



AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.

Bo. El Centro, 2 Ave. 2 y 3 Calle, Choloma, Cortes.

Tel.: 2669-3223, Fax: 2669-1775

Choloma. Cortes 09 Agosto de 2023.

P.M. Alejandro Fernández

Oficial de Información Pública.

Su Oficina.

Remito a usted EL PLAN DE OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2023, que corresponde a la EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V., que incluye el objetivo general y objetivos parciales asignados a cada una de las gerencias y departamentos que conforman la estructura organizacional de la empresa, responsables de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y la Recolección y Tratamiento de los Residuos sólidos.

Dado en la ciudad de Choloma, departamento de Cortés a los 09 días del mes de Agosto del año dos mil veintitrés.



Lic. Mario Henríquez
Gerente de Gestión y Recuperación



AGUAS DE CHOLOMA S.A.

**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
PARA EL AÑO 2023.**

LIC. MARIO HENRIQUEZ



Contenido

PORTADA	1
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2023 DE LA EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.	3
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2023	5
MAPA ESTRATÉGICO 2023	6
ANÁLISIS FODA	7
ESTRATEGIAS Y ACCIONES POR OBJETIVOS	8
<i>OE1: : Reducción de Perdida y Agua No Contabilizada</i>	8
<i>OE2: Mejorar la calidad y continuidad de servicios</i>	8
<i>OE3: Rehabilitación, Mejoras y Nuevas Fuentes de Aguas</i>	8
<i>OE4: Reducción de la perdida Comercial, Mejora de los Ingresos para Alcanzar la sostenibilidad financiera</i>	8
<i>OE5: Protección de micro cuencas</i>	8
GERENCIA COMERCIAL	9
GERENCIA DE GESTION Y RECUPERACION	10
GERENCIA TÉCNICA	11
PROGRAMA DE INVERSIONES PARA EL PERIODO DEL AÑO 2023.....	12
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS (TALENTO HUMANO)	13
GERENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	13
DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS Y AMBIENTE	13
IMAGEN DE LA EMPRESA	13
CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN	13
CONCLUSIÓN	14



OBJETIVO GENERAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2023 DE LA EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.

El Plan Operativo (POA) PARA EL AÑO 2023 y algunos de los objetivos están previsto a 5 años constituye un instrumento fundamental para continuar con el proceso sostenido de desarrollo de la institución. En este documento, se recoge el resultado de la planificación del área técnica y administrativa, durante el periodo comprendido entre noviembre y diciembre del año 2022. En el desarrollo de las actividades se realizaron diversas reuniones de trabajo, el plan fue diseñado para el año 2023.

El Plan Operativo Anual tiene la finalidad de potenciar las capacidades y fortalezas de la empresa, 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 Agua y saneamiento.

Los contenidos desarrollados en el presente POA se busca efectuar una mejora sustancial en la producción, distribución y comercialización del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y la recolección y tratamiento de los residuos sólidos sustentado en un plan de mejoras, que incorpora macro medidores, micro medidores, construcción de fosa para el relleno sanitario y otras Inversiones, 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 que permita contar con una base corporativa para el control y seguimiento de los objetivos y metas establecidas en el mismo., lo que permitirá incrementar las horas y días de servicio a los sectores que actualmente tienen un servicio deficiente.

Asimismo, dentro del cambio de modelo de gestión, se destaca el trabajo simultaneo e integrado sobre la oferta y la demanda de agua potable, a través del seguimiento permanente para la mejora de la eficiencia operativa de Aguas de Choloma. 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. La que se explica en la existencia de niveles de perdidas estimados en mayor al 50 %, donde las perdidas comerciales por falta de medición (perdidas Domiciliares, dentro de las casas) y un porcentaje de Usuarios en clandestinidad en el uso de los servicios son el componente mayoritario de las mismas Y Es preciso apoyar los programas de reducción de Agua No Contabilizada, bajo los principios técnico-económico, recuperación del costo del servicio e inversión.

También la búsqueda y la incorporación de otras fuentes de producción de agua potable que nos permite hacerle frente a la demanda que se incrementa cada día, porque el municipio de Choloma es un de los que más crece poblacionalmente y de hecho se incrementa el consumo de agua potable y los otros servicios.



A continuación, se describe el Plan OPERATIVO ANUAL (POA) de AGUAS DE CHOLOMA.

En el documento se establece: La Visión, Misión y Objetivos Estratégicos 2023, El resultado del Análisis FODA aplicado de Aguas de Choloma. Así mismo, se presenta el Plan de Gestión Operativa y Programa de Fortalecimiento para la Modernización de Aguas de Choloma.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

MISIÓN

Somos una empresa comprometida en administrar de manera eficiente los servicios de agua potable y saneamiento con calidad y responsabilidad ,en beneficio de nuestros usuarios , contribuyendo al desarrollo del municipio y la protección del ambiente.

VISIÓN

Ser una empresa modelo, autosostenible en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento enfocada en mejoras continuas de calidad, con un equipo multidisciplinario que gestione respuestas integrales y en constante innovación tecnológica.

VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Ética
- Transparencia
- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Integridad
- Lealtad
- Confianza



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2023

OE1: RANC (Reducción del Agua No Contabilizada).

OE2: Mejorar la Calidad y Continuidad de Servicios.

OE3: Rehabilitación y Mejora Fuentes de Agua

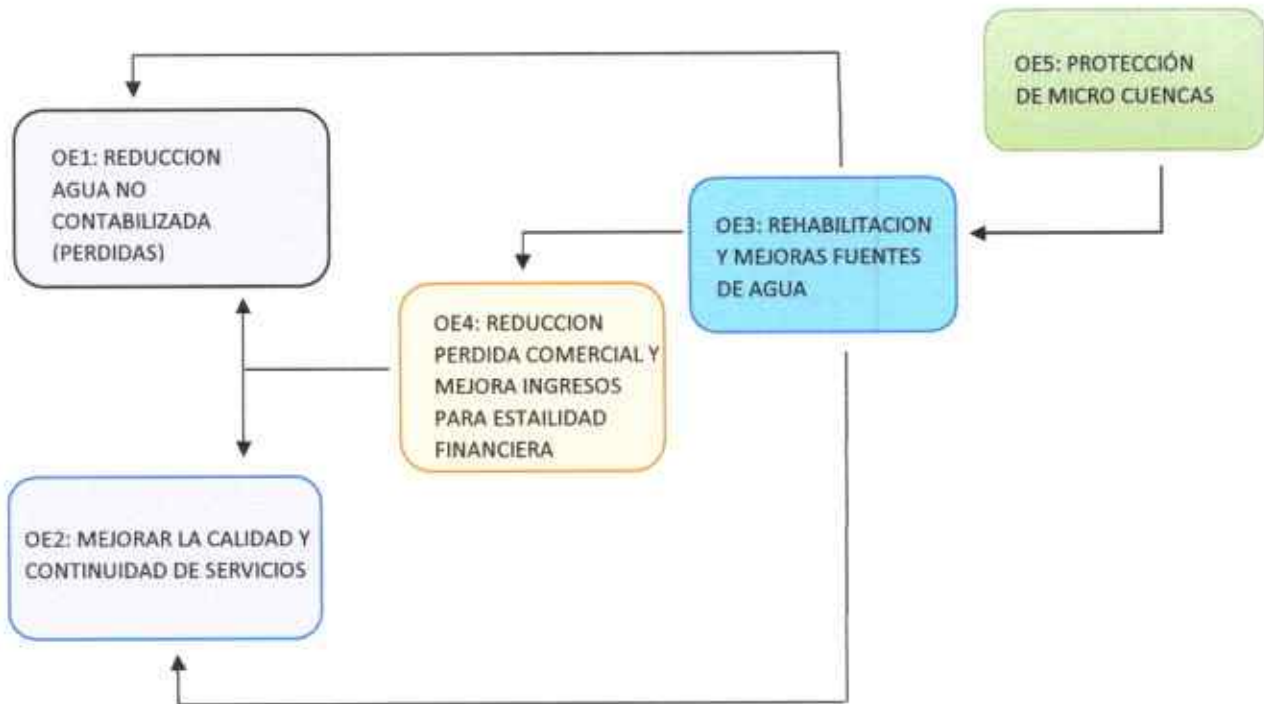
OE4: Reducción Perdida Comercial y Mejora de Ingresos para la Estabilidad Financiera.

OE5: Protección de micro cuencas.



MAPA ESTRATÉGICO 2023

MAPA ESTRATÉGICO 2022-2025			
CLIENTE	FINANCIERA	PROCESOS INTERNOS	PROTECCION AMBIENTAL





ANÁLISIS FODA

Resultado del análisis realizado con participación del equipo de trabajo de Aguas de Choloma.

ORIGEN INTERNO	PUNTOS FUERTES FORTALEZAS	PUNTOS DÉBILES DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Poblacional (incremento de nuevos usuarios, así como de ingresos). • Asistencia técnica • Financiamientos externos • Proyecto de agua superficial • Crecimiento económico y demográfico • Expansión de mercado al sector industrial • Prestación de servicios técnicos a otros prestadores • Implementación de plantas 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechazo a la micro medición de agua potable • Rechazo al incremento de las tarifas • Explotación de la empresa privada a los recursos hídricos Barrios o Colonias de alto riesgo (bajo pago de los servicios) • Cambio Climático • Deforestación

DE ORIGEN EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Monopolio (no poseemos competencia) • Disponibilidad de recurso hídrico • La creación de una empresa mixta • Personal altamente calificado • Instalaciones adecuadas • Fuentes de abastecimiento de agua potable • Estructura operativa • Credibilidad con os organismos cooperantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de ejecución de la planificación estratégica • Manual de procedimientos por área • Falta de incentivos motivacionales • Continuidad, desfase tarifario • Falta de capacitación adecuada • Falta de logística • Falta de micro medición • Falta de información de los sistemas de redes de agua



ESTRATEGIAS Y ACCIONES POR OBJETIVOS

OE1: Reducción de Perdida y Agua No Contabilizada

- Mejora y actualización del Catastro de Redes
- Determinación y búsqueda de las perdidas físicas
- Reducción de fugas Domiciliarias
- Programa de Macro medición
- Inversiones mantenimiento de redes, equipo, medidores.
- Micro medición.

OE2: Mejorar la calidad y continuidad de servicios

- Cumplimiento con las normas de calidad
- Ampliar las medidas de control de calidad fisicoquímica y bacteriológica
- Rehabilitación y reposición de Redes y Válvulas
- Incorporación de nuevas fuentes de abastecimiento (pozos).
- Programas de sectorización, regulación del sistema de agua potable

OE3: Rehabilitación, Mejoras y Nuevas Fuentes de Aguas

- Determinar los pozos a rehabilitar, descartar y nuevos a perforar.
- Determinar las fuentes subterráneas (pozos) a instalar macro medidores
- Estudio e investigación del manto acuífero
- Mejora de la Eficiencia Energética y componente Electromagnético.
- Construcción y mejoras instalaciones estaciones de bombeo
- Reposición del sistema de bombeo.
- Telemetría en bombas, tanques, redes.

OE4: Reducción de la perdida Comercial, Mejora de los Ingresos para Alcanzar la sostenibilidad financiera

- Actualizar el sistema Comercial y Facturación en situ
- Actualización del Catastro de Usuarios
- Implementación de la Micro medición
- Implementar programas de concientización a los usuarios en cuanto al pago del servicio del agua y que aumente el porcentaje de recaudación de la facturación mensual.
- Potenciar la Gestión de Corte, cobranza telefónica, Cobranza legal
- Control del gasto e inversión por medio del presupuesto y su ejecución
- Reducción de la morosidad anual.
- Tercerizar la cobranza en sectores de alto riesgo

OE5: Protección de micro cuencas

- Campaña de concientización de protección de la micro cuenca
- Construcción y Desarrollo del vivero
- Reforestación de las micro cuencas de Majaine y Ocotillo
- Capacitación sobre el cambio climático



El plan operativo anual (POA) comprende en primera instancia su actividad en el área de GESTION Y RECUPERACION Y EL AREA COMERCIAL, porque son las dos áreas obligados a generar la facturación y los Ingresos necesarios para la Operación y Mantenimiento e Inversión en los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, la Recolección y tratamiento de los Residuos Sólidos Domésticos e industriales (orgánicos e inorgánicos, telas, lodos u otros comprendidos dentro de las normas establecidas.

GERENCIA COMERCIAL

El área de Comercial tendrá dentro del PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA EMPRESA la responsabilidad de la incorporación de nuevos usuarios, usuarios ilegales, de la Facturar y Entregar la factura de cobro a cada uno de los Usuarios Domésticos y NO domésticos los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, la Recolección de los Residuos Sólidos y el tratamiento en el relleno Sanitario a los recolectores particulares y las empresas, maquilas y otros y tiene también bajo su responsabilidad la atención a los usuarios y se tiene Presupuestado una Facturación anual **de LPS 193,519,056.73**.

	Objetivo Estratégico	Descripción	Resultado
02	RAC (Reducción del agua no contabilizada).	Se considera que actualmente se tiene una pérdida mayor al 50 % se estará actualizando el catastro de usuarios en los tres sectores que está divida la ciudad, en donde se han detectado que existe un promedio mayor a los 2500 usuarios en condición de clandestinos y se continuará con la instalación de micro medidores en diferentes colonias básicamente en donde se desperdicia, mal uso y fugas y exclusivo en los usuarios NO DOMESTICOS.	El resultado es de alcanzar la incorporación al catastro de usuarios de todos los usuarios legales e ilegales que hacen uso de cualquiera de los 3 servicios y reducir la pérdida comercial y mejorar los ingresos en un mínimo del 4.20 A 8 % solo en facturación y también la instalación de los micro medidores para mejorar el indicador de agua medida a un mínimo del 5- 15 % de los usuarios.



GERENCIA DE GESTION Y RECUPERACION

El área de Gestión y Recuperación tendrá dentro del PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) DE LA EMPRESA un rol muy importante y es la responsabilidad de la gestión de recursos y la recuperación de los valores facturados durante el año 2023 y de la deuda o la cuenta y documento por cobrar que tienen los Usuarios en las diferentes colonias, barrios diseminados en los tres sectores que conforman el municipio de CHOLOMA, para el año 2023, se tiene previsto o Presupuestado una recaudación que está comprendida entre el rango de LPS 187,544,806.02y los LPS 210,745,988.02.

El presupuesto del rango básico (187 millones) nos permite garantizar el efectivo necesario para cubrir los costos fijos y costos variables indispensables para la operación y mantenimiento de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y la recolección y tratamiento de los residuos sólidos y el rango de los (210 millones) nos permitirá en su caso desarrollar y ejecutar los proyectos planificados para mejora de los servicios suministrados y específico en el sector sur que es la zona más poblada del municipio.

	Objetivo Estratégico	Descripción	Resultado
04	Alcanzar la sostenibilidad financiera.	Actualmente la empresa tiene un equilibrio de cobertura de costo entre los ingresos (recaudación) y los costos e inversión de suministro de los diferentes servicios, se está planificando y desarrollando actividades que contribuyan a mantener la primera instancia la meta de los Ingresos o Recaudación propuesto en el presupuestado de Gastos e inversión para el año 2023, para mantener la sostenibilidad financiera y que permite la inversión en la mejora de los servicios para beneficio de la calidad y cantidad de agua suministrada a cada uno de los usuarios.	Se estima que, con todas las acciones encaminadas a la mejora de la facturación, recuperación de la deuda vencidas de años anteriores, alcanzando la recuperación mensual de los valores facturados en el mes mínimo el 83% o el 89,5% cobro de usuarios no domésticos, reducción al mínimo de los clandestinos y control de gastos nos permitiría superar el punto de equilibrio.



GERENCIA TÉCNICA

El área de la **GERENCIA TECNICA**, Comprende los Departamentos o los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Recolección de Residuos Sólidos y el tratamiento en el Relleno Sanitario, prácticamente es la parte operativa de la Empresa y de ellos depende la Calidad, Continuidad, Cobertura de los servicios suministrados a los miles de Usuarios de la Empresa Aguas de Choloma, es decir un rol fundamental dentro del PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) y es el responsable de los macro objetivos de Incrementar la Cobertura de los servicios en el área Urbana, mejorar continuamente la Calidad y Continuidad de los Servicios y adicionalmente tiene asignado a futuro la Protección de la Micro cuenca y con el apoyo del departamento de Relaciones Públicas y Ambiente.

A continuación, se describen los tres macro objetivos para el año 2023.

	Objetivo Estratégico	Descripción	Resultado
01	Incrementar la Cobertura en toda el área urbana.	Este consiste en la instalación de equipo de medición y lectura tanto para las fuentes (oferta) y el consumo (demanda), para el ahorro del consumo de agua, para la facturación, reducción del consumo de energía eléctrica del sistema de bombeo y mejorar las redes de distribución, y por ende el suministro de agua a cada uno de los usuarios activos y potenciales del servicio.	1. reducción de las pérdidas de agua 2. mejoras de la continuidad del servicio y la cantidad suministrada 3. reducción de la morosidad incremento de los ingresos y la cantidad de usuarios atendidos 4. nos permitirá conocer las necesidades reales y elaborar un plan operativo a corto y mediano plazo.
03	Mejorar la calidad y continuidad de servicios.	Cuando hablamos de mejorar la calidad es lograr el tratamiento (gas cloro) de toda agua suministrada al usuario y la continuidad es de pasar de 13 horas promedio actual a 18 horas diarias a todos los usuarios 1. implementación del laboratorio 2. sectorizar la red 3. macro medición 4. ampliación de redes 5. mejoras en la red de distribución.	1. Control y registro del cloro residual, resultados bacteriológicos, físicos químicos, cumplir las normas de calidad 2. incorporación de nuevos usuarios, incremento de las horas de servicio por día, mejor control del sistema
05	Protección de Micro Cuentas	Este programa está encaminando a la concientización y participación de la población en la protección del bosque o las cuencas que contribuyen a la recarga del acuífero, a la reforestación con la participación de la municipalidad que legalmente es la responsable, los colegios y la comunidad en general.	Los resultados esperados son a corto plazo de alcanzar un alta porcentaje de la cultura de cuidar los árboles, cuidar y utilizar racional el recurso de agua 2. A mediano plazo que se vean indicios en las cuencas de la reforestación realizada por los colegios u otros sectores, empresas que apoyan el programa como parte de la responsabilidad social y a largo plazo alcanzar la reforestación de las dos cuencas principales.



PROGRAMA DE INVERSIONES PARA EL PERIODO DEL AÑO 2023.

A continuación, se describe brevemente cada uno de los proyectos planificados a llevar a cabo durante el presente año 2022 que contribuirán en mejorar la calidad, continuidad, la cobertura y la presión del servicio de agua potable en el sector sur y parte del sector centro de la ciudad de Choloma, básicamente el sector sur donde habitan más del 60 % de los usuarios y el sector más densamente poblado del Municipio de Choloma.

PLANIFICACION DE PROYECTOS AÑO 2023	
PROGRAMAS	2023
Propuesta de mejoras Macro Proceso Técnico Operacional	
1. Propuesta de mejora de la eficiencia operativa (Reducción de agua no contabilizada)	
1,1 Mejora al catastro de redes (Sectorización 4,2d)	3,885,000.00
1,2 Programa Macromedición (Telemetría en tanques 4,2a)	1,925,000.00
2. Programa de reducción de pérdidas físicas	
2,1 Sectorización y control de presiones de las redes (Telemetría en redes 4.2b)	1,155,000.00
2,1 Sectorización y control de presiones de las redes (Ampliación de tanques 4.2f)	2,000,000.00
2,2 Reducción de fugas en conexiones domiciliarias (Modificación de conexiones sector sur 4.2c)	3,344,250.00
2,3 Plan de control de fugas (Cambio de líneas de conducción primarias 4.2e)	4,500,000.00
2,4 Rehabilitación y reposición de redes y válvulas (Modificación de conexiones 4.2c)	
3. Programa de rehabilitación y mejora de instalaciones de sistemas de bombeo	
3,1 Mejora en componentes electromagnéticos, energía. (Telemetría en pozos 4.1a y cambio de equipo deficiente 4.1b)	8,470,000.00
3,2 Construcción y mejoras a instalaciones de bombeo (Rehabilitación pozos 4.1c) (Continuidad e incremento de las horas de servicio, volumen y la calidad del servicio al sector sur.)	5,500,000.00
4. Propuesta de protección de microcuenca	
4,1 Campaña de concientización de protección de microcuenca	
4,2 Desarrollo de vivero	1,000,000.00
4,3 Reforestación de las microcuencas de Majaine y Ocotillo (Reforestación 4.7)	
5. Otros Programas de Mejora	
Inversiones en mantenimiento	24,277,500.00
5,1 Elaboración y ejecución de programa de mejora operativa y continuidad del servicio (Micromedición sector centro 4.3a y 4,2c)	18,456,900.00
5,2 Plan de control de calidad del agua (Mejoras sistema de cloración 4.6a, 4,6b 4.6c)	2,457,000.00
COSTO TOTAL	76,970,650.00
FUENTES DE FINANCIAMIENTO	
* En el detalle se incluyen inversiones y mantenimiento a los sistemas con Fondos Propios.	
** Otra parte de los Item son parte del plan de negocios del quinquenio a llevar a cabo bajo el proyecto mejoras Prestadores Urbanos financiado por el Banco Mundial.	
*** La construcción de nuevas fuentes de agua y Línea conducción hacia el sector <sur sera mediante financiamiento bancaria de aguas de Choloma.	



GERENCIA DE TALENTO HUMANO

La gerencia de recursos Humanos constituye parte fundamental en la ejecución del Plan Operativo porque, es la responsable de la capacitación, control, seguimiento a los colaboradores de cada una de las áreas en la ejecución de cada una de las actividades asignadas y que contribuyan al desarrollo y alcanzar cada uno de los objetivos planificados para beneficio de cada uno de los Usuarios de nuestros servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y la recolección y tratamiento de los residuos sólidos.

GERENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACION

La gerencia de Finanzas y Administración procede a controlar los ingresos y los gastos generados por cada una de las áreas o gerencias anteriores en la ejecución de sus actividades diarias encaminadas a alcanzar los objetivos determinados por el consejo de administración y el presidente de la Empresa.

Su apoyo en el PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) se considera básico porque en cada uno de los objetivos se requiere la adquisición (compra) de bienes y servicios necesarios para cada una de las actividades a ejecutar por cada área administrativas u operativas de la Empresa.

En CONCLUSION se considera la ejecución del **Plan Operativo Anual** contribuirá en la Mejora de la Calidad y continuidad del Servicio de agua potable en el Sector sur, porque actualmente es la zona más poblada y que tiene el servicio de agua potable bastante irregular y este año 2023 se va mejorar, pero según el plan de negocios esperamos al año 2024, tener más del 97 % de los problemas resueltos con la Inversión con Fondos Propios y el apoyo del Banco Mundial, Gobierno Central y la Municipalidad de Choloma como socio mayor.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS Y AMBIENTE

Este departamento procederá a desarrollar diferentes actividades encaminadas a mantener y mejorar continuamente la imagen de la empresa y dar a conocer los proyectos y actividades de la empresa y también bajo su dirección esta la parte del área ambiental de Aguas de Choloma y se describen a continuación:

IMAGEN DE LA EMPRESA

- Sistema de respuesta Inmediata.
- Elaboración y divulgar boletines de información proyectos y mantenimiento.
- Mantener comunicación fluida y directa con los medios de prensa.

CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN

- Concientización en los diferentes centros educativos, patronatos, juntas de agua sobre la escasez y el buen uso del agua potable.
- Concientización sobre los residuos solidos
- Formación de comités sobre el cuidado del agua en los centros educativos.
- Elaboración de revistas, trifolios, etc.
- Elaboración de manual ambiental para centros educativos.
- Monitoreo de denuncias y reclamos de usuarios y diferentes medios de comunicación.
- Encuestas de control de calidad de servicio en los diferentes barrios y colonias de la ciudad.
- Planificación y proceso de construcción de viveros para reforestación.



CONCLUSIÓN

En Definitiva, el **PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) de la Empresa AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V. DEL AÑO 2023** tiene como objetivo primordial el desarrollo continuo de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y la recolección y el Tratamiento de los Residuos Sólidos de uso Doméstico, Comercial e Industrial, en beneficio de los usuarios y **Ciudadanos de la Ciudad de CHOLOMA, CORTES.**