



## ACUERDO DE MEJORAMIENTO

### Servicios Municipales de Agua y Saneamiento de Sonaguera

### SERMASS

#### OBJETIVOS

Establecer metas reales que apoyen al prestador **SERMASS** en mejorar la calidad de los servicios de agua y saneamiento de la ciudad de Tocoa.

De acuerdo a lo planificado en el Plan de Gestión y Resultados el prestador **SERMASS** se compromete a alcanzar las siguientes metas:

- Fortalecimiento de la oficina de atención al usuario, llevar estadísticas de reclamos y acciones de respuesta para mejorar el índice de mantenimiento preventivo e índices de reclamos atendidos.
- Mejorar la cobertura de agua potable y alcantarillado al menos en tres puntos por sobre el índice actual, incorporando al sistema las conexiones clandestinas.
- Mantener los horarios de racionamiento en los mismos rangos para continuar con el mismo índice de continuidad actual.
- Instalación de dosificador de cloro en el tanque de 340,000 galones para desinfectar el agua enviada a la red y mejorar índices de calidad de servicio.
- Toma de muestras de agua potable y agua residual para análisis de calidad de agua suministrada a la población y vertida al cuerpo receptor para acercarse a las normas de calidad de agua y aumentar los índices de calidad.
- Eficientar la recaudación con procesos de facturación y recuperación de morosidad mediante emisión de facturas de cobro. Además para mejorar los índices de composición del gasto por salarios.
- Implementación de macromedición en entrada de planta de tratamiento de agua potable para mejorar calidad de servicio.
- Iniciar con proceso de actualización de catastro de red de distribución con el objetivo de mejorar la eficiencia del sistema y mejorar calidad del servicio.

#### DURACIÓN

Estos acuerdos de mejoramiento están planificados para ejecutarse en el periodo del 2017.

#### CIERRE

El presente acuerdo se entenderá por cerrado con la presentación de informe y documentación que evidencien el cumplimiento de las metas.

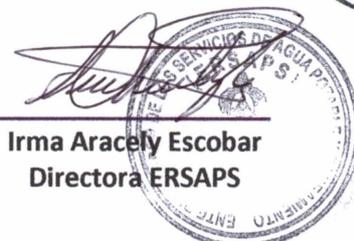
Dado en la ciudad de Sonaguera, Colon a los 18 días del mes de Noviembre del 2016



  
Jeffrey López  
Presidente Junta Directiva  
SERMASS



  
Gerente General SERMASS



  
Irma Aracely Escobar  
Directora ERSAPS