



**Aguas del Valle Villanueva**  
Departamento de Cortés, Honduras, Centro America  
Barrio Suyapa 3ra. Avenida, Atras de la Cruz Roja  
Tel. 2670-4874, PAC. Web [www.aguasdelvallehn.com](http://www.aguasdelvallehn.com), Facebook Aguas del Valle



## **PLAN OPERATIVO ANUAL**

### **AÑO 2021**





Dirección de Planificación Estratégica  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**  
**Administración**

**DEPENDENCIA:**

**OBJETIVO ESPECIFICO:**

**ADMINISTRACION:**

ESTABLECER TODAS LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS DE AGUAS DEL VALLE, BRINDANDO APOYO A LAS UNIDADES DE:

RECURSOS HUMANOS, CONTABILIDAD, COMPRAS E INFORMATICA Y COORDINAR CON LAS UNIDADES FINANCIERAS LA CAPTACION DE RECURSOS

| Código   | Objetivo Especifico                                                                                                                              | Programa Estratégico     | Estrategias                                                                                                                                                                                                        | Metas/Resultado Esperado                                                                                                                                                              | ACTIVIDADES                                                                                                                                                             | TIEMPO                                                   | RESPONSABLE                                                    |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| AV-AD-01 | Establece las fechas para la presentación de informes Trimestrales a la Gerencia Gral. para ser sometidos a la aprobación de la Junta Directiva. | Desarrollo Institucional | Coordinar con las oficinas que generan información las entregas al día de la información                                                                                                                           | <b>Que en la fechas:</b><br>15 de Enero 2021<br>15 de Abril 2021<br>16 de Septiembre 2021<br>17 de Enero de 2022<br>Esten elaborados los informes financieros                         | Mejorar los flujos de información para su oportuno registro<br><br>Suministrar los Estados de Cuenta de las Instituciones Bancarias al Contador                         | del 3 de Enero al 31 de dic 2020<br><br>2 de cada mes    | Administración<br>Nicolas Kattan<br>Jaime Diaz<br>Contabilidad |
| AV-AD-02 | Determina con la oficina de informatica los procedimiento para su buen funcionamiento, control y seguridad de la información registrada.         | Desarrollo Institucional | Dar apoyo a la oficina de informatica para que diseñe y establezca una red entre los Inspectores de campo                                                                                                          | Que al 30 de abril este Establecida una red de informacion entre las oficinas<br><br>Definir controles en el uso de los sistemas y responsables (cambios de claves cada 45 a 60 dias) | Capacitar al personal que maneja equipos de red y los sistemas financieros                                                                                              | del 3 de Enero al 30 de abril 2020                       | Nicolas Kattan<br>Oscar Lopez                                  |
| AV-AD-03 | Controla el gasto para que no sobrepase lo presupuestado                                                                                         | Desarrollo Institucional | Coordinar y controlar con el encargado de presupuesto un estricto control sobre este y verificar la correcta aplicación de las cuentas de gastos<br><br>Establecer planes de ahorro: Energetico, papeleria y otros | Mantener el gasto en Niveles aceptables, procurando el ahorro<br><br>Preparar las transferencias de presupuesto con las unidades encargadas                                           | Verificar periodicamente el control de gastos<br><br>Diseñar y dar a conocer los planes de ahorro<br>No sobrepasar los limites de gastos establecidos en el presupuesto | 30 de cada mes<br><br>3 enero al 31 de diciembre de 2020 | Nicolas kattan                                                 |



| DEPENDENCIA: |                                                                                                                       | ADMINISTRACION:          |                                                                                       |                                                                                                                     |                                                                                                             |                                         |                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Código       | Objetivo Especifico                                                                                                   | programa Estrategico     | Estrategias                                                                           | Metas/Resultado Esperado                                                                                            | ACTIVIDADES                                                                                                 | TIEMPO                                  | RESPONSABLE                                                     |
| AV-AD-04     | Explicar a través de la oficina de Compras y sum. los procedimientos a seguir en la adquisición de bienes y servicios | Desarrollo Institucional | Brindar Charlas de capacitación a Jefes de oficina y encargados de los procesos       | Que el Personal de compras y Jefes de departamento conozcan de los procedimientos de compras establecidos en la Ley | Preparar la información del proceso de compras y suministros y que sea del conocimiento de todo el personal | 15 de enero al 30 de junio de 2020      | Nicolas kattan                                                  |
| AV-AD-05     | Determinar en coordinación con el tesorero el pago de los compromisos adquiridos y las compras para mantenimiento     | Desarrollo Institucional | Controlar y verificar las solicitudes de las oficinas municipales                     | Elaborar el 100% de las solicitudes de pago al día                                                                  | Coordinar con el tesorero las fechas de pago                                                                | del 3 de Enero al 31 de dic 2020        | Nicolas Kattan<br>Carlos Chavez                                 |
| AV-AD-06     | Elabora con la participación de las unidades correspondientes los anteproyectos de Plan de arbitrios y Presupuesto    | Desarrollo Institucional | Recopilar la información técnica y estadística de los departamentos<br>Revisar planes | Presentar el día 13 de Septiembre anteproyectos de Plan de Arbitrios y Presupuesto Municipal                        | Reuniones con oficinas involucradas en el mismo<br>Preparar los formatos de presupuesto y Plan de arbitrios | de 1 de Junio al 31 de agosto 2019      | Nicolas Kattan<br>Karla Hernandez<br>Ricardo Lopez<br>Luz Green |
| AV-AD-07     | Dara seguimeinto al proceso de compras para mantener actualizado los Inventarios                                      | Desarrollo Institucional | Mantener Actualizado el Inventario de Equipos y Materiales                            | Que al 15 de Febrero 2019 contar con un inventario actualizado                                                      | Recopilar los documentos necesarios para su elaboración                                                     | 3 de Enero al 31 dic de 2020            | Nicolas kattan<br>Anlli Sanchez<br>Miguel campos<br>Nasry Selim |
| AV-AD-08     | Coordina con el Departamnto De Auditoria el seguimiento el seguimeinto al control Interno                             | Desarrollo Institucional | Verifica los avances en las recomendaciones de CI                                     | Dar cumplimeinto al 100% de las recomendaciones que se puedan realizar (Que dependan de ADV)                        | Notificar a los departamentos involucrados el estricto cumplimiento de las recomendaciones                  | 3 de enero al 30 de 30 de abril de 2020 | Nicolas Kattan                                                  |



Recursos Humanos

Dependencia: Recursos Humanos

Objetivo Específico: Implementar, coordinar y controlar las politicas laborales para poder contribuir al éxito de la empresa, asi como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes. Sin

| Código   | Objetivo Específico                                                         | Programa Estratégico                                      | Estrategias                                                                                         | Metas / Resultado Esperado                                                                                      | Actividades                                                                                                                                                                                                                                       | Tiempo            | Responsables     |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| AV-RH-01 | Actualizar los expedientes de los empleados, conforme lo establece el TSC   | Desarrollo Institucional y Gobernabilidad y Transparencia | Revisar cada expediente                                                                             | Cumpliendo con los requerimientos que el TSC exige                                                              | 1. Revisar conforme el link sugerido por el TSC                                                                                                                                                                                                   | Enero a Diciembre | Recursos Humanos |
| AV-RH-02 | Elaborar Planillas de pago quincenal, para empleados permanentes y por hora | Desarrollo Institucional y Gobernabilidad y Transparencia | Tener toda la información requerida para la elaboración de la misma y sea más eficiente el proceso. | Trasladada la planilla a los departamentos encargados de la revisión 3 días antes del día de pago, sin errores. | 1. Recopilar toda la información necesaria<br>2. Generarla en el sistema<br>3. Revisar el sistema conforme a la documentación en físico                                                                                                           | Enero a Diciembre | Recursos Humanos |
| AV-RH-03 | Elaborar un control detallado de las Vacaciones de cada empleado            | Desarrollo Institucional y Gobernabilidad y Transparencia | Solicitar a cada jefe de departamento la programación de las vacaciones de sus subordinados         | Detallado el control de vacaciones, para poder controlar el goce de vacaciones de los empleados                 | 1. Notas a los jefes de departamentos para plan individual de vacaciones.<br>2. Construir el plan general de vacaciones.<br>3. Consultas a expediente de cada empleado para control de vacaciones.<br>4. Archivo de autorizaciones de vacaciones. | Enero a Febrero   | Recursos Humanos |



Dependencia: Recursos Humanos

| Código   | Objetivo Específico                                                                                    | Programa Estratégico                                      | Estrategías                                                                                                          | Metas / Resultado Esperado                                     | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tiempo           | Responsables     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| AV-RH-04 | Medir el rendimiento laboral de los empelados acorde a las exigencias y requerimientos institucionales | Desarrollo Institucional y Gobernabilidad y Transparencia | Programar evaluaciones de acuerdo a las necesidades de los empleados, esto para mejorar y ampliar sus conocimientos. | Evaluated semestralmente el desempeño laboral de cada empleado | 1.Impresión de los temas ya desarrollados a tratar.<br>2.Entrega de formularios a cada jefe de departamento.<br>3.Recibimiento de formularios de empleados evaluados.<br>4.Tabulación de resultados<br>5.Una charla dirigida a todo el personal que será evaluado.<br>6. Elaboración de instrumentos de evaluación<br>7.Coordinar aplicación de instrumentos de evalaución por departamento.<br>8. Tabulación de instrumentos para conocer resultados.<br>9.Registrar los resultados de la Evaluación<br>10. Generar informe de resultados | Mayo y Noviembre | Recursos Humanos |





**AGUAS DEL VALLE**  
DIRECCION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA  
**PLAN OPERATIVO ANUAL AGUA POTABLE 2021**



| CODIGO   | OBJETIVO ESPECIFICO                                                      | PROGRAMA ESTRATEGICO              | ESTRATEGIAS                                                                  | METAS /RESULTADO ESPERADO                                       | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                         | TIEMPO | RESPONSABLE                                                            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| AV-AP-01 | Mantenimiento preventivo de los sistemas de bombeo.                      | Infraestructura y Administración. | Análisis de la infraestructura, equipos existentes.                          | Reducir al máximo las posibles fallas o averías de los equipos. | Programación de limpieza y lavado a presión de cada estación de bombeo, mantenimiento en cerco perimetral, iluminación interior y exterior, fugas, revisión de paneles eléctricos, medición, revisión instalación de red de tierra para descarga eléctrica (rayos). | 1 año  | Ricardo López/Carlos Tróchez/Juan Pablo Avila/Luis Canales/Angel Erazo |
| AV-AP-01 | Mantenimiento de Redes de Impulsión y distribución.                      | Infraestructura y Administración. | Análisis de la infraestructura instalada e historial de fugas domiciliarias. | Mejorar suministro de agua.                                     | Detección de fugas, obstrucciones y mejoramiento de diámetros y cambio de tuberías por obstrucciones.                                                                                                                                                               | 1 año  | Ricardo López/ Carlos Tróchez/Juan Pablo Avila                         |
| AV-AP-01 | Reparación de casetas y cercos perimetrales.                             | Infraestructura y Administración. | Análisis de la infraestructura existente.                                    | Protección de los equipos e instalaciones.                      | Pozo # 2, 3, Gran Villa I.                                                                                                                                                                                                                                          | 1 año  | Juan Pablo Avila/Luis Canales                                          |
| AV-AP-01 | Análisis Químicos, Físicos y Bacteriológicos mensuales del agua potable. | Salud.                            | Recolección de muestras mensuales.                                           | Brindar agua potable con calidad a los usuarios.                | Programar análisis de agua potable de acuerdo a las reglas del Ente Regulador.                                                                                                                                                                                      | 1 año  | Jessica Arita                                                          |
| AV-AP-01 | Presentación mensual de Índices de Gestión.                              | Administración                    | Recolección de información.                                                  | Proporcionar mensualmente indicadores del Depto.                | Responsable de la recopilación y envío de los índices de gestión a la Gerencia General de ADV los diez días de cada mes.                                                                                                                                            | 1 año  | Carlos Trochez                                                         |
| AV-AP-01 | Mantenimiento de Tanques.                                                | Infraestructura y Administración. | Análisis de infraestructura existente.                                       | Mantener tanques en óptimas condiciones.                        | Revisión física de tanques en el municipio y programar las reparaciones y lavado De acuerdo a presupuesto                                                                                                                                                           | 1 año  | Ricardo López Carlos Tróchez/ Juan Pablo Avila                         |

Firma y sello del jefe

Fecha de elaboración: 11 de Diciembre del 2020



**AGUAS DEL VALLE**  
DIRECCION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA



**PLAN OPERATIVO ANUAL ALCANTARILLADO SANITARIO 2021**

| CODIGO   | OBJETIVO ESPECIFICO                                                    | PROGRAMA ESTRATEGICO              | ESTRATEGIAS                                         | METAS / RESULTADO ESPERADO                                | ACTIVIDADES                                                                                                                                                        | TIEMPO | RESPONSABLE                               |
|----------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|
| AV-DS-01 | Mantenimiento preventivo de Lagunas de Oxidación y Sistemas de bombeo. | Infraestructura y Administración. | Análisis de la infraestructura, equipos existentes. | Mantener operacional las plantas de tratamiento de aguas. | Mantenimiento de pilas de oxidación, cerco perimetral, iluminación, acceso, mantenimiento preventivo de fosas y bombas de sólidos, revisión de paneles eléctricos. | 1 año  | Federico Fajardo/Luis Canales/Angel Erazo |
| AV-DS-01 | Análisis Químico y Bacteriológico de vertidos                          | Salud.                            | Recolección de muestras mensuales.                  | Determinar la calidad de aguas vertidas.                  | Programar análisis mensuales de aguas vertidas.                                                                                                                    | 1 año  | Federico Fajardo/ Jessica Arita           |

Firma y sello del jefe

Fecha de elaboración: 11 de Diciembre del 2020



**AGUAS DEL VALLE**  
**DIRECCION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL ELECTROMECHANICA 2021**



| CODIGO   | OBJETIVO ESPECIFICO                                                         | PROGRAMA ESTRATEGICO              | ESTRATEGIAS                                                                                                                | METAS / RESULTADO ESPERADO                                                           | ACTIVIDADES                                                                                                                                  | TIEMPO | RESPONSABLE              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|
| AV-EM-01 | Mantenimiento Preventivo de Sistemas Eléctricos                             | Infraestructura y Administración. | Análisis de la infraestructura, equipos existentes.                                                                        | Reducir al máximo las posibles fallas o averías de los equipos existentes.           | Revisión de paneles eléctricos, medición, instalación y revisión de red de tierra para descarga eléctrica (rayos).                           | 1 año  | Luis Canales/Angel Erazo |
| AV-EM-01 | Ahorro Energetico del 15% a 20% en todas las estaciones de bombeo           | Infraestructura y Administración. | Instalación de dispositivos que nos permitan eficientar el consumo de energía.<br>Instalación de variadores de frecuencia. | Disminución en la facturación mensual de consumo energético y protección de equipos. | Instalación de cápsulas capacitores para evitar la penalización.                                                                             | 1 año  | Luis Canales/Angel Erazo |
| AV-EM-01 | Medición de Energía con sistema de transformador de corriente (TC) o Donas. | Administración.                   | Solicitar a EEH los cambios de medición.                                                                                   | Tener medición TC en la mayoría de las estaciones de bombeo.                         | Gestionar ante la EEH el cambio en las estaciones de bombeo con un consumo mayor a 50 amperios, de medición autocontenida a una medición TC. | 1 año  | Luis Canales/Angel Erazo |

Firma y sello del jefe

Fecha de elaboración: 11 de Diciembre del 2020



**AGUAS DEL VALLE**  
**DIRECCION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL DESECHOS SOLIDOS 2021**



| CODIGO   | OBJETIVO ESPECIFICO                                                     | PROGRAMA ESTRATEGICO              | ESTRATEGIAS                                                | METAS /RESULTADO ESPERADO                                             | ACTIVIDADES                                          | TIEMPO  | RESPONSABLE                            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------|
| AV-DS-01 | Mejoramiento de Cerco Perimetral, remodelación de caseta e iluminación. | Infraestructura y Administración. | Análisis de la infraestructura e instalaciones existentes. | Proporcionar seguridad y optimas condiciones en el relleno sanitario. | Reparación de cerca perimetral y portones de acceso. | 6 meses | Luis Canales/Angel Erazo/Jessica Arita |

Firma y sello del jefe

Fecha de elaboración: 11 de Diciembre del 2020

**AGUAS DEL VALLE**  
Dirección de Planificación Estratégica  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**



**Dependencia:** Cobranzas

**Objetivo Especifico:** Diseñar y ejecutar acciones para disminuir el porcentaje de morosidad y así incrementar los ingresos a la empresa.

| Código    | Objetivo Especifico                                                 | Programa Estratégico     | Estrategias                                                                               | Metas/Resultado Esperado                                                             | Actividades                                                                                    | Tiempo                 | Responsable                                                                      |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| AV-COB-01 | Recupera la mora por servicios públicos y planes de pagos vencidos. | Desarrollo institucional | Dar a conocer acuerdos de pagos.<br>Publicar beneficio de amnistía tributaria.            | Recuperar por lo menos 5 millones de lempiras por mora de servicios públicos al año. | Acuerda convenios de pago con los usuarios.                                                    | Enero a diciembre 2021 | Omar Zelaya (Cobranzas)<br>Luz María Green (Comercial)                           |
| AV-COB-02 | Recuperación de mora a través de Negociaciones en visitas de campo. | Desarrollo institucional | Crear facilidades de pagos para incentivar a los usuarios.                                | Lograr que se pongan al día la mayor cantidad de usuarios posibles.                  | Visitar al usuario en su domicilio para negociar las cuentas por pagar a la empresa.           | Enero a diciembre 2021 | Omar Zelaya (Cobranza)<br>Alba Romero (Comercial)                                |
| AV-COB-03 | Mantiene actualizada la información básica del usuario en mora.     | Desarrollo institucional | Recopilar información fidedigna que explique la situación de cada usuario que esta moroso | Tiene actualizada la información de los usuarios en mora por lo menos en un 80%      | Creación de informes que detallan la respuesta del usuario al cobro de los servicios públicos. | Enero a diciembre 2021 | Omar Zelaya (Cobranzas)<br>Personal de Negociaciones (Cobranzas)                 |
| AV-COB-04 | Categoriza las cuentas según la antigüedad de la mora.              | Desarrollo institucional | Generar informes que determinen morosidad por años de la base de datos.                   | Recuperada por lo menos en un 50% mora con mayor antigüedad                          | Define mora de un hacia atrás                                                                  | Enero a diciembre 2021 | Omar Zelaya (Cobranzas)<br>Luz María Green (Comercial)                           |
| AV-COB-05 | Identifica cuentas irreales para sanear la base de datos            | Desarrollo institucional | Diseñar acciones para el saneamiento de cuentas no reales encontradas en sistema.         | Conoce la mora real para iniciar proceso de cobros                                   | Limpia saldos no reales en la base de datos, para establecer mora real a recuperar             | Enero a diciembre 2021 | Omar Zelaya (Cobranzas)<br>Oscar López (Sistemas)<br>Luz María Green (Comercial) |

OMAR ISAI ZELAYA MORGA  
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

FECHA ELABORACION:08/01/2021

**AGUAS DEL VALLE**  
*Dirección de Planificación Estratégica*  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**



**Dependencia:** Comercial

**Objetivo Específico:** Lograr metas 2021

| Código   | Objetivo Especifico             | Programa Estratégico     | Estrategias                     | Metas / Resultado Esperado                                                    | Actividades                                                                                                                                                                                    | Tiempo  | Responsables                         |
|----------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------|
| AV-CM-01 | Generar avisos de cobro         | Desarrollo institucional | facturación                     | Entregar al usuario                                                           | Calendarización por ciclo tanto de medición como tarifa fija e impresión de los avisos por ciclo                                                                                               | Mensual | Departamentos, Comercial y cobranzas |
| AV-CM-02 | Mejorar facturación             | Desarrollo institucional | Actualización                   | Aumentar los ingresos                                                         | Ingresar mensualmente actualizaciones al sistema                                                                                                                                               | Mensual | Departamento Comercial               |
| AV-CM-03 | Optimizar micromediciones       | Desarrollo institucional | Medición                        | Capacitar al personal para una mejor atención y servicio consumos por medidor | 1)El inspeccionador va al campo a tomar las mediciones y entrega un informe<br>2) Se revisa las mediciones y se corrigen las inconsistencias<br>3) se procede a facturar el mes que fue medido | Mensual | Departamento Comercial               |
| AV-CM-04 | Mejorar el flujo de información | Desarrollo institucional | Comunicación interdepartamental | Mantener al día los informes que este departamento genera mensualmente        | 1)indicadores de gestión<br>2) actualizaciones<br>3)Solvencias<br>4)Constancias                                                                                                                | Mensual | Departamento Comercial               |

|          |                             |                          |                                           |                                                      |                                                                                                        |         |                        |
|----------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------|
| AV-CM-05 | Mejorar atención al usuario | Desarrollo institucional | Inspeccionar y generar órdenes de trabajo | Dar una respuesta eficaz y documentar a los usuarios | 1)programarlas de acuerdo a inspecciones recibidas<br>2)Procesamiento de ordenes de trabajo realizados | Diarias | Departamento Comercial |
|----------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------|

  
Firma y sello del jefe



7/1/2021  
Fecha de elaboración

## AGUAS DEL VALLE

Dirección de Planificación Estratégica

### PLAN OPERATIVO ANUAL 2021



Dependencia : ADV-RP  
Objetivo Especifico : Dar el mejor servicio al cliente

| Código  | Objetivo Especifico                                                                                                                                  | Programa Estratégico                                   | Estrategias                                                                          | Metas / Resultado Esperado                                                                                                        | Actividades                                                                                                                    | Tiempo                                           | Responsables                            |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| AV-RP 1 | Alcanzar el 100% en el Instituto de Acceso a la Información Pública IAIP                                                                             | Revisar y analizar toda la información solicitada      | entregar Memorando en la fecha solicitada                                            | atraves de la revisión y el analisis de la información recabada hacer las correcciones necesarias para así poder alcanzar el 100% | solicitar a cada departamento la información en tiempo y forma y subir la información en la fecha requerida                    | Dentro de 2 Meses                                | Todos los Departamento                  |
| AV-RP 2 | Asignar a cada departamento el inventario de bienes y muebles                                                                                        | Desarrollo institucional y Gobernación y Transparencia | Dar seguimiento al inventario por responsables                                       | Mantener el inventario actualizado y hacerlo cada mes con su respectivo reporte.                                                  | Hacer las auditorias programadas para asegurar que todo este completo                                                          | Verificar cada mes la información del inventario | Relaciones Publicas                     |
| AV-RP 3 | solicitar la información al depto de Gerencia Técnica de trabajos de mantenimiento que se realizan a diario en los diferentes sectores del municipio | Desarrollo institucional y Gobernación y Transparencia | solicitar a diario por medio de correo electrónico la información a Gerencia Técnica | mantener informado nuestros usuarios                                                                                              | 1. solicitar información a Gerencia Técnica<br>2. atender reclamos de usuarios<br>3. informar sobre la situación de su reclamo | informes a diario                                | Relaciones Publicas<br>Gerencia Técnica |



María Lilián Hernández  
Relaciones Publicas

7 de Enero 2021

Fecha de elaboración

**AGUAS DEL VALLE**  
Dirección de Planificación Estratégica  
**PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**



**Dependencia:** SISTEMAS

**Objetivo Especifico:** Diseñar, Ejecutar y Planificar acciones para mejorar los Procedimientos de cada uno de los departamentos de la Empresa .

| Código    | Objetivo Especifico                                                                      | Programa Estratégico      | Estrategias                                                                                                     | Metas/Resultado Esperado                                                                                   | Actividades                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tiempo             | Responsable                               |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|
| AV-SIS-01 | Realizar el Proyecto del Sistema CRM, para las Áreas de catastro, Comercial y Cobranzas. | Desarrollo Institucional. | Agilizar todos los procesos que conlleven a la realización de este proyecto.                                    | Lograr agilizar y facilitar las actividades de campo en las Áreas de Catastro, Comercial y cobranzas       | 1_Agilizar los tramites de pago para finalizar el proceso de la implementación de la App.<br><br>2_Darle el Seguimiento a los avances<br><br>3_Implementacion de pruebas antes de pasar a producción<br><br>4_Capacitación a personal<br><br>5_Implementacion ya Terminado. | Aproximado 4 meses | Sistemas, Administración Tesorería        |
| AV-SIS-02 | Adquisición de planta telefónica IP                                                      | Desarrollo Institucional  | Informar a Gerencia y Administración, sobre los beneficios, de Adquirir y trabajar con una Planta Telefónica IP | "Poder actualizar nuestro sistema telefónico y de intercomunicación en cada una de las áreas de la empresa | 1_Solicitar la Compra<br>2_Esperar Aprobación<br>3_Si se aprueba Gestionar la compra<br>4_instalar y configurar                                                                                                                                                             | 3 meses            | Sistemas Administración Compras Tesorería |
| AV-SIS-03 | Reactivar la Oficina del Calan                                                           | Desarrollo Institucional  | Adquirir los materiales y Equipos necesarios, para la reactivacion                                              | Instalar, la computadora y microtick para la comunicacion                                                  | 1_Solicitud de Materiales y Equipo a utilizar<br>2_Compra de Materiales y equipos<br>3_Intalacion<br>4_Coneccion                                                                                                                                                            | 1 mes              | sistemas Administración Tesoreria         |

|           |                                                                                                                                        |                          |                                                                                        |                                                                                                       |                                                                                                                  |                 |                                     |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
| AV-SIS-04 | Actualización de la información en el Portal de Transparencia (IAIP) como apoyo al OIP                                                 | Desarrollo Institucional | Ayudar a crear los formatos adecuados para la actualización de Portal de Transparencia | Apoyar al OIP de forma mensual, para la Actualización de la Información en el Portal de Transparencia | 1_Apoyar en la Recaudación de la información<br>2_crear nuevos formatos si fuese necesario                       | mensualmente    | Sistemas OIP                        |
| AV-SIS-05 | Dar mantenimiento a todas las computadoras y otros equipos de las diferentes áreas de la empresa                                       | Desarrollo Institucional | Programar Mantenimientos en forma periódica.                                           | Mantener en Opimas condiciones, los Equipos de la Empresa                                             | 1_Solicitar el Tiempo para el mantenimiento a la persona encargada del Equipo<br><br>2_Proceder al mantenimiento | Todos los meses | Sistemas Oficina Involucrada        |
| AV-SIS-06 | Apoyar el área de Tesorería, Comercial, y Contabilidad, para mantener al día los informes contables, solicitados por Gerencia y Admón. | Desarrollo Institucional | Identificar de manera sistemática los Errores generados de estas actividades           |                                                                                                       | 1_Crear Procesos para identificar errores<br><br>2_Hacer las Correcciones                                        | Todos los meses | Sistemas Oficina Involucrada        |
| AV-SIS-07 | Trasladar la oficina de Dos caminos de su local actual a la ubicación en donde esta la biblioteca de Dos caminos.                      | Desarrollo Institucional |                                                                                        |                                                                                                       | 1_Adecuar el Lugar donde será trasladada<br><br>2_establecer la comunicación entre servidor y terminal           | 3 meses         | Sistemas Gerencia General Tesoreria |

  
**OSCAR LOPEZ**  
 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



FECHA