



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 05 Junio de 2024.

P.M. Alejandro Fernández

Oficial de Información Pública.

Su Oficina.

Remito a usted **EL PLAN ESTRATEGICO PARA EL AÑO 2023 - 2026**, que corresponde a la **EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.**, que incluye los objetivos estratégicos, plan de gestiones, programa de inversión, indicadores y metas 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 06 días del mes de Junio del año dos mil veinticuatro.

Lic. Mario Henríquez
Gerente de Gestión y Recuperación



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

PLAN DE ESTRATEGICO PARA EL PERIODO DEL

AÑO 2023 AL AÑO 2026.



CONTENIDO

Descripción del Contenido.....	2
Introducción y antecedente.....	3
Constitución de la Sociedad	4
Situación de los Servicios.....	5-6
Misión y Visión y Valores Institucionales	7
Objetivos Estratégicos.....	8
Mapa estratégico.....	9
Análisis FODA	10-11
Estrategias y acciones por objetivos	12
Plan de Gestión Técnica y Operativa e Indicadores de calidad	13
Programa de Inversiones para mejora de Indicadores de Calidad	14-16
Gestión y Recuperación y Área Comercial	17
Facturación e Indicadores de Gestión Comercial	18
Indicadores de Gestión Administrativa y Financiera.....	19
Indicadores de Gestión Financiera y Gestión y Recuperación.....	20
Metas de Indicadores de Gestión Técnica Alineados a los proyectos Planificados	21
Metas de Gestión de Empresa Alineados al Proyecto y Gestión Recuperación y Comercial.....	22
Metas de Indicadores de Talento Humano y Administración.....	23
Metas de Indicadores de Gestión y Recuperación y Financiera Alineados al Proyecto	25
Principios de Aplicación Política Municipal de Agua Potable y Saneamiento del Municipio	25



INTRODUCCION Y ANTECEDENTE

Con el objetivo de asegurar el aprovechamiento sustentable del recurso hídrico y el desarrollo de otras actividades económicas, la Municipalidad de CHOLOMA tomo la decisión en el mes de abril del año 2005 de la creación de la División Municipal de Aguas (DIMACH) y la cual Posteriormente se convirtió en lo que hoy se conoce como AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V. mediante la Escritura Publica #191 con fecha 17 marzo 2009 para la gestión de actividades estratégicas a nivel Local, nacional y Externo.

La planificación estratégica, para una empresa de servicio público, constituye un proceso administrativo significativo, el cual permite alcanzar la consecución de objetivos y metas factibles a través de estrategias factibles. La Planificación Estratégica permite alcanzar los mejores estándares de calidad y permite además optimizar los recursos empresariales, en correspondencia con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno. La planeación estratégica deberá estar adaptada al entorno poblacional de la ubicación de la empresa, con la finalidad de que sea eficaz, práctica, dinámica y alcanzable.

El desarrollo del Plan Estratégico 2023 - 2026 Institucional de la Empresa AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V. Agua Potable, Alcantarillado y la Recolección y Tratamiento de los Residuos Sólidos, requiere de la consecución de acciones orientadas a la administración del riesgo, reduciendo las probabilidades de una baja ejecución de planes, programas y proyectos, definiendo responsables y líderes puntuales del proceso de administración y ejecución de los mismos. El PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023 - 2026 que se presenta a continuación, es una guía eficaz de gestión de los servicios local, que permitirá el alineamiento estratégico al Plan de Desarrollo Municipal, actividades y proyectos institucionales, determinando estrategias y acciones inmediatas aplicables en el corto y mediano plazo

El plan de Estratégico 2023-2026 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, En el desarrollo de las actividades se realizaron diversas reuniones de trabajo, el plan fue diseñado para los próximos 4 años que comprenden el periodo y la ampliación del contrato de arrendamiento entre Aguas de Choloma y la Municipalidad de Choloma.

El Plan de Estratégico 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 plan estratégico buscan 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 continuo para beneficio de los Habitantes de la Ciudad de Choloma.

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.

La posición actual de la Empresa ocupa el tercer lugar de los prestadores con más usuarios o número de ciudadanos atendidos y ubicado en la tercera ciudad más importante y de tamaño en el país.



CONSTITUCION DE LA SOCIEDAD

AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V es una empresa mixta de capital combinado entre la Municipalidad de CHOLOMA, la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma, la Cooperativa de pepenadores Siempre Viva, La Cooperativa San Miguel de los locatarios del Mercado.

FORMACION DE SOCIOS Y DISTRIBUCION DE CAPITAL DE AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.

MUNICIPALIDAD DE CHOLOMA ACCIONES DEL	97 %
CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CHOLOMA DEL	1 %
COOPERATIVA DE PEPENADORES SIEMPRE VIVA DEL	1 %
COOPERATIVA SAN MIGUEL MERCADO SAN MIGUEL DEL	1 %



SITUACION ACTUAL DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS POR LA EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A

Acceso al Agua Potable de la población

Para obtener el índice de agua, se toman los datos del Censo de Población y Vivienda en la variable acceso a agua, luego se procesaron con relación a las proyecciones poblacionales. Con dichos datos se clasificó con acceso a agua aquellas viviendas que obtienen el agua por medio del sistema público o privado y sin acceso a las viviendas que la obtienen por otras fuentes (del río, de pozo entre otros).

Vida útil del sistema y administración:

El sistema de agua potable de la ciudad Choloma tiene más de 50 años de estar en funcionamiento, algunos elementos no han sido reemplazados, como son las tuberías de la red distribución de agua, micromedidores, equipos de bombeo, entre otros elementos. Actualmente es administrado por la empresa municipal “Aguas de Choloma S.A. de C.V.”

Cobertura y micro medición:

La Aguas de Choloma tiene registrado un total 32,489 usuarios conectados a la red de distribución para una cobertura del 86.12% de la población urbana. El resto de la población se localiza en condominios o urbanizaciones privadas que se abastecen de sus propios pozos perforados. Existe un total de 500 medidores para una cobertura del 1.56%.

Configuración del Sistema:

El sistema está dividido en tres zonas principales; **la zona Sur** con la mayor densidad poblacional y de mayor crecimiento urbano, topográficamente es una zona alta en comparación con la topografía de la zona Central, mayormente urbana e industrial.

La zona Central es el casco urbano antiguo de la ciudad con sectores comerciales, institucional, residenciales e industriales definidos. Cabe indicar que en esta zona se localizan los campos de pozo que suministran agua a toda la ciudad y también las fábricas que demandan mayor uso del agua para sus procesos industriales.

El sector Norte con topografía combinada, tiene barrios que se ubican en zonas bajas y barrios en zonas alta, en las laderas de los cerros. Esta zona es de uso residencial mayormente.

Continuidad del servicio: El servicio de agua es discontinuo, mayormente en la zona Sur con barrios que reciben agua dos horas cada dos o tres días a la semana. La zona central es la que tiene el mejor servicio, los siete días a la semana las 24 horas del día. En la zona Norte el servicio en los barrios varía de dos a tres días por semana con una duración de dos a cuatro horas al día.

Fuentes de abastecimiento: La única fuente de suministro de agua actual es el agua subterránea localizada en el acuífero de lo que se considera como el “Valle de Sula”. La explotación del agua es mediante pozos perforados con equipos de bombeo eléctrico. En total existen 28 pozos perforados de los cuales se estima que se explotan equivalente a 46,661.45 m³/d. Calidad del agua y potabilización: De acuerdo al monitoreo físico, químico y bacteriológico realizado por la empresa Operadora, el agua de consumo cumple con los parámetros de calidad establecidos en la normativa nacional. Considerando que el agua es subterránea, la cloración es el único proceso de tratamiento para potabilizar el agua.



NUESTRO COMPROMISO, DE SERVICIO DE CALIDAD

La posición actual de la Empresa ocupa el tercer lugar de los prestadores con más usuarios o ciudadanos atendidos y ubicado en la tercera ciudad más importante y de tamaño en el país, se puede observar los diferentes indicadores de los últimos años su crecimiento y la mejora continua en los servicios suministrados, administración y la comercialización de los diferentes servicios.

CRECIMIENTO EN CONEXIONES DESDE EL AÑO 2006 A DICIEMBRE AÑO 2023			
PERIODO	AGUA POTABLE	INCREMENTO NUMERO CONEXIONES	%
AÑO 2006	17158		
AÑO 2010	20937	3779	22.02
AÑO 2015	24070	3133	14.96
AÑO 2019	30681	6611	27.47
AÑO 2022	32205	1524	4.97
AÑO 2023	32441	236	0.73
PERIODO	ALCANTARILLADO SANITARIO	INCREMENTO NUMERO CONEXIONES	%
AÑO 2006	14604		
AÑO 2010	17508	2904	19.88
AÑO 2015	19041	1533	8.76
AÑO 2019	25365	6324	33.21
AÑO 2022	26522	1157	4.56
AÑO 2023	26570	48	0.18
PERIODO	RECOLECCION Y TRATAMIENTO RESIDUOS SOLIDOS	INCREMENTO NUMERO CONEXIONES	%
AÑO 2006	23245		
AÑO 2010	23753	508	2.19
AÑO 2015	25477	1724	7.26
AÑO 2019	33654	8177	32.10
AÑO 2022	33925	271	0.81
AÑO 2023	34218	293	0.86
Observaciones No se incluyen los cuartos y apartamentos Facturados en una sola Cuenta.			



MISION, VISION Y VALORES

En el documento se establece: El resultado del Análisis FODA aplicado de Aguas de Choloma La Visión, Misión y Objetivos Estratégicos 2023-2026. 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
- Equidad
- Honestidad
- Integridad
- Lealtad
- Confianza
- Innovación



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2023-2026

OE1: : RANC (Reducción del Agua No Contabilizada).

OE2 Mejorar la Calidad y Continuidad de Servicios y Cobertura.

OE3: Rehabilitación, Mejora e Incorporación de Fuentes subterráneas y superficial de Agua

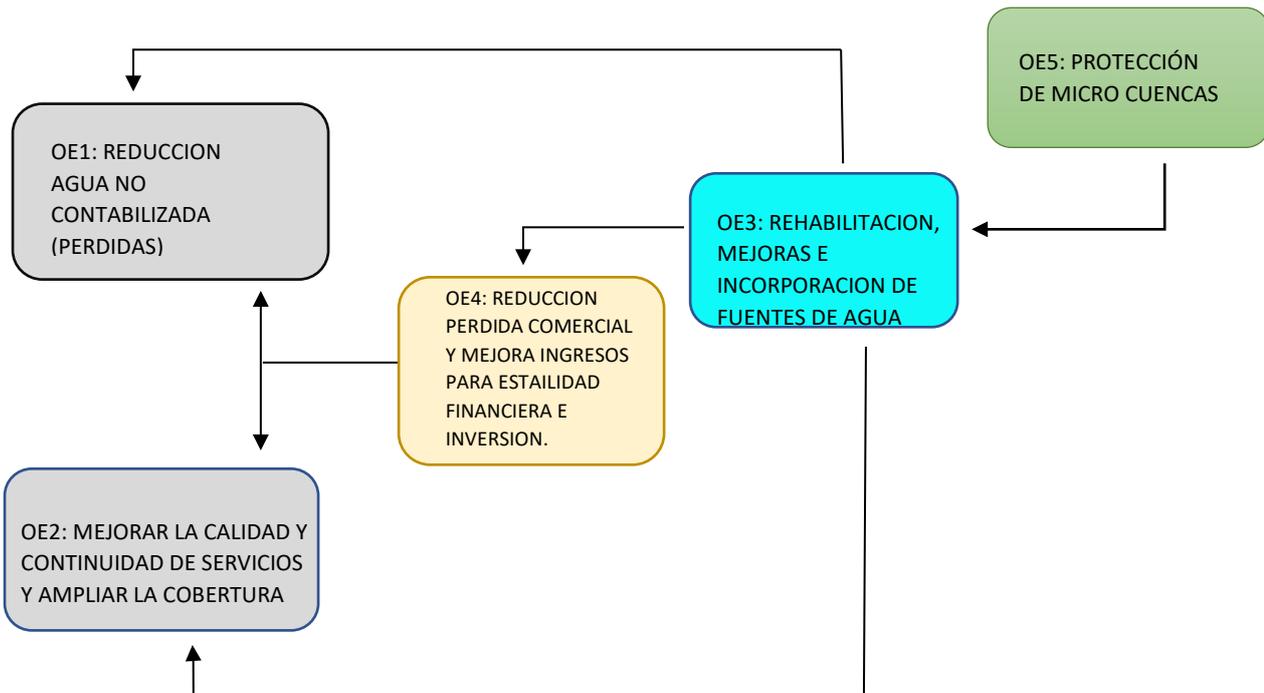
OE4: Reducción Perdida Comercial y Mejora de Ingresos para la Estabilidad Financiera e Inversión.

OE5: Protección de micro cuencas.



MAPA ESTRATÉGICO 2023-2026

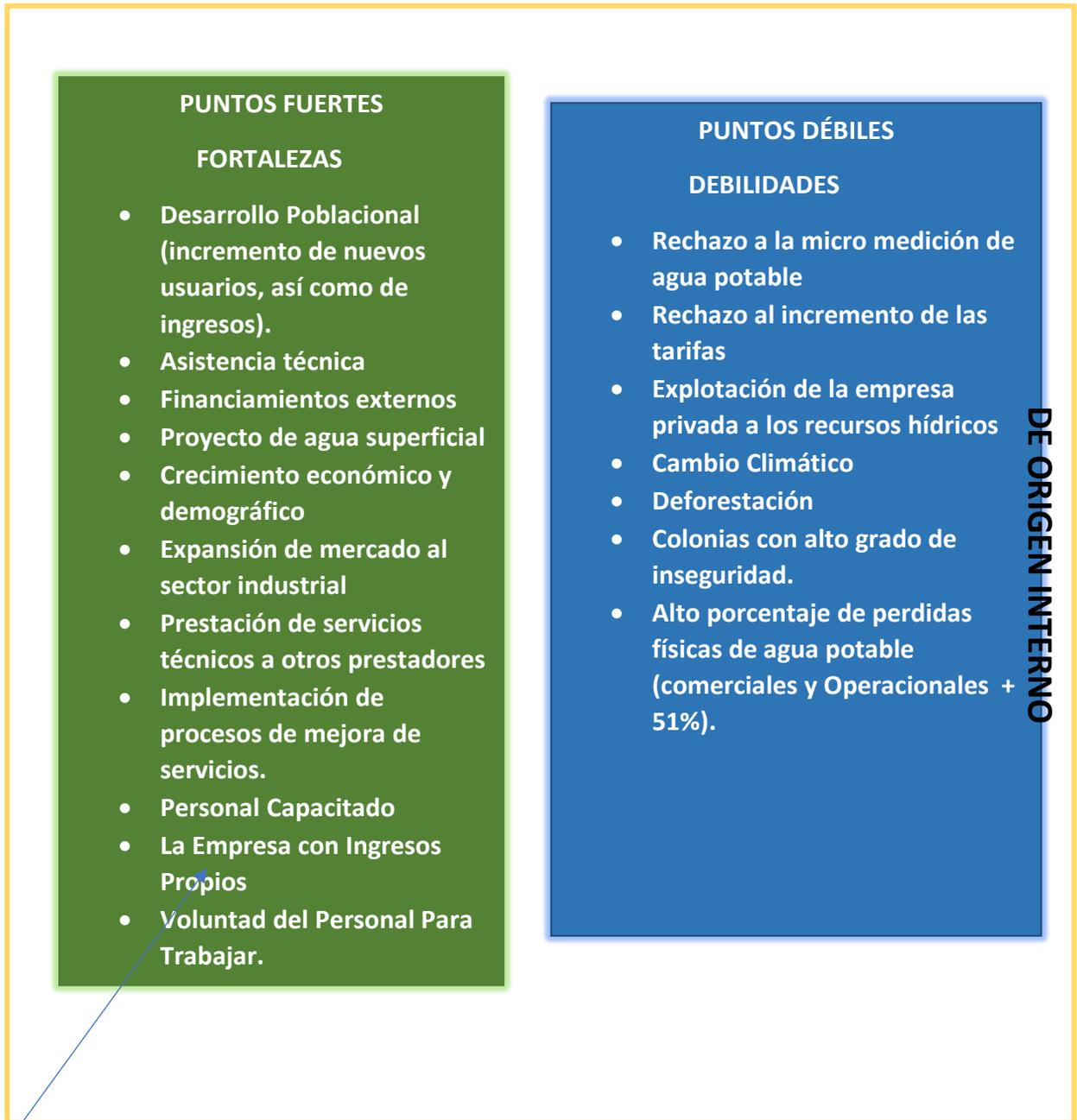
MAPA ESTRATÉGICO 2023-2026			
CLIENTE	FINANCIERA	PROCESOS INTERNOS	PROTECCION AMBIENTAL





ANÁLISIS FODA

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



la empresa es autosostenible mediante recursos propios



ANÁLISIS FODA DE ORIGEN EXTERNO A LA EMPRESA

OPORTUNIDADES

- 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 los organismos cooperantes
- Ampliación de la Cobertura
- Crecimiento de la Ciudad

AMENAZAS

- Falta de ejecución de la planificación estratégica
- Influencia e injerencia política
- Incremento de los Costos
- Incremento consumo energético
- Continuidad, desfase tarifario
- Sobre explotación del acuífero
- Descenso del Nivel del agua
- Falta de micro medición
- Falta de información de los sistemas de redes de agua potable
- Cambio Climático



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 Domiciliares
- Programa de Macro medición
- Inversiones mantenimiento de redes, equipo, medidores.

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
- Programas de sectorización, regulación del sistema de agua potable

OE3: REHABILITACION, MEJORAS Y NUEVAS FUENTES DE AGUA

- 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.
- Proyecto del Majaine y el Ocotillo (agua Superficial).

OE4: Reducción de la perdida Comercial, Mejora de los Ingresos para Alcanzar la sostenibilidad Financiera e Inversión

- Actualizar el sistema Comercial y Facturación en situ
- Actualización permanente 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, Perifoneo, 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
- Incorporación o cobro todos los Usuarios clandestinos e ilegales.

E5: 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



GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO

Gestión técnica operativa y calidad del servicio				
Indicador	Cantidad	Unidad	Descripción	
Producción en invierno (Fuente Subterránea)	643.45	l/s	Fuente subterránea	
Producción en verano (Fuente Subterránea)	450.42	l/s	Fuente subterránea	
Potabilización y desinfección	56%	%	Sector Centro-Sur	
Almacenamiento	3,652,000	Galón	Instalado para abastecer sector centro, sur y norte	
Redes de Distribución	34362	Ø 1"	Instalaciones de nuevas redes de distribución y sustitución o cambio de redes dañadas y de diámetros no adecuados.	
	25567	Ø 1 1/2"		
	163035	Ø 2"		
	27456	Ø 3"		
	56717	Ø 4"		
	28699	Ø 6"		
	16720	Ø 8"		
	7335	Ø 10"		
	10115	Ø 12"		
	5537	Ø 16"		
1777	Ø 20"			
Indicadores de calidad del servicio				
Indicador	Definición	Fórmula	Unidad	Valor Base
Índice de cobertura de agua	Porcentaje de Población con servicio de agua	$\frac{\text{Población con servicio de Agua}}{\text{Población total en área de servicio}}$	%	87.47%
Índice de cobertura de alcantarillado sanitario	Porcentaje de Población con servicio de alcantarillado	$\frac{\text{Población con servicio de Alcantarillado}}{\text{Población total en área de servicio}}$	%	72.51%
Índice de rezago de alcantarillado frente a acueducto	Diferencia entre la cobertura de agua y alcantarillado	$\frac{\text{Cobertura de Agua} - \text{Cobertura de Alcantarillado}}{\text{Cobertura de Agua}}$	%	14.97%
Índice de continuidad del servicio de agua	Tiempo promedio de continuidad en la prestación del servicio de agua	$\frac{\text{Horas de servicio}}{168 \text{ horas}}$	%	20.79%
Índice de calidad del agua	Cumplimiento de los parámetros establecidos en Etapas E1 y E2 de la Norma Técnica Nacional para la Calidad del Agua	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de muestras satisfactorias}}{\text{N}^\circ \text{ de muestras totales}}$	%	75.00%



SE PLANIFICA UNA MEJORA SUSTANCIAL EN LOS INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS CON EL SIGUIENTE PROGRAMA DE INVERSIONES PARA EL PERIODO DEL AÑO 2023 AL AÑO 2026.

A continuación, se describe brevemente cada uno de los proyectos planificados a llevar a cabo durante el año 2023 hasta el año 2026, es decir los próximos 4 años, 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.

PLANIFICACION DE PROYECTOS POR AÑO					
Programa de Inversiones	2023	2024	2025	2026	2027
1. Inversiones para rehabilitación y puesta en funcionamiento del sistema					
1.1 Rehabilitación de obras de captación					
1.2 Rehabilitación de líneas de conducción, incluyendo estructuras (Cambio de líneas de conducción primarias 4.2e)					
1.3 Rehabilitación de pozos y líneas de bombeo (Rehabilitación pozos 4.1c)					
1.4 Rehabilitación de tanques (Rehabilitación y ampliación de tanques 4.2f)					
2. Inversiones para mejorar la continuidad del servicio (Reducción de agua no contabilizada-ANC)					
2.1 Catastro de Redes (Creación de software y levantamiento de inventario de tuberías existentes 4.5a, 4.5b)					
2.2 Modelación hidráulica de las redes					



NUESTRO COMPROMISO, DE SERVICIO DE CALIDAD

2.3 Sectorización de redes (Sectorización centro 4,2d)					
2.4 Macro-medición en sistemas de producción y centros de producción (Telemetría en pozos 4.1a)					
2.5 Micro-medición a grandes consumidores (Micromedición sector centro 4.3a)					
2.6 Reposición de válvulas (Componentes 4.2c, 4.2d, 4.3a)					
2.7 Catastro Comercial (Creación de software y levantamiento de cuentas catastrales 4.5a, 4.5b)					
2.8 Reducción de pérdidas intradomiciliarias en altos consumidores (Micromedición sector centro 4.3a)					
2.9 Optimización líneas primarias de distribución (Modificación de conexiones sector sur 4.2c)					
3. Inversiones para el mejoramiento de la calidad del agua para consumo humano					
3.1 Rehabilitación y mejoramiento de planta potabilizadora					
3.2 Implementación de sistemas de desinfección					



NUESTRO COMPROMISO, DE SERVICIO DE CALIDAD

(Mejoras sistema de cloración 4.6a, 4,6b)					
3.3 Equipamiento para monitoreo de la calidad del agua (Dotación de equipo de laboratorio 4.6c)			▬		
4. Inversiones en optimización y eficiencia energética					
4.1 Reposición de equipo de bombeo (Cambio de equipo deficiente 4.1b)	▬	▬	▬	▬	▬
4.2 Optimización de los sistemas electromecánicos para captación y distribución (Componente 4.1b)					
4.3 Telecontrol y automatización de sistemas de distribución (Telemetría en tanques y redes 4.2a, 4.2b)		▬	▬	▬	▬
4.4 Sistemas alternativos de suministro eléctrico (Componente 4.1b)		▬	▬		
5. Plan de mantenimiento					
5.1 Inversiones en mantenimiento					
5.2 Renovación de equipo (Banco de prueba de medidores)			▬		
5.3 Renovación de medidores (Componente 4.3a)		▬	▬		
6. Inversiones en conservación y protección de las fuentes de agua					
6.1 Adquisición de terrenos en la microcuenca					
6.2 Inversiones en protección y		▬	▬	▬	▬



NUESTRO COMPROMISO, DE SERVICIO DE CALIDAD

conservación de microcuenca (Plan de manejo de cuenca y socializar de proyecto 4.7a)					
--	--	--	--	--	--

AREA COMERCIAL

CATASTRO DE USUARIOS

Actualmente en departamento de Catastro de Usuario está en proceso de reestructuración para dinamizar la actualización de los datos generales, actualización de los mapas, detección de conexiones o usuarios clandestinos, cambio de uso y otros que se requieran para incrementar la facturación y dar un buen servicio de atención al Usuario.

MICROMEDICION

En la parte de micro medición si tenemos un atraso debido a muchos factores internos y externos.

En lo interno lo intermitente de la continuidad del servicio, falta de nuevas fuentes de producción, sistemas de distribución dentro de las colonias o barrios deficiente porque son urbanizaciones informales sin diseño o supervisión y su sistema de redes no son las adecuadas técnicamente y es necesario la sustitución de las tuberías en general, para mejorar o darle un buen servicio.

En lo externo hay aspectos políticos, mala imagen de los medidores consideran perjudiciales, existió según me comentan mala concientización de los usuarios hacia el medidor.

TARIFAS VIGENTE

Las Tarifas vigentes son las mismas desde el año 2020, periodo en que se dejó de aplicar la indexación de la tarifa por concepto de inflación, según los índices del Banco central de Honduras.

Se tiene una planificación de actualizar el catastro de usuarios en cada uno de los Barrios, Colonias y Residenciales del Municipio en común acuerdo con el catastro de Predios de la Municipalidad de Choloma, con la finalidad de actualizar los datos de cada uno de los Usuarios, Cambio de uso, detección e incorporación al Catastro de los Usuarios Clandestinos, gestionar el cobro de la deuda en los sectores de alto riesgo acompañados con la seguridad de la Policía Municipal y nacional y además analizar la posibilidad de incorporar nuevas colonias al sistema de servicios e incrementar los usuarios a facturar.



FACTURACION

Actualmente se está efectuando bajo la modalidad de ciclos de facturación, que consiste en que cada día se factura uno o varios ciclos y conformados por uno o varios barrios o colonias de acuerdo a su ubicación geográfica o la fecha de incorporación al sistema de facturación

Indicadores de gestión comercial				
Indicador	Definición	Fórmula	Unidad	Valor Base
Eficiencia en la facturación	Porcentaje de usuarios facturados	Número de usuarios registrados en el sistema de catastro/Número total de usuarios	%	90%
Eficiencia en la recaudación		Monto de las facturas cobrado/Monto total facturado en un período de un año	%	90.20 %
Índice de agua no contabilizada	Porcentaje de pérdidas en que incurre el prestador en su operación	Volumen de agua facturada/volumen de agua producida	%	51%
Índice de medición nominal	Porcentaje de usuarios con medidor	(Cantidad de medidores instalados/Total de usuario) x100	%	1%
Índice de medición real	Porcentaje de medidores funcionando	(Cantidad de medidores funcionando/Cantidad de medidores instalados)	%	1%
Eficiencia de micro medición	Porcentaje de medidores funcionando	(Cantidad de medidores funcionando/Cantidad de medidores instalados)	%	1%
Índice de quejas del servicio de agua	Quejas promedio por usuario	Número de quejas durante el año/Número total de usuarios de Agua	%	1.86%
Índice de quejas del servicio de alcantarillado	Quejas promedio por usuario	Número de quejas durante el año/Número total de usuarios de Alcantarillado	%	2.46%
Nivel de cumplimiento	Porcentaje de reclamos atendidos	Ordenes de trabajo cumplidas/Número total de reclamos	%	99%
* Eficiencia en facturación el total de cuentas activas que se facturan dividida entre las sumas de activas e inactivas.				



AREA DE GESTION Y RECUPERACION

GESTION DE COBRANZAS

Se planifico y está en proceso la Cobranza extrajudicial y Judicial con todos los Usuarios comprendidos en el rango de Antigüedad mayor a cinco años, tomando en consideración la ubicación y la capacidad de pagos que el usuario presente y observando las condiciones que actualmente vive.

Además, está en ejecución del Programa de Cortes o Suspensión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado sanitario, que consiste en la rotura de aceras y otro que nos inhabilite las acciones de corte por el alto grado de morosidad que presente las cuenta, previa entrega de la notificación de rotura de acera.

AREA FINANCIERA

INDICADORES DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INDICADORES DE TALENTO HUMANO, GESTION Y RECUPERACION Y DE COMERCIAL				
Indicador	Definición	Fórmula	Unidad	Valor Base
Índice de productividad	Empleados por cada mil conexiones (solo agua)	$(\text{Número de empleados} / \text{Número de conexiones}) \times 1000$	%	2.11
Eficiencia laboral	Costo de personal por metro cúbico facturado	$\text{Costo de personal} / \text{Volumen facturado}$	L/m ³	0.08
Personal	Composición del gasto	$\text{Gasto de personal} / \text{Costos totales}$	%	31.29
Químicos		$\text{Costos en insumos químicos} / \text{Costos totales}$	%	0.26
Energía eléctrica		$\text{Costos de energía eléctrica} / \text{Costos totales}$	%	13.75
Otros Gastos		$\text{Otros gastos} / \text{Costos totales}$	%	5.88
Gastos por conexión		$\text{Costos totales (ap.)} / \text{Número de conexiones (solo agua)}$	L/con ex.	3,161.45
Costo de operación		$\text{Costos totales ap.} / \text{Volumen producido}$	L/m ³	6.53



INDICADORES DE GESTION Y RECUPERACION Y LA FINANCIERA DE AGUAS DE CHOLOMA

Indicadores de gestión Financiera				
Indicador	Definición	Fórmula	Unidad	Valor Base
Endeudamiento	Mide el grado de compromiso del patrimonio de los socios para con los acreedores de la empresa	Pasivo/Patrimonio	%	53.09
% de Activo Corriente	Porcentaje del Activo que puede convertirse en efectivo en el término de un año	Activo Corriente/Activo Total	%	49.38
Participación del Patrimonio Neto	Porcentaje del Activo financiado por los socios de la empresa	Patrimonio Neto/Activo Total	%	65.23
% de Ingresos por Facturación	Porcentaje de ingresos provenientes de la facturación del servicio	Ingresos por facturación/Ingresos totales	%	98.44
Cobertura de costos	Porcentaje de costos cubiertos con los ingresos percibidos	Resultado Neto/Costos totales	%	100.29
Rentabilidad del Patrimonio Neto (ROE)	Rendimiento obtenido por los socios de la empresa	Otros gastos/Patrimonio Neto	%	1.27
Margen	Indica la utilidad operacional que generan las ventas	EBIT/Ingresos por servicios		
Liquidez corriente	Relación entre el efectivo y bienes fácilmente convertibles a efectivo, y el total del activo de la empresa	Activo Corriente/Pasivo Corriente	veces	3.61
Plazo de antigüedad de cuentas por cobrar	Comportamiento de los saldos de la cartera de usuarios	(Cuentas por cobrar/Facturación) x365	días	247.01
* En los costos totales incluye la inversión con Fondos Propios en los diferentes servicios.				



NUESTRO COMPROMISO, DE SERVICIO DE CALIDAD

METAS DE INDICADORES DE GESTION TECNICA DE EMPRESA A MEDIANO PLAZO, PRODUCTO O ALINEADAS AL PROYECTO.

Indicador	Unidad	Valor Base	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Calidad del servicio							
Índice de cobertura de agua	%	87%	87%	90%	94%	96%	98%
Índice de cobertura de alcantarillado sanitario	%	73%	73%	76%	78%	81%	84%
Índice de rezago de alcantarillado frente a acueducto	%	15%	15%	14%	16%	15%	14%
Índice de continuidad del servicio de agua	%	21%	21%	30%	36%	42%	48%
Índice de calidad del agua	%	75%	80%	90%	95%	100%	100%

METAS DE INDICADORES DE GESTION COMERCIAL Y DE GESTION Y RECUPERACION DE EMPRESA A MEDIANO PLAZO, PRODUCTO O ALINEADAS AL PROYECTO.

Gestión- Recuperacion y comercial							
Eficiencia en la facturación	%	90%	94.3%	95.5%	98%	98.50%	98.50%
Eficiencia en la recaudación	%	90.20%	93.5%	94.2%	95%	96%	96.5%
Índice de agua no contabilizada	%	50%	45%	40%	35%	30%	25%
Índice de medición nominal	%	1%	7%	13%	19%	24%	24%
Índice de medición real	%	1%	7%	13%	19%	24%	24%
Eficiencia de micromedición	%	±5%	±5%	±5%	±5%	±5%	±5%
Índice de quejas del servicio de agua	%	1.86%	1.56%	1.10%	1%	1%	1%
Índice de quejas del servicio de alcantarillado	%	2.46%	2.01%	2.01%	1.90%	1.50%	1.25%
Nivel de cumplimiento	%	97.54%	98%	98%	98.10%	98.50%	98.75%

METAS DE INDICADORES DE TALENTO HUMANO Y DE ADMINISTRACION DE EMPRESA A MEDIANO PLAZO, PRODUCTO O ALINEADAS AL PROYECTO.

Gestión administrativa							
Índice de productividad	%	2.79	2.07	2.04	2	2	2
Eficiencia laboral	L/m3	0.08	3	2.9	2.7	2.7	2.5
Personal	%	31.29	35	33	31	29	26
Químicos	%	0.26	1.1	1.5	2	2	2
Energía eléctrica	%	13.75	23	25	25	22	27
Otros Gastos	%	5.88	4.91	5.19	5.25	5.5	5.75
Gastos por conexión	L/conex.	3,161.45	3,354.87	3,548.87	3,742.87	3,943.87	4,144.87
Costo de operación	L/m3	6.53	9.99	10.37	9.51	8.78	8.85



AREA TALENTO HUMANO

El área de talento humano se trabaja con todas las personas que forma el capital humano, necesario para la ejecución de las diferentes tareas diarias dentro de la empresa necesario para medir el cumplimiento de los buenos desempeños y un buen ambiente laboral.

Objetivo Del Plan De Trabajo Talento Humano

Llevar a cabo todas aquellas actividades necesarias, que permitan dar las bases para el fortalecimiento de un Departamento de Talento Humano; trayendo consigo un mayor control y un adecuado rendimiento del recurso más importante de la empresa: LAS PERSONAS.

Objetivo Talento Humano

Optimizar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la Empresa, estandarizando los procedimientos y desarrollando los procesos para una mejora continua en conjunto con los gerentes de cada área.

KPI'S Talento Humano

El uso de indicadores de gestión de talento humano resulta muy habitual en los cuales podemos mencionar:

- Ausencia Laboral
- Permisos de ausencia laboral
- Incapacidades
- Costo de Planilla
- Despidos o Renuncias
- Faltas cometidas por empleados.
- Estabilidad Laboral en el número de empleados de la empresa.

La Empresa AGUAS DE CHOLOMA, S.A DE C.V.; a través del área de Talento Humano, está Implementando el Manuel de Puestos y Funciones en donde esta herramienta técnica de trabajo que desarrolle ampliamente las descripciones de los puestos que conforman la estructura de la empresa de los recursos humanos o del talento humano involucrados en la prestación directa de los servicios administrativos y técnicos, que corresponda también, a una estructura salarial basada en los principios de justicia y equidad salarial interna y externa.

Estos elementos, constituyen la base para formular y ejecutar otros aspectos de políticas de personal, tales como: reclutamiento, selección, definición clara de líneas de



autoridad y patrones de responsabilidad, política salarial, promociones, evaluación del desempeño, transferencias, determinación de necesidades de capacitación, distribución adecuada de los recursos humanos y otras acciones de personal.

También, provee información real, para elaborar el presupuesto de gastos por servicios de personal, permite uniformar la nomenclatura de los cargos, precisa el tipo de información necesaria para los registros de personal y proporciona insumos para la planificación de los recursos humanos.



NUESTRO COMPROMISO, DE SERVICIO DE CALIDAD

METAS DE INDICADORES DE GESTION Y RECUPERACION Y FINANCIERA DE EMPRESA A MEDIANO PLAZO, PRODUCTO O ALINEADAS AL PROYECTO.

Gestión financiera							
Endeudamiento	%	53.09	51.01%	50%	49%	48%	46%
% de Activo Corriente	%	49.38	50.62	48.98	49.78	52.01	51.24
Participación del Patrimonio Neto	%	65.23	**	**	**	**	**
% de Ingresos por Facturación	%	98.44	99%	99%	99%	99%	99%
Cobertura de costos	%	100.29	103	105	105	107	110
Rentabilidad del Patrimonio Neto (ROE)	%	1.27	1.45	1.5	1.6	2.1	2.5
Margen							
Liquidez corriente		3.61	4.5	5.6	6.7	8	8.5
Plazo de antigüedad de cuentas por cobrar	días	247.01	225	210	190	180	180
* En los costos totales incluye la inversión o mejoras.							
** El porcentaje de endeudamiento, puede cambiar, se esta solicitando la condonacion total o parcial de la deuda de energia electrica al congreso Nacional.							

Los principios que rigen la aplicación de la Política Municipal de agua potable y saneamiento del municipio de CHOLOMA, CORTES y los valores que rigen el accionar son los siguientes:

- **Eficiencia:** La prestación de servicios se realiza en forma eficiente, produciendo resultados en forma inmediata, sin desperdicio de recursos, sin costos adicionales, ni pérdida de calidad, retraso o insatisfacción del usuario.
- **Igualdad:** Se reconoce que toda la ciudadanía tiene los mismos derechos.
- **Equidad:** Estipula que las personas usuarias en igualdad de condiciones e independientemente de su género deben ser tratados de la misma manera. También establece que, para ser justo, el pago por un servicio debe ser proporcional al beneficio recibido.
- **Solidaridad:** Se define como la adhesión circunstancial a la causa de otros. En el caso de los servicios de agua potable y saneamiento es la adhesión de aquellos que tienen capacidad económica, para facilitar el acceso a servicios adecuados de abastecimiento de agua potable y saneamiento a otros que viven en pobreza.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** La prestación de los servicios, planes de inversión, ejecución de obras, resultados de gestión y tarifas son explícitos y públicos.
- **Inclusión:** Establece la incorporación de la población en la planificación, ejecución de obras y prestación de servicios; que por razones de dificultad técnica o económica no ha logrado tener acceso a servicios de agua potable y saneamiento.



- **Generalidad:** Busca la accesibilidad de los servicios para todas las personas sin discriminación.
- **Sostenibilidad:** Los servicios de agua potable y saneamiento requieren sostenibilidad financiera, tecnológica, institucional y ambiental; incluye el seguimiento post construcción que consiste en brindar asistencia técnica continua. Es decir que los sistemas continúen funcionando en el tiempo como mínimo durante el periodo de diseño establecido.
- **Participación ciudadana:** Toda persona tiene derecho a participar en la priorización de proyectos municipales, toma de decisiones, implementación y supervisión de obras, rendición de cuentas y en la gestión de los servicios.
- **Valorización económica del recurso agua:** El agua se considera un recurso finito que tiene un valor económico del que se derivan consecuencias sociales y económicas. Se reconoce una dimensión económica en la captación o extracción, tratamiento, distribución, uso y conservación del recurso agua.