



# 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 LA LIMA**

---

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

**TERCERO INFORME DE SEGUIMIENTO**

---

**LIC. MARIO HENRIQUEZ GARCIA**

---

**25 DE FEBRERO AL 01 DE MARZO 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. PROCEDIMIENTO PARA EL CALENDARIO MENSUAL DE FACTURACION Y REPARTO DE FACTURA .....	5
3.1 Objetivo .....	5
3.2 Meta .....	5
3.3 Procedimiento .....	6
Anexo 1 .....	7
CALENDARIO DE FACTURACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/ O ALCANTARILLADO SANITARIO CAPACITADO .....	7
EVALUACION PERSONAL DEL PRESTADOR CAPACITADO .....	8
PLAN AYUDA MEMORIA .....	9



## 1. ANTECEDENTES

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector de Agua y Saneamiento (PROMOSAS), se han ejecutado actividades de asistencia técnica a cargo del Consorcio integrado por LatinConsultEngenharia y la Companhia de Saneamento Básico do Estado de Sao Paulo (SABESP).

Con relación a Aguas de La Lima, se tiene como antecedente la intervención técnica en aspectos institucionales, gerenciales, administrativos y financieros, comerciales. Los resultados obtenidos en el mencionado trabajo, están referidos a la identificación de problemas centrales, en función a los objetivos principales y las causas que los originan, a fin de aplicar acciones tendentes a resolver dichos problemas.

Los aspectos y actividades que fueron consideradas en el alcance de trabajo de la indicada intervención de asistencia técnica, fueron los siguientes:

- La aplicación del Formulario de Encuesta Catastro de Usuarios.
- La revisión y registro de los datos obtenidos por el personal de Catastro de Usuarios.
- Una visita de conocimiento a las diferentes unidades que intervienen en el proceso.

Al presente, con la finalidad de ejecutar una asistencia técnica de mayor alcance, se efectuó una visita a Aguas de La Lima, a objeto de realizar una evaluación de la situación actual de los procesos de Gestión Comercial y sobre dicho diagnóstico, elaborar un Plan de Asistencia Técnica orientado al fortalecimiento de los procesos.



## 2. LA ASISTENCIA TÉCNICA

### 2.1 Objetivo

A través de la presente asistencia técnica, se estudiaría en detalle las formas de mejora para el sistema de gestión comercial de Aguas de La Lima.

### 2.2 Alcance del trabajo

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

- Revisión Catastro de Usuarios.
- Revisión proceso de Facturación.
- Calendarización.

### 2.3 Metodología

Para una evaluación integral de la situación actual de los dichos procesos se hará lo siguiente:

- Evaluación de la realización de las recomendaciones anteriores.
- Compartir con la Jefatura de Catastro de Usuarios su experiencia en el desarrollo de la actualización Catastral de Usuarios.
- Compartir con la Jefatura de Facturación el proceso actual y los cambios a desarrollar.



### **3. PROCEDIMIENTO PARA EL CALENDARIO MENSUAL DE FACTURACION Y REPARTO DE FACTURAS.**

#### **3.1 OBJETIVOS**

- El objetivo primordial es la estandarización del proceso de facturación de los servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario a todos los Usuarios de dichos servicios, diseminados en los diferentes Barrios y Colonias de la Ciudad de La Lima.
- También la finalidad de recordarle a cada uno de los Usuarios el deber o la obligación del pago de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario que le da Aguas de La Lima
- Incrementar la facturación por medio de las cuentas nuevas reportadas por Catastro de Usuarios, cambios de Usos, activación de cuentas.

#### **3.2 METAS**

- La meta que se persigue es que el Usuario pague la factura en menor tiempo y obtener una recuperación de ingresos más rápida y oportuna, que permita a Aguas de La Lima, tener una disponibilidad de Recursos Económicos para atender las diferentes necesidades.
- También detectar por medio del reparto de la factura, a los diferentes usuarios del servicio que NO les llega factura, ya sea porque actualmente se tienen inactivos y los Usuarios que se encuentran utilizando (consumiendo) el Agua Potable o utilizando el servicio de Alcantarillado Sanitario y se encuentran en condición de Clandestinos o ilegales.
- Se considera que se puede obtener un incremento mínimo del 10 % de los ingresos dentro del mismo mes de facturación.



### 3.3 PROCEDIMIENTOS

- 3.3.1 Se procedió a elaborar un Calendario de Facturación o Emisión de recibos para ejecutar cada Mes para todos los Barrios y Colonias que forman parte de los Usuarios o Abonados de los Servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario, según la ubicación geográfica dentro del mapa de la Ciudad.
- 3.3.2 Diariamente Catastro de Usuarios (Jorge Rubio), deberá enviarle a Facturación todos los cambios de categorías, cancelaciones, cuentas nuevas, inactivas etc.
- 3.3.3 Facturación deberá actualizar diariamente las cuentas de los Usuarios (pagos, cambios de nombre, categorías del usuario etc.).
- 3.3.4 Se le colocará **EL SELLO DE SUJETO A CORTE** a todas las facturas que presenten valores vencidos igual o mayor a dos meses.
- 3.3.5 Se tomará como punto inicial la **FECHA DE VENCIMIENTO** que actualmente se le coloca a cada una de las facturas que es enviada a cada Usuario mensualmente **Y POSTERIOR A ESTA FECHA**, se enviarán las Cuadrillas a Cortar el servicio de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario.
- 3.3.6 Se Asignará diariamente un promedio de facturas a cada Empleado (repartidor), de acuerdo al Barrio o Colonia.
- 3.3.7 A diario se le debe enviar el informe a la Gerencia General y Administración de los Valores Facturados por cada Colonia.
- 3.3.8 Con lo anterior se podrá llevar un control mensual y comparativo, de los valores facturados y posteriormente lo recaudado, para que la Gerencia General defina las acciones a seguir.
- 3.3.9 Considero que todas las cuentas que se encuentren clandestinas, se les debe cobrar la Multa establecida en el plan de arbitrios, lo cual permitirá ingresos adicionales a Aguas de La Lima.



**AGUAS DE LA LIMA**

**CALENDARIO DE FACTURACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/ O ALCANTARILLADO SANITARIO**

(ESTIMADO DE MARZO - 2013)

	SECTOR	DIA HABIL	FECHA DE EJECUCION DEL TRABAJO	BARRIOS Y COLONIAS	CANTIDAD DE USUARIOS	NUMERO DE REPARTIDORES	CANTIDAD DIARIA DE FACTURAS	PROMEDIO POR HORA	PROMEDIO DE MINUTOS POR FACTURA
1	Sector 1	1	01/03/2013	Barrio Centro Norte	515	2	258	32.19	1.86
2	Sector 1	1	01/03/2013	Barrio Guadalupe	112	1	111	18.88	4.32
3	Sector 1	1	01/03/2013	Colonia Las Flores	139	1	151	18.88	3.18
4	Sector 1	2	04/03/2013	Colonia Los Maestros	111	1	111	18.88	4.32
5	Sector 1	2	04/03/2013	Barrio El Mixto	104	1	104	18.88	3.18
6	Sector 1	2	04/03/2013	Barrio 4 de Julio	84	1	188	18.88	3.18
7	Sector 1	2-3	04-05/03/2013	Colonia Sitratenco	741	3	247	30.88	1.94
8	Sector 1	3	05/03/2013	Colonia Alvarez Martinez	677	3	226	28.21	2.13
9	Sector 1			Colonia Rodas Alvarado	82				
10	Sector 1	4	06/03/2013	Colonia Bella Vista	58	1	140	17.50	3.43
15	Sector 1			Colonia Colombia	29				
11	Sector 1			Colonia Fraternidad I	46				
12	Sector 1			Colonia Fraternidad II	64				
13	Sector 1	4	06/03/2013	Colonia Cerrato	88	1	227	28.38	2.11
14	Sector 1	4	06/03/2013	Colonia 23 de Septiembre	390	2	195	24.38	2.46
16	Sector 1	5	07/03/2013	Colonia Los Angeles	267	1	267	33.38	1.80
<b>TOTALES DEL SECTOR 1</b>					<b>3,507</b>				
1	Sector 2	5	07/03/2013	Colonia Municipal	269	1.00	269	33.63	1.78
2	Sector 2			Colonia Reformada	119				
3	Sector 2	5	07/03/2013	Colonia Martinez Rivera	129	1.00	248	31.00	1.94
4	Sector 2	5-6	07/-08/03/2013	Colonia Filadelfia	363	2.00	182	22.69	2.64
5	Sector 2	6	08/03/2013	Colonia La Roma	406	2.00	203	25.38	2.36
6	Sector 2	6	08/03/2013	Colonia Campo Pineda	31				
7	Sector 2	6	08/03/2013	Colonia La Cosuca	30	1.00	61	7.63	7.87
8	Sector 2			Colonia Flores de Oriente	259	1.00	130	16.25	3.69
<b>TOTALES DEL SECTOR 2</b>					<b>1,606</b>				
1	Sector 3	7-8	11-12/03/2013	Colonia Planeta	1,696	6.00	283	35.33	1.70
2	Sector 3			Colonia La Virtud	18				
3	Sector 3	8	12/03/2013	Colonia Donald Sierra	80	1.00	98	12.25	4.90
4	Sector 3	8	12/03/2013	Colonia Independencia	257	1.00	257	32.13	1.87
5	Sector 3			Colonia El Rosario	49				
6	Sector 3	9	13/03/2013	Colonia El Chorizo	82	1.00	129	16.13	3.72
7	Sector 3			Colonia Hacienda Buenos Aires	145				
8	Sector 3	9	13/03/2013	Colonia La Ceibita	44	1.00	189	23.63	2.54
9	Sector 3			Colonia Villas del Aeropuerto	112				
10	Sector 3	9	13/03/2013	Colonia Villa Real	50	1.00	162		
11	Sector 3	9-10	13-14/03/2013	Colonia Gracias A Dios	335	2.00	168	20.94	2.87
12	Sector 3	10	14/03/2013	Colonia Buenos Aires	579	3.00	193	24.13	2.49
13	Sector 3	11	15/03/2013	Colonia San Fernando I y II Etapa	88	1.00	88	11.00	5.45
14	Sector 3	11	15/03/2013	Colonia San Cristobal	324	2.00	162	20.25	2.96
15	Sector 3	12-13	15-18/03/2013	Colonia Guaymurás	513	2.00	257	32.06	1.87
16	Sector 3	13-14	18-19/03/2013	Colonia La Nueva Jerusalem	1,723	6.00	287	35.90	1.67
<b>TOTALES DEL SECTOR 3</b>					<b>6,095</b>	<b>52</b>			

<b>TOTAL DE USUARIOS ACTIVOS</b>	<b>11,208</b>	<b>CANTIDAD DE TRABAJOS</b>	<b>52</b>	<b>CANTIDAD DE TRABAJO POR EVALUADOR</b>	<b>13</b>
----------------------------------	---------------	-----------------------------	-----------	--	-----------

OBSERVACIONES

Las Cuentas NO activas (con deuda y sin deuda) que Fueren Encontradas por los Evaluadores Catastrales, se deberan considerar como Conexiones Clandestinas Y PROCEDER AL COBRO DE LAS MULTAS O AJUSTES, ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE ARBITRIOS VIGENTE. ES NECESARIO QUE EN LAS COLONIAS DE MAYOR VOLUMEN O CANTIDAD DE USUARIOS LES AYUDE EL PERSONAL DE CATASTRO, PARA PODER EVACUAR TODO EL TRABAJO DENTRO DEL MES.( MARZO)

TIPO SERVICIO	CANTIDAD
USUARIOS AGUA POTABLE	8,230
USUARIOS SOLO ALCANTARILLADO	2,978
<b>TOTALES</b>	<b>11,208</b>



**Evaluación personal del Prestador capacitado**

Empresa Prestadora de Servicio APS: AGUAS DE LIMA

Nombre del funcionario capacitado: SRA. IRIS ROCHEZ CHIMILIO

Temas de la capacitación: Calendarización de la Facturación y su proceso.

Tiempo de capacitación: a) Días: 01 x 01; b) Horas: 01 Fecha: 01 Marzo 2013

**Calificación del aprendizaje:**

- a) El o la funcionario (a) comprendió los temas y puede manejar lo enseñado. Cuales son las competencias adquiridas o fortalecidas?
- b) R/ Análisis del proceso y cuales son los beneficios de una buena facturación a los Usuarios
- c) R/ También la ventaja de incremento de ingresos con la facturación.
- d) El o la funcionario (a) entiende como debe utilizar lo aprendido en sus tareas.  
R/ Si entendió y sabe aplicar y conocer las ventajas y desventajas, con una eficiente facturación y entrega de factura a tiempo al usuario.
- e) El o la funcionario(a) ha definido un plan para aplicar lo aprendido. Cual?  
  
R / La Sra. Rochez, ya tiene en plan de corto plazo para la actualización de la facturación, clandestinas, categorías y la facturación a los usuarios que se les instale los medidores a los usuarios No Domésticos y en especial a los car wash, colegios.
- f) Mediante que mecanismo se puede dar seguimiento al nivel de aprendizaje del funcionario(a):
  - i. Informes o reportes R/ Informes de facturación por usos, la variaciones, incrementos
  - ii. Productos concretos ( Cuáles?) R/ Indicador de Consumos, facturación e ingresos.
  - iii. Otros: (Cuáles?) R/ Indicadores mensuales
- g) Beneficios que el Prestador obtendrá de esta intervención:
  - i. A corto plazo; R/ Un Incremento de ingresos.
  - ii. A mediano plazo; un control sobre usos y consumos, facturación.
  - iii. A largo plazo con la instalación de medidor mejoras en la calidad de servicio
- h) Como se puede medir los beneficios del Prestador con esta intervención  
R/ Por medio de indicadores de Medición, Indicadores de ingresos y Facturación de Usuarios con Categoría de Uso NO Residencial, generación de recursos para inversión.
- i) Observaciones y/o recomendaciones  
R/ Se le recomendó darle seguimiento a las recomendaciones de las visitas anteriores.





		AYUDA MEMORIA DE REUNIONES	
---	---	----------------------------	---

Empresa Prestadora de Servicio de APS: <b>AGUAS DE LIMA</b>		
Consultor:	<b>LIC. MARIO HENRIQUEZ GARCIA</b>	Fecha: <b>25/02/2013</b>
Asunto:		

ASISTENTES		
Nombre	Organización	Firma
Lic. Julio Muñoz	Gerente General	
Lic. Mario Henriquez Garcia	Consultor Comercial	
Sra Iris Rochez Chirillo	Jefe Comercial	
SR Jorge Rubio	Jefe Catastro Usuarios	



TEMAS TRATADOS
<p>En la breve reunión con el Lic. Muñoz, se discutió la situación actual de Lima y la mejora que esta teniendo poco a poco con los cambios que a realizado y con la aplicación de las recomendaciones realizadas en las visitas anteriores. También que se esta continuado con el catastro de Usuarios. Además que iniciara la instalación de micro medidores con los Usuarios NO Domésticos a partir del mes de marzo 2013.</p>



TEMAS TRATADOS	
COMPROMISOS Y ACUERDOS	
<p>El Lic. Muñoz se comprometió a darle continuidad al proceso de catastro y la instalación de micro medidores, con la finalidad de mejorar la facturación o los ingresos. El Lic. Henríquez se comprometió a revisar el proceso de catastro y el proceso de facturación para lograr o mejorar su eficiencia. Seguidamente en la reunión con el Sr. Rubio y la Sra. Iris, se comprometieron apoyar y aplicar las recomendaciones que surjan en la revisión.</p>	
COMENTARIOS	