



Aguas de
Puerto Cortés



WOP

Latin America & Caribbean

*RED DE EMPRESAS HERMANAS DE
AMERICA LATINA Y EL CARIBE*

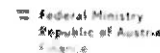
Memorando de Entendimiento

**SAPAS LA PIEDAD
AGUAS DE PUERTO CORTES
AGUAS DE SIGUATEPEQUE**



Índice

Antecedentes de la Red de Empresas Hermanas de Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC).....	3
Antecedentes y descripción de las operadoras.....	4
Antecedentes y descripción de la(s) fortaleza(s) de SAPAS LA PIEDAD;	Error! Marcador no definido.
Antecedentes y necesidad(es) de AGUAS DE PUERTO CORTÈS	9
Antecedentes y necesidad(es) de AGUAS DE SIGUATEPEQUE.....	10
Objetivos generales del intercambio	12
Profesionales involucrados	13
Productos esperados del intercambio	14
Actividades y cronograma de Trabajo	15
Coordinación General	20
Responsabilidades.....	20
Vigencia del acuerdo.....	20
Presupuesto	21
Fuente(s) de financiamiento.....	22
Aprobación y aval del Secretariado	23
Feedback a la red WOP-LAC vía Secretariado	23
Código de Conducta.....	24





Antecedentes de la Red de Empresas Hermanas de Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC)

La “Declaración del Milenio” adoptada por 178 países expresa la decisión y el compromiso de los gobiernos y del Sistema de Naciones Unidas, de erradicar la pobreza y reducir las inequidades que aún persisten en el mundo. La Declaración del Milenio es el resultado de la Cumbre de la Naciones Unidas sobre el nuevo milenio, realizada en septiembre del año 2000. Dicha iniciativa establece objetivos y metas a ser cumplidos por los países signatarios de la declaración, incluyendo metas referidas al acceso al agua potable y saneamiento.

En la Cumbre Mundial para el Desarrollo Sustentable, realizada en Johannesburgo en el año 2002, los gobiernos reafirmaron sus compromisos con la Declaración del Milenio, decidiendo incluir metas relacionadas con la gestión integrada de los recursos hídricos y otras referidas al acceso al saneamiento, siendo este último tema considerado prioritario.

El Comité Asesor en materia de agua y saneamiento del Secretario General de las Naciones Unidas, en consultas y discusiones con diferentes segmentos de la sociedad en distintos países alrededor del mundo, propuso durante el IV Foro Mundial del Agua, realizado en la ciudad de México en 2006, la iniciativa conocida como “Plan Hashimoto” que focaliza un “Compendio de Acciones” en seis aspectos considerados críticos y vitales para el cumplimiento de los Objetivos del Milenio, entre los cuales se encuentra *“La cooperación entre operadores de los servicios de agua potable y saneamiento”*.

A nivel regional, UN-DESA y ONU-HABITAT organizaron una serie de reuniones de consulta, con el objetivo de promover e instituir una red de cooperación técnica entre operadores de agua potable y saneamiento (WOPs) en países en desarrollo, que permitiera ampliar la cobertura y acceso, y mejorar la calidad y eficiencia de la prestación de los servicios, sobre todo para las comunidades más pobres. De esta manera, y contando con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS), y con la participación de representantes de empresas operadoras líderes de la región, se conformó la Plataforma de la Red de Empresas Hermanas de América Latina y el Caribe (WOP-LAC).





Aguas de Puerto Cortés



A ese respecto, se propende el fortalecimiento de redes de empresas hermanas en el sector de agua potable y saneamiento, para que compartan sus conocimientos sobre la base de principios de cooperación y sin ánimo de lucro y entendiendo que, quien mejor conoce algo es quien ya lo hace y lo hace con buenos resultados. Lo anterior, como parte de las estrategias para mejorar y robustecer la capacidad de gestión de empresas con debilidades manifiestas, contribuyendo a alcanzar niveles de mayor eficacia y eficiencia en la prestación de estos servicios, coadyuvando con ello a generar condiciones que permitan alcanzar las metas del milenio.

WOP-LAC se encuadra a nivel mundial dentro del Programa GWOPA, Alianza Global de Empresas Operadoras de Agua, que institucionaliza y lleva a la práctica la mencionada línea del plan de acción propuesto en mayo de 2006 por el Comité Consejero en Agua Potable y Saneamiento de las Naciones Unidas respecto a la cooperación entre operadores de los servicios de agua potable y saneamiento.

WOP-LAC se constituye en la plataforma regional de la Alianza Global en octubre de 2007, asumiendo el BID su Secretaría, e incorporándolo dentro de la denominada “Iniciativa del Agua” que esta entidad lanzó para dar apoyo a la búsqueda del cumplimiento de las Metas del Milenio en agua potable y saneamiento en las regiones de Latinoamérica y del Caribe.

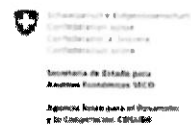
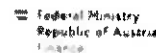
En la actualidad el Secretariado es llevado adelante por AySA como una contribución a la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), con el asesoramiento permanente de ONU-HABITAT, quienes en conjunto buscan potenciar las actividades en la región, en el entendimiento de que el mecanismo Water Operators Partnerships en Latinoamérica y el Caribe presenta enormes posibilidades para movilizar recursos para la mejora del desempeño de los operadores en pos de universalizar el acceso a los servicios de agua y saneamiento.

Es en ese espíritu que el presente Memorando de Entendimiento se aprueba y ejecuta.

Antecedentes y descripción de las operadoras

Antecedentes del hermanamiento

En el año 2019, Aguas de Puerto Cortés manifestó ante la Asociación Nacional de Entidades de Agua y Saneamiento de México (ANEAS) su interés en llevar adelante un hermanamiento, con un operador mexicano, que le permitiera fortalecer sus capacidades en el área comercial, particularmente en lo referido a gestión comercial, cobranza, catastro y recaudación. Luego de la





identificación de un posible mentor por parte de ANEAS, junto con la Secretaría de WOP-LAC se iniciaron las conversaciones tendientes a la coordinación de un WOP, que se vieron interrumpidas por la imposibilidad de dicho mentor para seguir adelante, en primer lugar, y luego por la pandemia de COVID 19 que provocó la interrupción de viajes y actividades presenciales.

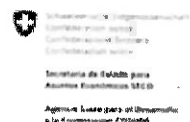
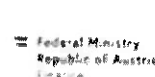
En el primer trimestre de 2022, ante la mejora en la situación sanitaria, desde la Secretaría de WOP-LAC se retomó el tema: ANEAS apoyó el proceso, entendiendo que SAPAS La Piedad podría actuar como mentor por su experiencia en el tema objeto del Hermanamiento, a la vez que Aguas de Siquiatepeque, con interés en incorporar buenas prácticas en gestión comercial, fundamentalmente en la recuperación de cuentas por cobrar, se sumó a Aguas de Puerto Cortés como beneficiario, aprovechando su cercanía geográfica.

Antecedentes y descripción de las fortalezas del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad

- Nombre de la empresa
 - SISTEMA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE LA PIEDAD
- Territorio en el que opera
 - LA PIEDAD, MICHOACÁN, MÉXICO
- Cantidad de habitantes atendidos en los servicios que brinda.
 - 90,683
- Número de empleados
 - 119

El Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, es un organismo público descentralizado del Gobierno Municipal, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio y es el encargado de proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la ciudad de La Piedad, Michoacán. Fue creado por acuerdo del H. Ayuntamiento el 17 de Mayo de 1991 y publicado su decreto de creación el 20 de octubre de 1997 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, atendiendo a las disposiciones para estos efectos del Programa Nacional de Agua Potable y Saneamiento promovido por la Comisión Nacional del Agua en ese mismo año.

Durante los años 1995 y 1996, La Piedad sufre una severa crisis de agua potable derivados de la falta de recursos económicos en el municipio y en el organismo operador; se tenían abrumadores créditos y deudas a cubrir. La Comisión Federal de Electricidad (CFE) cortaba frecuentemente el





Aguas de
Puerto Cortés



servicio eléctrico por falta de pago, ocasionando suspensión del suministro de agua potable, además las tarifas por el cobro de los servicios eran insuficientes.

Ante esta situación, fue necesario solicitar al Gobierno del Estado de Michoacán su intervención y apoyo para que se hiciera cargo del organismo y superar la problemática técnica y económica. El asunto es comisionado al Comité de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Michoacán (COMAPAS), por lo anterior se firma un convenio de colaboración entre el Gobierno del Estado de Michoacán y el Municipio de La Piedad, cuyo objetivo era cubrir el déficit económico que se presentaba en el organismo durante un año y realizar las acciones para mejorar los servicios y superar la situación financiera.

Contar con agua potable en La Piedad ha sido un gran reto, teniendo que realizar arduos esfuerzos y acciones durante los últimos cuarenta años para que en la actualidad el 97.8%, de la población tenga el servicio de agua y drenaje, además de contar con una cobertura de tratamiento de aguas residuales del 98% de la cabecera municipal.

El SAPAS La Piedad actualmente es un organismo financiera y administrativamente sano, eficaz en operatividad y servicio y busca siempre la mejora continua en la prestación de los servicios.

Gracias a todo el trabajo y esfuerzo realizado por el personal que labora en el organismo durante estos últimos 25 años, el SAPAS ha sido merecedor de varios reconocimientos como los que se mencionan a continuación:

2001 Por parte del Fideicomiso para el Ahorro de Energía eléctrica (FIDE), por el Proyecto Exitoso para el Ahorro de Energía Eléctrica.

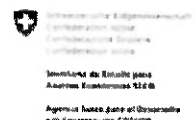
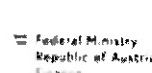
2004 Comité de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Michoacán (COMAPAS) por el “Mejoramiento Integral a los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en la Localidad”

2005 La Comisión Estatal del Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán por el “Mejoramiento a la Eficiencia Integral de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en la Localidad”

Por parte de la Fundación Gonzalo Río Arronte I. A. P., el SAPAS ha recibido los siguientes reconocimientos:

2015 Reconocimiento a las Mejores Prácticas en el Cobro – Pago del Agua, por Mejor Incremento en los años 2011, 2012 y 2013, en la Categoría II con organismos que cuentan con 3,750 a 24,999 usuarios.

Reconocimiento a las Mejores Prácticas en el Cobro – Pago del Agua, por Mejor Eficiencia Global de los años 2011, 2012 y 2013, en la Categoría II.





Aguas de
Puerto Cortés



- 2016 Reconocimiento a las Mejores Prácticas en el Cobro – Pago del Agua. Por Mejor Resultado 2016, en la Categoría II con organismos que cuentan con 3,750 a 24,999 usuarios.
- 2017 Reconocimiento en la Categoría III por Mejor Resultado en Eficiencia Global. Edición 2017.
- 2018 Reconocimiento al Mejor Incremento en la categoría III de 25,000 a 124,999 tomas de agua.
- 2019 Reconocimiento al Mejor Promedio Categoría III de 25,000 a 124,999 tomas de agua.

Fortalezas con las que cuenta y mejoras implementadas en el tema del partenariado que hicieron que la empresa haya sido elegida para el intercambio.

1. Instalar y promover incentivos por pago oportuno y pronto pago o anticipado
2. Instalar o diseñar convenios para pagos de adeudos de los usuarios. Rezagos
3. Promover e instrumentar facilidades para el pago de los servicios. Directa, digital, bancos, tiendas, farmacias, aguamatico, etc.
4. Regular y controlar descuentos y subsidios. Deben ser precedentes y justificados. Establecer quién (es) los absorben económicamente.
5. Realizar ajustes y/o actualizaciones tarifarias, suficientes y oportunas. Tarifas reales
6. Evitar y/o frustrar en lo posible, la politización o intereses políticos en el subsistema comercial. Difícil pero no imposible.
7. Cortes, limitaciones y embargos (en su caso) cuando procedan.
8. Cobrar carga contaminante en descargas de agua residuales. Oportunidad.
9. Comercializar el agua residual tratada. Reúsos. Economía circular
10. Cobrar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a los tres niveles de gobierno conforme la ley.
11. Nadie persona física o moral, está exento de pago.
12. La cobranza debe tener un procedimiento y su fundamento.
13. No dejar crecer el rezago, los adeudos. Control permanente.
14. Coberturas de macro y micro medición al 100 %. Las cuotas fijas son inconvenientes, injustas y perjudiciales al oopas y para los usuarios.



Aguas de
Puerto Cortés



15. Actualización constante del padrón de usuarios y regularización del clandestinaje
16. Personal técnico y administrativo, capacitado y comprometido.
17. $II= 3.67 e / 1000 t$
18. Organismo operador tecnificado en producción y distribución de agua potable. Sectorización, telemetría, recuperación de caudales constante. Mejoramiento de la eficiencia física del sistema.
19. Planeación estratégica integral. Continuidad en planes y programas. Y del personal directivo. Aprendizaje institucional.
20. Procesos de operación y administración. Regulación. Reglamentos, interior y de los servicios que presta. Control de la contaminación del agua público urbana. Ley de ingresos municipales.
21. Estricto control energético. Eficiencias electro-mecánicas, control de consumos de energía eléctrica y de las tarifas empleadas.
22. Aceptables coberturas en agua potable, drenaje sanitario y saneamiento.
23. Esquema tarifario con tarifas adecuadas, aceptables en general y asequibles a personas de bajos recursos. Apoyo institucional. Tarifas especiales a grandes consumidores y/o contaminadores.
24. Incentivos por pagos anticipados al inicio de cada ejercicio y para usuarios cumplidos. Facilidades de pagos. Convenios y centros de pago.
25. Macro y micro medición al 100 y 98.5 % respectivamente. Control y administración de agua potable servida.
26. Excelente y conveniente relación e interacción con autoridades locales, estatales y federales involucradas en el sector.
27. Procedimiento económico-coactivo. Embargos en casos extremos usos comercial e industrial.
28. Procesos y políticas de comercialización. Perseverancia en la facturación y cobranza de los servicios.
29. Bajo porcentaje de cartera vencida. Poco adeudo pendiente. Gran eficiencia comercial. Mayores al 90 % en los últimos 15 años.
30. Suficiente concientización social y gubernamental sobre asuntos del agua, su uso responsable y pago de los servicios. Cultura del agua.
31. Transparencia. Rendición de cuentas a la sociedad y a las autoridades.
32. Alta prioridad al sistema comercial como uno de los tres pilares en la sostenibilidad y desarrollo del organismo operador.



Aguas de
Puerto Cortés



Antecedentes y necesidades de Aguas de Puerto Cortés

- Nombre: Empresa de Agua y Saneamiento AGUAS DE PUERTO CORTÉS S.A de C.V.
- Ubicación: Puerto Cortés, Cortés, Honduras
- Nivel de cobertura: Aproximadamente 105,000 habitantes.
- Interés en el intercambio: Fortalecimiento de la Política de Cobranza, Catastro y Recaudación.

El convenio de traspaso de la operación fue suscrito con el SANAA en el año 1995, ratificado en 1997, mediante el cual asume la responsabilidad de operar los servicios de provisión de agua potable en la ciudad, la recién creada División Municipal de Aguas (DAMCO) dentro de la estructura Municipal.

Se dictó el 27 de mayo de 1997 el Decreto 54-97 por el Congreso Nacional, en el cual se autoriza al SANAA a realizar el traspaso definitivo del acueducto a la Municipalidad de Puerto Cortés con sus activos y proyectos.

El proceso de transformación incluye la reforma institucional para la disolución de DAMCO y la creación de una Empresa de Agua y Saneamiento, constituyéndose en la primera experiencia nacional del nuevo modelo de gestión de los servicios.

La Empresa Aguas de Puerto Cortés se creó el 25 de octubre de 1999.

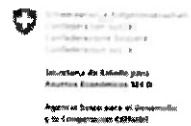
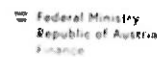
El objetivo de su creación fue el que esta entidad se encargara de la administración y operación de servicios del sector agua y saneamiento en Puerto Cortés.

En consideración al éxito obtenido en la gestión administrativa y operativa de los servicios por parte de la Municipalidad de Puerto Cortés y al interés del BID en financiar la construcción del sistema de Alcantarillado Sanitario condicionado a la autonomía gerencial de los servicios.

La Empresa prestadora asumió la obligación de mantener la infraestructura del servicio, su comercialización, provisión de capital de trabajo. Por su parte, la Municipalidad debe proveer el capital de inversión y reposición de infraestructura, y tomar decisiones sobre su régimen tarifario y política general de los servicios.

Necesidades de Aguas de Puerto Cortés

Aguas de Puerto Cortés a pesar de ser el referente número uno a nivel nacional los principales retos a los que se enfrenta son:





- Cultura de pago por los usuarios.

Conocer las estrategias de comunicación y mercadeo, plataformas digitales y metodologías de pago.

- Recuperación de Mora.

Conocer herramientas y estrategias para la recuperación de la mora en forma eficaz, elaboración de indicadores e informes que permitan medir en forma oportuna los objetivos para la toma de decisiones.

- Cobranza

Fortalecer nuestra Política de Cobranza en las líneas de gestión como ser: criterio de tiempo para programación de corte, recuperación de la facturación mensual, planes de pago, descuentos, gestión legal, estrategias de cobro en urbanizaciones nuevas y de circuito cerrado.

- Cuentas Incobrables

Conocer la metodología de segmentación de los usuarios para categorizar las tarifas y poder hacer la inclusión a una tarifa social que respalde el uso de la reserva de cuentas incobrables.

- Catastro

Conocer las herramientas que utilizan para el catastro de usuario la forma y procesos para georreferenciar sus usuarios y de esta manera dinamizar la cobranza

Antecedentes y necesidades de Aguas de Siguatepeque

Como parte del proceso de municipalización, la Corporación Municipal de Siguatepeque, en su condición de máxima autoridad del Municipio y titular del acueducto, en el año 2008 se estableció como modelo para la administración y operación del sistema de agua potable la creación de la Unidad Municipal Desconcentrada “AGUAS DE SIGUATEPEQUE” dependencia con autonomía técnica y administrativa responsable de la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario. Fue a partir del año 2010



Aguas de Puerto Cortés



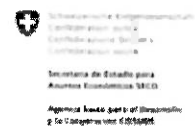
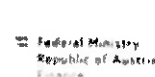
que la Municipalidad de Siguatepeque transfirió a la Unidad Municipal Desconcentrada la administración y operación del sistema de alcantarillado sanitario.

AGUAS DE SIGUATEPEQUE nace como una organización municipal sin fines de lucro, con el propósito de brindar servicios públicos de calidad bajo el principio de solidaridad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población urbana del municipio de Siguatepeque. Actualmente atiende 12,340 abonados de la población del casco urbano del municipio de Siguatepeque, en los servicios públicos de abastecimiento de agua potable y 11,210 abonados en alcantarillado sanitario.

El Municipio de Siguatepeque atraviesa un periodo de rápidos cambios, producto del dinamismo económico, social y ambiental del país. La escasez del agua en el verano, la extensión de las canículas y las inundaciones que se han vuelto frecuentes en el invierno, vuelven cada vez más importante el tema del manejo sostenible de los recursos, dentro de ellos el tema del agua. Sin embargo, no es fácil conciliar con los diversos intereses que se juegan en torno al tema, desde sus fuentes, su recorrido y su destino final. Por su parte, el Prestador del Servicio de Agua y Saneamiento, AGUAS DE SIGUATEPEQUE, se ha enfocado en la mejora del acceso al servicio de abastecimiento de agua potable, un poco menos en el tema de saneamiento y escasamente en la gestión de las cuencas productoras de agua, debido a los múltiples factores económicos, políticos, sociales y de legislación nacional, aunque conoce por demás, la importancia de inversión en su conservación y restauración, con el propósito de dar confiabilidad y sostenibilidad al servicio.

La situación actual del estado de saneamiento en la ciudad de Siguatepeque es compleja, actualmente prevalece una baja cobertura del servicio de alcantarillado sanitario (aproximadamente un 60% de la población urbana) y apenas un 5% de las aguas negras/residuales están siendo tratadas. Por otra parte, AGUAS DE SIGUATEPEQUE está a las puertas de recibir un segundo financiamiento del gobierno central con fondos de BM para la ejecución de proyectos de agua y saneamiento.

Necesidades de Aguas de Siguatepeque





- Sistema de información (herramientas, indicadores, informes, vínculos con otras herramientas para eficiente prestación de los servicios).
- Procedimientos (reglamentos, normativas, vínculos con normativa municipales y desarrollo urbano de la ciudad, política de cobranza, recuperación judicial).
- Recaudación digital (plataformas de recaudación, marketing digital, estrategias de comunicación y mercadeo para incentivar el pago puntual y fidelidad de los usuarios).

Objetivos generales del intercambio

Los prestadores de servicio Aguas de Puerto Cortés y Aguas de Siguatepeque miembros de la asociación Hondureña de Prestadores AHPSAS, después del intercambio de experiencias, implementarán herramientas y estrategias de recaudación y cobranza para la disminución de cuentas por cobrar.

Objetivos específicos

Incorporar buenas prácticas en materia de gestión comercial, en respuesta a las necesidades planteadas, que ayuden a Aguas de Puerto Cortés y Aguas de Siguatepeque a:

- Obtener sostenibilidad técnica, administrativa y financiera.
- Mejorar el flujo de efectivo para la implementación de proyectos.
- Mejorar la presentación de los Estados Financieros al disminuir las cuentas por cobrar.
- Fortalecer la georreferenciación de los usuarios para tener un mejor enfoque en la toma de decisiones.

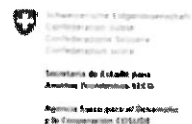
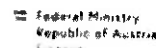


Aguas de Puerto Cortés
 DEPARTAMENTO DE AGUAS, COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO



Profesionales involucrados

Operadora	Nombre y cargo en la empresa	Posición y/o responsabilidad en el intercambio	Email	Teléfono
SAPAS La Piedad	Jorge Rubio Olivares	Director General	jorge.rubio@sapaslapiedad.gob.mx	+52 352 5261771
SAPAS La Piedad	Ing. Mario Patlán Mojica	Subdirector	fpatlanv@hotmail.com	+52 352 5261771
SAPAS La Piedad	María Berenice Corona Urbina	Auxiliar del Área Comercial	gaby.rh@sapaslapiedad.gob.mx	+52 352 5261771
SAPAS La Piedad	J. Rosario Hernández Esquivel	Jefe del Departamento Comercial	atencion@sapaslapiedad.gob.mx	
Aguas de Puerto Cortés	María Luisa Pineda Gómez, Administradora del Área Financiera, Contable y Comercial	Administradora del área financiera/comercial y miembro del Comité de Cobranza.	administracion@aguasdepuertocortes.com mluisa_04@hotmail.com	50495865692
Aguas de Puerto Cortés	Carol Denisse Gómez Hernández, Jefe del Departamento de Contabilidad, cuentas incobrables	Contador de la empresa y miembro del Comité de Cobranza.	contabilidad@aguasdepuertocortes.com carol_gomez@hotmail.com	50433487353





Aguas de Puerto Cortés
Compañía de Aguas y Saneamiento S.A.



Aguas de Puerto Cortés	Karina Elizabeth Lopez Moreno, Coordinadora de la Sección de Cobranza	Encargada de las acciones de cobranza y corte.	cobranzas@aguasdepuertocortes.com karina76hn@yahoo.com	50433924453
Aguas de Puerto Cortés	Pablo Sixto Martínez Álvarez, Jefe de producción, mantenimiento y redes de Agua Potable.	Encargado de cortes por mora en la parte operativa.	apc_sixma@hotmail.com	50494811392
Aguas de Siguatepeque	Fernando Luis Villalvir Martinez	Gerente General / Coordinador	Fernandoluis2003@yahoo.com	5043125157
Aguas de Siguatepeque	Nancy Pamela Meza Yanez	Jefe Comercial	pamelayanes@yahoo.com	50432723262
Aguas de Siguatepeque	Miriam Otilia Hernández Pacheco	Jefe Administrativo	annie1mar24@hotmail.es	50433360336

Productos esperados del intercambio

Como resultado de este intercambio se elaborarán los siguientes productos:

- Un informe de la visita de SAPAS La Piedad a Aguas de Puerto Cortes y Aguas de Siguatepeque, dentro de los 30 días de realizada la misma.
- Un informe de la visita de Aguas de Puerto Cortes y Aguas de Siguatepeque, a SAPAS La Piedad dentro de los 30 días de realizada la misma.
- Un Informe de resultados detallando los conocimientos adquiridos, recomendaciones identificadas durante las visitas junto con sus anexos y un plan de acción elaborado por Aguas de Puerto Cortés y Aguas de Siguatepeque a los 45 días de la conclusión del intercambio.



El WOP utilizará la Plataforma de Gestión de Hermanamientos (Partnership Management Platform – PMP) de GWOPA, una plataforma en línea creada para ayudar a los participantes a centralizar la planificación, la supervisión, la comunicación, la visualización y la presentación de los informes relacionados con el Proyecto.

Actividades y cronograma de Trabajo

Visita de SAPAS La Piedad a Aguas de Puerto Cortes y Aguas de Siguatepeque

Fecha: 31 de enero al 2 de febrero 2023

Día 1: Aguas de Puerto Cortes

Hora	Actividad	Responsable
8:00 – 8:15 am	Palabras de bienvenida	Ing. Jorge Aguilera
8:16 – 8:30 am	Recorrido por oficinas administrativas	Soraya Guzman
8:30 – 9:30 am	Presentación de mkt e imagen corporativa	Eduardo Rivas
9:30 – 10:30 am	Presentación de política de cobranza	Karina López / Carol Gómez
10:30 – 12:00 pm	Revisar métodos de los indicadores de recuperación de mora	Karina López / Pablo Martínez



Hora	Actividad	Responsable
12:00 – 1:30 pm	Almuerzo	
1:30 – 2:30 pm	Analizar procedimiento de recuperación de mora	Karina López
2:30 – 3:00 pm	Programación y criterios de corte	Karina López / Pablo Martínez
3:00 – 4:00 pm	Métodos para recuperación de facturación mensual	Karina López

Día 2: Aguas de Puerto Cortes

Hora	Actividad	Responsable
8:00 – 9:30 am	Procedimientos de Gestión Legal – Estudios socioeconómicos	Karina López / María Luisa Pineda
9:30 – 10:30 am	Análisis de cuentas incobrables	Carol Gomez / María Luisa Pineda
10:30 – 12:00 am	Procesos de catastro y georreferenciación de usuario	Francisco Guardado / Karina López
	Cierre de visita (Recorrido por planta de tratamiento)	

Traslado a Siguatepeque



Día 3: Aguas de Siguatepeque

Hora	Actividad	Responsable
8:30 – 8:45 am	Bienvenida / Presentación de los participantes.	Mtr. Fernando Villalvir - Gerente General ADS
8:45 – 09:25 am	Información Institucional, generalidades del departamento Comercial.	Ing. Pamela Yanes Jefe Comercial ADS
09:25 – 10:25 am	Presentación del área de cobranza de Aguas de Siguatepeque.	Ing. Pamela Yanes Jefe Comercial ADS
10:25 – 10:40 am	Refrigerio	
10:40 – 12:00 pm	Generalidades de los procesos Contables relacionados con la morosidad.	Mtr. Miriam Hernández - Jefe Administrativo ADS / Lic. Francisco Garcia - Contador ADS
12:00 – 1:00 pm	Almuerzo	
1:00 – 2:30 pm	Presentación del Sistema Comercial y reportería relacionada a la cobranza.	Fátima García -Encargada de Cobranza ADS
2:30 – 2:45 pm	Refrigerio	
2:45 – 4:00 pm	Conversatorio personal de Catastro, Corte y Repartición de avisos y su relación con la cobranza.	Ing. Pamela Yanes Jefe Comercial ADS
4:00 – 4:30 pm	Conclusiones y cierre de la jornada	Mtr. Fernando Villalvir - Gerente General ADS / Representantes SAPAS La Piedad

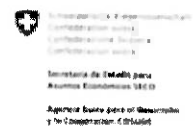
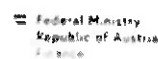


Visita de Aguas de Puerto Cortés y Aguas de Siguatepeque a SAPAS la Piedad

Fecha: 21 al 23 de febrero de 2023

Día 1:

Hora	Actividad	Encargado
8:00 a 10:00 a.m.	Bienvenida - Desayuno	SAPAS
10:15 a 10:30 a.m.	Visita a oficinas de SAPAS	Ing. Jorge Rubio O.
10:35 a 12:00 p.m.	Presentación Antecedentes y Características del SAPAS	Ing. Jorge Rubio O.
12:00 a 2:00 p.m.	Subsistema de Producción. Distribución de Agua Potable, Tecnificación. Control. Sistema de Control Supervisorio (Telemetría)	Ing. Mauro Herrera
2:00 a 4:00 p.m.	Comida	
4:00 a 6:00 p.m.	Presentación. Cultura del Agua y Comunicación. Interacción con los Usuarios y Sociedad Piedadense y Concientización.	Lic. Cristina Solorio Lic. Gabriela Guzmán





Aguas de Puerto Cortés
Empresa de Aguas y Saneamiento S.A. de C.V.

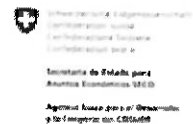
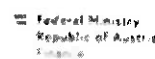


Día 2:

9:00 a 11:00 a.m.	Presentación Marco Legal y Regulatorio en los Servicios de APAYS en La Piedad, Mich, México.	Ing. Jorge Rubio O.
11:00 a 11:20 a.m.	Coffee Break	
11:20 a.m. a 02:00 p.m.	Subsistema Comercial Políticas y Reglamentaciones. Padrón de Usuarios. Esquema Tarifario. Tarifas Reales y Aplicadas. Micro y Macro Medición.	Ing. Jorge Rubio O.
02:00 a 04:00 p.m.	Comida	
04:00 a 06:00 p.m.	Subsistema Comercial. Control de las Descargas de AR. Procesos de Facturación y Cobranza. Recuperación de cartera vencida. (Rezago)	Ing. Jorge Rubio O.
07:00 a 11:00 p.m.	Cena	

Día 3:

9:00 a 10:30 a.m.	Visita a la P.T.A.R. Potrerillos	Ing. Efraín Cambrón
11:00 a 11:30 a.m.	Visita Pozo Bicentenario	Ing. Hugo Hernández
11:30 a 12:30 p.m.	Visita a la P.T.A.R. Cuitzillo	Ing. Efraín Cambrón
1:00 a 1:30 p.m.	Visita a Tanque Lerdo de Tejada	Ing. Vidal Ramírez
2:00 a 4:00 p.m.	Comida	
4:00 a 6:00 p.m.	Conclusiones y Recomendaciones Cierre	





Aguas de Puerto Cortés
Elaboración de Agua y Saneamiento S.A. de C.V.



Coordinación General

Por parte de SAPAS La Piedad: Ing. Jorge Rubio Olivares, Director General

Por parte de Aguas de Puerto Cortés: Maria Luisa Pineda Gómez

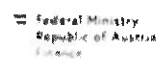
Por parte de Aguas de Siquatepeque: Ing. Fernando Luis Villalvir Martínez / Gerente General

Responsabilidades

Tanto SAPAS La Piedad como Aguas de Puerto Cortés y Aguas de Siquatepeque destinarán a un grupo de profesionales a tiempo completo y parcial para realizar las actividades necesarias, los mismos que poseen experiencia y participación en el desarrollo de los productos indicados.

Vigencia del acuerdo

El presente acuerdo tendrá una vigencia de 1 (un) año e involucrará solamente las actividades que en él se detallan.





Presupuesto

Primera Visita: Equipo de SAPAS La Piedad a Aguas de Puerto Cortes y Aguas de Siguatepeque (31 enero al 2 febrero 2023)							
Nombre	Operador	Trayecto	Pasaje	Hotel (US\$ 70 por noche)	Meals & Incidentals (US\$ 80 por día)	Total US\$:	Comentarios:
Jorge Rubio Olivares	SAPAS La Piedad	Guadafajara - Comayagua - Guadalajara	1.500	280	400	2.180	
Mario Patlán Mójica	SAPAS La Piedad	Guadalajara - Comayagua - Guadalajara	1.500	280	400	2.180	
J. Rosario Hernández Esquivel	SAPAS La Piedad	Guadalajara - Comayagua - Guadalajara	1.500	280	400	2.180	Financia SAPAS
Total US\$:			4.500	840	1.200	6.540	

Segunda Visita: Equipos de Aguas de Puerto Cortes y Aguas de Siguatepeque a SAPAS La Piedad (21 al 23 febrero 2023)							
Nombre		Trayecto	Pasaje	Hotel (US\$ 100 por noche)	Meals & Incidentals (US\$ 65 por día)	Total US\$:	Comentarios:
Karina Elizabeth Lopez Moreno	Aguas de Puerto Cortes	Comayagua - Guadalajara - Comayagua	1.200	400	325	1.925	
Carol Denisse Gomez Hernandez	Aguas de Puerto Cortes	Comayagua - Guadalajara - Comayagua	1.200	400	325	1.925	
Maria Luisa Pineda Gomez	Aguas de Puerto Cortes	Comayagua - Guadalajara - Comayagua	1.200	400	325	1.925	Financia APC
Pablo Sixto Martínez Alvarez	Aguas de Puerto Cortes	Comayagua - Guadalajara - Comayagua	1.200	400	325	1.925	Financia APC
Miriam Otilia Hernandez Pacheco	Aguas de Siguatepeque	Comayagua - Guadalajara - Comayagua	1.200	400	325	1.925	
Nancy Pamela Meza Yanes	Aguas de Siguatepeque	Comayagua - Guadalajara - Comayagua	1.200	400	325	1.925	
Total US\$:			7.200	2.400	1.950	11.550	

TOTAL de las dos visitas US\$: 18.090



ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	CATEGORIA DEL GASTO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO U\$S	CANTIDAD	TOTAL U\$S
WOP SAPAS La Piedad - Aguas de Puerto Cortes / Aguas de Siguatepeque	1a VISITA: Equipo SAPAS La Piedad a APC / AS	Pasajes	Tickets	1.500	3	4.500
		Hotel	Noches	70	12	840
		Meals & Incidentals Honduras	Días	80	15	1.200
		Personal SAPAS La Piedad	Días / hombre	150	15	2.250
		Personal APC / AS	Días / hombre	150	30	4.500
	2a VISITA: Equipos APC / AS a SAPAS La Piedad	Pasajes	Tickets	1.200	6	7.200
		Hotel	Noches	100	24	2.400
		Meals & Incidentals La Piedad	Días	65	30	1.950
		Personal SAPAS La Piedad	Días / hombre	150	10	1.500
		Personal APC / AS	Días / hombre	150	30	4.500
TOTAL						30.840

Fuentes de financiamiento

WOP-LAC cubrirá parcialmente los costos de visita correspondientes a 6 integrantes de los equipos de SAPAS La Piedad, Aguas de Puerto Cortes y Aguas de Siguatepeque por un monto previsto de USD 12.060.-

Los fondos financiados por WOP-LAC provendrán de la Cooperación Técnica RG-T4044 otorgada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para apoyo a la implementación del programa de trabajo de la Red de Empresas Hermanas WOP-LAC.

A su vez, SAPAS La Piedad cubrirá los costos de visita de un especialista integrante de su equipo por un monto equivalente de USD 2.180.- y Aguas de Puerto Cortes cubrirá los costos de visita de dos especialistas integrantes de su equipo por un monto equivalente de USD 3.850.-

Adicionalmente, los operadores cubrirán los gastos de traslado de los equipos de visita desde el aeropuerto hasta las respectivas sedes.



Aguas de
Puerto Cortés



Este documento ha sido desarrollado con apoyo del AquaFund. El AquaFund es un fondo temático del BID para agua y saneamiento, siendo el principal mecanismo de financiación para apoyar las inversiones del Banco en el sector desde su creación en 2008. El AquaFund ha contribuido a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en agua y saneamiento en LAC, y va a jugar un papel crucial para apoyar a los Gobiernos de la región en alcanzar los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible. Lo ha hecho facilitando las inversiones para aumentar la provisión de agua y saneamiento, la gestión de recursos hídricos, la gestión de residuos sólidos y el tratamiento de aguas residuales, al mismo tiempo que ha contribuido a la sostenibilidad y la accesibilidad de estos servicios para las poblaciones de bajos ingresos. Apoya igualmente a los países clientes del Banco para hacer frente a los nuevos desafíos del cambio climático, la rápida degradación de los ecosistemas de agua dulce, y la creciente inseguridad hídrica. El AquaFund es financiado con recursos propios del BID y con recursos de socios donantes, siendo estos el Gobierno de Austria, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo AECID, la Fundación PepsiCo y la Cooperación Suiza a través de su Agencia para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE y el Secretariado de Estado para Asuntos Económicos SECO.

Las instituciones involucradas en el WOP destinarán personal a tiempo completo y parcial para el intercambio. Monto estimado: USD 12.750.-

Aprobación y aval del Secretariado

En el caso de que el intercambio se financie con fondos gestionados por el WOP-LAC se requerirá un aval del Secretariado.

Feedback a la red WOP-LAC vía Secretariado

Por parte de Aguas de Puerto Cortés serán responsables de elaborar y enviar los informes de resultados, objetivos, análisis de la visita, mejoras a implementar, fotografías, anexos y demás documentos María Luis Pineda, Carol Denisse Gómez, Karina Elizabeth López y Pablo Sixto Martínez el envío de dicho informe será a los 45 días de la finalización de cada visita.



Por parte del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad serán responsables de elaborar y enviar los informes de resultados, objetivos, análisis de la visita, mejoras a implementar, fotografías, anexos y demás documentos el Ing. Jorge Rubio Olivares, Gabriela Viridiana Guzmán Magaña, J. Rodario Hernández Esquivel y Ma. Berenice Corona Urbina.

Código de Conducta

A continuación, se detallan los aspectos a los que deberán adherir los participantes aquellos actores del sector de agua y saneamiento que participen de WOPs promovidos por el WOP-LAC:

Buena Gobernanza

Las partes involucradas tomarán todas las medidas necesarias para llevar a cabo sus actividades dentro del WOP de acuerdo con los principios de la buena gobernanza, entre ellos:

- Transparencia.
- Rendición de cuentas.
- Capacidad de respuesta a las preocupaciones e intereses de las partes interesadas.
- Consenso.
- La claridad y el entendimiento común de los roles de cada una de las partes, derechos, responsabilidades y expectativas.
- El cumplimiento de las leyes locales.

Integridad

Un punto central para los WOPs es el intercambio de conocimientos sin fines de lucro, sin restricciones y construido sobre la noción de la solidaridad entre las empresas. Su objetivo es mejorar la capacidad y la competencia de las empresas de servicios públicos siguiendo el principio rector de la integridad.

Por lo tanto, los socios están de acuerdo en que la información no será retenida intencionalmente por cualquiera de las partes a la espera de beneficios comerciales, y ninguna información confidencial de una de las partes será utilizada por la otra parte para obtener una ventaja comercial.



Aguas de
Puerto Cortés



Valores Sociales y Culturales

Las partes involucradas tomarán las medidas necesarias para acatar y respetar los valores sociales y culturales de la región en la que se encuentren por la participación en un WOP, incluyendo:

Respetar las normas culturales y los comportamientos relacionados con el contexto local.

Reconocer y respetar la influencia del sexo, la edad, la cultura y la religión en los distintos puntos de vista y valores concedidos al agua y al saneamiento

Resolución de Conflictos

Las partes involucradas llevarán adelante los WOPs basados en la confianza y el respeto mutuo, tratando de resolver todos los problemas con total transparencia, y colaborando para identificar soluciones factibles.

Orientación a resultados

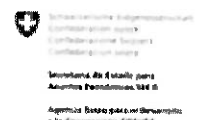
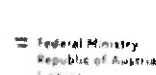
Antes del WOP, las partes involucradas elaborarán acuerdos de asociación escritos que describan: a) los objetivos del WOP y los resultados esperados, b) los roles y responsabilidades de cada socio, c) el valor o costo (en especie y en efectivo) del WOP, d) los intereses de cada una de las partes en la participación en el WOP.

El acuerdo debe ser la base para una cooperación profesional y orientada a resultados, dejando suficiente espacio para soluciones flexibles, que tengan en cuenta que el contexto y los temas pueden cambiar y evolucionar.

Costos compartidos y sin fines de lucro

Las actividades llevadas a cabo por cualquiera de los socios o interesados en un WOP se harán sobre la base de no perseguir ánimo alguno de lucro. Las partes no deberán usar nunca los WOPs como un vehículo para actividades comerciales. Las actividades dentro de un WOP conllevarán costos para ambos socios. Las partes tienen que identificar esos costos y decidir juntos si los afrontan ellos mismos, si solicitan apoyo externo, o utilizan ambas modalidades. Las contribuciones que realicen las partes ya sean en efectivo o en especie, serán de mutuo acuerdo.

Incentivos compartidos





Aguas de Puerto Cortés



Los objetivos particulares y los intereses comunes de las partes serán abiertamente discutidos para identificar todos los posibles costos y beneficios que implicará el intercambio. Las respectivas motivaciones de las partes deben ser discutidas explícitamente. Los beneficios de los WOPs son mutuos, pero no necesariamente iguales. Los socios tienen que respetar los intereses genuinos de sus contrapartes y buscar acciones que promuevan los objetivos del partenariado sin que esto comprometa los intereses clave del socio.

En total acuerdo con lo expresado en este Memorándum de Entendimiento, firmamos las partes involucradas a los 22 días del mes de diciembre de 2022.

Nombre del Representante: Ing. Jorge Rubio Olivares
Cargo: Director General
SAPAS La Piedad:

Firma: _____

Nombre del Representante: Jorge Alberto Aguilar Osorio
Cargo: Gerente General
Aguas de Puerto Cortés:

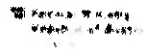
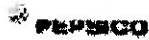
Firma: _____

Nombre del Representante: Fernando Luis Villalva Martínez
Cargo: Gerente General
Aguas de Sigüepéquia:

Firma: _____

Nombre del Representante: Valeria Suarez
Cargo: Coordinadora Secretaria
WOP-LAC

Firma: _____



Logo with text