

REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE FINANZAS

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
(PROMOSAS)

ASISTENCIA TÉCNICA A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS
MUNICIPIOS BENEFICIARIOS DEL PROMOSAS



“AGUAS DE PUERTO CORTÉS”

INFORME DE EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA ASISTENCIA TÉCNICA RECIBIDA

Agosto, 2014

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo conocer el nivel de seguimiento e implementación de las recomendaciones dadas a Aguas de Puerto Cortés como participante en el Proyecto de Modernización del Sector Agua y Saneamiento (PROMOSAS) durante el proceso de asistencia técnica realizado por el Consorcio Latin Consult- SABESP desde el 2011.

En octubre del 2013 se realizó un documento similar, en el cual se confirmó que Aguas de Puerto Cortés había recibido las herramientas básicas de línea base, balance hídrico, catastro de usuarios, catastro de redes y el modelamiento hidráulico; debiéndose dar seguimiento al uso de dichas herramientas por parte del Prestador

El mecanismo de asistencia técnica después de octubre del 2013 continuó a través de visitas de asesoría, capacitación y seguimiento por los especialistas del Consorcio, así como participación en talleres de capacitación e intercambios que fortalecieron las capacidades del personal. En abril del 2014 se realizó una nueva evaluación del cumplimiento de las recomendaciones de la Asistencia Técnica por parte del Prestador observándose mejorías. Es importante mencionar que el grado de aprovechamiento de la asistencia técnica ha mejorado con el paso del tiempo, pero todavía hay acciones pendientes por resolver para la mejora de la gestión administrativa y operativa que permita un mejor nivel de servicio a la población.

De abril del 2014 a la fecha, la Asistencia Técnica se ha concentrado en las siguientes áreas: Gestión Comercial, Calidad del Agua y Potabilización, Administración y Finanzas, Educación y Comunicación, Gestión Ambiental, y Optimización y Reducción de Pérdidas, siendo este último tema el de más reciente implementación para dar seguimiento a las recomendaciones de los modelamientos hidráulicos desarrollados para cada Prestador. A pesar de las diferentes visitas y reuniones con la Gerencia para dar seguimiento a las recomendaciones de la asistencia técnica, siguen existiendo diferentes factores organizativos, gerenciales y de disponibilidad del personal para que durante los últimos meses la asistencia técnica no alcanzara el pleno nivel de desarrollo y resultados esperados. Por las razones anteriores, en los cuadros de avance de asistencia técnica brindada por los diferentes consultores y que a continuación se muestran, se observan en algunos temas, porcentajes de cumplimientos que a la fecha no reflejan el progreso deseado. El Consorcio ha cumplido en gran parte con los tiempos y objetivos planteados para la Asistencia Técnica, realizando las visitas, capacitando y dando las recomendaciones necesarias, y ha estado disponible para brindar todo el apoyo para que Aguas de Puerto Cortés mejore la calidad del servicio, por lo que el nivel de cumplimiento de los cuadros NO representa el desempeño del Consorcio.

2. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA ASISTENCIA TÉCNICA RECIBIDA

Área Atendida: Estrategia de Comunicación y Educación

Especialista: Lic. Belkis Escoto

N°	Recomendaciones	% Cumplimiento	Problema(s) que impiden la implementación de la recomendación
1	Elaborar del Plan de acción de la estrategia de Comunicación y Educación año 2014 e incluirlo en el POA con su presupuesto respectivo	100	
2	Realizar las Mesas de Agua en los distintos barrios y colonias para que los usuarios y dirigentes patronales se informe y se socialice el accionar de Aguas de Puerto Cortes	50	Debido al cambio de los dirigentes de los patronatos no se ha iniciado, sin embargo, las mesas están planificada y convocada la población por medio de los dirigentes de los patronatos ya electos y juramentados
3	Instalar un stand informativo publicitario en la celebraciones especiales de acorde al recurso hidrico, disponiendo de murales y materiales informativos para la concienciación del usuario en el cambio de cultura al uso y manejo del agua, protección ambiental e información institucional.	100	
4	Elaborar el material informativo, previo a la elaboración se les capacito como seleccionar una herramienta de visibilidad, en este caso se optó por el trifoldo, como ser: <ul style="list-style-type: none"> • Trifoldo Visibilidad de Aguas de Puerto Cortes • Trifoldo Deberes y obligaciones de los usuarios • Trifoldo del Proceso de la Planta potabilizadora • Trifoldo del Proyecto de Alcantarillado (Diseño Turístico) • Trifoldo del Sistema de Atención y Procedimiento • Carpeta Institucional de Aguas de Puerto Cortes 	100	Los diseños están, pero falta el tiraje completo de los materiales

5	Incluir la plantilla de visibilidad (trifolio) de la nueva imagen de la empresa en sitio web.	80	Faltan más documentales disponibles de educación al usuario
6	Mantener un set de materiales para que en el momento de desarrollar un evento puedan ser utilizados como visibilidad y recurso educativo, y que cada departamento mantengan el material, y especialmente en Atención al Cliente, para que sean entregado al usuario cuando visite las oficinas.	80	
7	Extender a cada departamento la elaboración de una programación mensualmente sobre las actividades a ejecutar, en materia de comunicación y educación y la vez nos permita verificar el avance del plan.	100	
8	Transferir los proceso enmarcado en la estrategia de comunicación y educación a nivel de todos los departamento	100	
9	Transferir el conocimiento sobre la política institucional, como el usuario pueda obtener su contrato de servicio y actualice sus datos.	100	Es un proceso en cascada que depende de reacción del usuario, sin embargo se le está enviando en la factura un anexo para que visite la oficina de atención al cliente
10	Elaborar un volante informativo sobre los pasos que el usuario debe de seguir, al momento de presentarse a la oficina de atención en solicitud del servicio. Colocarlo en redes sociales	100	
11	Celebrar día Mundial del Agua 2014. Con la temática sobre el ahorro del agua y la energía.	100	
12	Celebrar la campaña de educación ambiental en coordinación con la DMA de la Alcaldía Municipal bajo los enfoque de: <ul style="list-style-type: none"> • Charlas educativas • Stand informativos • Concurso de dibujo, • Siembra de arboles • Desfile en honor a la protección ambiental 	100	

13	Realizar campaña educativa sobre reciclaje y desechos sólidos enmarcada al día del ambiente bajo las acciones siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Charlas educativas sobre las medidas de vigilancia al manejo de basura • Concurso sobre el reciclaje 	100	
14	Realizar campañas educativas en centros educativos y colegios sobre la importancia del agua, su ahorro y saneamiento	100	
15	Cuando se celebren eventos – campañas, se utilicen herramientas educativas e informativas como ser: <ul style="list-style-type: none"> • Trifolios Informativo y Educativo, volantes • Visibilidad (Banner, valla) • Spot publicitario televisivos y radiales • Entrevista de los medios de comunicación • Participación en programa televisivas • Murales Informativos y Educativos • Imagen de Mascota • Actualización de información en las redes sociales y Pagina Web. 	100	
16	Usar la guía metodológica sobre la Campaña Educación Ambiental,	75	Coordinación con DMA y escuelas.
12	Elaborar una cartilla y presentación educativa que facilitara al capacitador guiarse al momento de implementar la campaña de educación ambiental.	100	
13	Dar seguimiento al proceso de rendición de cuenta facilitándosele un esquema para la elaboración del mismo	90	Necesita más socialización con usuarios
15	Definir y usar el canal más oportuno para mantener la comunicación interna, como un canal informativo diario y semanal la instalación de una pizarra, para la planificación de suspensión del servicio, ya sea por corte, reparación y mantenimiento	70	Se hacen reuniones pero deben usarse otras formas
16	Monitorear en las redes sociales la satisfacción del usuario en relación al servicio ofrecido	100	

Área Atendida: Administración y Finanzas

Especialista: Lic. Fernando Figueroa Padilla

N°	Recomendaciones	% Cumplimiento	Problema(s) que impiden la implementación de la recomendación
1.	Definición y ratificación de la Misión y Visión de la Empresa	100	
2.	Mejorar gestión de correspondencia y documentación.	90	Insuficiente supervisión e interés
3	Desarrollar y aplicar Reglamento Interno de Trabajo	100	
4.	Las planillas de sueldos y salarios deben elaborarse y registrarse en forma directa en la contabilidad, actualmente lo hacen manualmente en hojas de Excel.	0	El programa de SIMAFI no incluye en su programa contable, el módulo de planillas.
5.	Los registros de los ingresos por ventas de agua deben estar en línea con Contabilidad	0	Incompatibilidad del SINAFI con el SYSPOO
6.	Integrar al proceso contable los inventarios y evitar duplicidad de códigos de inventarios en materiales comunes de agua potable y alcantarillado	50	La opción de Inventarios en el SIMAFI no fue incluida en contrato con C.M.
7.	SIMAFI debe integrarse totalmente en la contabilidad	50	Contratación de CM para integrar sistema
8.	Ejecución presupuestaria debe integrarse con la contabilidad ya que se prepara manualmente en hojas de Excel	50	Contratación de CM para integrar sistema
9.	Adopción del uso de los indicadores de desempeño para monitorear la calidad del servicio	100	
10.	Ejecución presupuestaria debe acompañar el cumplimiento del POA	100	
11.	Preparar detalle de ingresos diarios y posibles gastos para lograr flujo de efectivo y su disponibilidad oportuna	100	
12	Emitir pagos con cheque voucher	0	SYSPOO no ejecuta la acción

Área Atendida: Reducción de Pérdidas
Especialista: Ing. Diego Ranedo

N°	Recomendaciones	% Cumplimiento	Problema(s) que impiden la implementación de la recomendación
1	Realizar campaña de medición de caudales	10	Falta de organización o interés
2	Realizar campaña de medición de presiones	30	Falta de organización o interés
3	Actualización Catastro de Redes	30	Falta de organización o interés
4	Estudio de la Península para su sectorización	0	Falta de organización o interés
5	Creación de la Unidad de Control de Pérdidas*	100	

*La Unidad de control de Perdidas se creó a finales de septiembre, lo cual impidió aprovechar la presencia del Consultor.

Área Atendida: Gestión ambiental
Especialista: Ing. Lilian Rosmery Espinoza

N°	Recomendaciones	% Cumplimiento	Problema(s) que impiden la implementación de la recomendación
1	Elaborar un Plan de Gestión Ambiental	100	
2	Diseñar, aprobar y publicar la Política Ambiental	100	
3	Elaborar, buscar la aprobación por parte del Cuerpo de Bomberos e implementar el Plan de Contingencias	100	
4	Implementar un Plan de Educación Ambiental	100	
5	Elaborar e implementar un Plan de Control de Vertidos	100	
6	Elaborar un Plan de Monitoreo de Calidad del Agua	80	Se comenzó tarde a elaborar el plan porque no se priorizó al principio de la asistencia técnica
7	Diseñar una estrategia para la protección de las zonas productoras de agua	90	Aun no se firma el convenio entre Aguas de Puerto Cortés y la Municipalidad, porque faltaba definición de los aportes económicos por parte de ambos signatarios
8	Re-diseñar el Plan de Gestión Ambiental cada año, ajustando la política ambiental a nuevos objetivos ambientales, como ser manejo de desechos sólidos, eficiencia energética, compras verdes entre otros	N/A	Deben establecer objetivos ambientales más ambiciosos

Área Atendida: Gestión Comercial
Especialista: Lic. Mario Henríquez

N°	Recomendaciones	% Cumplimiento	Problema(s) que impiden la implementación de la recomendación
1	Realizar la verificación e incorporación de los clandestinos identificados por el Catastro, al sistema de facturación de una manera rápida.	60	Se hace aislado y discontinuo
2	Asignar de por lo menos 2 personas para la verificación de campo de los clandestinos, porque todo el trabajo se hace de oficina y no hay verificación de campo.	50	Poca supervisión de campo
3	Agilizar el seguimiento a los posibles usuarios con conexiones clandestinas. Actualmente es demasiado lento y engorroso su realización y la decisión de su incorporación o cobro de los mismos.	45	Se hace puntual
4	Realizar el trabajo de unificar las deudas de propiedades que sean del mismo propietario y trasladar a la cuenta de donde vive el propietario previa notificación.	30	Proceso en trámite de aprobación
5	Asignar el personal de Cortes y reconexiones bajo la dirección y control de la Jefatura de Comercial y no de Operaciones, porque son funciones independientes	0	Decisión gerencial
6	Emitir las órdenes de trabajo y darle seguimiento a la instalación y sustitución de los medidores en mal estado	80	Se emiten órdenes, pero no siempre instalan los medidores
7	No debe sustituir o cambiarle el micro medidor a los usuarios solamente porque lo solicite, o como dicen, para quitarse de encima su reclamo. Proceder a cambiarlos todos los que estén en mal estado.	90	
8	Mejorar el sistema de Lectura y reparto por medio de rotaciones	50	La rotación es mínima y no significativa
9	Hacer la revisión de posibles Conexiones clandestinas con una Cuadrilla de Corte y el Lector que le corresponde el Barrio o Colonia, donde se identifiquen las Clandestinas	0	Decisión gerencial
10	Organizar bien el trabajo de las Cuadrillas de Corte, clasificándolas por Rutas, Barrios y Colonias, para evitar la pérdida de tiempo y optimizar el recurso humano e incrementar los Cortes	50	Puntual y discontinuo
11	Hacer Supervisión EFECTIVA SOBRE LAS CUENTAS DE ALTOS MOROSOS, dando seguimiento hasta lograr su Pago o Financiamiento de la deuda.	40	Se realiza solo a los que firman compromisos de pago y de escritorio

12	Llevar un control sobre los altos Morosos y si tienen que cortar todos los días el servicio (deberán hacerlo) hasta lograr su Pago o Financiamiento, esta función hacerla con la rotación de las cuadrillas	50	No se rotan cuadrillas
13	Separar y rotar los Lectores y repartidores en todos los ciclos y zonas, porque siempre andan en grupo; además reunirse con ellos y recordarle cuáles son sus obligaciones, que no es solamente tomar la Lectura sin hacer observaciones.	40	Se hizo parcialmente
14	Formar o asignar una persona o una unidad de control de altos consumidores	30	Propuesta en proceso de aprobación
15	Asignar una Cuadrilla exclusiva para el mantenimiento o sustitución de micro medidores y que tenga una comunicación directa y fluida con el área comercial.	50	Parcialmente por falta de medidores
16	Implementar facturación insitu	20	En proceso de aprobación
17	Elaborar una circular para que las re conexiones de los servicios de Agua potable y/o alcantarillado sanitario solamente las realicen por el personal asignado para esta labor.	100	
18	Realizar reconexión de servicio solamente con el recibo de pago. En casos especiales y justificados, la reconexión sin Pago, solamente pueden ser autorizados por el Gerente General y Jefe de Comercial y se deberá negociar con el Usuario un tiempo de plazo para su pago o financiamiento	100	
19	Mejorar la recuperación, demora en todos los sectores, especialmente en el gubernamental	70	No se hace corte ni presión suficiente

Conclusiones

El nivel de aprovechamiento de la asistencia técnica por parte de Aguas de Puerto Cortés es bueno, pero debe seguir mejorando para lograr que la calidad del servicio y la eficiencia operativa de la Empresa logren el nivel deseado. El cumplimiento a las recomendaciones dadas ha variado conforme a las áreas temáticas de apoyo, observándose más cumplimiento en aquellas acciones en que no se han requerido inversiones mayores o decisiones de alto nivel. Si bien es cierto que las fallas del sistema comercial-financiero, SIMAFI, han limitado el cumplimiento de varias recomendaciones, el uso del sistema SYSPOO compensa un poco los problemas, pero no los soluciona todos por lo que debe existir un mayor interés de la Gerencia en buscar otras alternativas de solución.

La actualización y uso del Catastro de Usuarios, Catastro de Redes, Balance Hídrico y Modelación Hidráulica se están realizando en forma parcial; por lo que se requiere de una mayor supervisión para mejorar el nivel de la aplicación de algunas recomendaciones de la Asistencia Técnica y la toma de decisiones que buscan la mejora de la eficiencia de la empresa y la calidad de la prestación del servicio

La empresa tiene un prestigio y credibilidad por mantener y mejorar y solo podrá lograrlo si hace todo su esfuerzo en aplicar las recomendaciones dadas por la Asistencia Técnica, caso contrario podría caer en una crisis operativa.