



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO

Haz CONCIENCIA del
AGUA 2014



Autoridad de Acueductos
y Alcantarillados

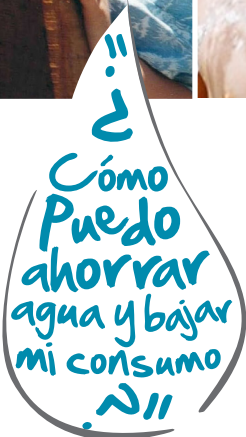
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

Informe

de Rendición de Cuentas

TERCER TRIMESTRE

2014



Queremos que nos preguntes.
Mereces una respuesta.

Visita tanclarocomoelagua.com
o llama: 787.993.3120



Saludos

Firmes en nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas a nuestros ciudadanos, les presentamos el Segundo Informe de Rendición de Cuentas Trimestral, sobre el estado de nuestras finanzas, servicios y operaciones.

Estos resultados evidencian los avances obtenidos en los nueve meses del año fiscal 2014 fundamentados en el compromiso de mejorar la calidad y eficiencia con la que servimos a nuestros clientes. Deseamos materializar uno de los principales valores de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados; ser transparentes al momento de servirles.

Este informe ofrece la situación actual en comparación con las metas que se establecieron en nuestro Plan Estratégico. Les exhorto a leer y compartir esta información así como expresarnos sus dudas y comentarios a través del micrositio: **tanclarocomoelagua.com**

Cordialmente,



Ing. Alberto Lázaro Castro

Presidente Ejecutivo

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados



“Vamos a rendir cuentas de cada dólar que ustedes invierten en su Autoridad”

El pasado 28 de marzo publicamos el anuncio para recibir propuestas dirigidas al Programa de Manejo de Energía. Trabajamos para reducir nuestros gastos por el uso energético y este es otro paso de avance hacia esa meta.

POR UNA AUTORIDAD SUSTENTABLE

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico (AAA) continúa su Programa de Manejo de Energía con el firme propósito de preservar nuestro ambiente y promover una mejor calidad de vida mediante la reducción de su consumo energético en sus operaciones, sus costos y diversificar sus fuentes de suministro de energía.

Es por ello que anunciamos la publicación de una Solicitud de Propuestas "Request for Proposals" (RFP), para compañías o grupos de compañías que interesen suplir energía a la AAA a través de Contratos de Compra de Energía "Power Purchase Agreements", (PPA). Este RFP se encuentra en la página web www.acueductospr.com/ENERGYRFP.

El propósito de este RFP es identificar compañías cualificadas con capacidad de desarrollar proyectos de generación de energía y entrar en un PPA a largo plazo para reducir los gastos energéticos de la AAA.

Por medio de este proceso, la AAA espera adquirir beneficios sustanciales para todas las partes con interés, entiéndase sus clientes, empleados, inversionistas, entre otros. Se espera que las compañías provean itinerarios de rápida implementación, términos flexibles, asignaciones apropiadas de riesgo, y ahorros anticipados.

El proceso de RFP para suministro de energía seguirá el itinerario preliminar que se muestra en la siguiente tabla.

ITINERARIO

Fecha*	Actividad
28 de marzo	Publicación de RFP
18 de abril	Fecha límite para someter Formulario de Registro
1 de mayo	Fecha límite para someter preguntas y solicitudes de clarificaciones al RFP
8 de mayo	Fecha límite para publicación del último addendum del RFP
30 de mayo	Fecha límite para someter propuestas a la AAA

*Sujeto a cambio.

Índice

¿Cómo utilizamos tu dinero?	2
Salud Fiscal	3
Tu dinero se invierte en	3
¿Quién nos debe y cuánto nos deben?	4
Inversión en Infraestructura	5
Inversión en Servicios	6
Proyectos del CCAR	7
Resumen de metas y desempeño	7



¿Cómo utilizamos tu dinero?



INGRESOS

El pago de tu dinero incluye los siguientes renglones

- Agua y Alcantarillado
- Cargo por Cumplimiento Ambiental y Regulatorio (CCAR)
- Cargos Especiales (\$2.00)
- Otros

GASTOS OPERACIONALES

Total de gastos operacionales
\$531M (hasta marzo 31) 2014

Fuente de Fondos

Agua y Alcantarillado	494 M
CCAR	26 M
Otros (reserva)	11 M
TOTAL	531 M

PAGO DE DEUDA

Total de gastos para el pago de deuda
\$232 Millones

Fuente de Fondos

Agua y Alcantarillado	139 M
CCAR	93 M
TOTAL	232 M

La AAA es uno de los sistemas más complejos del mundo y mantiene 121 plantas de filtración, 52 plantas de alcantarillado, 24 oficinas comerciales, al igual que 1,778 estaciones de bombeo, 1,486 tanques, 269 pozos y más de 20,000 millas de tubería.

Nota informativa: (La base de datos sobre nuestras instalaciones se ha actualizado en los pasados meses y el presente informe refleja la información más precisa de los sistemas que están en operaciones. Las cantidades pueden variar en la medida en que se automaticen o se eliminen operaciones en algunas instalaciones).

Los ingresos y los gastos incurridos hasta el tercer trimestre del Año fiscal 2014 se resumen a continuación:

PRIMERA FACTURA

Período de Consumo hasta: 06/14/2013
Número de factura: 0010322239844
Número de Cuenta: 00023359213 2
Fecha de factura: 05/31/2013
Fecha de vencimiento: 06/21/2013

Cliente: JUAN DEL PUEBLO
Dirección: Bayamón
BO BUENO ALTO C 233
PONCE PR 00687

Clase de servicio: Residencial
Diámetro del contador: 5/8"
Días de consumo facturado: 33
Oficina: Guaynabo

Resumen de Cargos Corrientes

Cargos por agua:	\$16.85
Cargos por alcantarillado:	\$14.21
Cargo Fijo:	\$0.00
CCAR*	\$13.00
Cargo Especial**	\$2.00
Total cargos corrientes:	\$46.06

El cargo corriente de este mes refleja la mitad del consumo en metros cúbicos en el período. Este mes su factura incluye la primera mitad del cargo \$46.06, y la factura del mes siguiente incluirá la otra mitad \$46.06. El total a pagar de esta factura incluye la primera mitad del cargo, y además puede incluir ajustes, cualquier balance vencido u otras transacciones financieras del período.

Contador	Fecha/Lect. Anterior	Fecha/Lect. Actual	Consumo	Consumo facturado
04275701	04/09/2013 752	04/14/2013 782	30 A	15 m3

A significa consumo por lectura re.

Cargos / Créditos	Importe
Cargos corrientes	\$46.06

Ingresos por componentes vs. Presupuesto

Componente	Actual En Millones	Presupuesto En Millones
Agua y Alcantarillado	\$640	\$634
CCAR	\$119	\$129
Cargos Especiales (PMC)	\$13	\$12
Total Cobros para cubrir gastos y deuda	\$772	\$775

Entre julio de 2013 y marzo de 2014 cobramos \$772 millones por servicios, de los cuales \$119 millones o un 16% corresponden a fondos del CCAR, que fueron utilizados para pagar costos relacionados a cumplimiento ambiental.

Salud Fiscal

Resultados financieros de julio de 2013 a marzo de 2014

JULIO 2013 A MARZO 2014			
Concepto (Datos expresados en \$000)	Real Acumulado	Presupuesto	Diferencia
COBROS	772,282	774,846	(2,564)
Nómina	236,597	238,412	1,815
Electricidad	128,921	130,510	1,589
Mantenimiento y reparación de activo fijo	34,044	38,413	4,369
Insumos Químicos	23,879	25,059	1,180
Otros Gastos	107,263	121,566	14,303
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	530,704	553,960	23,256
RESULTADO OPERACIONAL	241,578	220,886	20,692
SERVICIO DE DEUDA	232,525	261,602	29,077
RESULTADO OPERACIONAL NETO	9,053	(40,716)	49,769

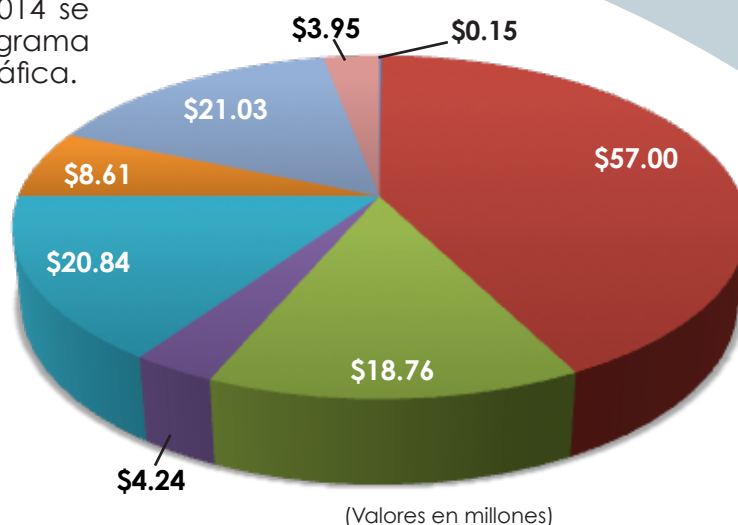
El resultado operacional para los nueve meses terminados al 31 de marzo de 2014 es favorable por \$20.7 millones, comparado con el presupuesto para el mismo período. Esto se debe principalmente a las iniciativas implantadas por la gerencia para controlar y reducir los gastos operacionales. Se proyecta para el año fiscal que termina en junio 30 de 2014 los resultados operacionales continúen siendo favorables comparado con el presupuesto del año fiscal 2014.

Tu dinero se invierte en:

Durante los pasado nueve meses del Año fiscal 2014 se han invertido **\$134.6 millones** en proyectos del Programa de Mejoras Capitales, los cuales detallamos en la gráfica.

Inversión realizada julio 2013 a marzo 2014 (en millones de dólares)

- Proyectos de sostenibilidad (Cargo Especial)
- Proyectos mandatorios - Cumplimiento
- Otros proyectos de Cumplimiento
- Proyectos de crecimiento del sistema
- Proyectos para mejorar calidad del servicio
- Otros proyectos
- Inversión/proyectos para sostener la AAA (sistemas de Información, flota, contadores, etc.)
- Proyectos de renovación y reemplazo

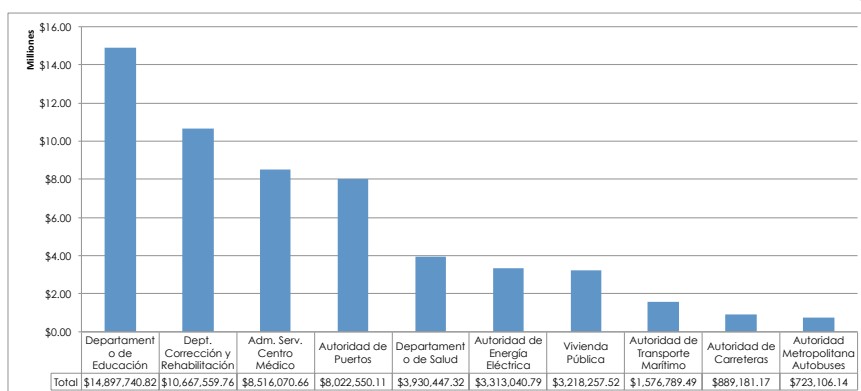
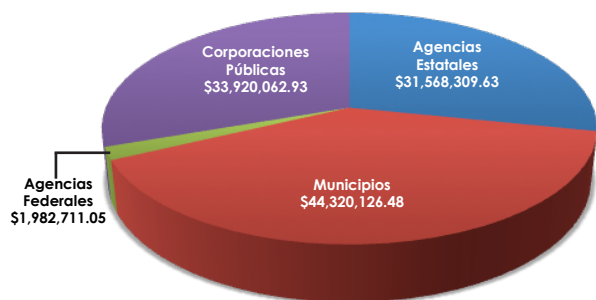


¿Quién nos debe? ¿Cuánto nos deben?

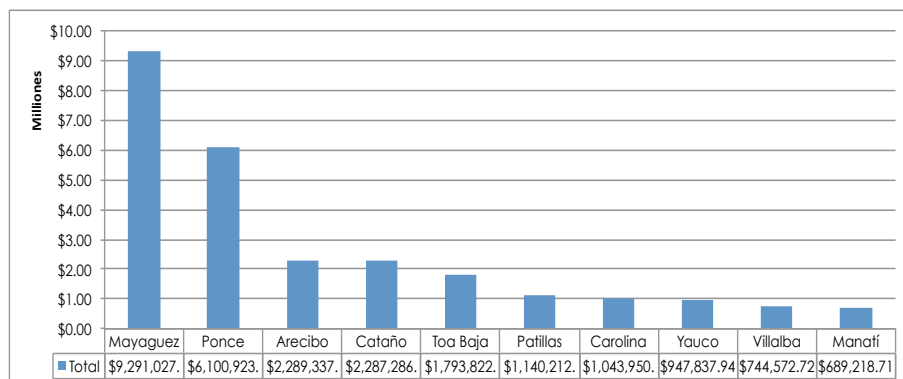


En este informe presentamos un resumen del estado general de las deudas según el renglón por tipo de clientes.

En el renglón de Agencias de Gobierno



Deuda > de 60 días



En la AAA hemos establecido efectivos canales de comunicación con agencias y municipios en vías de cobrar las deudas pendientes o establecer planes de pago.

Inversión en Infraestructura

Proyectos en construcción

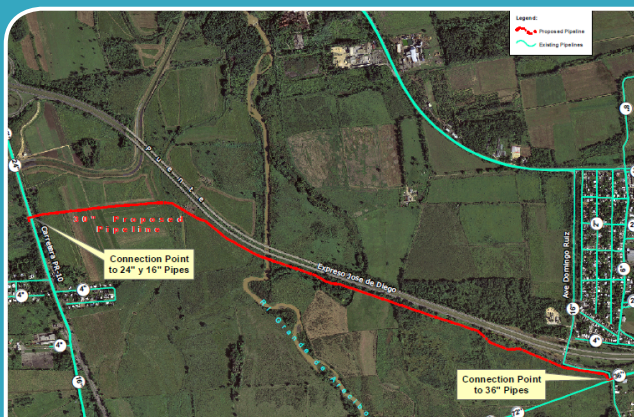


Mejoras de Cumplimiento Planta de Filtración Orocovis

Inversión:	\$2,994,078
Municipios Beneficiados:	Orocovis, Coamo y sectores de Morovis, Corozal y Villalba
Familias Beneficiadas:	7,800
Empleos Generados:	36
Financiamiento:	AAA

Descripción:

El proyecto consiste en mejoras en las unidades de tratamiento en la Planta de Filtración de Orocovis para cumplir con las nuevas reglamentaciones de calidad de agua potable, según adoptada por el Departamento de Salud.

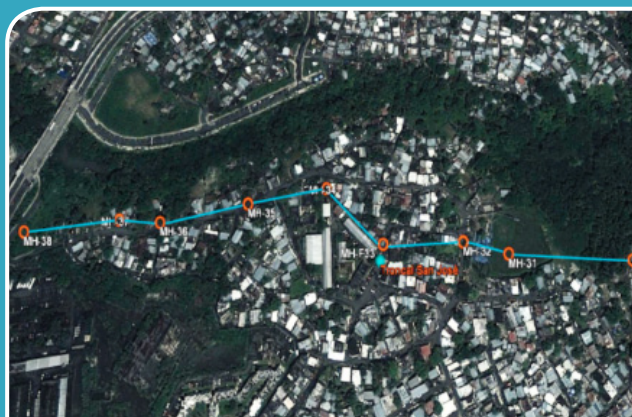


Interconexión Acueducto de la Costa Norte al Sistema Urbano Arecibo

Inversión:	\$9,270,538
Municipios Beneficiados:	Arecibo, Hatillo
Familias Beneficiadas:	28,000
Empleos Generados:	119
Financiamiento:	AAA

Descripción:

Instalación de aproximadamente 3,800 metros de tubería de transmisión de 30 pulgadas, para la transferencia de agua desde el Acueducto de la Costa Norte al Sistema de Distribución de Arecibo Urbano mediante la conexión a tuberías existentes de 16 y 24 pulgadas adyacentes a la PR-10.



Rehabilitación Troncal San José Caño Martín Peña

Inversión:	\$8,355,136
Municipios Beneficiados:	San Juan
Familias Beneficiadas:	160,000
Empleos Generados:	100
Financiamiento:	AAA

Descripción:

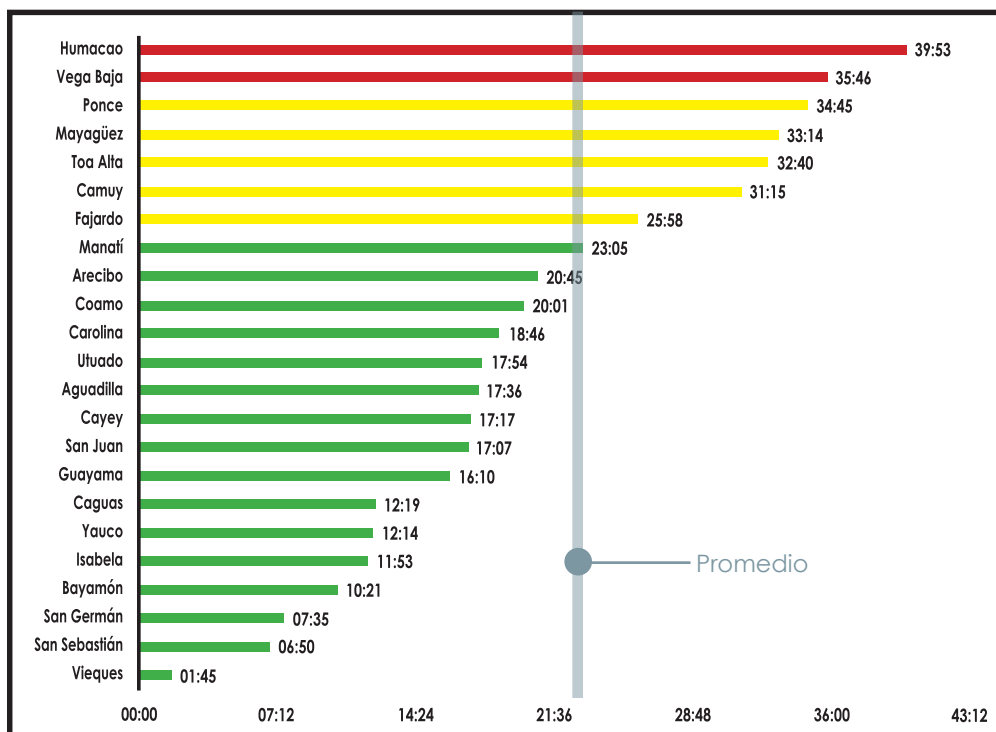
Rehabilitación de un tramo de aproximadamente 800 metros lineales de la Troncal Sanitaria San José de 60 y 66 pulgadas de diámetro localizado en las comunidades Israel y Bitumul en el Municipio de San Juan.

Desde julio 2013 hasta marzo 2014 la AAA ha generado 2,737 empleos directos e indirectos a través del desarrollo y construcción de proyectos para la optimización de los servicios y el cumplimiento con las nuevas regulaciones establecidas por la EPA y Salud.

Tu inversión se traduce en servicios

Tenemos el compromiso de atender y resolver tus inquietudes con mayor prontitud.

Tiempo de espera promedio (Oficina Comercial)



Nuestros esfuerzos están dirigidos a proveer mayor orientación, un servicio más diligente y sentido de urgencia en la solución de las reclamaciones presentadas por nuestros clientes. Es prioridad para nosotros que nuestros abonados reciban respuestas y soluciones a sus inquietudes con prontitud.

¿Sabías que la mayoría de nuestros servicios se pueden realizar sin la necesidad de visitar una Oficina Comercial? Accede a:

www.acueductospr.com

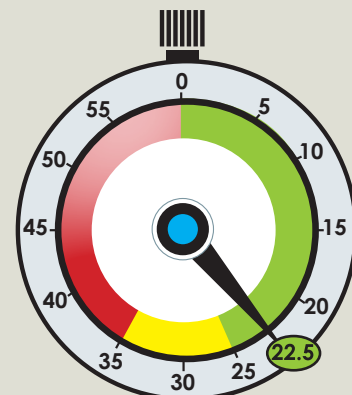


- Todo sobre nueva factura
- Pagos
- Reportar averías
- Versión móvil
- Utiliza nuestro Centro Telefónico 787.620.AGUA



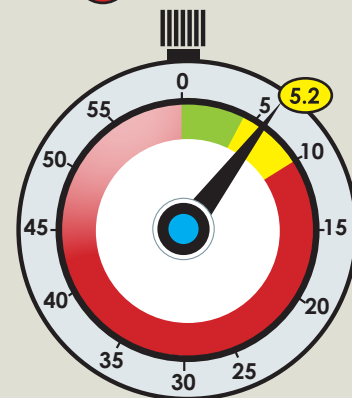
Tiempo promedio de atención en oficinas comerciales y centro telefónico

Monitorear este aspecto del trabajo nos permite identificar estrategias para reducir el tiempo de espera y atención al cliente en la oficina comercial y en el centro telefónico (datos marzo 2014).



OFICINAS COMERCIALES

- Meta
- Aceptable
- No Aceptable



CENTRO TELEFÓNICO

Proyectos de Cumplimiento relacionados al CCAR

Trabajamos arduamente para el cumplimiento con todos los parámetros en nuestros servicios. Por ejemplo, en la AAA desarrollamos los proyectos requeridos que están dirigidos a cumplir con la reglamentación **Long Term 2 Enhanced Surface Water Treatment Rule (LT2ESWTR)**, la cual requiere modificaciones en las unidades de tratamiento o barreras de desinfección adicional. A continuación algunos de estos proyectos que se encuentran en desarrollo:

Proyecto
Rehabilitación Planta de Filtración, Barranquitas
Rehabilitación unidades existentes e instalación de unidades nuevas en la Planta de Filtración, Vega Baja
Rehabilitación Planta de Filtración Sabana, Orocovis
Mejoras de Cumplimiento a la Planta de Filtración Quebrada, Hatillo
Rehabilitación Planta de Filtración, Aguas Buenas
Rehabilitación Planta de Filtración, Luquillo

La inversión de estos proyectos asciende a **\$23,110,343** que provienen de los fondos recaudados a través del Cargo por Cumplimiento Ambiental y Regulatorio (CCAR). Los proyectos de Cumplimiento requieren una inversión considerable de capital para optimizar los sistemas e instalaciones a tono con las nuevas reglamentaciones que exige la Agencia de Protección Ambiental y el Departamento de Salud.

Resumen de metas y desempeño por región

Por primera vez en la AAA desarrollamos un Plan Estratégico (2014-2018) que establece unas metas e indicadores claves de desempeño por parte de todos los departamentos y empleados de la agencia. Para conocer más detalles de estos y otros datos al respecto, accede a www.acueductospr.com para que leas el Plan Estratégico en su totalidad.

En esta edición del **Segundo Informe de Rendición de Cuentas** le presentamos una muestra de algunos indicadores de desempeño.

RESUMEN			Trimestre			Región
Meta	Indicador Clave de Desempeño	Meta	Septiembre	Diciembre	Marzo	
Disminuir la cantidad de clientes con querellas de servicio	Querellas en Servicio al Cliente	12.5%	13.60	15.80	15.80	Este
			15.20	17.30	17.90	Norte
			14.70	16.30	15.90	Oeste
			12.20	14.50	15.40	Sur
			17.40	20.00	19.80	Metro
Disminuir la cantidad de clientes con querellas de servicio	Interrupciones De Servicio	9%	9%	9%	8%	Este
			10%	8%	8%	Norte
			5%	8%	7%	Oeste
			7%	7%	7%	Sur
			8%	6%	6%	Metro
Mejorar la calidad de servicio	Tiempo De Reparación De Salideros	60 hs.	56.0	56.0	44.0	Este
			53.7	58.0	49.8	Norte
			56.0	49.0	45.5	Oeste
			56.0	49.0	45.5	Sur
			153.0	117.0	106.8	Metro