



REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE FINANZAS

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
(PROMOSAS)

ASISTENCIA TÉCNICA A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LOS
MUNICIPIOS BENEFICIARIOS DEL PROMOSAS



AGUAS DE SIGUATEPEQUE

**TERCER INFORME DE ASISTENCIA TECNICA EN
GESTION COMERCIAL**

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO

LIC. MARIO HENRIQUEZ GARCIA

DEL 11 AL 15 DE FEBRERO 2013



CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES	3
2.	LA ASISTENCIA TÉCNICA.....	4
2.1	Objetivo.....	4
2.2	Alcance del Trabajo.....	4
2.3	Metodología.....	4
3.	INTRODUCCION A LA PROPUESTA DE UN CATASTRO DE USUARIO DE AGUAS DE SIGUATEPEQUE	5
4.	DEFINICION DE CATASTRO DE USUARIO.....	5
5.	MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE CATASTRO DE USUARIO.....	6
6.	OBJETIVO DEL CATASTRO DE USUARIO.....	6
7.	TIPOS O CATEGORIAS DE USUARIO SEGUN CATASTRO.....	7
8.	PROBLEMAS QUE SE OCASIONAN POR FALTA DE UN CATASTRO DE USUARIO O SU ACTUALIZACION	8
9.	EFFECTOS Y FACTORES QUE SE PRODUCEN POR LA FALTA Y LA NO ACTUALIZACION DE UN CATASTRO DE USUARIO EN AGUA DE SIGUATEPEQUE	9
10.	FUNCIONES DEL AREA O DEL PERSONAL DE CATASTRO DE USUARIO	10
11.	LA COMPRESION ADECUADA QUE DEBE TENER UN CATASTRO DE USUARIO	11
12.	LA IMPORTANCIA DEL CATASTRO EN LA DIFERENTES AREAS.....	12
13.	RECOMENDACIONES	13
	Anexo 1.....	14
	FORMULARIO DE LISTADO DE REVISION Y ACTUALIZACION CATASTRAL USUARIO DE AGUA POTABLE	14
	FICHA DE CATASTRAL	15
	AVISO DE COBRO	16



1. ANTECEDENTES

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector de Agua y Saneamiento (PROMOSAS), se están ejecutando y se han ejecutado actividades de asistencia técnica a cargo del Consorcio integrado por Latin Consult Engenharia y la Companhia de Saneamento Básico do Estado de Sao Paulo (SABESP) para fortalecer las capacidades del personal de las empresas prestadoras de servicio que produzca una mejora en sus procesos administrativos y operativos.

Con relación a Aguas de Siguatepeque, se tiene como antecedente las intervenciones técnicas en aspectos institucionales, gerenciales, administrativos, financieros y comerciales, realizadas anteriormente por varios especialistas del Consorcio. Los resultados obtenidos están referidos a la identificación de problemas organizacionales, a fin de aplicar acciones tendentes a resolver dichos problemas.

Algunos de los aspectos y actividades que fueron considerados en el alcance de trabajo de las indicadas intervenciones de asistencia técnica, fueron los siguientes:

- Los procedimientos que se desarrollan en el área de Catastro de Usuarios del prestador.
- Una visita de Campo con el personal involucrado.

Una de las áreas de enfoque de la asistencia técnica es la gestión comercial, por lo que en el caso de Aguas de Siguatepeque, se tiene como antecedente la intervención técnica realizada anteriormente.

La presente visita de asistencia técnica tuvo la finalidad de ejecutar una asistencia técnica de mayor alcance, para lo cual se realizó una evaluación de la situación actual de los procesos comerciales y posteriormente sobre dicho diagnóstico actualizado, elaborar un Plan de Asistencia Técnica orientado al desarrollo operacional del Área Comercial.



2. LA ASISTENCIA TECNICA

2.1 Objetivo

A través de la presente visita de asistencia técnica, se conoció con mayor detalle la situación actual de cada una de las Secciones de la empresa prestadora de servicio “Aguas de Siguatepeque” y recomendar las formas de mejorar su sistema de gestión Comercial.

2.2 Alcance del Trabajo

El alcance de trabajo de asistencia técnica, abarca los siguientes aspectos:

- Conocimiento de la actividad de la gestión Comercial con relación a Catastro de Usuarios.
- Evaluación
- Recomendaciones.
- Resultados Esperados.

2.3 Metodología

- Entrevista con cada Responsable.
- Discusión de la situación actual
- Capacitación en sitio de las recomendaciones.



3. INTRODUCCION A LA PROPUESTA DE UN CATASTRO DE USUARIOS DE AGUAS DE SIGUATEPEQUE

Para desarrollar una Gestión Comercial competente, es fundamental contar con información real, confiable, actualizada de cada uno de los Usuarios de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Ello se logra mediante el levantamiento o actualización continua de un Catastro de Usuarios que es la base para realizar una Gestión Comercial Eficiente y emprender cualquier programa o proyecto de mejoramiento.

Las Empresas prestadoras de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario por lo general no le otorgan prioridad al Catastro de Usuarios pues consideran que no genera beneficios económicos en el corto o mediano plazo, o bien, porque su realización implica tiempo, esfuerzo e inversión, lo cual les genera desánimo.

Sin embargo, no se repara en que un Catastro actualizado permite aplicar una serie de políticas comerciales orientadas a obtener beneficios económicos y servir mejor a los usuarios, quienes al final suelen quedar más satisfechos, con el trato y los servicios que reciben y es a quienes es nuestra obligación de atender lo mejor posible y suministrarle Servicios de Calidad.

4. DEFINICION DE CATASTRO DE USUARIOS

El Catastro de Usuarios comprende el conjunto de registros y procedimientos que permiten la exacta identificación y localización de los usuarios de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y posee toda la información necesaria de los Usuarios Activos, Inactivos, Factibles, Potenciales y Clandestinos.

Este registro contiene datos del Usuario y del predio, las características técnicas de las conexiones de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, de las cajas de registro, de los marcos, tapas y micromedidores, así como datos complementarios de los servicios y del predio. Por ello, el catastro se mantiene en una base de datos informática.



5. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS

El Catastro de Usuarios es altamente dinámico y como tal no debe ser considerado solamente como un proyecto que tiene una vida relativamente corta o que concluye cuando se procesa la información recogida durante el levantamiento catastral.

Las actualizaciones que implican levantamientos catastrales tipo censos o re empadronamientos se realizan periódicamente. Dichos períodos deben ser casi continuos por lo dinámico y cambiante que es el Municipio de Siguatepeque.

6. OBJETIVO DEL CATASTRO DE USUARIOS

- 6.1 Crear o actualizar la base de datos de los Usuarios de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- 6.2 Registrar el 100% de usuarios activos, inactivos, factibles y potenciales de los servicios.
- 6.3 Localizar físicamente cada predio con sus respectivas conexiones mediante la asignación de códigos catastrales de acuerdo a las normas técnicas.
- 6.4 Localizar y asignación de la cuenta (predio) a las conexiones Clandestinas, para su respectivo ajuste de Valores (multas, cobró permisos, consumos etc.).
- 6.5 Identificar la actividad económica que desarrollan los usuarios para aplicar la adecuada categorización de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- 6.6 Registrar información técnica del 100% de las conexiones domiciliarias de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario.
- 6.7 Determina el estado de los Micromedidores (cuando tengan Instalados micro medidor) y las cajas de registro.
- 6.8 Determina la existencia de los Usuarios Inactivos y que presentan Deuda en su historial y con esta información La Gerencia General y Comercial puedan tomar la decisión final con los Valores Vencidos.
- 6.9 Elaboración y actualización de planos catastrales de usuarios.



7. TIPOS O CATEGORIAS DE USUARIOS SEGÚN CATASTRO

Activo: Usuario que dispone de una conexión de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, se encuentra registrado es decir, es un usuario legalmente conectado a los sistemas (Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario de Aguas de Siguatepeque).

No Activo: Usuario que se encuentra registrado en el Catastro de Usuarios (Comercial) presenta una deuda en su estado de Cuenta, pero, no se le factura ningún servicio y supuestamente NO está conectado a la red de servicios de Aguas de Siguatepeque.

Factible: Usuario que no dispone de conexiones, pero tiene la posibilidad de instalar una conexión de Agua Potable y/o de Alcantarillado Sanitario debido a que frente a su predio existe una red.

Potencial: Usuario que no dispone de ningún tipo de conexiones y que para tenerla requeriría de obras de Ampliación debido a que frente a su predio no pasa una red.

Clandestino: Usuario que hace uso de los servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario sin Autorización o Permiso de Aguas de Siguatepeque, es decir, se ha conectado por su propia cuenta una Conexión de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, por tanto, en un inicio no está registrado en el Catastro de Usuarios.



8. PROBLEMAS QUE SE OCACIONAN POR FALTA DE UN CATASTRO DE USUARIOS O SU ACTUALIZACIÓN.

La desactualización o falta del Catastro de Usuarios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario afecta diversos procesos en la Gestión Comercial de Aguas de Siguatepeque, sobre todo aquellos vinculados a la situación económica y financiera y la satisfacción del Usuario.

Con ello no pretendemos decir que el Catastro es el único factor que afecta a Aguas de Siguatepeque, porque sabemos que intervienen también otros elementos vinculados a los aspectos Comerciales, Operacionales, Mantenimiento y Administrativos. Sin embargo, hacemos hincapié en el Catastro para establecer su importancia en la prestación de los Servicios Suministrados por Aguas de Siguatepeque.

Por ejemplo, el uso de conexiones clandestinas y el elevado porcentaje de conexiones reconectadas Indebidamente por los usuarios, en sí, no es una consecuencia directa de la desactualización Catastral. No obstante, la falta de actualización no permite realizar un adecuado control para detectar a este tipo de Usuarios, quienes con sus acciones, inciden directamente en los niveles de agua NO Facturada, y en consecuencia en la situación económica de la Empresa.

Cuando transcurre mucho tiempo entre los procesos formales o sistemáticos de actualización catastral y más aún cuando no se disponen de mecanismos, procedimientos que permitan un mantenimiento relativo, el problema de los Servicios se agudiza porque las informaciones (datos y planos) van cambiando y se distorsionan con el tiempo. Por lo general, estas distorsiones se originan debido a errores en el registro de tipo de servicio (Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario), equivocaciones en los registros o movimiento de medidores, asignación de cuenta o clave a Usuarios Nuevos (medidores en campo que no corresponden con la información de los registros - cuando se tienen instalados), desorden en los códigos catastrales generando inevitablemente deficiencias en la distribución de recibos y toma de lecturas, categorización de usuarios y unidades de uso no apropiadas, entre otros. Todo esto ocasiona problemas en el proceso de Facturación.

De otro lado, la escasa o nula información técnica acerca de las conexiones domiciliarias y los datos poco confiables en relación a las direcciones o nombres de los Usuarios, generan serias dificultades en el proceso de Cobranza y en algunos casos dificulta el control de la Morosidad. La atención al Usuario se ve igualmente limitada cuando no se dispone de toda la información necesaria para atender las solicitudes de servicio o reclamos.

Finalmente, si el Catastro no dispone de información del mercado potencial, es mucho más complicado desarrollar o planificar actividades orientadas a promover servicios para la población no atendida, con los Servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario.



9. EFECTOS Y FACTORES QUE SE PRODUCEN POR LA FALTA Y LA NO ACTUALIZACIÓN DE UN CATASTRO DE USUARIOS EN AGUAS DE SIGUATEPEQUE.

- 9.1 Dificultades para el control de las conexiones clandestinas.
- 9.2 Alto porcentaje de conexiones de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario reconectadas indebidamente o ilegalmente por el Usuario.
- 9.3 Elevado % Agua NO facturada (Real con medidores y Estimada sin medidores).
- 9.4 Elevados Costos para proporcionar los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- 9.5 Errores en registros de tipo de Servicios suministrados a los Usuarios.
- 9.6 Deficiencias en registro de medidores y cuentas o predios de los Usuarios.
- 9.7 Deficiencias en la distribución de los recibos o facturas (avisos de cobro).
- 9.8 Categorías y Unidades de Uso No apropiadas, para el uso que actualmente tienen los Usuarios de las conexiones de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- 9.9 Dificultad para realizar Cortes y Reconexiones, o nuevas conexiones.
- 9.10 Deficiencias en el proceso de Cobranzas y sobre todo Elevada Morosidad.
- 9.11 Deficiencias en la Atención al Usuario, Usuarios insatisfechos.
- 9.12 Servicio Inadecuado y población no atendida y (mercado Potencial No atendido).

El efecto de todos los factores anteriores que se producen en los procesos de Facturación y Cobranza así como en la Atención al Usuario, sumadas a las Pérdidas Comerciales que inciden en el agua no facturada, afectan directamente la capacidad económica y financiera de la Empresa. Si no hay recursos, no se pueden cubrir los Costos para realizar una óptima Operación y Mantenimiento de los servicios. Tampoco se pueden realizar mayores o Ninguna inversión significativa, ya sea de mejoramiento, rehabilitación o ampliación del sistema hacia otras colonias o barrios, todo lo cual genera un mal servicio y el consiguiente descontento de los usuarios, además de un mercado no atendido **y lo más preocupante pueden o llevan a la Empresa a una Situación Financiera Crítica.**



10. FUNCIONES DEL AREA O DEL PERSONAL DE CATASTRO DE USUARIOS.

El área o personal encargado del Catastro tiene como función principal mantener actualizada la base de datos de los usuarios activos, inactivos, factibles y potenciales en los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de los Usuarios, además de mantener también actualizados los planos y entre las funciones específicas, tenemos:

- Elaborar, actualizar y mantener los distintos planos catastrales: general, por sectores, colonias o barrios, por manzanas y de rutas.
- Determinar y mantener actualizados los códigos (claves) catastrales.
- Levantar y registrar los datos catastrales de los usuarios.
- Actualizar los datos de usuarios (altas, bajas y modificaciones, cambio del nombre del Propietario).
- Realizar la categorización y recategorización de los usuarios.
- Administrar el archivo y control de la documentación de los usuarios.
- Ejecutar las inspecciones domiciliarias para actualizar los datos catastrales.
- Programar y realizar periódicamente censos, empadronamientos o levantamientos catastrales.
- Proporcionar datos técnicos e informaciones catastrales cuando sean solicitados por las demás áreas de la Empresa.
- Coordinar la instalación de medidores y registrar todos sus movimientos.
- Detectar construcciones nuevas o conexiones clandestinas.
- Reportar usuarios con servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario reconectados ilícitamente.
- Actualización de los cambios (cuando se instalen) de micromedidores a los Usuarios e incorporarlos al Sistema de Facturación.



11. LA COMPOSICION ADECUADA QUE DEBE TENER UN CATASTRO DE USUARIOS.

El catastro tiene tres componentes entrelazados, los cuales no deben ser manejados en forma separada. Estos son: los planos, las informaciones y el *software* (sistema Informático) que permite administrar la base de datos en forma eficaz y eficiente.

Los **planos** son la base cartográfica que posibilita la localización física de los predios sobre la cual se levantan las informaciones. La base cartográfica permite generar el Código Catastral. Los tipos y niveles de complejidad de los planos dependerán mucho de las necesidades reales de Aguas de Siguatepeque.

Las **informaciones** son los datos recogidos a través de una ficha y deben ser todos los que requiera Aguas de Siguatepeque, para realizar la Gestión Comercial. Los tipos y cantidad de datos dependerán de las necesidades reales. Las informaciones deben dar cuenta de los Usuarios activos, inactivos, factibles, potenciales y clandestinos a fin de registrarlos y tener un conocimiento real del mercado actual y potencial.

El tercer componente lo constituye el **software** o sistema informático, que permite procesar, almacenar y administrar la información de las fichas e incluso los planos. Este aspecto es de vital importancia para lograr un manejo adecuado y eficiente de la Información recopilada.



12. LA IMPORTANCIA DEL CATASTRO EN LAS DIFERENTES AREAS.

Para el proceso de **MEDICION DE CONSUMOS**, el catastro es clave pues sus resultados se reflejan en la facturación de la empresa. Considerando que la medición comprende la toma y crítica de lecturas, instalación y retiro de medidores, análisis de consumos, revisión del estado operativo de medidores, entre otras actividades, es necesario disponer de informaciones actualizadas que posibiliten la ejecución de dichas actividades.

En lo relacionado al proceso de **FACTURACION**, el cálculo de los valores a facturar y la emisión de los recibos tienen como fuente las informaciones contenidas en el Catastro de Usuarios, como: tipo y situación de servicios (con y sin Uso conexión), categorías, unidades de uso, además de los datos de identificación y localización de los usuarios.

Para el proceso de **COBRANZA**, el Catastro es importante porque proporciona información para la recaudación así como para efectuar cortes, reconexiones y diversas acciones orientadas a recuperar las deudas que mantienen los Usuarios.

En el proceso de **COMERCIALIZACION**, el Catastro es igualmente la base sobre la cual se realiza la atención de solicitudes y reclamos de los Usuarios. También proporciona datos de los usuarios factibles y potenciales, información que es fundamental para emprender campañas o actividades de promoción de servicios o programas de expansión destinados a incrementar la cobertura y satisfacer necesidades básicas a una mayor cantidad de población. Precisamente a través de la comercialización se establece el contacto y la relación con los usuarios, de forma que el Catastro actualizado es primordial para brindarles una adecuada atención.

PARA LAS MUNICIPALIDADES

El Catastro de Usuarios es también una herramienta muy útil para las Municipalidades (y no solo para aquellas que prestan servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario), porque les permite tener un conocimiento detallado de los predios o inmuebles de su jurisdicción así como de la actividad económica que estos desarrollan.

Aunque la municipalidad debe tener su propio catastro urbano –que es mucho más amplio y con otras connotaciones- el catastro de usuarios puede ser la base sobre la cual es posible potenciar la gestión municipal y lograr una mejor eficiencia en la aplicación impositiva (cobro de los impuestos y tratar de evitar la Evasión), el otorgamiento de Permisos de Operación e incluso ordenar la numeración de viviendas y los nombres de las vías con el apoyo de los planos catastrales.



13. RECOMENDACIONES

- 13.1** Trasladar o quitar los vendedores ambulantes instalados bajo el rótulo de Aguas de Siguatepeque.
- 13.2** Incrementar las cuadrillas de corte o la asignación de una meta diaria de cortes, porque se ve el comportamiento que están casi en una etapa de conformismo.
- 13.3** Proceder a actualizar el Catastro de la forma como realizamos las pruebas y se puede obtener un incremento de facturación (ingresos) muy satisfactorio, porque con la muestra de 2 cuadras se encontraron 3 nuevas cuentas a facturar.
- 13.4** Avisar a los usuarios por los medios las colonias donde se revisará el Catastro actualización y se requiere el aviso de pago de Alcantarillado Sanitario.



AGUAS DE SIGUATEPEQUE

AVISO DE COBRO

ESTIMADO USUARIO:

Nombre xxxxxxxxxxxx

#cuenta:

Se hace de su Conocimiento que con fecha de..... y punto de acta del.....la Corporación Municipal de Siguatepeque, acordó traspasar la administración y mantenimiento del Servicio de Alcantarillado Sanitario, a esta Unidad Descentralizada de Aguas de Siguatepeque.

También que en nuestros registros Contables y Comerciales su Cuenta por el Servicio de Alcantarillado Sanitario presenta una deuda acumulada al día xxxxxxxxxx por un valor de Lps. xxxxxxxxxx - y en el Servicio de Agua Potable una deuda de Lps. xxxxxxxxxx, registrándose un total de Lps. xxxxxxxxxx.

Por medio de la presente notificación, Aguas de Siguatepeque le concede un plazo máximo de 3 días Hábiles para que se presente a nuestras oficinas a pagar o financiar dicha deuda, Caso contrario nos veremos en la necesidad de proceder a suspender (cortar) el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado por morosidad.

Esperamos su pronta atención a la presente.

Atentamente

Ing. xxxxxxxxxxxx

Gerente General o Coordinador Comercial.

cc. Legal.