, claves para la concientización del uso racional y solidario del mismo.

VISIÓN

Queremos que nuestro trabajo funcione como nexo entre el área comercial y técnica, buscando el trabajo colaborativo que permita mayor claridad y que aporte soluciones proactivas (basadas en aspectos técnicos) para así evitar daños mayores y consumos no utilizados por pérdidas internas.

OBJETIVO

Implementar un plan de detección de conexiones clandestinas que permita completar al 100% el servicio medido en las zonas de prestación, mediante el trabajo conjunto con las áreas de ATSU, Catastro Integral y Control de Fraudes.



Coopi