

Proyecto de Seguimiento

**Plan de Negocios y Asistencia Técnica para la
Modernización de
AGUAS DE LA LIMA**

SEFIN/UAP-AIF-5270-HO No. CF-002-2015



LA LIMA, HONDURAS

Evaluación de Indicadores 2016-2020
Indicadores 2021-2025

Texto Original: Color Negro
Texto Azul: Evaluación y Comentarios




CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	1
Misión, Visión y Valores Institucionales	5
Objetivos Estratégicos 2021-2025	6
Mapa Estratégico 2021-2025.....	7
Análisis FODA.....	8
Estrategias y Acciones por Objetivos.....	11
Plan de Gestión Operativa	13
Indicadores, Evaluaciones y Recomendaciones.....	14
Cronograma de Logros de las metas Corporativas	19
Matriz de Programas y Proyectos de Mejora Seleccionados del Plan de Negocios de Aguas de La Lima.....	20
Resumen de Programas de Fortalecimiento y su Implementación.....	23
Macro Proceso Técnico Operacional.....	31
Macro Proceso Comercial.....	38
Procesos de Soporte y Funciones de Apoyo.....	46
Programa General de Capacitaciones Aguas de La Lima.....	49
Programas de Comunicación.....	60
Plan de Riesgo.....	70
IAIP.....	72
Organigrama.....	73



RESUMEN EJECUTIVO

El Plan de Negocios 2021 – 2025 revisa, analiza y propone la Ejecución del proceso y las metodologías continuas que generen la aplicación gradual e integral en procura de lograr la eficiencia económica y autosostenible de la Institución prestadora Aguas de La Lima, dándole al instrumento un seguimiento de proceso continuo de desarrollo enmarcado dentro de los parámetros de la Consultoría “PLAN DE NEGOCIO Y ASISTENCIA TECNICA PARA LA MODERNIZACION DE AGUAS DE LA LIMA” propuesto en su primera fase para el periodo 2016-2020. En algunos tramos se hace un análisis comparativo de lo recomendado para el 2016-2020 y el producto obtenido al 2020, estableciendo además que otras recomendaciones deben prevalecer para el periodo 2021-2025 dentro del Plan de Negocios para Aguas de La Lima.

EQUIPO DE TRABAJO, ESTRUCTURACION DEL PROYECTO EN SU PRIMERA FASE PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA, ELABORADO ENTRE JULIO 2015 A MAYO 2016 PARA EL PERIODO 2016-2020.

Equipo de Trabajo del Consultor

Miembro Permanente	Cargo	En el Plan de Negocios
Ingeniero Marcial Valero A.	Consultor Especialista en Gestión.	Encargado del Proyecto.
Ingeniera Zady Mejía.	Consultor Local.	Asistente Local del Proyecto.
Ingeniera Alma Vargas.	Consultor Especialista en Procesos.	Asistencia en Capacitación y Riesgos.
Miembro a Tiempo Parcial		
Ingeniero Jorge Bellagamba.	Representante Legal Consorcio.	Especialista Técnico Operacional.
Ingeniero Rodrigo Reyes.	Consultor Comercial.	Especialista Comercial.
Arquitecto Ricardo Schusterman	Consultor en Comunicación.	Especialista en Comunicación.
Licenciada Belkis Escoto.	Consultor Local.	Asistente Local Comunicación del Proyecto.

Equipo de Trabajo Aguas de La Lima.

Miembro	Cargo
Lic. Julio Cesar Muñoz e Ing. Denis Fernández.	Gerente General.
Rigoberto G. Casco.	Jefe de Operación y Mantenimiento.
Lic. Francisco Elías Mejía.	Administrador.
Lic. Zenia K. López.	Recursos Humanos.

Comisión de seguimiento Plan de Negocios Aguas de La Lima, 2021-2025

Miembro	Cargo
Lic. Edgardo Enrique Bonilla	Gerente General.
Lic. Francisco Elías Mejía.	Gerente Administración
Rigoberto G. Casco.	Jefe de Operación y Mantenimiento.
Lic. Mauro Martínez	Recursos Humanos.
Jheraldy Abigail Briones Villalta	Jefe Comercial

El Plan de Negocios en términos generales, propicia potenciar las capacidades y fortalezas de la Institución Prestadora Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima, aprovechar las oportunidades existentes, así como minimizar las amenazas y las limitaciones internas de la organización, con el fin de constituir una Institución más eficiente y competitiva en el sector sanitario. Razón por la cual se estima de toda conveniencia darle seguimiento y que se complete el desarrollo en las fases indicadas por parte de la prestadora.

Los contenidos desarrollados en la consultoría y la metodología aplicada busca implementar una nueva forma de organización para producir, distribuir y comercializar las prestaciones sanitarias, sustentada en una plataforma tecnológica básica, que incorpora macro medidores, medidores de consumo y otros, que permitan automatizar y optimizar algunos procesos para el desarrollo de las actividades; integrando a la organización a través del trabajo en equipo, y un Sistema de Información Comercial y Administrativo Financiero que permita contar con una base corporativa para el control y seguimiento de los objetivos y metas establecidas en el mismo.

La Prestadora

Al respecto hoy por hoy, la prestadora Aguas de La Lima cuenta con una información generalizada, operativa y financiera confiable, camino a favorecer una gestión institucional eficiente.

Por otra parte, es importante destacar que, dentro del cambio de modelo de gestión propuesto para la prestadora, juega un papel importante el trabajo simultáneo e integrado sobre la oferta y la demanda de agua potable, a través de un comité permanente para la mejora de la eficiencia operativa de AGUAS DE LA LIMA. Para superar la situación existente de una producción de agua superior a la utilizada a nivel internacional en muchos países, para una población similar a la atendida por la institución. En cuanto al nivel de pérdidas estimadas por el consultor en un 52%, la prestadora de conformidad a normas establecidas aceptables ha reducido las pérdidas comerciales por faltas de medidores y porcentajes menores de clandestinidad en el uso de las prestaciones sanitarias hasta un 25% diagnosticado.

Es preciso apoyar y promover los programas de reducción del Agua Consumida y no registrada, asegurándose de disponer de un sistema de tarifas basado en principios técnicos y económicos, incluyendo subsidios para incentivar el uso racional del consumo.

Continuando los lineamientos propuestos por el consultor, se han implementado mejoras notables en el modelo de gestión de la Institución tanto en su estructura Organizativa como de Asistencia Técnica claramente definidas y sujetos aplicables en el proceso sostenible de los cambios.

El modelo de Plan de Negocios Original se ha desarrollado en base a 10 de 18 módulos indicados, de los cuales, adoptando una gestión integral se han considerado viables los módulos 1,2,3,4,5,6,7,8,16,18, para su sostenibilidad y mejoramiento en el periodo 2021-2025 cambiando la percepción de que módulos que no fueron desarrollados por falta de información financiera y contables en el tiempo de elaboración del Plan 2015-2016 son abordados para este segundo proyecto de análisis y recomendaciones, sustentándose con la instalación en la prestadora del Sistema Administrativo Financiero SIMAFI.



Con el contenido del presente seguimiento, periodo 2021-2025 damos paso a la gestión Fortalecimiento Técnico y Financiero propuesto por el Consultor para la Institución Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

MISIÓN

En la Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima Brindamos el servicio de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario a la población.

Creemos en el desarrollo autosostenible y responsable de la sociedad, y el aprovechamiento y uso racional del recurso Agua debe ser una prioridad Humana como medio de sustento creador de Vida a través de la protección, promoción y Mantenimiento de las cuencas Hídricas y el compromisos de todos de que protegiendo el medio ambiente y Fomentando el Respeto a la Naturaleza estamos garantizando la calidad de vida de nuestras futuras Generaciones , creyendo firmemente en que si protegemos y conservamos el Agua estamos protegiendo y preservando la vida, Enmarcándonos dentro de los procesos tecnológicos y normativas legales sectoriales, Nacionales y convenios Internacionales.

VISIÓN

Crear las condiciones para que con el concurso y participación de todos los ciudadanos, se promueva la protección del medio Ambiente en nuestras comunidades, en el país y en toda la tierra, para que con el esfuerzo común y solidario se apliquen las estrategias, políticas y normas que permitan una adecuada relación entre el usuario y el ente prestador, para fomentar la visión General de que protegiendo, conservando y dándole un uso adecuado al Recurso Agua tengamos siempre un planeta verde que garantice el derecho a una vida segura, preservando el agua que tenemos y debemos proyectar para un futuro y bien común y bienestar comunitario brindando una cobertura de servicios de Agua Potable y Alcantarillado con una Actitud eficiente y calificad.

VALORES INSTITUCIONALES

- Responsabilidad, Calidad
- Orientación al Usuario
- Transparencia y Ética
- Respeto
- Excelencia

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2021-2025

OE1: Consolidar la Autosostenibilidad económica y financiera de la Institución.

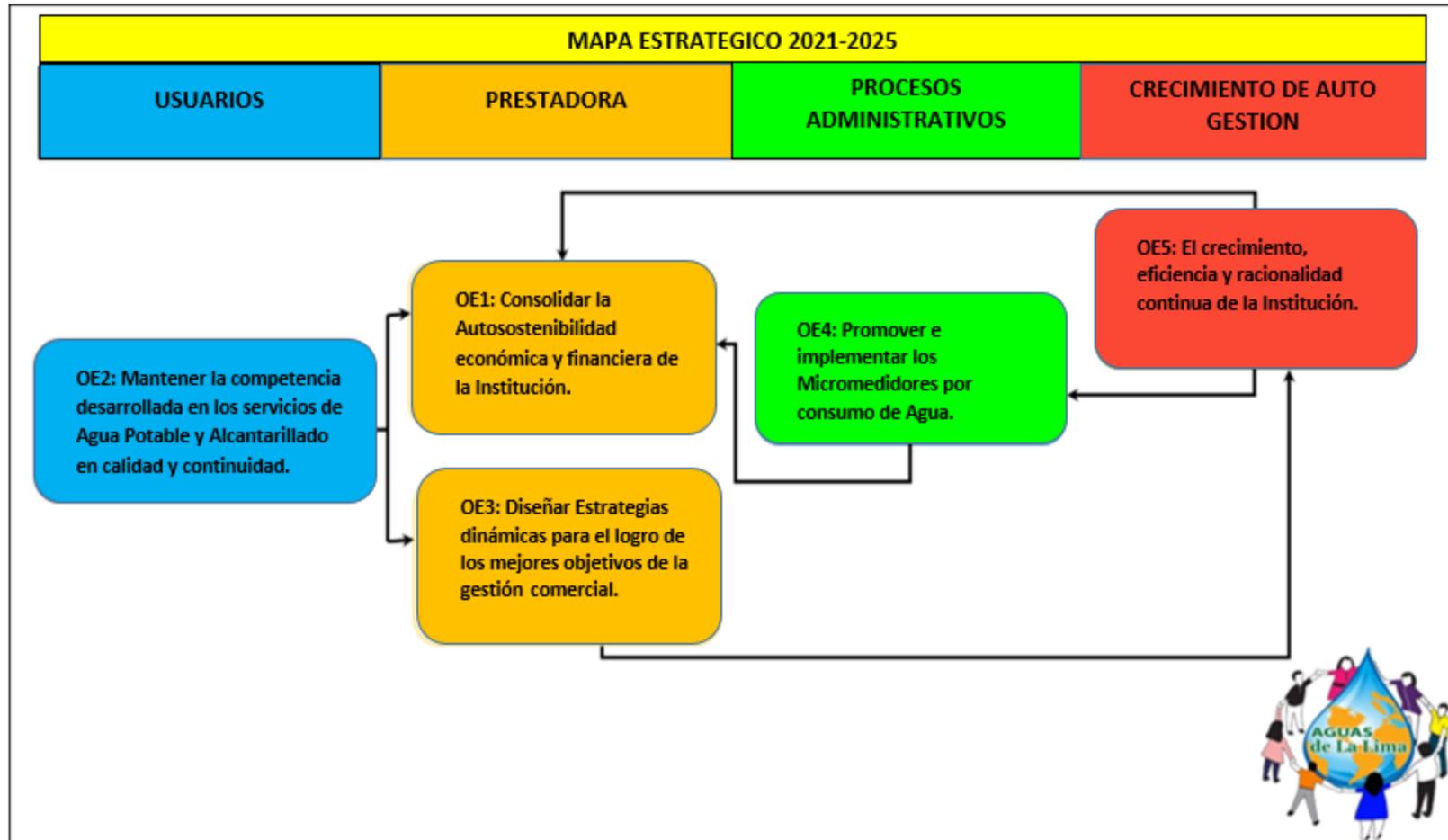
OE2: Mantener la competencia desarrollada en los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en calidad y continuidad.

OE3: Diseño permanente de Estrategias dinámicas para el logro de los mejores objetivos de la gestión comercial.

OE4: Promover e implementar los Micromedidores y Macromedidores por consumo de Agua.

OE5: Lograr un crecimiento continuo y eficiente de la Institución.

MAPA ESTRATEGICO 2021-2025



ANÁLISIS FODA

Evaluación de las Áreas mejoradas, y desarrollo para el 2021-2025 sobre los puntos señalados.

ORIGEN INTERNO

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DEBILES
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo de asistencia técnica. 2. Disponibilidad del recurso hídrico. 3. Alianzas estratégicas con diferentes instituciones nacionales. 4. Trabajo colectivo entre las áreas que conforman la prestadora. 5. Respuesta inmediata a los usuarios. 6. Entrega mensual de facturas de cobro a los usuarios. 7. El personal cuenta con la experiencia y conocimiento del trabajo que realizan. 8. Disponibilidad para desempeñar las labores encomendadas. 9. Comunicación y unidad entre departamentos. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de equipo y maquinaria. 2. Falta de espacio físico en las instalaciones de la prestadora. 3. Falta de Macromedición y Micromedición. 4. Falta de recurso económico para desempeñar algunas actividades asignadas. 5. Cultura de NO pago a los servicios sanitarios. 6. No hay ayuda política para instalación de macromedidores en juntas de agua. 7. Falta de Sistemas de Comunicación interna y externa.

ORIGEN INTERNO

PUNTOS FUERTES

Fortalezas: La Institución perfila su Autosostenibilidad basándose en el continuo apoyo, desarrollo y fortalecimiento de los puntos señalados en el recuadro.

PUNTOS DEBILES

Debilidades: A Excepción de los numerales 2,4 y 7 los demás continúan siendo marcadas falencias en la prestadora Aguas de La Lima.

ORIGEN EXTERNO

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliación de cobertura. 2. Comercializar aguas tratadas (Residuales). 3. Mejorar calidad, distribución y tiempo en servicio a los usuarios. 4. Aprovechamiento del decreto 50/2010 del valor kilowatts de Lps. 4.60 a Lps. 2.00. 5. Instalación de macromedidores a las juntas de agua para cobrar. 6. Instalación de Micromedidores en nuevas residenciales y comunidades que quieran incorporarse a nuestro sistema. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retroceso en el proceso de descentralización. 2. Inseguridad en algunos de los sectores donde se brinda el servicio. 3. Precariedad en el Servicio de Energía Eléctrica 4. Posición política en contra de la Micromedición. 5. Injerencia política en la gestión Administrativa y Operativa. 6. Desconocimiento de la naturaleza jurídica de Aguas de La Lima por parte de la población.

ORIGEN EXTERNO

Oportunidades: Se concluye en buscar la gradualidad y desarrollo de las oportunidades enumeradas, en el sentido de gestionar y generar su aplicación

Amenazas: En cuanto a las amenazas o factores negativos señalados en el análisis original, la Prestadora considera:

Del Numeral 1; que no se muestra ninguna incidencia que nos indique motivos de retroceso en el auto de Descentralización.

Del Numeral 2; A pesar de que se reconocen muy conflictivos e inseguros hay razones para considerar que prevalecen más las condiciones favorables en la mayoría de los sectores en donde se ofrece el servicio.

Del Numeral 3; No hay indicios de ninguna precariedad anormal en el servicio de Energía Eléctrica.

Del Numeral 4; Hay indicios racionales para creer que más que justificaciones económicas hay motivaciones políticas en contra de la Instalación de Micromedidores en el ámbito del servicio.

Del Numeral 5; No hay indicios tácitos de injerencia política en la gestión Administrativa y Operativa.

Del Numeral 6; Observaciones de Campo nos indican que se ha superado por los usuarios el desconocimiento de la naturaleza jurídica del Prestador Unidad Municipal Desconcentrada Aguas de La Lima.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES POR OBJETIVOS

Evaluaciones 2006-2020, Seguimientos 2021-2025

1. Objetivos Estratégicos

LOGROS EN LA CONSOLIDACION DE LA AUTOSOSTENIBILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA INSTITUCION AGUAS DE LA LIMA.

1. Gracias a una agenda de Cobranzas aceptable se ha aumentado y continúa mejorando la recaudación de los cobros por servicios.
2. A la fecha no se hacen cobros por canon a las Juntas de Aguas en su generalidad, a excepción de 2 usuarios que, si cuentan con Macromedidores para registrar su consumo mensual, los demás no disponen de este sistema de control.
3. La Unidad lleva un control y supervisión racional sobre los pegues clandestinos y el registro de nuevos usuarios.
4. Se ha ampliado y se continúa haciendo la ampliación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el Municipio.
5. Es una política Administrativa constante, la reducción permanente del consumo de energía eléctrica, mediante el uso de estrategias adecuadas en las estaciones de Bombas, así como la construcción y el mantenimiento de tanques de almacenaje para agua en las zonas donde no existen.
6. Incidir de manera permanente la validez en la reducción de la deuda con la ENEE de acuerdo con el Decreto 50/2010.

2. Objetivos Estratégicos

MANTENER LA COMPETENCIA DESARROLLADA EN LOS SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN CALIDAD CONTINUA PARA EL 2021-2025.

1. Continuar ampliando y mejorando los sistemas de agua y alcantarillado sanitario existentes dentro de las mejores condiciones de funcionamiento.
2. Para el plan 2021-2025, la Institución cuenta con las herramientas básicas y el equipo adecuado para que el personal desarrolle sus labores en condiciones razonables de trabajo. Sin embargo, es necesario implementar equipo y maquinaria de apoyo.
3. La prestadora da por Hecho la productividad máxima de sus instalaciones al mismo tiempo su obligación de minimizar las pérdidas del recurso en el proceso, racionalizando el uso y el empleo del agua.
4. Incidir para que las comunidades participen en la solución de las necesidades de Agua potable y Alcantarillado sanitario y uso racional del agua.
5. Continuar la política de capacitar el recurso humano para eficientar y calificar su producción y rendimiento en el trabajo.
6. Seguir manteniendo la cloración en los pozos en donde se extrae el Agua.
7. Continuar realizando los Análisis de Agua potable por lo menos 2 veces al año en la estaciones de Agua.

3. Objetivos Estratégicos

OPTIMIZAR LOS RESULTADOS DE LA GESTION DEL AREA COMERCIAL

1. Al 2020 se han implementado cajas de recaudación central y Municipal, además de cajas móviles en barrios y colonias estratégicas.
2. Se ha establecido un horario de Atención al Cliente de 8 horas diarias de lunes a viernes y 4 horas los días sábados.
3. A la fecha se mantienen operativos permanentes de cortes programados por falta de pago de servicio.
4. Se ha logrado facturar el 100% de las comunidades donde se brinda el servicio.
5. La Prestadora reconoce la verificación constante de los usuarios que gozan del beneficio de la 3ra edad.
6. La Institución da seguimiento a la gestión de cobro por consumo mensual y morosidad de los usuarios sea de manera Ordinaria o Procedimiento Legal.
7. Establece una rutina regular de campo para verificar cambios de dirección, pegues clandestinos, así como construcciones nuevas de usuarios y nuevos usuarios.
8. Cobros en Línea

4. Objetivos Estratégicos

PROMOVER COBERTURA DE MACRO Y MICROMEDICION 2021-2025

1. La prestadora no ha promovido ni hace campañas permanentes para promover una cultura del uso racional del Agua.
2. Promover la instalación del Macromedidores y Micromedidores para mayores rendimientos, aprovechamiento y economizar el recurso Agua.
3. Establecer un plan de acción Integral para proteger y conservar las fuentes de Agua.

5. Objetivos Estratégicos

CONTINUAR GENERANDO LA EFICIENCIA ECONOMICA, CRECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

1. En una acción continua mejorar cada vez los indicadores de gestión.
2. Promover la imagen y la identidad de la prestadora utilizando para ello los medios de comunicación masivos.
3. Hacer énfasis en la estandarización de los servicios para fortalecer el vínculo entre la prestadora y la confianza de la comunidad.

PLAN DE GESTIÓN OPERATIVA

En el presente capítulo que forma parte del Plan de

Negocios, se considera en primer lugar, cuales son los Indicadores de Gestión y Metas Corporativas seleccionados por PROMOSAS para Aguas de La Lima, quien deberá dar cumplimiento de las mismas para el período quinquenal 2016-2020

INDICADORES 2021-2025

En referencia a los indicadores de gestión y objetivos seleccionados por PROMOSAS para Aguas de La Lima, a las cuales recomienda dar cumplimiento durante el periodo 2016-2020 al respecto la presente evaluación considera, que si bien es cierto hay un avance notable en el desarrollo y aplicación de los indicadores también es necesario recalcar que hay debilidades en algunas de las recomendaciones planteadas, las cuales deben ser mejoradas.

Nos remitimos al cuadro #1 de los Indicadores por la asesoría, y al Cuadro #3, Programas de Fortalecimiento y su Implementación como recomendaciones para el 2016-2020, Análisis de los Cambios, Avances, y Proyecciones para el 2021-2025

Cuadro #1

INDICADORES POR LA ASESORÍA 2016-2020, EVALUACIONES Y RECOMENDACIONES PARA EL 2021-2025

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR
Empleados por 1.000 conexiones	(N° Empleados/N° Conexiones/1000) Se tiene en cuenta el promedio regional ADERASA: 3,9	La fuente de información para el dato de la cantidad de empleados es la Base de Datos de los funcionarios que lleva el Prestador y la Planilla de Liquidación de sueldos mensuales.	Este indicador permite establecer la dotación o tamaño de la empresa de acuerdo a la cantidad de viviendas que cuentan con conexión a la red de agua potable.
Evaluación del indicador a la fecha			A la fecha se establece un balance justo entre el tamaño de la prestadora y la cantidad de los usuarios del servicio
Cobertura Costos Totales	Relación entre el Costo de Operación Total y los Ingresos Totales (I/C)	La fuente de información serán los Estados Financieros, emitidos a partir de los registros contables del Prestador.	Este indicador permite establecer la capacidad de la empresa para poder financiar sus costos operacionales en base a los ingresos provenientes de la facturación mensual de los usuarios.
Evaluación del indicador a la fecha			Al cierre del 2020 se muestra un equilibrio Administrativo financiero razonable entre
Evaluación del indicador a la fecha			En el Quinquenio que finaliza el 2020, los términos de referencia nos arrojan un suministro de agua potable similar a las necesidades de la población.
Cobertura de Redes	Número de Clientes o cuentas (C), con relación al número de viviendas (V) en el área de servicio Valores de C/V	Se determina como dato oficial el que el Prestador envía al ERSAPS.	Este indicador permite medir la cantidad de viviendas que tienen acceso al suministro de agua potable dentro del área operacional que atiende la empresa y que disponen con redes de distribución.
Evaluación del indicador a la fecha			La evaluación del periodo determina que el suministro de agua es muy cercano a cubrir el 100% de las viviendas de la comunidad.

Calidad del Agua	Porcentaje de muestras de Agua Potable que cumplen con las normas nacionales de calidad de agua a suministrar a la población.	La toma de muestras por parte de las EPS.	Este indicador permite medir los resultados favorables de calidad del agua otorgada a la población, en base a muestras recogidas desde las propias redes de distribución.
Evaluación del indicador a la fecha			A este respecto la prestadora está cumpliendo por lo menos una vez al año analizando el agua potable directamente de las tuberías de distribución, garantizando la calidad del agua servida a la población
Continuidad del Servicio	Número de horas promedio ponderado diario de servicio (N)	Para valorar el indicador se utiliza el registro del número de conexiones con servicio de 24 horas, (dato ERSAPS); con servicio 12 a 24 horas (dato ERSAPS); y con servicio menos de 12 horas (dato ERSAPS).	En este indicador evalúa como el prestador tiene programado el suministro de agua a los usuarios, y que tan distante se encuentra de llegar a una continuidad meta de 24 horas al día, y todos los días de la semana.
Evaluación del indicador a la fecha			La evaluación de este indicador medido del 2016-2020 nos dice que el prestador programa el suministro de agua a los usuarios, tomando en consideración el aprovechamiento y el uso racional del producto, logrando establecer horarios de servicios continuos todos los días y conforme a horarios de disminución por horas en el sistema de bombeo, muy lejos de llega a la suspensión permanente del agua en las viviendas, concluyendo que el prestador brinda el servicio de agua potable de una manera eficiente y constante todos los días y a toda la población.
Calidad del Agua	Porcentaje de muestras de Agua Potable que cumplen con las normas nacionales de calidad de agua a suministrar a la población.	La toma de muestras por parte de las EPS.	Este indicador permite medir los resultados favorables de calidad del agua otorgada a la población, en base a muestras recogidas desde las propias redes de distribución.
Evaluación del indicador a la fecha			A este respecto la prestadora está cumpliendo por lo menos una vez al año analizando el agua potable directamente de las tuberías de distribución, garantizando la calidad del agua servida a la población
Continuidad del Servicio	Número de horas promedio ponderado diario de servicio (N)	Para valorar el indicador se utiliza el registro del número de conexiones con servicio de 24 horas, (dato ERSAPS); con servicio 12 a 24 horas (dato ERSAPS); y con servicio menos de 12 horas (dato ERSAPS).	En este indicador evalúa como el prestador tiene programado el suministro de agua a los usuarios, y que tan distante se encuentra de llegar a una continuidad meta de 24 horas al día, y todos los días de la semana.
Evaluación del indicador a la fecha			La evaluación de este indicador medido del 2016-2020 nos dice que el prestador programa el suministro de agua a los usuarios, tomando en consideración el aprovechamiento y el uso racional del producto, logrando establecer horarios de servicios continuos todos los días y conforme a horarios de disminución por horas en el sistema de bombeo, muy lejos de llega a la suspensión permanente del agua en las viviendas, concluyendo que el prestador brinda el servicio de agua potable de una manera eficiente y constante todos los días y a toda la población.

<p>Confiabilidad del Servicio</p>	<p>Se califican aspectos de racionamientos, suspensiones de servicio, cobertura de almacenamiento y existencia de planes de manejo de cuencas o acuíferos</p>	<p>Datos Generados por el Consultor Responsable del Indicador.</p>	<p>La confiabilidad del servicio se refiere a la capacidad que tienen la EPS para asegurar la disponibilidad y continuidad del recurso hídrico a la población, en base a medidas y acciones preventivas ante fenómenos que amenacen este objetivo.</p>
<p>Evaluación del indicador a la fecha</p>			<p>La Prestadora salvo cualquier calamidad física o natural tiene la capacidad para asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio hídrico a la población, tomando las previsiones pertinentes ante los fenómenos que amenacen este objetivo, tal y como ha ocurrido recientemente en el 2020 con las Inundaciones y los graves daños causados a la Infraestructura local por los Huracanes ETA e IOTA, que pese al colapso total de las redes de aguas y alcantarillado sanitario el suministro de agua fue rehabilitado en pocos días contrario al servicio de alcantarillado que aun a esta fecha 30 de marzo del 2021 no ha sido reestablecido totalmente en por lo menos el 95% de la población.</p>
<p>Ingreso por metro cúbico</p>	<p>Ingresos Totales / m3 Producidos</p>	<p>La fuente de información serán los Estados Financieros emitidos a partir de la Contabilidad, y los datos aportados por el Prestador, enviado regularmente al ERSAPS. Para la cantidad de m3 de agua producida se utilizará el dato del Indicador "Cantidad de agua producida" porEPS.</p>	<p>Este indicador evalúa la capacidad que tiene una empresa para optimizar sus ingresos o riqueza, medidos en función del consumo producido.</p>

Evaluación del indicador a la fecha			La Institución evalúa su capacidad de ingresos en función del consumo de agua producida y servida, diagnostico que se calcula estableciendo criterios informativos de los estados financieros y datos ponderados de campo y practicas generadas por el prestador
Cobertura Micromedición	(N° de usuarios con micro medidor/N° Total de usuarios)	Se basa en los registros en el sistema comercial de cada EPS.	Este indicador mide la proporción de usuarios de cada EPS, cuyos consumos son medidos efectivamente a través de medidores de agua potable.
Evaluación del indicador a la fecha			La Prestadora no contabiliza un control de consumo medido en metros cúbicos a través de medidores de agua potable.
Recaudo Anual	Relación entre el Recaudo y la Facturación anual (Recaudo / Facturación)	Este indicador se apalanca fuertemente por las acciones de cobranza llevadas a cabo por cada empresa, como así también por la facilidad que tienen los usuarios para acceder a los puntos de pago.	Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para lograr recaudar la totalidad de los valores facturados mensualmente.
Evaluación del indicador a la fecha			Dándole validez a las indicaciones del plan de negocios del periodo 2016-2020, la Institución Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima ha desarrollado un sistema de control administrativo financiero que le permite apalancar de forma aceptable sus ingresos y sus egresos, bajo una plataforma de facturación mensual de cobros y recaudo de valores, así como de exigimiento legal externo a los usuarios caídos en mora. También se establece centros móviles de cobranzas.

<p>Cobertura de Alcantarillado</p>	<p>N° de Usuarios con alcantarillado/N° de usuarios con agua potable</p>	<p>La fuente de información será aquella aportada por cada EPS, la cual está contenida en el sistema comercial Simafi, o registros manuales que mantenga cada empresa en caso de no contar con sistema.</p>	<p>Este indicador mide la proporción de usuarios del área operacional de la empresa que tienen acceso a descargar sus aguas servidas a las redes de alcantarillado.</p>
<p>Evaluación del indicador a la fecha</p>			<p>El Ente Prestador aporta al 2020 un área de operaciones en el marco de su cobertura estimado hasta en un 80% de los usuarios que descargan estas aguas contaminadas a las redes públicas de alcantarillado sanitario.</p>
<p>Cobertura de Servicio de Aguas Tratadas</p>	<p>N° de usuarios con tratamiento/ N° usuarios con alcantarillado</p>	<p>La fuente de información para los clientes con conexión al alcantarillado será aquella aportada por cada EPS, la cual está contenida en el sistema comercial Simafi, o registros manuales que mantenga cada empresa en caso de no contar con sistema. Respecto a los usuarios cuyas descargas tienen algún mecanismo de tratamiento, será aportada por el área técnica operacional de cada empresa.</p>	<p>Este indicador mide el nivel de saneamiento que existe de los diversos cauces naturales, lagos o mar donde son dispuestas las aguas servidas a través del alcantarillado público.</p>
<p>Evaluación del indicador a la fecha</p>			<p>Al concluir el periodo 2016-2020 el nivel de este indicador se mantiene en las mismas condiciones, es decir, que las aguas que el prestador descarga por el alcantarillado no son tratadas adecuadamente y caen directamente sin saneamiento alguno en los ríos, lagos, y mares a excepción de un estimado del 5% que son tratadas en Lagunas de Oxidación</p>

Tabla N°1 Cronograma de logros de las metas corporativas.

Indicadores	Unidad de Medida	Línea Base 2020	METAS				
			2021	2022	2023	2024	2025
Institucionales							
<i>Empleados por cada 1000 conexiones</i>	UNIDAD	2.63	3	3	3	4	5
<i>Cobertura de costos totales</i>	%	145%	%	%	100%	100%	100%
Operacionales							
<i>Cantidad de agua producida</i>	%	105%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Cobertura de Redes</i>	%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
<i>Calidad del agua</i>	%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
<i>Continuidad de servicio</i>	HORAS	21	21	21	21	24	24
<i>Ingreso por metro cúbico</i>	Lps/ m3	3.82	3.74	3.75	3.77	3.79	3.82
Comerciales							
<i>Cobertura de Micromedición</i>	%	50%	0%	0%	10%	20%	25%
<i>Recaudo Anual *</i>	%	97%	40%	60%	60%	70%	70%
Ambientales							
<i>Cobertura de Alcantarillado</i>	%	83%	90%	90%	95%	95%	100%
<i>Cobertura de Tratamiento de Aguas Servidas</i>	%	15%	15%	15%	15%	30%	30%

*Respecto a la recaudación total, ésta incorpora tanto la facturación del mes como los saldos morosos de meses anteriores.

Tabla N°2 Matriz de Programas y Proyectos de mejora seleccionados del Plan de Negocios de AGUAS de LA LIMA.

PROGRAMAS	PLAZO		IMPACTO EN INDICADORES DE GESTION COORPORATIVA										
	Corto (Menos de 2 años)	Mediano (2 a 5 años)	Ex1 000	CCT	CAP	CR	CAS	C S	IxM	CMIC	RA	CA	CTA S
Propuesta de Mejoras Macro proceso de agua potable													
1. Puesta en Marcha de nuevos Pozos y Aumento del Horario del Servicio				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
2. Búsqueda y Reparación de Fugas (Fugas Visibles)				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
3. Monitoreo de la Calidad de Agua de los Pozos				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4. Desarrollo de Tratamientos de Agua para Pozos con Problemas de Calidad.				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
5. Implementación de los primeros Sectores Piloto con Macromedición y Micromedición				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
6. Implemtar Indicador de Consumo de Energia Electrica y Plan de ahorro de energía.				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
7. Colecta de Información de USAID y actualización de Estudios Hidrogeologicos.				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
MEJORAS AMBIENTALES Y ALCANTARILLADO SANITARIO.													
1. Catastro Tecnico, Red de Colectores, Pozos y Lagunas existentes				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
2. Catastro de Usuarios de Saneamiento				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
3. Plan director de Saneamiento				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4. Gestión de Financiamiento Externo y Cooperacion para Inversiones				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Propuesta de Mejoras Macro Proceso Comercial													
1.Disminuir las Pérdidas Comerciales y aseguramiento de ingresos													
1.1 Seguimiento del plan de detección de clientes clandestinos				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
1.2 Seguimiento al procedimiento de cobro/multa de situaciones irregulares				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
2.Potenciar el Catastro de Usuarios													
2.1. Seguimiento a la política de Catastro usuarios y recuperación de datos de usuarios				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
2.2 Actualizar el Catastro de Usuarios				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
3.Mejorar la calidad y nivel de servicio en la atención de usuarios													
3.1 Desarrollo de procedimientos de atención por contacto con usuarios				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
3.2. Mejorar tiempos de atención, a través de la determinación de indicadores y estándares de atención				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4.Disminuir la morosidad													
4.1 Aprobar e Implementar Política de Cobranza e indicadores y metas de cumplimiento				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4.2 Potenciar la gestión de corte, generando exclusividad de los recursos				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4.3 Implementar Cobranza Movil, POS y Cobranza por Bancos				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4.4 Implementar cobranza telefónica, de terreno y judicial				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
5. Actualizacion del Sistema SIMAFI													
5.1 Actualizacion del sistema comercial SIMAFI				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

LEYENDA

Empleados por cada 1000 conexiones	Ex1000
Cobertura de costos totales	CCT
Cantidad de agua producida	CAP
Cobertura de Redes	CR
Calidad del agua	CAS
Continuidad de servicio	CS
Ingreso por metro cúbico	IxM
Cobertura de Micromedición	CMIC
Recaudo Anual	RA
Cobertura de Alcantarillado	CA
Cobertura de Tratamiento de Aguas Servidas	CTAS

Rojo = Impacto Directo	DIRECTO	
Azul = Impacto Indirecto en el Indicador	INDIRECTO	

Tabla N°3 Ficha Resumen de Programas de Fortalecimiento y su Implementación.

FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS DE FORTALECIMIENTO Y SU IMPLEMENTACIÓN						
	PROPUESTA					
	2016-2020	2021	2022	2023	2024	2025
PROGRAMAS						
Propuesta de Mejoras Macro proceso de agua potable						
1. Puesta en Marcha de nuevos Pozos y Aumento del Horario del Servicio	\$ 589,100.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$300,000.00	\$300,000.00
2. Búsqueda y Reparación de Fugas (Fugas Visibles)	\$414,500.00	\$ -	\$100,00.00	\$0	\$100,000.00	\$ -
3. Monitoreo de la Calidad de Agua de los Pozos	\$8,000.00	\$2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$ -
4. Desarrollo de Tratamientos de Agua para Pozos con Problemas de Calidad.	\$501,956.00	\$ -	\$ -	\$250,000.00	\$ -	\$ -
5. Implementar Indicador de Consumo de Energía Eléctrica y Plan de ahorro de energía.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
6. Colecta de Información de USAID y actualización de Estudios Hidrogeológicos.	\$20,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
MEJORAS AMBIENTALES Y ALCANTARILLADO SANITARIO.						
1. Catastro Técnico, Red de Colectores, Pozos y Lagunas existentes	\$30,000.00	\$ -	\$ -	\$50,000.00	\$ -	\$ 50,000.00
2. Catastro de Usuarios de Saneamiento	\$50,000.00	\$ -	\$ -	\$50,000.00	\$ -	\$ -
3. Plan director de Saneamiento	\$180,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$30,000.00	\$ -
4. Gestión de Financiamiento Externo y Cooperación para Inversiones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$20,000.00
Subtotal Propuesta de Mejoras Macroproceso Técnico Operacionales	\$ 589,100.00	\$ 82,000.00	\$223,500.00	\$775,456.00	\$123,500.00	\$ 1793,556.00
Propuesta de Mejoras Macro Proceso Comercial						
1. Disminuir las Pérdidas Comerciales y aseguramiento de ingresos						

1.1 Seguimiento del plan de detección de clientes clandestinos	\$ -	\$ 1,094.47	\$ 1,121.83	\$ 1,149.88	\$ 1,178.63	\$ 4,544.81
1.2 Seguimiento al procedimiento de cobro/multa de situaciones irregulares	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.Potenciar el Catastro de Usuarios						
2.1. Seguimiento a la política de Catastro usuarios y recuperación de datos de usuarios	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2 Actualizar el Catastro de Usuarios	\$ 213.56	\$ 656.68	\$ 1,346.20	\$ 689.93	\$ 1,414.35	\$ 4,320.72
3.Mejorar la calidad y nivel de servicio en la atención de usuarios						
3.1 Desarrollo de procedimientos de atención por contacto con usuarios	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3.2 Mejorar tiempos de atención, a través de la determinación de indicadores y estándares de atención	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4.Disminuir la morosidad	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4.1 Aprobar e Implementar Política de Cobranza e indicadores y metas de cumplimiento	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4.2 Potenciar la gestión de corte, generando exclusividad de los recursos	\$ 55,005.60	\$ 56,380.74	\$ 57,790.26	\$ 59,235.01	\$ 60,715.89	\$ 289,127.50
4.3 Implementar Cobranza Móvil, POS y Cobranza por Bancos	\$ -	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 20,000.00
4.4 Implementar cobranza telefónica, de terreno y judicial	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	\$ 35,000.00
5. Actualización del Sistema SIMAFI						
5.1 Actualización del sistema comercial (Incluye Web Service el año 2016)	\$ 2,222.22	\$ -	\$ 1500.00	\$ 2,500.00	\$ 3,000.00	\$ 4,000.00
Subtotal Propuesta de Mejoras Macroproceso comercial	\$ 64,441.38	\$ 70,131.89	\$ 73,758.29	\$ 75,574.82	\$ 104,975.53	\$ 385,881.92
Propuesta de Mejoras Procesos de Soporte y Funciones de Apoyo						
1. Desarrollo Organizacional						
1.1. Mejora de la Estructura Organizacional de ADLL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
1.2 Elaboración y/o actualización de manuales de funcionamiento y procedimientos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
1.3 Mejora de recurso humanos mediante capacitación del personal en todos sus niveles	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 6,596.30
1.3.1 Programa General de Capacitaciones para Aguas de La Lima	\$ -	\$ 2,650.57	\$ 6,656.11	\$ 4,004.43	\$ 242.74	\$ 13,553.85

3.4 Atención al clima laboral y necesidades personales de los empleados de Aguas de La Lima	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 6,596.30
2. Mejoras Área Administrativa.						
2.1 Poner en Marcha SIMAFI área Administrativa Financiera	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.2 Implementar la Contabilidad estandarizada en base a nuevo Plan de Cuentas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.3 Nivelación Salarial.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.4 Cierre de Convenio para subsidio de Energía y Pago de Deuda con la ENEE	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.5 Promover ajuste tarifario (saneamiento) 2017	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2.6 Ajustes Tarifarios anuales por Inflación	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Comunicación y Educación						
3. Comunicación Interna						
3.1 Comunicación diaria de novedades (dentro y entre cada departamento)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3.2 Reunión semanal de Gerentes y Jefes de Departamentos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3.3 Reunión periódica con el personal de cada departamento	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3.4 Calendarización mensual de reuniones con Junta Directiva	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4. Comunicación Externa						
4.1 Actualización y seguimiento permanente de cuenta de redes sociales	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4.2 Campaña de Socialización Implementación de la Micromedicación	\$ -	\$ 5,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5,000.00
4.3 Creación y actualización del sitio web y creación de correo electrónicos internos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4.4 Recepción y respuesta diaria y periódica de mensaje en medios propios y medios públicos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4.5 Preparación de contenidos e implementación de charlas, encuentros en escuelas y otras instituciones	\$ 879.51	\$ 879.51	\$ 879.51	\$ 879.51	\$ 879.51	\$ 4,397.55
4.6 Preparación de contenidos e implementación de eventos especiales	\$ 1,978.89	\$ 439.75	\$ 439.75	\$ 439.75	\$ 439.75	\$ 3,737.89
4.7 Diseño y producción de piezas de información	\$ 571.68	\$ 351.80	\$ 351.80	\$ 351.80	\$ 351.80	\$ 1,978.88

4.8 Elaboración de un plan de medios de comunicación	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4.9 Publicidad y propaganda	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77	\$ 10,993.85
4.10 Planificación e implementación de mejora de la imagen corporativa	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38	\$ 5,496.90
5. Creación y acondicionamiento de área Comunicación						
5.1 Generación del área de comunicación con asignación de puesto part-time y presupuesto en POA	\$ -	\$ 4,895.69	\$ 4,895.69	\$ 4,895.69	\$ 4,895.69	\$ 19,582.76
5.2 Mantenimiento del área de comunicación con asignación de equipo		\$ 967.46				\$ 967.46
6. Relaciones con la Comunidad						
6.1 Identificación y Análisis de Actores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
6.2 Consulta y Construcción de Consensos	\$ 219.88	\$ 219.88	\$ 219.88	\$ 219.88	\$ 219.88	\$ 1,099.40
6.3 Promoción social y ambiental	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
6.4 Implementación de encuesta de satisfacción	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
6.5 Transparencia y Rendición de Cuentas (Portal Transparencia a nivel nacional, murales)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Subtotal Propuesta de Mejoras Procesos de Soporte y Funciones de Apoyo	\$ 9,586.63	\$ 21,341.33	\$ 19,379.41	\$ 16,727.73	\$ 12,966.04	\$ 80,001.14
TOTAL PROGRAMAS DE FORTALECIMIENTO DE AGUAS DE LA LIMA PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN (USD)						\$ 2255,439.06

Programa de Fortalecimiento para la Modernización de Aguas de La Lima y su Implementación

En este capítulo podemos observar el Programa de Implementación del Plan de Negocio, para lo cual se elaboró para cada una de las propuestas seleccionadas una ficha, que señala las acciones que proceden para la implementación de la misma y el cronograma de desarrollo de las actividades en el quinquenio 2016-2020

complementándose con la información de los costos asociados al programa.

Correspondería señalar fuentes de financiamiento de los programas, fondos propios, Organismos nacionales gubernamentales y Organismos internacionales.

Observaciones al Programa de Fortalecimiento para la Modernización de Aguas de La Lima y su Implementación 2021-2025

Las medidas que se han planificado para el periodo 2016-2020 conllevan una fuerte dosis de Financiamiento Local o Externo para poder realizarlos, sin embargo, se hace notar, que ninguna ha tenido una incidencia significativa de ejecución porque no se tuvo la disponibilidad financiera para cumplir con las propuestas, por lo cual, se propone para el quinquenio 2021-2025 seleccionar las mismas actividades como fuentes primarias de modernización de la Institución, sin mencionar ningún complemento financiero de apoyo por lo que se dejara a lo que pueda implementarse en el periodo como un avance positivo en el Cronograma y en congruencia con la realidad económica y disposición Financiera de la Prestadora, sin dejar de mencionar probables cifras tentativas que puedan establecer figuras de ejecución en algunas líneas del Cronograma.

Tabla N°3 Matriz del Programa

Referencia al Programa 2016-2020

Continuidad del Programa 2021-2025

Propuesta de Mejoras Macro Proceso de Agua Potable

Numerales 1,2,3,4,5,6

La Prestadora a monitoreado y desarrollado la ejecución de estas propuestas y las continuara ejecutando y fortaleciendo para el periodo 2021-2025.

Numeral 7... No hay información concreta.

Mejoras Ambientales y Alcantarillado Sanitario

Numerales 1,2

La Prestadora Implementa y continuara fortaleciendo estos indicadores en el periodo 2021-2025.

Numerales 3,4

No se dispone de información, ni se conoce información concreta.

Propuesta de Mejoras Macro Proceso Comercial

1. Disminuir las perdidas Comerciales y aseguramiento de Ingresos.
2. Potenciar el Catastro de Usuarios.
3. Mejorar la calidad y nivel de servicio en la atención de los usuarios.
4. Disminuir la Morosidad.
5. Actualización del sistema SIMAFI.

La Institución se fortalece con la ejecución de las propuestas señaladas para el área comercial, pone en actualización permanente, da seguimiento y procede en busca de la mejor calidad y seguridad en el servicio a los usuarios y productividad para la Prestadora, se recomienda continuar implementando y desarrollar para el periodo 2021-2025.

Propuesta de Mejoras, Procesos Soporte y Funciones de Apoyo

1. Desarrollo Organizacional

Numerales 1.1,1.2,1.3,1.3.1,3.4

La Prestadora ha logrado una estructura organizacional conforme a las prácticas estándar de administración con manuales de procedimientos de control financieros actualizados, capacitaciones de personal, procesos de soporte laboral y apoyo interno en todos sus niveles.

2. Mejoras Área Administrativas

Numerales 2.1,2.2,2.3

Todos estos están en ejecución por la Prestadora; Control SIMAFI, Contabilidad con Plan de Cuenta, Nivelaciones Salariales, Seguimiento Convenio de Deuda con la ENEE, así como la promoción y socialización para un ajuste en las tarifas y ajustes de las tarifas por Inflación. Para el Periodo 2021-2025.

Comunicación y Educación

3. Comunicación Interna

Numerales 3.1,3.2,3.3,3.4

A excepción de las Reuniones Eventuales de la Junta Directiva existe una comunicación fluida entre los departamentos, reuniones de personal y semanales entre gerencia y jefes de departamento, tanto de motivación, planificación y compromiso de todos los empleados para cumplir solidariamente con las metas de la Institución.

4. Comunicación Externa

Numerales 4.1,4.2,4.3,4.4,4.5,4.6,4.7,4.8,4.9,4.10

A lo externo la Prestadora se actualiza con información relacionada, con sitios en las redes, impresos, recepción rápido de incidencia, charlas en las escuelas y colegios, implementación de eventos, publicidad en medios, imagen corporativa; algunos puestos en marcha en el periodo 2016-2020 fueron desapareciendo en el tiempo, algunos han sido retomados y otras que puedan implementarse en el periodo 2021-2025 que sirven para crear las condiciones de una comunicación eficiente y fortalecimiento de la Institución en la comunidad y área de su incidencia.

5. Creación y Acondicionamiento del Área de Comunicación

Numerales 5.1,5.2

Estos indicadores no fueron ejecutados en el 2016-2020. Programa para el 2021-2025.

6. Relaciones con la Comunidad

Numerales 6.1,6.2,6.3,6.4,6.5

La Prestadora se promociona y promueve su gestión en la comunidad y área de influencia, mediante asamblea anual de usuarios, promociones de protección ambiental, consensos y publicidad en las redes y con gran énfasis y responsabilidad con una rendición de cuentas por el manejo de fondos en el Portal Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública IAIP.

Ficha 1 Macroproceso Técnico Operacional.

Propuesta de Mejoras Macro proceso de agua potable					
Nombre del programa: Puesta en Marcha de nuevos Pozos y Aumento del Horario del Servicio					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Contrato Licitación Publica</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Seguimiento del Contrato	seguimiento y control				
PRESUPUESTO: FONDOS PROPIOS O ONG	\$ 0.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 0.00
<i>Contrato con mejor Oferta</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Seguimiento del Contrato	seguimiento y control				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR TOTAL	\$ 120,000.00	\$ 120,000.00	\$ 120,000.00	\$ 120,000.00	\$ 0.00
Nombre del Programa: Búsqueda y Reparación de Fugas (Fugas Visibles)					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Búsqueda y Reparación de fugas Visibles.</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					

Campaña de Detección inicial de Fugas y Compra de materiales		Planeamiento			
<i>Instalación de Micromedidores (Sectores Piloto)</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Se Instalarán 2000 Micromedidores por año. Comenzando 2023 con 500 medidores			Ejecución	Ejecución	Ejecución
PRESUPUESTO: Fondos Propios	\$ 0.00	\$ 0.00	\$12,000.00	\$12,000.00	\$12,000.00
<i>Seguimiento del Plan y reducción de pérdidas comerciales y mantenimiento de medidores</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
		Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución
PRESUPUESTO: Fondos Propios	\$ 0.00	0.00	\$ 2,000.00	\$ 2,000.00	\$2,000.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 14,000.00	\$ 14,000.00	\$ 14,000.00
VALOR TOTAL	\$ 42,000.00				
Nombre del programa: Monitoreo de la Calidad de Agua de los Pozos					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Ejecución Plan Muestreo</i>					

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
		Ejecución	Seguimiento	Seguimiento	Seguimiento
PRESUPUESTO: Fondos Propios	\$ 0.00	\$ 2000.00	\$ 2000.00	\$ 2000.00	\$ 2000.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 2000.00	\$ 2000.00	\$ 2000.00	\$ 2000.00
VALOR TOTAL	\$ 8,000.00				

Nombre del sub programa: Desarrollo de Tratamientos de Agua para Pozos con Problemas de Calidad.

ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Planta de Tratamiento de Arsénico, Hierro y Manganeso.					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
				Ejecución	
PRESUPUESTO: Fondos Propios	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00
VALOR TOTAL	\$14,000.00				

Nombre del programa: Implementar Indicador de Consumo de Energía Eléctrica y Plan de ahorro de energía.

ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 10,800.00	\$ 10,800.00	\$ 10,800.00	\$ 10,800.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR TOTAL	\$ 43,200.00				

Nombre del Programa: Colecta de Información de USAID y actualización de Estudios Hidrogeológicos.					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Colecta de Información</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
<i>Estudios Hidrogeológicos</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION			Ejecución		
PRESUPUESTO: Fondos Propios	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR TOTAL	\$ 0.00				
MEJORAS AMBIENTALES Y ALCANTARILLADO SANITARIO.					
Nombre del programa: Catastro Técnico, Red de Colectores, Pozos y Lagunas existentes					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Elaboración de Planos de Colectores existente, estaciones de Bombeo y Lagunas					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION		Ejecución			
PRESUPUESTO: Fondos Propios	\$ 0.00	\$ 30000.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 30000.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

VALOR TOTAL	\$ 30000.00				
Nombre del programa: Catastro de Usuarios de Saneamiento					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Levantamiento de Catastro de Usuarios de Saneamiento					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
			Ejecución		
PRESUPUESTO: Fondos Propios	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 50000.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 50000.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR TOTAL	\$ 50000.00				
Nombre del programa: Plan director de Saneamiento					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Elaboración del Plan Director de Saneamiento.					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
			Ejecución	Seguimiento	
PRESUPUESTO: Fondos Externos.	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 30000.00	\$ 150000.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 30000.00	\$ 150000.00	\$ 0.00
VALOR TOTAL	\$ 180000.00				
Nombre del programa: Gestión de Financiamiento Externo y Cooperación para Inversiones					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00				
VALOR TOTAL	\$ 0.00				

Propuesta de Mejoras Macro Proceso de Agua Potable

Nombre del Programa:

1. Puesta en Marcha de Nuevos Pozos y Aumento del Horario del Servicio.
2. Búsqueda y Reparación de Fugas Visibles.
3. Mantenimiento y Rehabilitación de Redes de Distribución.
4. Instalación de Micromedidores

Se instalarán 2,000 Micromedidores por año, comenzando el 2018. Financiamiento: Fondos Propios.

Evaluación

Numeral 1. No se construyeron pozos nuevos. Pero si se registra un aumento de horas en el servicio de suministro en el 2016-2020. Se programa 2021-2025.

Numerales 2,3

En ejecución permanente 2016-2020 y 2021-2025.

Numeral 4

Sin ejecución

Nombre del Programa:

Monitoreo de la Calidad del Agua de los Pozos

Ejecución 2016-2020, muestreo anual (1)

Fortalecer 2021-2025, muestreo anual (2)

Nombre del Sub-Programa

Desarrollo de tratamiento de Agua para Pozos con problemas de Calidad

Ejecución 2016-2020, en Desarrollo

Ejecución 2021-2025, Implementar

Nombre del Programa:

Implementar Indicador de Consumo de Energía Eléctrica y Plan de Ahorro de Energía

2016-2020, en Ejecución

2021-2025, Fortalecer

Nombre del Programa:

Colecta de Información USAID y Actualización de Estudios Hidrogeológicos

Ejecución 2016-2020, ninguna

Ejecución 2021-2025, gestionar programa

Mejoras Ambientales y Alcantarillado Sanitario

Nombre del Programa:

Catastro Técnico, Red de Colectores, Pozos y Lagunas Existentes

Nivel Ejecución 2016-2020, Aceptable (90%)

2021-2025, Tratamiento en Lagunas de Oxidación, aproximadamente un 25% de la Red.

Nombre del Programa:

Catastro de Usuarios de Saneamiento, levantamiento.

2016-2020 Implementado aproximadamente en un 95%.

2021-2025 Continuar desarrollo y Fortalecimiento.

Nombre del Programa:

Plan Director de Saneamiento

2016-2020 Sin Ejecución

2021-2025 Implementar

Nombre del Programa:
 Gestión de Financiamiento Externo y Cooperación para Inversiones
 2016-2020 Sin Ejecución
 2021-2025 Implementar

Ficha 2 Macro proceso Comercial.

Nombre del Programa: Comercial					
Nombre del sub programa: Disminuir las Pérdidas Comerciales y aseguramiento de ingresos					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Seguimiento del plan de detección de clientes clandestinos y medición irregular</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Implementación de programa para detectar clientes clandestinos a través de inspecciones de campo	Seguimiento y monitoreo				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 1094.47	\$ 1121.83	\$ 1149.88	\$1178.63
Personal Interno de La Prestadora (Catastro de Usuarios)					

Seguimiento al procedimiento de cobro/multa de situaciones irregulares					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Definir una política y procedimientos asociados para multar las situaciones irregulares detectadas	Elaboración, aprobación y aplicación	Determinar alcance e implementación de la política	Seguimiento y Control	Seguimiento y Control	Seguimiento y Control
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Fondos Propios Personal Interno de la Prestadora					
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 1094.47	\$ 1121.83	\$ 1149.88	\$ 1178.63
VALOR TOTAL	\$ 4,544.81				
Nombre del Programa: Potenciar el Catastro de Usuarios					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Seguimiento a la política de Catastro usuarios y recuperación de datos de usuarios</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Seguimiento a la política y procedimientos asociados para efectuar el mantenimiento sistemático del catastro de usuarios	seguimiento y control	seguimiento y control	seguimiento y control	seguimiento y control	seguimiento y control
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

Personal Interno de La Prestadora (Catastro de Usuario)					
<i>Actualizar el Catastro de Usuarios</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Actualización del catastro de usuarios para verificar los usuarios clandestinos o inactivos	Control y seguimiento	Control y seguimiento	Control y seguimiento	Control y seguimiento	Control y seguimiento
PRESUPUESTO:	\$ 213.56	\$ 656.68	\$ 1346.20	\$ 689.93	\$ 1414.35
Personal Interno de La Prestadora (Catastro de Usuario y Lectores)					
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 213.56	\$ 656.68	\$ 1346.20	\$ 689.93	\$ 1414.35
VALOR TOTAL	\$ 4,320.72				
Nombre del sub programa: Mejorar la calidad y nivel de servicio en la atención de usuarios					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Desarrollo de procedimientos de atención por contacto con usuarios</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Elaboración de un procedimiento que describa el cómo proceder en la atención por cada tipo de usuario	Elaboración, aprobación y aplicación	Seguimiento y control	Seguimiento y Control	Seguimiento y Control	Seguimiento y Control
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

Pago de Consultoría					
<i>Mejorar tiempos de atención, a través de la determinación de indicadores y estándares de atención</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Definición de estándares de atención de usuarios y generar mecanismo de seguimiento y control	Elaboración, aprobación y aplicación	Determinar estándares, su control y seguimiento	Seguimiento y Control	Seguimiento y Control	Seguimiento y Control
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Personal Interno de Aguas de La Lima					
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR TOTAL	\$ 0.00				
Nombre del sub programa: Disminuir la morosidad					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Determinar Política de Cobranza e indicadores y metas de cumplimiento</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Definir una política y procedimientos asociados respecto a cómo la prestadora realiza su proceso de cobranza	Elaboración, aprobación y aplicación	seguimiento y control	seguimiento y control	seguimiento y control	seguimiento y control
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

Personal Interno (Comercial)					
<i>Potenciar la gestión de corte, generando exclusividad de los recursos</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Gestión de corte y reconexión de usuarios por no pago de acuerdo a la categoría, tiempo de deuda, medición y no medicino	Control y seguimiento o				
PRESUPUESTO:	\$ 55005.60	\$ 56380.74	\$ 57790.26	\$ 59235.01	\$ 60715.89
Personal Tercerizados (Cortes) y Personal de O&M de La Prestadora					
<i>Implementar Cobranza Móvil, POS y Cobranza por Bancos</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Alquiler de vehículos para días de Cobranza					
PRESUPUESTO: Fondos Propios		\$ 5000.00	\$ 5000.00	\$ 5000.00	\$ 5000.00
<i>Implementar cobranza telefónica, de terreno y judicial</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Incorporar nuevas acciones de cobranza con el objeto de mejorar la recuperación de deuda morosa	Planificación	Implementación	Control y seguimiento o	Control y seguimiento o	Control y seguimiento o
PRESUPUESTO:	\$ 7000.00	\$ 7000.00	\$ 7000.00	\$ 7000.00	\$ 7000.00
Personal Tercerizados (Cortes) y Personal de O&M de la Prestadora					

VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 62005.60	\$ 63380.74	\$ 64790.26	\$ 66235.01	\$ 67715.89
VALOR TOTAL	\$ 324,127.50				
Nombre del sub programa: Actualización del Sistema SIMAFI					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Actualización del sistema comercial</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Actualización del sistema de acuerdos a su necesidades (Incluye Web Service)					
PRESUPUESTO:	\$ 2222.22	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 26666.67
Pago de Consultores (programadores)					
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 2222.22	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 26666.67
VALOR TOTAL	\$ 28,888.89				

Nombre del Programa:

Comercial

Nombre del Sub-Programa:

Disminuir las pérdidas Comerciales y Aseguramiento de los Ingresos

2016-2020 La Prestadora da un seguimiento razonable en la detección de pegues Clandestinos imponiendo cobros y multas por situaciones irregulares de usuarios y particulares, mediante procedimientos y políticas administrativas y legales debidamente aprobadas.

2021-2025 Continuar Programa y Fortalecer.

Nombre del Programa:

Potenciar el Catastro de Usuarios

2016-2020

En el Periodo la Institución ha manejado una política de procedimientos de actualización catastral de usuarios, lo cual le ha permitido de una manera constante verificar la clandestinidad de usuario y de los usuarios inactivos.

2021-2025 Programa de apoyo y Fortalecer.

Nombre del Sub-Programa:

Mejorar la Calidad y Nivel de Servicio en la Atención al Usuario

2016-2020 La Prestadora, mediante Capacitaciones continuas y permanentes al personal ha logrado implementar y desarrollar un estándar de atención al usuario, Individualizado y particular que le permite con la fluidez necesario la obtención de un indicador favorable en tiempo, eficiencia y sistema de tecnología aplicada.

2021-2025 Apoyar y Fortalecer.

Nombre del Sub-Programa:

Disminuir la Morosidad

2016-2020

La Institución tiene definida una política clara de Cobranzas por Morosidad, utilizando para ello Cortes de Servicios, Reconexiones, Telefonía, Requerimientos Administrativos y Legales, Acercamiento Móviles, la Contratación de Terceros, y cualquier otro medio amparado en Ley que tenga por objeto Recuperar la Morosidad por Deudas.

2021-2025 Apoyar y Fortalecer.

Nombre del Sub-Programa:

Actualización del Sistema SIMAFI

2016-2020

El Departamento Comercial de la Prestadora Aguas de La Lima ha Fortalecido y dado transparencia a sus gestiones de cobros y captación de ingresos en aplicación del Sistema de Control de sus Operaciones SIMAFI, Sistema que Actualiza datos y Resultados con garantía y seguridad en el manejo de fondos de acuerdo a las necesidades y acciones de la operadora.

2021-2025 Apoyar y Fortalecer.

Ficha 3 Procesos de Soporte y Funciones de Apoyo

Nombre del Programa: Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Mejora de la Estructura Organizacional de Aguas de La Lima</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Revisión continua y actualización de organigrama, puestos y funciones, en relación a innovaciones tecnológicas y cambios de programas	Revisión, actualización y aplicación				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Instancia de coordinación ERSAPS, CONASA,					
<i>Elaboración y/o actualización de manuales de funciones y procedimientos</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para que todos los funcionarios y empleados de Aguas de La Lima conozcan las funciones de cada puesto y procedimientos	Revisión, actualización y aplicación				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Instancia de coordinación ERSAPS, CONASA, SANAA					
<i>Mejora de recurso humanos mediante capacitación del personal en todos sus niveles</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					

Para que los funcionarios adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones					
PRESUPUESTO	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26
Instancia de coordinación con el INFOP, ERSAPS, Universidades					
<i>Atención al clima laboral y necesidades personales de los empleados de Aguas de La Lima</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para facilitar las condiciones laborales y el bienestar de los empleados del EPS, mediante gratificación al personal, cumpleaños	Elaboración y seguimiento				
PRESUPUESTO:	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26	\$ 1,319.26
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 2,638.52				
VALOR TOTAL	\$ 13,192.61				

Procesos de Soporte y Funciones de Apoyo

Nombre del Programa:

Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos

La Prestadora procesa sus funciones con la aplicación y actualización permanente de manuales de funcionamiento y procedimientos Administrativos que revalidan Puestos, Innovaciones, Programas, Capacitaciones, INFOP, ERSAP y Motivaciones a los Empleados para que contando con las habilidades y competencias necesarias se logre el desarrollo autosostenible de la Institución y sus servicios.

2016-2020 Aplicaciones:

- ✓ Manual de Procedimientos Administrativos
- ✓ Manual de Clasificación y Valoración de Puestos
- ✓ Manual de Puestos y Salarios
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo

2021-2025 Fortalecer en el Periodo

Ficha 4 Programa general de Capacitaciones Aguas de La Lima.

Nombre del Programa: Capacitación Interna del Personal									
Sub-programa Desarrollo Organizacional									
ACCIONES	Cantidad Asistentes	Duración (Hrs Totales)	Capacitador	Valor (US\$/Hrs)	ALCANCE				
					AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1.1. Planificación Estratégica de Trabajo en Equipo									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos sistemáticos	6	20	INFOP			X			
Presupuesto					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
1.2. Reclutamiento e inducción del personal									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Instruir y fomentar la formación de los empleados, estableciendo objetivos específicos de aprendizaje	5	20	INFOP			X	X		
Presupuesto					\$ 0.00	\$ 175.90	\$ 175.90	\$ 0.00	\$ 0.00
Pago de almuerzo- coffee break									
1.3 Capacitación en evaluación de desempeño									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Capacidades fortalecidas sobre el mejoramiento de la gestión del desempeño laboral	5	20	INFOP			X			

Presupuesto					\$ 0.00	\$ 131.93	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Pago de almuerzo- coffee break									
1.4 Curso de Liderazgo con inteligencia emocional									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Mejora en las competencias del personal recurso humano de manera integral y oportuna, (tipos de Liderazgo, liderazgos efectivos, liderazgos según tipo de organización, crecimiento profesional etc.	10	14	INFOP			X		X	
Presupuesto					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
1.2. Curso Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Gestión de Trabajo en equipo: tipos de equipos, como potenciar cada uno, roles al interior de equipos, beneficios, establecer relaciones de confianza y responsabilidad etc.	10	20	INFOP		X	X			
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL SUB- PROGRAMA					\$ 0.00	\$ 307.83	\$ 175.90	\$ 0.00	\$ 0.00
Sub- programa Operacional									
ACCIONES	Cantidad Asistentes	Duración (Hrs Totales)	Capacidad or	Valor (US\$/Hrs)	ALCANCE				

					AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
2.1 Refuerzo de capacitación en Control de Perdidas (Distancia)									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Contacto e inscripción universidad UPV (Universidad Politécnica de Valencia), ABES (Asociación Brasileña de Ingeniera Sanitaria) Instituto Tecnológico de Monterey, SANAA en Honduras	1	3 meses	Instructor			X			
Asistencia a Distancia, (incluye Test)									
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 600.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Contacto vía web									
2.2 Refuerzo de capacitación en modelación (Distancia)									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Contacto e inscripción universidad UPV (Universidad Politécnica de Valencia) ABES (Asociación Brasileña de Ingeniera Sanitaria), Instituto Tecnológico de Monterey	1	3 meses	Instructor				X		
Asistencia a Distancia, (incluye Test)									
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 600.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Contacto vía web									
2.3 Capacitación en O&M de Sistema de Alcantarillado (Distancia)									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									

Investigación, oportunidades de capacitación (Fundación AGBAR) UPV, Instituto Tecnológico de Monterey y ABES	1	3 meses	Instructor					X	
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$2,000.00	\$ 0.00

2.4 Capacitación en gestión de Sistema de Alcantarillado

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Inscripción en curso a cargo de la Asistencia Técnica Consorcio	3	16	Consorcio		x				
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Asistencia Técnica Consorcio (Instructor - alimentación)									

2.5 Capacitación en Mantenimiento de Equipo y Eficiencia Energética

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Construcción de tablero piloto , Inscripción y asistencia	3	12	Consorcio		x				
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Asistencia Técnica Consorcio en situ (Instructor)									

2.6 Refuerzo para Uso y Manejo de Sistema de Cloro gas

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Consiste en brindar a los operadores de planta un taller para el manejo adecuado del cloro gas y	14	14	Consultor	107.14			x		

acciones a tomar ante una emergencia									
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$1,500.00	\$ 0.00	\$ 0.00

2.7 Refuerzo de Capacitación Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Capacitación para operación y mantenimiento de lagunas de oxidación.	6	7	Consultor				x		
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$600.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Pago de Instructor									
VALOR ANUAL DEL SUB-PROGRAMA					\$ 0.00	\$ 600.00	\$2,700.00	\$2,000.00	\$ 0.00

Sub-programa Comercial

ACCIONES	Cantidad Asistentes	Duración (Hrs Totales)	Capacitador	Valor (US\$/Hrs)	ALCANCE				
					AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5

3.1. Manejo Base Datos, Filtros, Tablas Dinámicas

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Manejo de funcionalidades a nivel experto	5	33	Consultor	20.00			X		
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$3,695.78	\$ 0.00	\$ 0.00
Pago de Consultor y alimentación									

3.2. Calidad de Atención Clientes (General)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
proceso de Servicio al Clientes y técnicas efectivas para una adecuada atención por cada tipo de cliente	2	24	Consultor					X	
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Gestión de Facilitador en INFOP									
3.3. Atención Clientes Difíciles									
DESCRIPCION DE LA ACCION									
Técnicas efectivas para atención de clientes conflictivos	2	16	Consultor	20.00				X	
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Gestión de Facilitador en INFOP									
3.4. Técnicas Efectivas de Cobranza									
DESCRIPCION DE LA ACCION									
Técnicas de cobranza teórica y aplicada para empresas utility	2	24	Consultor	20.00				X	
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 960.00	\$ 0.00
3.6. Tarifas									
DESCRIPCION DE LA ACCION									
Modelo tarifario de las empresas de agua potable y alcantarillado de Honduras	2	24	ERSAPS					X	
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Gestión de Facilitador del ERSASP									
3.7. Medición									

DESCRIPCION DE LA ACCION									
Orígenes de la medición, tipos de medición, tipos de medidor, beneficios, aplicación	2	24	Consultor	20.00				X	
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 960.00	\$ 0.00

3.10 Capacitación para Practicas Eficientes en Catastro de Usuarios

DESCRIPCION DE LA ACCION									
Capacitación para eficiente la recolección de datos sobre los usuarios en campo	6	14	Consultor	107.14		X			
PRESUPUESTO					\$ 0.00	\$1,500.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL SUB- PROGRAMA					\$ 0.00	\$ 1,500.0	\$3,695.78	\$1,920.00	\$ 0.00

Sub-programa Comunicación

ACCIONES	Cantidad Asistentes	Duración (Hrs Totales)	Capacitador	Valor (US\$/Hrs)	ALCANCE				
					AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5

4.1. Curso de Comunicación Efectiva (presencial)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Manejo de la comunicación para el logro de los objetivos del EPS.	6	20	INFOP			X			X
PRESUPUESTO:					\$ 158.31	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 158.31
Pago de almuerzo- coffee break									

4.2. Curso de Introducción a las TICs (virtual)

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Reconocimiento e implementación de los recursos que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) ofrecen.	3	20	INFOP			X			
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Gestión INFOP									
4.3. Curso de Creación de Campañas Web (virtual)									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Desarrollo de habilidades necesarias para comunicar en la web	2	20	INFOP			X		X	
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Gestión INFOP									
4.4. Curso de administración de espacios virtuales (virtual)									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Mejora de la presencia de ADS en medio online y su relación con el usuario	2	20	INFOP			X			
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
4.5. Manejo de la información e indicadores de Gestión									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Sistema de información para almacenar, ordenar y consultar datos con control y seguimiento	6	20	ERSAPS			X			
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
4.6. Comunicación y Participación									

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Fortalecidos los canales de información y difusión para los usuarios de ADLL	6	20	INFOP			X			
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL SUB-PROGRAMA					\$ 158.31	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 158.31
Sub-programa Administrativo									
ACCIONES	Cantidad Asistentes	Duración (Hrs Totales)	Capacitador	Valor (US\$/Hrs)	ALCANCE				
					AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
5.1 Capacitación en Compras									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Proceso para adquirir los materiales y suministros sin dejar de contemplar calidad y que llene todos los requerimientos del departamento solicitante	3	20	Cámara de Comercio		No aplica	X	X	X	X
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 84.43	\$ 84.43	\$ 84.43	\$ 84.43
5.2 Capacitación en Manejo de Activos Fijos									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Proceso de cuantificar la cantidad de bienes y el estado de cada uno de ellos	3	16	Bienes Nacionales			x			
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

5.3 Capacitación en Inventarios									
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION									
Manejar en inventario la existencia de materiales que se ocupan día a día	2	20	Consortio		x				
PRESUPUESTO:					\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL SUB- PROGRAMA					\$ 0.00	\$ 84.43	\$ 84.43	\$ 84.43	\$84.43
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA GENERAL DE CAPACITACIONES.					\$ 158.31	\$2,492.26	\$6,656.11	\$4,004.43	\$ 242.74
VALOR TOTAL					\$13,553.85				

Programa General de Capacitaciones Aguas de La Lima
 Nombre del Programa:
 Capacitación Interna del Personal

Nombre del Sub-Programa:
 Desarrollo Organizacional
 1.1 Planificación Estratégica de Trabajo en Equipo
 1.2 Reclutamiento e Inducción de Personal
 1.3 Capacitación en Evaluación de desempeño
 1.4 Curso de Liderazgo con inteligencia Emocional

1.2 Curso de trabajo en equipo y relaciones interpersonales
 2.1 Refuerzo de capacitación en control de perdidas
 2.2 Refuerzo de capacitación en modelación
 2.3 Capacitación en O y M sistema de Alcantarillado
 2.4 Capacitación en gestión de sistema de Alcantarillado
 2.5 Capacitación en mantenimiento de equipo y eficiencia energética

2.6 Refuerzo para uso y manejo de sistema de cloro gas

2.7 Refuerzo de capacitación Plantas de Tratamientos de Aguas Residuales

2016-2020

El programa general de capacitaciones, incluyo para el 2016-2020 indicadores de planificaciones de trabajo eficiente mediante un personal inducido para desarrollar su desempeño laboral con capacidad y liderazgo dentro de sus funciones, siendo el trabajo equipo, el conocimiento y el refuerzo constante en el manejo confiable de las operaciones Administrativas y técnicas la clave para alcanzar las metas de Aguas de La Lima.

2021-2025 Acompañar y Fortalecer

3.1 Manejo Base de Datos, Filtros, Tablas, Dinámicas

Evaluación: Asesoría por experto consultor

2016-2020 Sin ejecución

2021-2025 Implementar

3.2 Calidad de Atención Clientes (General)

3.3 Atención Clientes difíciles

3.4 Técnicas efectivas de Cobranza

3.6 Tarifas

3.7 Medición

2016-2020 Evaluación: Técnicas y procedimientos generalmente aceptables.

2021-2025 Evaluación: Implementar los beneficios de la actualización de las tarifas y la Micromedición 3.6,3.7 Fortalecer: 3.2,3.3,3.4.

3.10 Capacitación para Practicas Eficientes en Catastro de Usuarios

2016-2020 Evaluación: La Prestadora dispone mediante apoyo de catastro Municipal y capacitaciones internas y externas la recolección razonable de los datos catastrales de los usuarios.

2021-2025 Complementar y Fortalecer

4.1 Curso de Comunicación Efectiva (Presencial)

4.2 Curso de Introducción a las TICS (Virtual)

4.3 Curso de Creación de campañas Web (Virtual)

4.4 Curso de Administración de espacios Virtuales

4.5 Manejo de la Información e Indicadores de Gestión

4.6 Comunicación y Participación

2016-2020 Evaluación:

La Prestadora muestra avances sustanciales en el desarrollo y aplicación de la Tecnología en la información y la comunicación para el logro de sus Objetivos. Participaciones y Capacitaciones Virtuales son entre otras, herramientas usadas por la Institución.

2021-2025 Programa: Desarrollar y Fortalecer

5.1 Capacitación en Compras

5.2 Capacitación en Manejo de Activos Fijos

5.3 Capacitación en Inventarios

2016-2020 Evaluación:

La Prestadora maneja un control de inventario mínimo; las compras se rigen cumpliendo requisitos de control establecidos en cuanto a procesos de cotizaciones, precios y calidad del departamento solicitante en procura continua de la transparencia y el rendimiento de los Fondos de Compras.

2021-2025 Programa: Fortalecer.

Ficha 5 Programas de Comunicación.

Nombre del Programa: Comunicación y Educación					
Sub-programa Comunicación Interna					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Comunicación diaria de novedades (dentro y entre cada Departamento)</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para que el personal conozca eventos que requieren una rápida respuesta, mediante grupo de WhatsApp u otro medio de comunicación en tiempo real (circulares, pizarra informativa interna, bitácora)	Elaboración, aplicación y seguimiento				

PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Personal Interno de ADLL					
<i>Reunión semanal de Gerente General con Jefes de Departamentos</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para definir y coordinar proyectos y acciones de corto y mediano plazo	Elaboración, aplicación y seguimiento				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Personal Interno ADLL					
<i>Reunión periódica con el personal de cada Departamento</i>					
DESCRIPCION DE LA ACCION					
Para coordinar, evaluar, y mejorar acciones	Elaboración, aplicación y seguimiento				
PRESUPUESTO	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Personal Interno ADLL					
<i>Calendarización mensual de reuniones con Junta Directiva</i>					
DESCRIPCION DE LA ACCION					
Comunicación de avances y toma de decisiones en asuntos de planificación	Aprobación, aplicación y seguimiento				
PRESUPUESTO	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Presupuesto asignado en renglón general de admón. (bebidas y alimentos)					
VALOR ANUAL DEL SUB-PROGRAMA	\$ 0.00				

VALOR TOTAL	\$ 0.00				
Sub- programa Comunicación Externa					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Actualización y seguimiento permanente de cuentas de redes sociales.</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Comunicación accesible, masiva, y actualizable permanentemente (notas informativas, campañas, anuncios, etc.)	Elaboración, aprobación y seguimiento				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Renglón Presupuestario de Correo e Internet está contemplado globalmente dentro del Depto. Administrativo					
<i>Campaña de Socialización Implementación de la Micromedición</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
	\$ 0.00	\$ 5000	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
PRESUPUESTO: Fondos Propios					
<i>Creación de la página web y creación de correos electrónicos interno</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					

Medio específico para informar y publicar los servicios de APS, como también en mantener un sistema de comunicación electrónica.	Elaboración, aplicación y seguimiento	Actualización y seguimiento	Actualización y seguimiento	Actualización y seguimiento	Actualización y seguimiento
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Instancia de coordinación con Alcaldía Municipal (Depto. de Informática), Incidencia al INFOP					
<i>Recepción y respuesta diaria y periódica de mensajes en medios propios y medios públicos</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para mantener informado al público y responder a consultas de resolución rápida. Mediante grupos de usuarios en celular o whatsApp, llamadas telefónica, perifoneo, tv y radiales	Elaboración, aprobación y aplicación	Elaboración, aprobación y aplicación	Elaboración, aprobación y aplicación	Elaboración, aprobación y aplicación	Elaboración, aprobación y aplicación
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Personal Interno ADLL					
<i>Preparación de contenidos e implementación de charlas, encuentros en centros educativos y otras instituciones</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para difundir información y promover conductas acordes al uso racional de los servicios prestados	Elaboración y ejecución	Elaboración y ejecución	Elaboración y ejecución	Elaboración y ejecución	Elaboración y ejecución
PRESUPUESTO	\$ 879.51	\$ 879.51	\$ 879.51	\$ 879.51	\$ 879.51

Coordinación con centros educativos para los participantes, gestión proveedores					
<i>Preparación de contenidos e implementación de eventos especiales</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para promover visibilidad pública del prestador y difundir mensajes asociados al tema del evento (ej. Día mundial del agua, semana del ambiente- día del árbol, ferias de Cultura del Agua, feria del agricultor etc.)	Elaboración y ejecución				
PRESUPUESTO	\$ 1,978.89	\$ 439.75	\$ 439.75	\$ 439.75	\$ 439.75
Instancia de coordinación con los Centros Educativos y la Alcaldía Municipal					
<i>Diseño y producción de piezas de información</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para crear condiciones que faciliten la adquisición de conocimientos y cambios de conductas (trifolio, hojas volante, presentaciones, afiches, murales, maqueta)	Elaboración, aprobación e impresión				
PRESUPUESTO	\$ 571.68	\$ 351.80	\$ 351.80	\$ 351.80	\$ 351.80
<i>Elaboración e implementación del Plan de medios de comunicación</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					

Establecer los medios apropiados en base a los tiempo, rating, señal abierta y cable, selección del publico	Elaboración y aplicación	Actualización y seguimiento	Actualización y seguimiento	Actualización y seguimiento	Actualización y seguimiento
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Personal Interno					
<i>Publicidad y propaganda</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para posicionar al EPS y sus servicios, (spot, cuñas radiales, perifoneo y periódico)	Elaboración, aprobación y ejecución				
PRESUPUESTO	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77	\$ 2,198.77
<i>Planificación e implementación de mejoras de la imagen corporativa</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para posicionar y mantener la imagen positiva del EPS (señalética, pantalla en sala de espera, uniforme, gafetes, vallas, carpeta institucional, carteleria para vía pública, etc.)	Diseño, aprobación y ejecución				
PRESUPUESTO	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38	\$ 1,099.38
VALOR ANUAL DEL SUB-PROGRAMA	\$ 6,728.23	\$ 4,969.22	\$ 4,969.22	\$ 4,969.22	\$ 4,969.22
VALOR TOTAL	\$ 26,605.10				

<i>Sub- programa Creación y acondicionamiento de área Comunicación</i>					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Generación del área de comunicación con asignación de puesto part-time y presupuesto en POA</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Para garantizar las funciones de información del EPS	No se ejecuta	Evaluación y seguimiento	Evaluación y seguimiento	Evaluación y seguimiento	Evaluación y seguimiento
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 4,895.69	\$ 4,895.69	\$ 4,895.69	\$ 4,895.69
<i>Mantenimiento del área de comunicación con asignación de equipo</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Condiciones adecuadas para lograr alcanzar los objetivos propuestos	No se ejecuta	solicitud y adquisición	No se ejecuta	No se ejecuta	No se ejecuta
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 967.46	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
VALOR ANUAL DEL SUB-PROGRAMA	\$ 0.00	\$ 5863.15	\$ 4895.69	\$ 4895.69	\$ 4895.69
VALOR TOTAL	\$ 20550.22				
Nombre del Programa: Relaciones con la Comunidad y otros actores involucrados					
ACCIONES	ALCANCE				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<i>Identificación y análisis de actores</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					

Para determinar los actores involucrados, sus intereses e influencia	Elaboración y seguimiento				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Personal Interno					
<i>Consulta y construcción de consensos</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Cabildeo, reuniones, asambleas y cabildos abiertos para generar intercambios y acuerdos	Elaboración, aprobación y aplicación				
PRESUPUESTO:	\$ 219.88	\$ 219.88	\$ 219.88	\$ 219.88	\$ 219.88
Coordinación con la Alcaldía Municipal					
<i>Promoción social y ambiental</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Implementación de campañas de reforestación, limpieza, ayuda a escuelas, etc.	Coordinación y aplicación				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Coordinación con Unidad Municipal del Ambiente (UMA)					
<i>Implementación de encuesta de satisfacción</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Implementación de Encuesta de Satisfacción de Usuarios	No aplica	Elaboración, aprobación y aplicación	No aplica	Elaboración, aprobación y aplicación	No aplica

PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Coordinación con Centro Educativo (nivel secundario)					
<i>Transparencia y Rendición de Cuentas (Portal Transparencia- a nivel nacional) (Murales)</i>					
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION					
Elaboración y diseminación pública de Informe de Gestión Anual (Reporte de Sustentabilidad) sobre gestión económica, ambiental y social	Elaboración, aprobación y aplicación				
PRESUPUESTO:	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Instancia de coordinación con Alcaldía Municipal					
VALOR ANUAL DEL PROGRAMA	\$ 219.88				
VALOR TOTAL	\$ 1,099.38				

Programas de Comunicación

Nombre del Programa:

Comunicación y Educación

Nombre del Sub-Programa:

Comunicación Interna

Nombre del Sub-Programa:

Comunicación Externa

2016-2020 Comunicación Interna

La Comunicación Interna emplea el uso de Circulares, pizarras internas, bitácoras, grupos de WhatsApp, reuniones semanales de información, motivación y planificación de acciones y avances con el personal, Jefes de Departamento y Gerencia y cualquier otro medio de Información de requerimiento rápido.

2021-2025 Programa

Fortalecer la definición conjunta entre Jefes de Departamento y Gerencia General en la Coordinación de los Proyectos. Calendarizar reuniones mensuales con Junta Directiva, Comunicar avances, estrategias y planificación.

2016-2020 Comunicación Externa

La Prestadora dispone el uso del Internet y Correo Electrónico como medio principal de Comunicación Externa; parcialmente el uso de las Redes Sociales como medio de Comunicación Masiva, Información al Público Usuario, Respuesta Rápidas a sus Consultas vía Telefónica y Presencial.

2021-2025 Programa

Implementar y Desarrollar el uso de la tecnología como Herramienta masiva de comunicación, notas informativas periódicas, campañas, anuncios, página en la red, socializar la Micromedición fuentes de apoyo INFOP, Alcaldía Municipal, ERSAP, promover los servicios prestados y publicitar a la prestadora en eventos públicos relacionados. Día Mundial Del Agua, Día del Árbol, Ferias del Agricultor, Ferias de Agua, Trifolios, Volantes, Murales, y cualquier publicidad que tenga por metas posicionar a la Institución y los servicios que presta (Uniforme, Gafetes, Carpetas, Vallas, Oficina de Información y Comunicación Etc.

Nombre del Programa:

Relaciones con la Comunidad y otros Actores Involucrados

2016-2020

La Prestadora atreves de su Junta Directiva convoca eventualmente a Asamblea de Usuarios para Rendición de Cuentas, socializar proyectos, y la generación de intercambios y acuerdos.

2021-2025 Programa

Implementar campañas de reforestación, limpieza, promover campañas de protección al ambiente en escuela, colegios, iglesias y la sociedad civil, promover la economía y la importancia del uso racional del agua como fuente de vida. Protección y cuidado de las fuentes. Etc.

PLAN DE RIESGO

Se presentan los riesgos visualizados por el Equipo de Trabajo de la EPS, en el desarrollo del Taller “Plan de Riesgo” llevado a cabo en el proceso de elaboración del Plan de Negocios para Aguas de La Lima.

Ejercicio realizado el 18 de febrero del 2016.

Identificación de Riesgos.

- Riesgo por Juntas de Agua.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Actualizar
- Tarifas.
Evaluación **2016-2020**: Controlados
Programa **2021-2025**: Actualizar
- Riesgo por desastres naturales.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Vigente
- Pegues clandestinos.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Identificar
- Deforestación.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Controlar
- Actualizar el sistema.
Evaluación **2016-2020**: Controlado
Programa **2021-2025**: Fortalecer
- Confiabilidad en la información
Evaluación **2016-2020**: Controlado
Programa **2021-2025**: Fortalecer
- Cambio de gobierno (política).
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Identificar
- Tubería obsoleta (agua potable).
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Restaurar
- Alcantarillado sanitario colapsado.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Restaurar

- Falta personal.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Actualizar
- No ser auto sostenible.
Evaluación **2016-2020**: Controlado
Programa **2021-2025**: Fortalecer la Auto sostenibilidad
- Perdida de información.
Evaluación **2016-2020**: Controlado
Programa **2021-2025**: Fortalecer
- Riesgo legal.
Evaluación **2016-2020**: Controlado
Programa **2021-2025**: Fortalecer
- Recuperación de mora (aumento en la mora).
Evaluación **2016-2020**: Controlado
Programa **2021-2025**: Fortalecer y Control
- No contamos con la infraestructura de almacenamiento de agua.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Planificar y Control
- Micromedición.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Planificación la Medición
- Lo no identificación de fugas.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Control
- Corte de energía en las bombas de agua.
Evaluación **2016-2020**: Controlado
Programa **2021-2025**: Control
- Aumento a la tarifa de energía eléctrica.
Evaluación **2016-2020**: Vigente
Programa **2021-2025**: Control en el Consumo

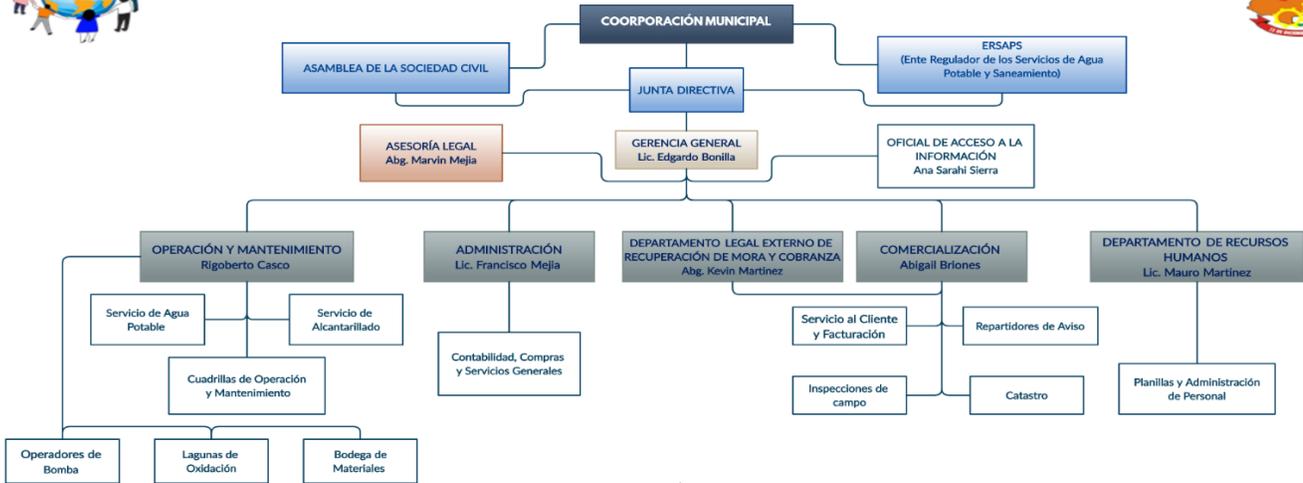
IAIP

La Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima, ADLL, y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, IAIP.

La Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima ha considerado la Ejecución y practica del Decreto Legislativo N° 170-2006 como una conducta necesaria para su contribución como Institución Publica que le permita garantizar que sus operaciones en el manejo de los Fondos Públicos cumplen sus funciones de Transparencia con Eficiencia y Responsabilidad Social.

La Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima Considera que las rendiciones de cuentas deben ser oportunas y necesarias para sentar desde lo más pequeño las bases de una Democracia Participativa en el proceso continuo de luchar contra la corrupción. En la Prestadora creemos que el acceso y el suministró de la Información Pública, Financiera y Organizativa de parte de los servidores Públicos es una obligación y compromiso ético de aquellos que manejando ingresos Públicos rindan Informes claros a la ciudadanía en general y las Instituciones contraloras del Estado, recalcando además que una buena gestión Pública es generadora de confianza y credibilidad de los Usuarios del servicio, en este caso, los de La Unidad Desconcentrada Aguas de La Lima, A quienes nos debemos y por quienes debemos honrar nuestro trabajo, con ética, en conformidad a las leyes nacionales y los acuerdos de índole Internacional para promover sociedades inclusivas, morales y con Justicia cumpliendo con nuestra parte al suministrar de forma oportuna la Información Financiera y Administrativa al Portal de la Ley de Transparencia y Acceso a La Información Pública, IAIP.

ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD MUNICIPAL DESCONCENTRADA AGUAS DE LA LIMA



- COORPORACIÓN MUNICIPAL
- JUNTA DIRECTIVA
- MANDO GENERAL
- ASESORÍA LEGAL
- MANDO INTERMEDIO
- SUBORDINADOS


LIC. EDGARDO BONILLA
 GERENTE GENERAL

