

**Proyecto de Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento
(PROMOSAS) – Honduras.**

CONSULTORIA DE ASISTENCIA TÉCNICA

**Para los Municipios de: Puerto Cortés, Choloma, La Lima, Comayagua,
Siguatepeque, Danlí, la Mancomunidad (Villanueva, Pimienta y San
Manuel) y los nuevos municipios Tutule y Teupasenti.**

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



[Handwritten Signature]
AGUAS DE LA LIMA
GERENTE GENERAL
PUERTO CORTÉS, HONDURAS

PLAN DE NEGOCIOS
AGUAS DE LA LIMA

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Resumen Ejecutivo | 1 |
| Misión, Visión y Valores Institucionales | 5 |
| Objetivos Estratégicos 2016-2020 | 6 |
| Mapa Estratégico 2016-2020 | 7 |
| Análisis FODA..... | 8 |
| Estrategias y Acciones por Objetivos..... | 10 |
| Plan de Gestión Operativa..... | 11 |
| Programa de Fortalecimiento para la Modernización de Aguas de La Lima y su Implementación..... | 19 |
| Plan de Riesgo..... | 55 |
| Anexos | 56 |
| • Anexo 1. Memoria de Calculo Indicadores y Metas Corporativas. | 56 |
| • Anexo 2. Calculo Balance Hídrico La Lima. | 56 |

INDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro N°1. Descriptor de Indicadores Corporativos de Aguas de La Lima..... | 12 |
|---|----|



INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N°1 Cronograma de logros de las metas corporativas..... | 15 |
| Tabla N°2 Matriz de Programas y Proyectos de mejora seleccionados del Plan de Negocios de AGUAS de LA LIMA. | 16 |
| Tabla N°3 Ficha Resumen de Programas de Fortalecimiento y su Implementación..... | 20 |

INDICE DE FICHAS

| | |
|---|----|
| Ficha 1 Macroproceso Técnico Operacional..... | 24 |
| Ficha 2 Macroproceso Comercial..... | 29 |
| Ficha 3 Procesos de Soporte y Funciones de Apoyo..... | 35 |
| Ficha 4 Programa general de Capacitaciones Aguas de La Lima. | 37 |
| Ficha 5 Programas de Comunicación..... | 46 |



RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Negocios 2016 – 2020 de la Prestadora es un instrumento fundamental para iniciar un proceso sostenido de desarrollo de la Institución. En este documento se recoge el resultado parcial de un esfuerzo colectivo de trabajo desplegado por algunos Consultores del Consorcio en conjunto con la participación del equipo de trabajo de AGUAS DE LA LIMA, durante el período comprendido entre Julio de 2015 a Mayo de 2016. En el desarrollo de las actividades se realizaron diversos talleres, mesas redondas y reuniones de trabajo a lo largo de la Consultoría "Plan de Negocio y Asistencia Técnica para la Modernización de AGUAS DE LA LIMA".

EQUIPO DE TRABAJO DEL PLAN DE NEGOCIO AGUAS DE LA LIMA

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 Elias Mejia. | Administrador. |
| Lic. Zenia K. López. | Recursos Humanos. |

El Plan de Negocios en términos generales, propicia potenciar las capacidades y fortalezas de la Corporación, 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 que se complete el desarrollo del mismo por parte de la prestadora.

Asimismo en términos generales para cualquier prestadora, los contenidos desarrollados en la consultoría y la metodología aplicada busca internalizar una nueva forma de hacer y organizarse 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. Hoy por hoy la falta de información a nivel de la Prestadora y en general de todas con las que hemos trabajado constituye una barrera importante para una gestión institucional eficiente.

Por otra parte, es importante destacar que, dentro del cambio de modelo de gestión propuesto para todas las prestadoras, 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, en este caso. 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 pérdidas estimados en 52.3%, donde las pérdidas comerciales por falta de medición y un porcentaje menor de clandestinidad en el uso de las prestaciones sanitarias son el componente mayoritario de las mismas.

Es preciso apoyar los programas de reducción de Agua No Contabilizada, fortaleciendo el sistema tarifario fundado en principios técnico-económico, incluidos sus subsidios (Por ejemplo, un consumo de hasta 20 M³).

De todo lo señalado anteriormente, se desprende que la propuesta del Consultor consensuada con las Instituciones, no solo consiste en un cambio en el modelo de gestión, sino, a su vez en una nueva cultura de trabajo organizacional, que se inició con esta Consultoría y que debe mantenerse en un proceso continuo de mejora en el tiempo, que considere Asistencia Técnica para la Etapa de implementación.

Las actividades del Plan de Negocios se desarrollaron utilizando en base de 10 módulos del modelo que cuenta en un total de 18 módulos, los que se señalan con un reborde amarillo, que se muestran a continuación:



El desarrollo de los módulos 1 al 8, 16 y 18 conto con la mayor participación del Equipo de Trabajo de la Prestadora, los módulos 9 al 13 no fueron desarrollados por la consultora, considerando las carencias aún existentes en información financiera y contable a la fecha de cierre de este Plan de Negocios, estaba aún en proceso de instalación el nuevo módulo administrativo financiero SIMAFI en la EPS.

A continuación, se entrega el Plan de Negocios y Asistencia Técnica para la Modernización de AGUAS DE LA LIMA, Con los contenidos desarrollados.

En el documento se establece: la Visión, Misión y objetivos estratégicos 2016- 2020, revisados junto a la PRESTADORA. El resultado del análisis FODA aplicado a los directivos de Aguas de La Lima. Así mismo, se presenta el Plan de Gestión Operativa y Programa de Fortalecimiento para la Modernización de AGUAS DE LA LIMA y su implementación.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

MISIÓN

Somos una Institución Municipal Desconcentrada camino a la Autosostenibilidad, que brinda el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a la población, utilizando procesos tecnológicos enmarcados en la normativa nacional sectorial; comprometida con el bienestar de nuestros usuarios y empleados, y la conservación del medio ambiente.

VISIÓN

Para el 2020 seremos una institución reconocida a nivel nacional e internacional, aplicando la mejora continua con enfoque a la misión, conformada con personal calificado e identificado con la institución, con especial atención en mejorar la calidad de vida de la población. Ampliando la cobertura de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario con atención eficiente a sus usuarios.

VALORES INSTITUCIONALES

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2016-2020

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

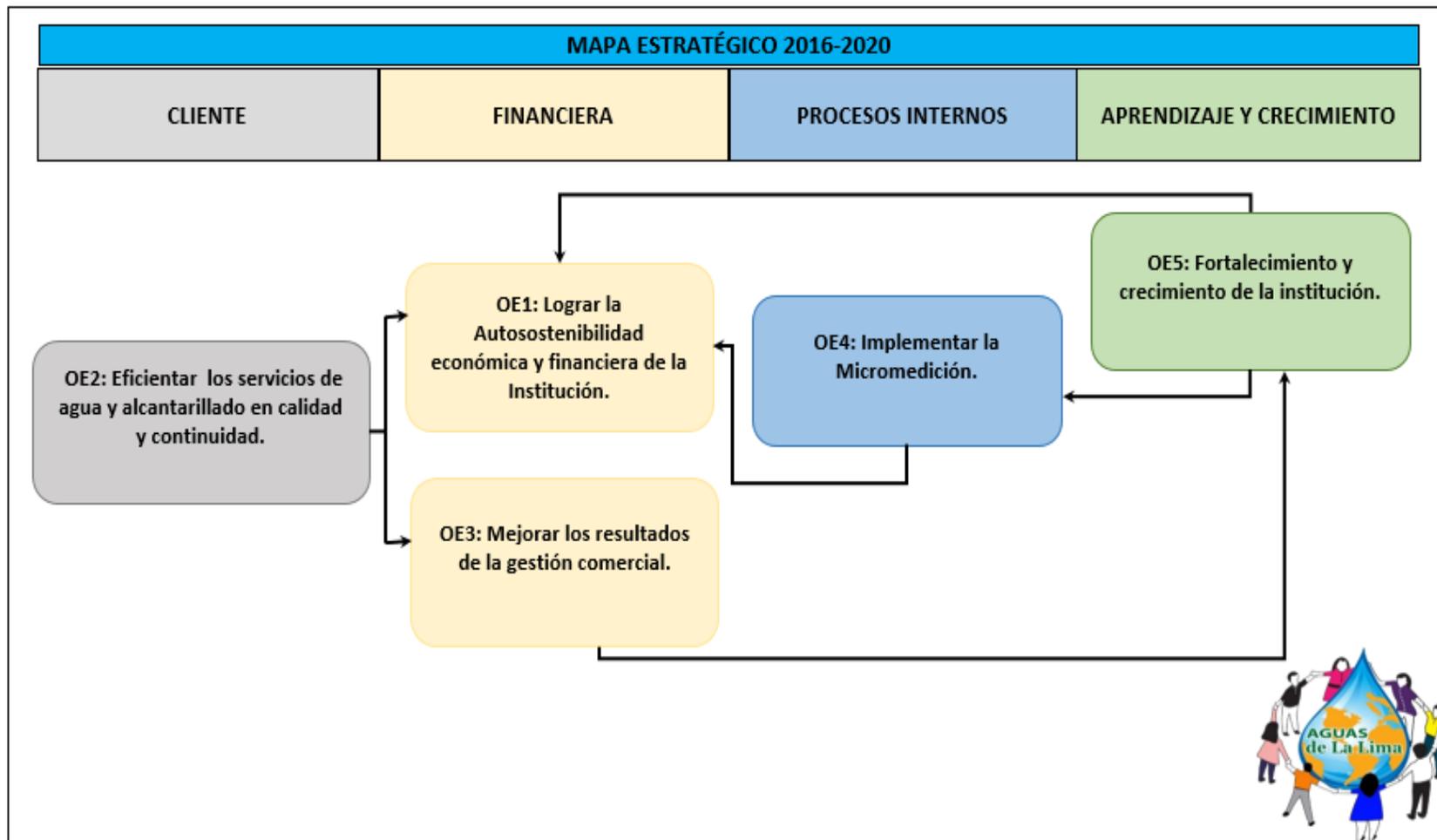
OE2: Eficientar los servicios de agua y alcantarillado en calidad y continuidad.

OE3: Mejorar los resultados de la gestión comercial.

OE4: Implementar la Micromedición.

OE5: Fortalecimiento y crecimiento de la Institución.

MAPA ESTRATÉGICO 2016-2020



ANÁLISIS FODA

Resultado del análisis realizado con participación del equipo de trabajo de Aguas de La Lima en Taller del 06/11/2015.

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

DE ORIGEN EXTERNO

OPORTUNIDADES

- Ampliación de cobertura.
- Comercializar aguas tratadas (Residuales).
- Mejorar calidad, distribución y tiempo en servicio a los usuarios.
- Aprovechamiento del decreto 50/2010 del valor kilowatts de Lps. 4.60 a Lps. 2.00.
- Instalación de macromedidores a las juntas de agua para cobrar.
- Instalación de micromedidores en nuevas residenciales y comunidades que quieran incorporarse a nuestro sistema.

AMENAZAS

- Retroceso en el proceso de descentralización.
- Inseguridad en algunos de los sectores donde se brinda el servicio.
- Precariedad en el Servicio de Energía Eléctrica
- Posición política en contra de la micromedición.
- Injerencia política en la gestión Administrativa y Operativa.
- Desconocimiento de la naturaleza jurídica de Aguas de La Lima por parte de la población.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES POR OBJETIVOS

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

- ↪ Incrementar la recaudación (aplicar la Política de Cobranza).
- ↪ Cobros de canon a las juntas de aguas con Instalación macromedidores.
- ↪ Identificar y cobrar pegues clandestinos, nuevos usuarios y reportarlos.
- ↪ Ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en el Municipio.
- ↪ Reducir costos por consumo de Energía Eléctrica en las Estaciones de Bombeo: Construcción de tanques de almacenaje para agua en las Estaciones de Bombeo donde no existen.
- ↪ Gestión de reducción de deuda con la Enee en base al decreto 50/2010.

OE2: Eficientar los servicios de agua y alcantarillado en calidad y continuidad.

- ↪ Ampliar y mejorar los sistemas de agua y alcantarillado sanitario existentes dentro de las mejores condiciones de funcionamiento.
- ↪ Dotar de herramientas y equipo adecuado al personal de campo para el desarrollo de sus labores.
- ↪ Optimizar la capacidad instalada minimizando las pérdidas racionalizando el uso y empleo del agua.
- ↪ Buscar la participación de las Comunidades que se les brinda el servicio en la solución de las necesidades de agua potable y alcantarillado sanitario y en el uso racional del agua.
- ↪ Ampliar los niveles de capacitación del recurso humano para mejorar la eficiencia y productividad.
- ↪ Mantener la cloración en los pozos donde se extrae el agua.
- ↪ Realizar análisis de agua una vez al año en los pozos donde se extrae el agua.



OE3: Mejorar los resultados de la gestión comercial.

- ↪ Implementar Cajas Móviles y acceso remoto por internet. (SIMAFI).
- ↪ Ampliar Horarios de Atención al cliente.
- ↪ Mantener activos los operativos de cortes programados con las cuadrillas de campo.
- ↪ Entrega de facturas al 100% de las comunidades donde se brindan los servicios.

- ↪ Implantar Proceso de verificación de usuarios que gozan del descuento de la tercera edad.
- ↪ Dar seguimiento a la Gestión de cobro por consumo mensual y Morosidad.
- ↪ Establecer una rutina visita de campo por el cambio de dirección de nuestros usuarios y por nuevos usuarios.

OE4: Incrementar cobertura de Micromedición.

- ↪ Promover en la población una cultura en el uso responsable del agua.
- ↪ La instalación de los Macromedidores y micromedidores para un mayor rendimiento.
- ↪ Establecer un plan de acción para la protección y conservación de las fuentes de agua.

OE5: Alcanzar el crecimiento y fortalecimiento empresarial.

- ↪ Mejorar los indicadores de gestión.
- ↪ Fortalecimiento de la imagen e identidad institucional utilizando medios de comunicación masivos.
- ↪ Adoptar niveles de estandarización en los productos y servicios que ofrecemos.
- ↪ Mayor acercamiento hacia nuestros usuarios.

PLAN DE GESTIÓN OPERATIVA

En el presente capítulo que forma parte del Plan de negocios, consideraremos 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.

En la Cuadro N°1 Descriptor de Indicadores Corporativos de AGUAS DE LA LIMA, se presentan y definen los Indicadores Corporativos seleccionados, con sus respectivas fórmulas de cálculo.

En la Tabla N°1 Cronograma de logros de las metas corporativas. Se muestran los valores de línea base al año 2015 de los indicadores correspondientes a la fecha del mes de agosto del mismo año. Así mismo se presentan las respectivas metas establecidas en el Plan de Negocios para el quinquenio.

En la Tabla N°2 Matriz de Programas y Proyectos de mejora seleccionados del Plan de Negocios de AGUAS DE LA LIMA. Se presentan la totalidad de las propuestas seleccionadas para el Plan de Negocios, indicándose si son de corto o mediano plazo en su ejecución, como así mismo, el impacto que tiene cada proyecto o programa en los indicadores de gestión.

Cuadro N°1. Descriptor de Indicadores Corporativos de Aguas de La Lima.

| 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. |
| 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. |
| Cantidad de Agua Producida | Caudal suministrado por cuenta (Q/c) en relación con el promedio regional P de ADERASA (P=1,23 m3/conexión-día) Valores de Q/c / P | El cálculo de la producción proviene de los valores proporcionados por el Prestador. | Este indicador permite medir la capacidad de producción de la empresa, capaz de atender la demanda de agua potable 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. |

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|---|
| 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. |
| 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. |
| Confiabilidad del Servicio | Se califican aspectos de racionamientos, suspensiones de servicio, cobertura de almacenamiento y existencia de planes de manejo de cuencas o acuíferos | Datos Generados por el Consultor Responsable del Indicador. | 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. |
| Ingreso por metro cúbico | Ingresos Totales / m3 Producidos | La fuente de información serán los Estados Financieros emitidos a partir de la Contabilidad, y los datos aportados por el Prestador, enviados regularmente al ERSAPS. Para la cantidad de m3 de agua producida se utilizará el dato del Indicador "Cantidad de agua producida" por EPS. | Este indicador evalúa la capacidad que tiene una empresa para optimizar sus ingresos o riqueza, medidos en función del consumo producido. |
| 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. |
| 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. |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <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>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> |

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

| Indicadores | Unidad de Medida | Línea Base 2015 | METAS | | | | |
|---|------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Institucionales | | | | | | | |
| <i>Empleados por cada 1000 conexiones</i> | UNIDAD | 3.1 | 2.33 | 2.90 | 2.81 | 2.70 | 2.63 |
| <i>Cobertura de costos totales</i> | % | 81% | 137% | 141% | 142% | 144% | 145% |
| Operacionales | | | | | | | |
| <i>Cantidad de agua producida</i> | % | 42% | 108% | 107% | 106% | 106% | 105% |
| <i>Cobertura de Redes</i> | % | 62% | 97% | 98% | 98% | 99% | 99% |
| <i>Calidad del agua</i> | % | S/I | S/I | 80% | 90% | 90% | 90% |
| <i>Continuidad de servicio</i> | HORAS | 13 | 18 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| <i>Ingreso por metro cúbico</i> | Lps/ m3 | 4.53 | 4.74 | 3.75 | 3.77 | 3.79 | 3.82 |
| Comerciales | | | | | | | |
| <i>Cobertura de micromedición</i> | % | 0% | 0% | 0% | 10% | 25% | 50% |
| <i>Recaudo Anual *</i> | % | 40% | 80% | 85% | 95% | 96% | 97% |
| Ambientales | | | | | | | |
| <i>Cobertura de Alcantarillado</i> | % | 70% | 83% | 83% | 83% | 83% | 83% |
| <i>Cobertura de Tratamiento de Aguas Servidas</i> | % | ND | 15% | 15% | 15% | 15% | 15% |

* 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) | Ex1000 | CCT | CAP | CR | CAS | CS | IxM | CMIC | RA | CA | CTAS |
| Propuesta de Mejoras Macro proceso de agua potable | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Puesta en Marcha de nuevos Pozos y Aumento del Horario del Servicio | | | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| 2. Busqueda y Reparacion 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. Implementacion de los primeros Sectores Piloto con Macromedicion y Micromedicion | | | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| 6. Implantar Indicador de Consumo de Energia Electrica y Plan de ahorro de energia. | | | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| 7. Colecta de Informacion 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 politica 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 |  |

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.

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

| FICHA RESUMEN DE PROGRAMAS DE FORTALECIMIENTO Y SU IMPLEMENTACIÓN | | | | | | |
|---|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------------------------|
| | ALCANCE | | | | | Presupuesto en el Quinquenio (USD) |
| | AÑO 1 (USD) | AÑO 2 (USD) | AÑO 3 (USD) | AÑO 4 (USD) | AÑO 5 (USD) | |
| 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 | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ 589,100.00 |
| 2. Búsqueda y Reparación de Fugas (Fugas Visibles) | \$ - | \$ 50,000.00 | \$ 121,500.00 | \$ 121,500.00 | \$ 121,500.00 | \$ 414,500.00 |
| 3. Monitoreo de la Calidad de Agua de los Pozos | \$ - | \$ 2,000.00 | \$ 2,000.00 | \$ 2,000.00 | \$ 2,000.00 | \$ 8,000.00 |
| 4. Desarrollo de Tratamientos de Agua para Pozos con Problemas de Calidad. | \$ - | \$ - | \$ - | \$ 501,956.00 | \$ - | \$ 501,956.00 |
| 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 | \$ - | \$ - | \$ 20,000.00 |
| MEJORAS AMBIENTALES Y ALCANTARILLADO SANITARIO. | | | | | | |
| 1. Catastro Técnico, Red de Colectores, Pozos y Lagunas existentes | \$ - | \$ 30,000.00 | \$ - | \$ - | \$ - | \$ 30,000.00 |
| 2. Catastro de Usuarios de Saneamiento | \$ - | \$ - | \$ 50,000.00 | \$ - | \$ - | \$ 50,000.00 |
| 3. Plan director de Saneamiento | \$ - | \$ - | \$ 30,000.00 | \$ 150,000.00 | \$ - | \$ 180,000.00 |
| 4. Gestión de Financiamiento Externo y Cooperación para Inversiones | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - | \$ - |
| Subtotal Propuesta de Mejoras Macroproceso Técnico Operacionales | \$ 589,100.00 | \$ 82,000.00 | \$ 223,500.00 | \$ 775,456.00 | \$ 123,500.00 | \$ 1,793,556.00 |
| Propuesta de Mejoras Macro Proceso Comercial | | | | | | |
| 1. Disminuir las Pérdidas Comerciales y aseguramiento de ingresos | | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| 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 | \$ - | \$ - | \$ - | \$ 26,666.67 | \$ 28,888.89 |
| Subtotal Propuesta de Mejoras Macroproceso comercial | \$ 64,441.38 | \$ 70,131.89 | \$ 72,258.29 | \$ 73,074.82 | \$101,975.53 | \$ 381,881.92 |
| 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 |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 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 |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | | |
|---|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| 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 |

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 BOMOHTSA La Lima</i> | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACCION | | | | | |
| Seguimiento del Contrato | seguimiento y control | | | | |
| PRESUPUESTO: FONDOS PROMOSAS | \$ 156100.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 |
| <i>Contrato BOMOHTSA, Empresa Lempira.</i> | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACCION | | | | | |
| Seguimiento del Contrato | seguimiento y control | | | | |
| PRESUPUESTO: FONDOS PROMOSAS | \$ 433000.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 |
| VALOR ANUAL DEL PROGRAMA | \$ 589100.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 |
| VALOR TOTAL | \$ 589100.00 | | | | |
| 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 | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|--|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Campaña de Detección inicial de Fugas y Compra de materiales | | Planeamiento | | | |
| PRESUPUESTO: Fondos Propios | \$ 0.00 | \$ 16500.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 |
| <i>Mantenimiento y Rehabilitación de Redes</i> | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACCION | | | | | |
| | | Ejecución | Ejecución | Ejecución | Ejecución |
| PRESUPUESTO: Fondos Propios | \$ 0.00 | \$ 5500.00 | \$ 5500.00 | \$ 5500.00 | \$ 5500.00 |
| <i>Instalación de Micromedidores (Sectores Piloto)</i> | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACCION | | | | | |
| Se Instalarán 2000 Micromedidores por año. Comenzando 2018 | | | Ejecución | Ejecución | Ejecución |
| PRESUPUESTO: Fondos Propios | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 88000.00 | \$ 88000.00 | \$ 88000.00 |
| <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 | \$ 28000.00 | \$ 28000.00 | \$ 28000.00 | \$ 28000.00 |
| VALOR ANUAL DEL PROGRAMA | \$ 0.00 | \$ 50000.00 | \$ 121500.00 | \$ 121500.00 | \$ 121500.00 |
| VALOR TOTAL | \$ 414500.00 | | | | |
| Nombre del programa: Monitoreo de la Calidad de Agua de los Pozos | | | | | |
| ACCIONES | | ALCANCE | | | |
| | | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 |
| <i>Ejecución Plan Muestreo</i> | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|---------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 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 Manganeseo. | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACCION | | | | | |
| | | | | Ejecución | |
| PRESUPUESTO: Fondos Propios | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 501956.00 | \$ 0.00 |
| VALOR ANUAL DEL PROGRAMA | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 501956.00 | \$ 0.00 |
| VALOR TOTAL | \$ 501956.00 | | | | |

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 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 |
| VALOR ANUAL DEL PROGRAMA | \$ 0.00 |
| VALOR TOTAL | \$ 0.00 | | | | |

| 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 | \$ 20000.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 |
| VALOR ANUAL DEL PROGRAMA | \$ 0.00 | \$ 0.00 | \$ 20000.00 | \$ 0.00 | \$ 0.00 |
| VALOR TOTAL | \$ 20000.00 | | | | |
| 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 |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|--|---------------------|----------------|--------------------|---------------------|----------------|
| 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 | | | | |

Ficha 2 Macroproceso 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 |
| Fondo PROMOSAS/Banco Mundial/Asistencia Técnica año (1), 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 |
| 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 | Control y seguimiento | Control y seguimiento |
| PRESUPUESTO: | \$ 7000.00 | \$ 7000.00 | \$ 7000.00 | \$ 7000.00 | \$ 7000.00 |
| Personal Tercerizados (Cortes) y Personal de O&M de la Prestadora | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|--|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 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 | | | | |

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 | \$ 2,638.52 | \$ 2,638.52 | \$ 2,638.52 | \$ 2,638.52 |
| VALOR TOTAL | \$ 13,192.61 | | | | |

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) | Capacitador | 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 | | | | |

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 whats app u otro medio de comunicación en tiempo real (circulares, pizarra informativa interna, bitácora) | Elaboración, aplicación y seguimiento |
| | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 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 | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 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 | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 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, cartelera 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 |
| | | | | | |

PLAN DE NEGOCIOS AGUAS DE LA LIMA

| | | | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 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 publica 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 | | | | |

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.
- Tarifas.
- Riesgo por desastres naturales.
- Pegues clandestinos.
- Deforestación.
- Actualizar el sistema.
- Confiabilidad en la información.
- Cambio de gobierno (política).
- Tubería obsoleta (agua potable).
- Alcantarillado sanitario colapsado.
- Falta personal.
- No ser autosostenible.
- Perdida de información.
- Riesgo legal.
- Recuperación de mora (aumento en la mora).
- No contamos con la infraestructura de almacenamiento de agua.
- Micromedición.
- Lo no identificación de fugas.
- Corte de energía en las bombas de agua.
- Aumento a la tarifa de energía eléctrica.

ANEXOS

- **Anexo 1. Memoria de Calculo Indicadores y Metas Corporativas.**
- **Anexo 2. Calculo Balance Hídrico La Lima.**