



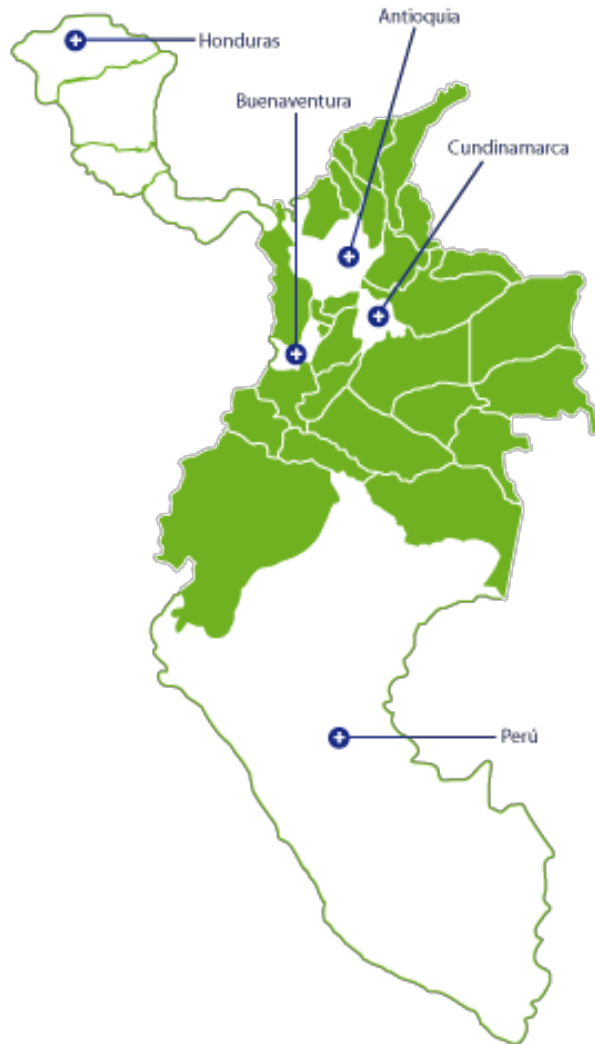
CONHYDRA S.A. E.S.P.

GESTORES DE SERVICIOS PÚBLICOS

¡Manantial de Vida!

Administración operación y
mantenimiento para empresas
prestadoras de servicios de agua y
saneamiento.

Experiencia exitosa en Colombia



Compañía colombiana con experiencia nacional e internacional en la gestión de los servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico. Desde el año 1996 ha logrado consolidar un modelo propio de gestión para proveer soluciones en este sector, lo que le ha permitido ejecutar contratos como Operador, Consultor, Supervisor, Constructor y proveedor de Tecnología.

Contamos con sucursales en Perú, Honduras, Guatemala; nuestra oficina principal está en Medellín – Colombia.



La historia de Conhydra se remonta a 1991, cuando se cambió la Constitución Política del País, que permitió entre otras que las Empresas de Servicios Públicos Municipales que prestaban un mal servicio, se transformaran a Empresas Mixtas o Privadas, de tal manera que garantizarán la Calidad, Cantidad y Continuidad de los Servicios.

En 1994 se reglamentó la Ley 142.

En Colombia, el 74% de la población es Urbana (35 millones).
25 millones viven en las ciudades capitales, 10 millones en Ciudades pequeñas y 8 millones en las zonas rurales

Inicialmente nuestro trabajo se concentró en poblaciones del Departamento de Antioquia – Colombia, distanciadas unas de otras por mas de 500 kilómetros, con geografía de Montaña, Costa y Selva.

Su Capital, Medellín gozaba de excelente prestación del servicio, mas no así el resto del departamento.

Al inicio (1996) atendíamos **24.344** suscriptores en Antioquia y al finalizar la gestión llegamos a **47.300**. Lo que significa un aumento cercano al 90%



ANTIOQUIA



EL Modelo de contrato implementado en su mayoría es de ADMINISTRACIÓN DELEGADA.

La Municipalidad o la Empresa Prestadora, delega en CONHYDRA la prestación de los servicios, bajo la supervisión de la Superintendencia y el contratante, aprovechando la infraestructura existente y el talento humano ya vinculado.

El modelo no contempla el incremento de tarifas, salvo en aquellos casos en lo que las inversiones necesarias no hayan sido contempladas en los Planes de Obras.



Situación de los Servicios Públicos en Colombia



Serías dificultades se presentaban en la prestación de los servicios públicos en los municipios donde fuimos escogidos como solución cuando iniciamos:



Infraestructuras insuficientes, obsoletas y en mal estado



Baja continuidad del servicio/ Baja Cobertura



Enfermedades de origen hídrico



Mala Calidad del agua



Nulo tratamiento de las aguas residuales



Falta de medición -conexiones directas



Altas pérdidas de agua

Tarifas que no cubrían los costos del servicio

Baja o nula cultura de pago

Soluciones de Negocio



EGEAGUA
Línea de Negocio

GESTORES DE SERVICIOS PÚBLICOS



Metodología de Gestión empresarial para la administración, operación y mantenimiento de sistemas de acueducto y saneamiento básico.



- Implementación de un sistema comercial que permitió la recuperación de cartera y aumento del recaudo, con la utilización de tecnología de fácil manejo y confiable y la optimización de los procesos comerciales.
- Gestión de Administración, operación y Mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado que permitió optimizar la infraestructura existente y reducir en un 30% el monto de inversiones en el corto plazo.
- Implementación de Programas de educación y diseños de material de apoyo, que generaron cambio en las costumbres de Uso y Ahorro del agua, sentido de pertenencia de los usuarios por los sistemas, por la empresa y que propiciaron un acercamiento entre la comunidad y el servicio.
- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en todos sus procesos

Volumen de agua potabilizada

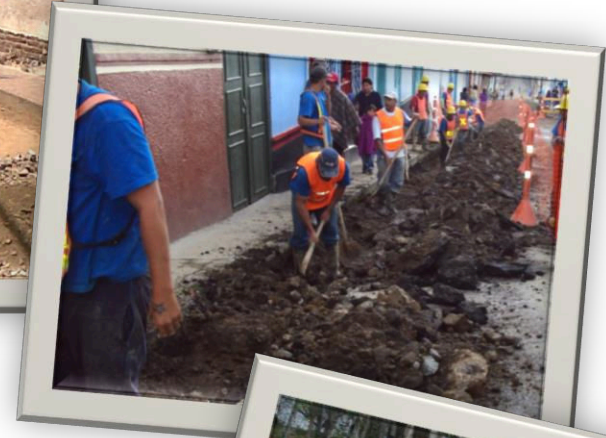


En los sistema administrados por CONHYDRA se potabilizan anualmente 41 millones de m³. que benefician 585.000 personas.





SANTA FE DE
ANTIOQUIA
LA MAQUEDA



SONSÓN



SAN JERÓNIMO

Paralelo con el modelo de Operación, se iniciaron trabajos de construcción de infraestructura, en los cuales la misma comunidad a partir de Juntas Organizadas, participan en la construcción de sus soluciones. Esto generó sentido de pertenencia y además, Conhydra, retomó la experiencia en la Operación, administración y mantenimiento de los sistemas para ejecutar obras de calidad en beneficio de las comunidades.



- Recogida 6
- Regulación y Transporte 7
- Depuración 8
- Restitución 9

3:39 / 5:00



Al estar nuestros servicios orientados a pequeñas ciudades, no había un software especializado para este tipo de ciudades, por lo que tuvimos que crear nuestras propias herramientas Informáticas.

Hoy poseemos una Herramienta Web que combina las plataformas ERP y CRM, creando un conjunto de soluciones informáticas especializadas, desde la cual tienen acceso todas las ciudades en ambiente real y seguro.

- **SIFASPWEB:** Sistema de administración comercial y facturación de servicios públicos.
- **GESTEC:** Sistema de administración del área técnica y de operación y mantenimiento.
- **ENCUESTAS:** Sistema de configuración, digitación y administración de encuestas específicas y de operación.
- **ALPHASIG:** Herramienta de control general que le permite diseñar y administrar su propio sistema de indicadores.

PLATAFORMA QUE SOPORTA LA APLICACIÓN.

WebSiagua - Módulos del Sistema - Internet Explorer resucida by TOCLUBA

http://190.90.59.235/siaguaperu/Principal.aspx

WebSiagua - SifaspWeb

SifaspWeb

C. Atención a Usuarios

- Inicio
- A. Ayuda
- B. Configuración
- C. Atención a Usuarios**
- D. Financiaciones y Otros Cobros
- E. Medidores
- F. Lecturas
- G. Facturación
- H. Cartera
- I. Recaudo
- J. Gerenciales
- K. Seguridad
- NASCA
- Administrador
- V 2.R140515.7201.0050
- Salir

B. Predio/Catastro Predio/Catastro	C. PQRS PQRS	D. Gestión PQRS Gestión PQRS
F. Reactivación Predio Reactivación Predio	G. Inactivación Masiva Predio Inactivación Masiva Predio	H. Reactivación Masiva Reactivación Masiva
J. Alertas de Contratos Alertas de Contratos	K. Contrato de Arrendamientos Contrato de Arrendamientos	L. Ordenes de Servicio Ordenes de Servicio
O. Maestros de Atención a Usuarios Maestros de Atención a Usuarios		

Calidad en el servicio Compromiso de Conhydra



Calidad del Agua



Al inicio de operaciones el agua no alcanzaba los niveles de potabilidad requeridos, al finalizar la gestión cerca de **400.000** personas se pudieron beneficiar de agua potable, apta para el consumo

INICIO	ACTUALIDAD
NO APTA	APTA

Contribución a la economía



Al tener agua de calidad, las familias pueden tomar agua directamente del sistema en sus casas, colegios, hospitales.

Una familia en promedio (4 personas) consume 80 litros al mes.

Esto representa cerca de 8 dólares mensuales en agua embotellada.

Además de este ahorro, se contribuye al medio ambiente al no fomentar el uso de botellas plásticas no retornables.

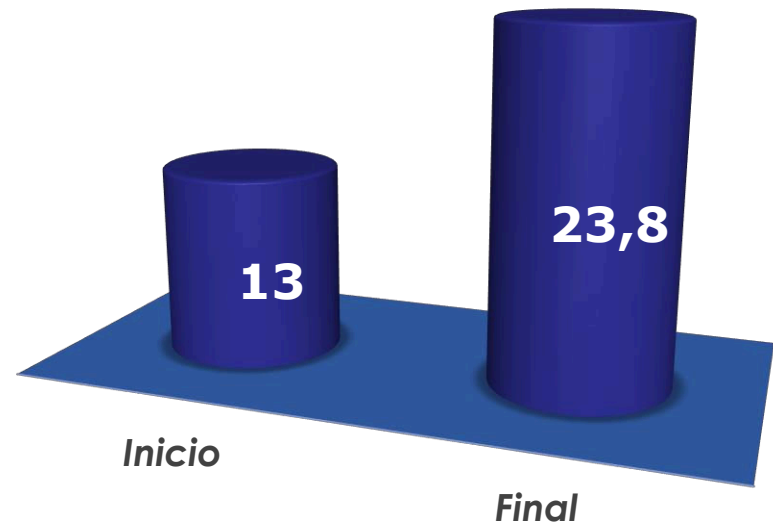
Continuidad del Servicio



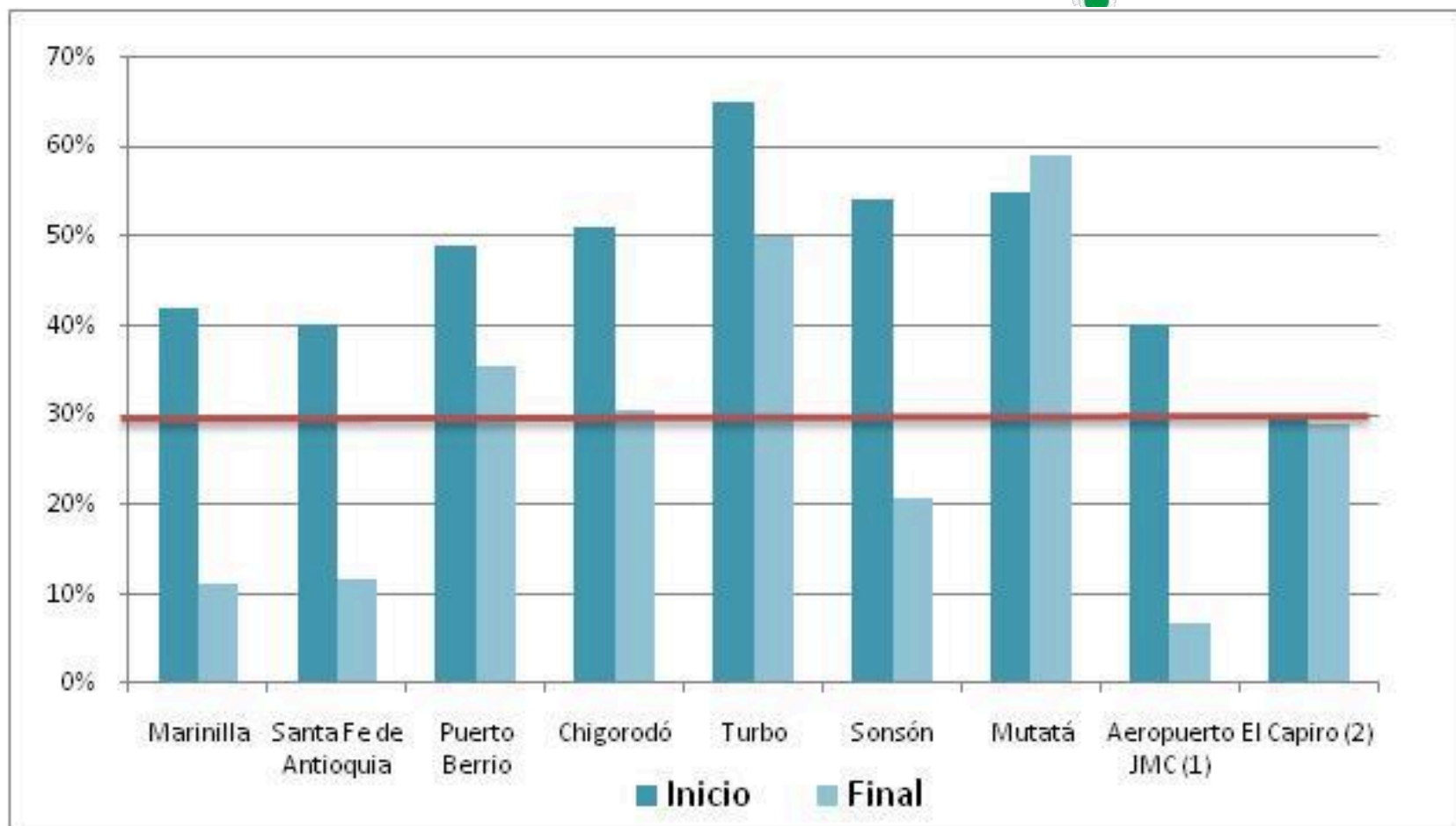
Al inicio sólo se prestaba el servicio, unas cuantas horas al día o presentaba continuas suspensiones. Con las diferentes obras de optimización del sistema se logró:

- *Disminuir en un 80% las suspensiones del servicio.*
- *Pasar de 13 horas de servicio al día a 23,8 horas día.*

Continuidad del Servicio



Pérdidas de Agua

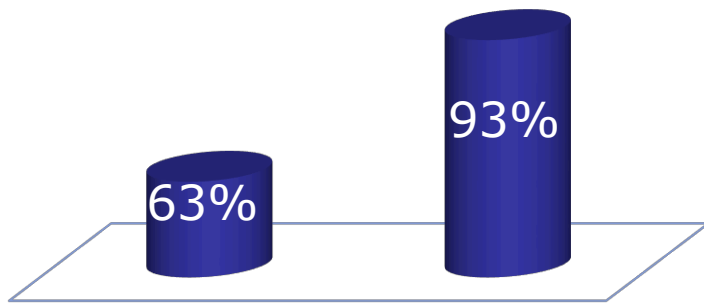


En los sistemas operados se realiza con el propio personal todas las acciones y estrategias para la reducción de pérdidas, manteniéndolos en valores acordes con el costo y beneficio. En algunos, el beneficio está en medir realmente las pérdidas.

Aspectos comerciales



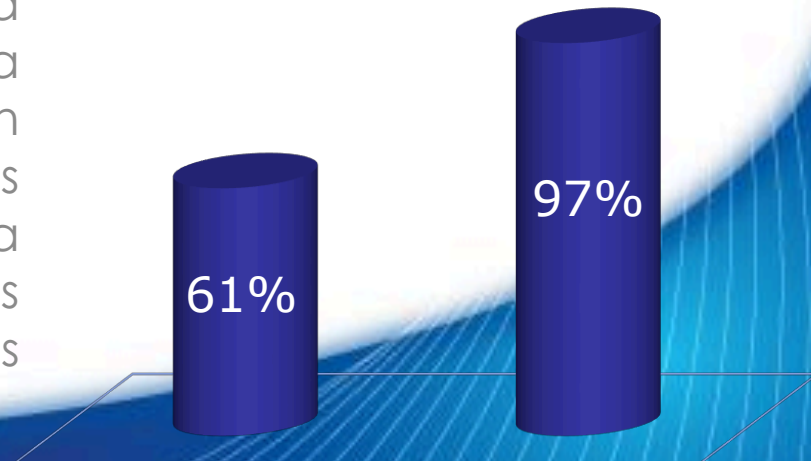
COBERTURA SERVICIO DE AGUA



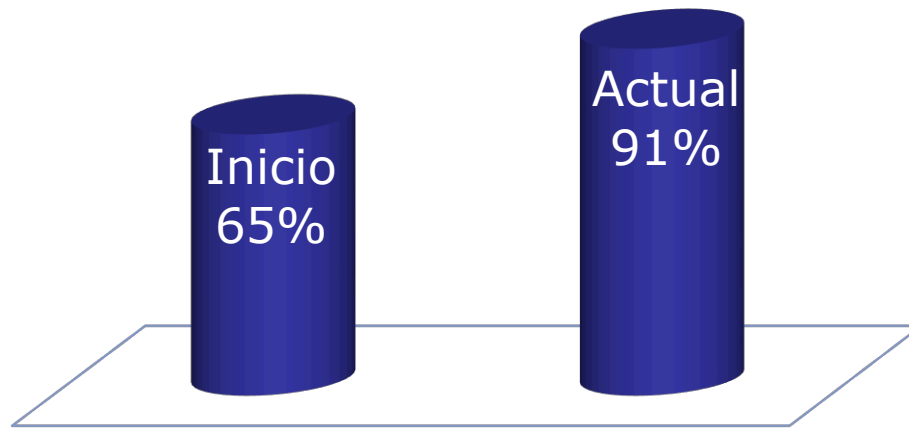
Aproximadamente 90.000 familias se beneficiaron con los servicios de agua potable y alcantarillado.

El índice de recaudo mejoró gracias a la satisfacción de los usuarios con la prestación del servicio y el buen funcionamiento de los sistemas, y a las campañas de recuperación de cartera que fueron apoyados por las diferentes campañas educativas y programas comerciales.

EFICIENCIA DE RECAUDO DEL SERVICIO



Satisfacción Con Conhydra



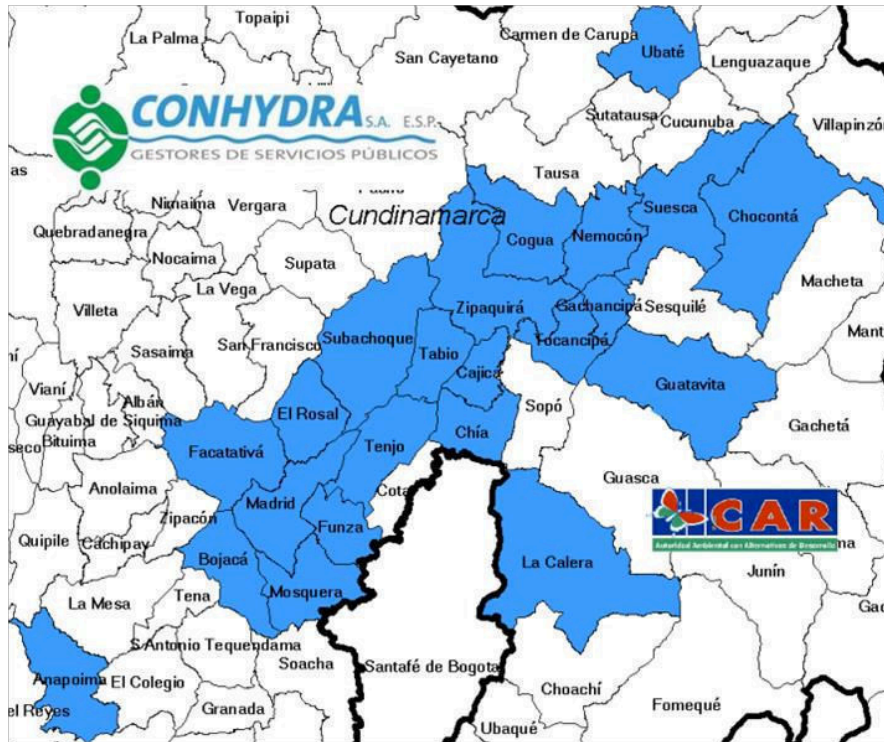
La satisfacción de los clientes de Conhydra, aumentó gracias al trabajo constante por el mejoramiento en el servicio y como valor agregado, el aprender a escuchar las necesidades de los clientes.

Compromiso de Conhydra Con el medio ambiente



Conhydra le apostó al mejoramiento de las fuentes hídricas y el saneamiento de las comunidades, ejecutando proyectos de reposición de redes de alcantarillado, construcción de colectores e interceptores, construcción y optimización de las plantas de tratamiento de agua residual

28 plantas de tratamiento de aguas residuales en 27 municipios, 23 de Cundinamarca y 4 de Antioquia, se logró realizar el tratamiento de 7 millones de m³/año de agua residual.



Durante el desarrollo del contrato con la CAR, 24 plantas de tratamiento de aguas residuales en Cundinamarca, se logró remover más del **90%** de **SST** y el **95%** de **DBO**. Anualmente se regresan a los ríos 16 millones de m³, totalmente depurados.

La Educación Factor de éxito



Conhydra encuentra en los programas de educativos la mejor manera de acercar la comunidad a la empresa, y generar sentido de pertenencia por sus servicios públicos , el cuidado del agua y el medio ambiente.



Actividades Educativas

Visitas Guiadas al Sistema:

Llevar a los usuarios hasta el lugar donde se trabaja para mejorar las condiciones de la prestación de los servicios de agua potable o alcantarillado, permite a los usuarios conocer que hacen las empresas para llevar el agua hasta sus hogares



Actividades Educativas

Reuniones Comunitarias

Espacio dedicado a escuchar las inquietudes a los usuarios con respecto a la prestación del servicio, con lo que se logra generar un ámbito de reflexión y acción para transformar una situación o problema en una situación de enseñanza y aprendizaje.

Visitas Domiciliarias

Acercarse a los usuarios para conocer de primera mano su forma de ver la prestación de los servicios de agua, es parte del compromiso social que asumió Conhydra con las comunidades.

Talleres

Su objetivo es educar a la comunidad sobre el adecuado manejo de los recursos hídricos y generar espacios de participación ciudadana



Actividades Educativas



Conhydra Camino al Barrio

Brindar información sobre aspectos en la prestación del servicio a través de espacios lúdicos donde los usuarios tienen la oportunidad de profundizar en el conocimiento del desempeño de la empresa, sus derechos y deberes.



Cómo se logra?



ANTIOQUIA



- Implementación del modelo de gestión empresarial de CONHYDRA.
- Estandarizando los Procesos.
- Supervisando con profesionales calificados todas las operaciones (técnico, administrativos y comerciales), en tiempo real.
- Creando una cultura empresarial con personal de la región
- Actualizando y capacitando permanentemente a todo el personal.
- Mejorando continuamente

Responsabilidad Social



PASIÓN POR EL SERVICIO

En Conhydra, nos propusimos concebir un modelo de cultura de servicio, más que como una práctica organizacional, como una invitación a sentir PASIÓN por lo que hacemos: PRESTAR UN SERVICIO a comunidades, clientes, usuarios, en fin, a todos nuestros grupos de interés. Esta es una propuesta de vida, en la cual TÚ tienes el papel protagónico.



Implementación del modelo



El modelo que CONHYDRA implementa, es viable en cualquier tipo de Sistema de Agua Potable y Alcantarillado, siempre y cuando se respeten los siguientes principios:

- Compromiso del Alcalde y Concejales de apoyar las acciones de Administración, Operación y Mantenimiento.
- Mantenimiento del sistema Tarifario y acompañamiento en la toma de decisiones en esta materia.
- Cumplimiento de las inversiones en los Planes Anuales de Inversión cuando se comprometen recursos que no están en la tarifa.
- El contrato de Administración debe tener un fin, y es devolver la administración del sistema a la Municipalidad y a la Empresa de Servicios Públicos en mejores condiciones de las encontradas, para que estos sigan prestando un buen servicio.



GRACIAS



Juan Fernando Ramírez Cardona
jframirez@conhydra.com
www.conhydra.com

