



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA



2022 “Vamos por más victorias educativas”

Recinto Universitario Rubén Darío-RURD
Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas
Coordinación de Trabajo Social

Programa de Maestría en Gestión y Diseño de Proyectos Sociales
Trabajo de Proyecto de grado para la Obtención de Título de Máster en
Gestión y Diseño de Proyectos Sociales

Título del proyecto: Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.

Autora:

Lic. Jessica Esther Ramírez Granado

Tutora:

MSc. Estefanía Picado Guerrero

Managua, 02 de octubre 2022



2022 “Vamos por más victorias educativas”

Recinto Universitario Rubén Darío-RURD
Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas
Coordinación de Trabajo Social

Programa de Maestría en Gestión y Diseño de Proyectos Sociales
Trabajo de Proyecto de grado para la Obtención de Título de Máster en
Gestión y Diseño de Proyectos Sociales

Título del proyecto: Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.

Autora:

Lic. Jessica Esther Ramírez Granado

Tutora:

Msc. Estefanía Picado Guerrero



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

2022: ¡Vamos por más victorias educativas!

Managua, 06 de Septiembre del año 2022.

Doctor

Ramón Ignacio López García

Coordinador

Programa Maestría en Gestión y Diseño de Proyectos Sociales

Facultad Humanidades y Ciencias Jurídicas

UNAN-Managua

Estimado Doctor López:

Reciba saludos cordiales.

Me permito presentar el trabajo realizado por la Licenciada Jessica Esther Ramírez Granado, con carné 20818037, quien ha culminado el proceso de Tutoría, del proyecto titulado: ***“Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.”*** con satisfacción. Su proyecto se encuentra listo para ser presentado ante el comité evaluativo académico asignado por la coordinación del programa a efectos de defensa.

Agradeciendo su atención, le saludo.

Estefanía Alexandra Picado Guerrero

Tutora Académica

Maestría en Gestión y Diseño de Proyectos Sociales

Agradecimientos

Agradecida infinitamente con Dios porque puso en mis sueños este proyecto de atención integral y me brindo cada día las estrategias de como describirlo con sabiduría.

A nuestro Presidente Comandante Daniel Ortega Saavedra y Vice Presidenta Compañera Rosario Murillo Zambrana, infinitamente agradecida por esta oportunidad brindada para mi formación y crecimiento profesional, papá Dios me los llene de fortaleza y salud, nuestro GRUN que hacen posible estos espacios de formación y fortalecimiento para jóvenes comprometidos con nuestra nación.

A los docentes del alma Mater UNAN Managua que dedicaron su tiempo, compromiso y entrega en nuestra formación los que siempre me animaron y tuvieron palabras de aliento para seguir adelante; Dr. Marvin Antonio Villalta Orozco y Dr. Ramón Ignacio López García y quiero mencionar a un ser especial que Dios puso en mi camino mi amiga incondicional, Msc. Valeska Valeria Huerta por su tiempo dedicación y apoyo.

Dios puso seres especiales en esta etapa de aprendizaje amig@s que se convirtieron en parte de mi familia a los que les tengo un aprecio único, doy gracias a Dios por sus vidas y clamo al altísimo porque cada anhelo y meta propuesta se hará realidad: Valeska Huerta, Ana Torrealba, Paul Bermúdez, Izamar Pérez y Daniela Santelo fuimos el mejor grupo MAPROS solidarios y hermanables unos con otro y siempre dándonos los mejores consejos en nuestros recesos y tiempo libres y llegamos unidos hasta el final y nuestra amistad será de destino y veremos cumplidos nuestros sueños con la ayuda de Dios.

No puedo culminar este agradecimiento sin mencionar a mi tutora Msc. Estefanía Picado Guerrero por su apoyo al comité evaluador Msc. Dalila Rugama y Msc. Marcela Guadamuz, por sus importantes aportes a este proyecto que restituirá el beneficio a muchas familias Nicaragüenses y Dios mediante será un proyecto de plan nacional si se toma en consideración por ser un proyecto social para las familias.

Dedicatoria

A Dios mi padre celestial porque nunca me ha dejado sola y puso este proyecto en mis sueños y haberme brindado la sabiduría para proponerlo como un proyecto de atención integral a las familias.

A los que siempre me apoyan y están conmigo en cada etapa de mi vida, mi amado esposo Eskyam Manuel Boza Vado, mis tesoros más preciados mis hij@s Mark Bryant Rojas Ramírez, Ashley Elizabeth Rojas Ramírez y Allison Andrea Hernández Ramírez, para ellos con mucho amor y cariño y porque saben que todo es posible para él que cree en Dios sabiendo que es el quien da la victoria.

Aun ser que vive y ocupa un lugar especial en mi corazón mi Sr. Padre que en Paz descansa José Andrés Ramírez Charley quien siempre creyó en mí y quien me motivo con esta frase meses antes de su partida “**todo lo que se proponga lo alcanzara**” efectivamente cada meta y objetivo propuesto con la ayuda de Dios es una realidad en mi vida gracias papá, a mi madre Sra. Teresa Eloísa Granados González, gracias por llevarme en sus oraciones.

Con Dios todo es posible.

Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en donde quiera que vayas.

Josué 1.9

Glosario de siglas o términos

ENACAL: Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios

UVE: Unidades de Victorias Electorales

BM: Banco Mundial

OMC: Organización Mundial del Comercio

FMI: Fondo Monetario Internacional

Resumen

La propuesta inicial del tema de investigación tenía como título “factores que inciden en la morosidad de los usuarios del servicio del de agua potable de colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua ” el cual está dirigido a los usuarios del segmento de 21 a más facturas los que representan mayor morosidad para ENACAL, a partir de la aplicación del diagnóstico logramos identificar que los usuarios requieren de un plan especial que conlleve acciones planificadas y organizadas donde interactúen usuarios, ENACAL y la UVE territorial para brindar la respuesta a cada usuario según análisis. El Objetivo primordial es brindar respuesta oportuna a los usuarios del segmento de 21 a más facturas en mora para cambiar su condición de morosidad, que la institución recupere un porcentaje de la morosidad que le permitirá obtener mejores resultados en el recaudo del pago de la factura de los usuarios que por falta de un análisis integral y una inadecuada facturación no efectúan el pago de la factura mensual ni de la mora acumulada, de igual manera el brindar respuesta a los usuarios les permitirá cambiar su nivel de vida y evitaran que ENACAL les suspenda el servicio de agua potable cotidianamente y impedir conexiones ilegales. La importancia de este estudio nos dio las pautas para reconocer que lo que la institución y los usuarios requieren, es ejecutar un **Proyecto de Atención Integral a los usuarios en estado de Morosidad del servicio de agua potable de la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua** , este radica de la necesidad de los usuarios y el valor que significa contar con agua potable en cada hogar Nicaragüense desde los sucesos transcurridos por la pandemia donde el lavado de manos y el cuidado y aseo personal son primordiales para tener una salud e higiene optima, evitar enfermedades y contaminaciones, siendo el agua un recursos vital que todos debemos de cuidar para preservar y estar conscientes que a nivel centroamericano gozamos de una de las tarifas más económicas y la importancia en que todos los usuarios debemos de pagar oportunamente el servicio de agua potable para dar nuestro aporte a la mejoría de la economía de nuestro país, Nicaragüenses debemos de sentirnos satisfechos porque una de las ventajas de nuestro gobierno es que cada hogar cuenta con el servicio de agua potable y las desventajas de otros países es que sino efectúan el pago no tienen derecho a este beneficio, el proyecto contempla hacer un pilotaje en la delegación de ENACAL Altamira para replicar a las demás delegaciones del país el proyecto propuesto.

Contenido

1. Ficha técnica	10
2. Identificación de la necesidad.	11
3. Identificación del problema	26
4. Justificación	27
5. Metodología Aplicada en el Proyecto.	29
6. Objetivos del proyecto.	31
6.1. Objetivo General:	31
6.2. Objetivos específicos:.....	31
6.3. Fin:	31
6.4. Propósito:	31
6.5. Indicadores principales:.....	32
7. VII Población meta.	32
8. Resultados esperados:	32
9. Principales actividades:	33
10. Estrategia del Proyecto	35
11. Elementos Técnicos del proyecto.	40
11.1. Macro localización	40
11.2. Microlocalización.....	41
11.2.1. Económicos	43
11.2.2. Infraestructura	44
11.2.3. Institucional	44
12. Tamaño y capacidad del proyecto	45
12.1. Demanda:	45
12.2. Producción:	46
12.3. Insumos, materiales y equipos.....	47
12.4. Tecnología e ingeniería del proyecto.....	47
12.5. Logística el proyecto	48
13. Aspectos gerenciales del proyecto	49
13.1. Organigrama del proyecto	49
13.2. Perfil profesional y funciones de los cargos requeridos.....	50
14. Aspectos legales del proyecto.	56

15.	Análisis de Sostenibilidad del proyecto.....	64
15.1.	Sostenibilidad durante el tiempo de vida del proyecto.....	64
15.2.	Sostenibilidad después del tiempo de vida del proyecto.	64
16.	Impacto del proyecto.....	66
17.	Sistema de Evaluación del Proyecto.....	68
18.	Presupuesto.....	73
19.	Referencia bibliográfica	81
20.	Anexos.	83

1. Ficha técnica

Nombre del proyecto: Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.	
Descripción: El Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable de la colonia 14 de septiembre, se realiza de acuerdo a la necesidad y problemática de muchos usuarios de escasos recursos económicos, falta de respuesta de la institución a los reclamos de los usuarios por altos consumos facturados con novedades de facturación entre ellos consumos sin medición efectiva facturando consumos promedios, falta de herramientas y materiales para la atención a las demandas de los usuarios, el proyecto de igual manera significara una recuperación para la institución la que podrá recuperar un porcentaje de la mora acumulada y lograr recuperar la facturación mensual emitida a cada usuario los que hasta el día de hoy se encuentran en condición de mora ante la falta de respuesta. El Proyecto está dirigido a usuarios que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua los que se encuentran en el segmento de 21 a más facturas de mora siendo este el segmento con mayor índice de morosidad el cual se incrementa mensualmente y anualmente ante la falta de respuesta de la institución que carece de un plan especial o cambio en sus directrices de trabajo, dentro del cual no se han detectado ni analizado las causas principales de dicho problema. La base primordial consiste en dar respuesta oportunas a los usuarios, estableciendo métodos que mejoren la comunicación y relación con los usuarios mediante las visitas integrales en la cual daremos a conocer los nuevos pasos que la institución está llevando a cabo para brindar respuesta a cada problemática, esto nos permitirá conocer la condición social, económica y cultura organizacional a cada usuario según el diagnóstico y brindar respuesta de acuerdo a su capacidad.	
Ubicación: Colonia 14 de septiembre, distrito V del municipio de Managua, departamento de Managua	Protagonistas Directos: 128 usuarios Protagonistas Indirectos: 512 habitantes
Duración del proyecto:	1 AÑO
Identidad Ejecutora del proyecto: ENACAL	Monto del Proyecto: \$ 110,243.27

2. Identificación de la necesidad.

La problemática abordada es de interés internacional, detalla que la Organización Mundial de la Salud y Fondos de las Naciones Unidas para la infancia (2015), el porcentaje de personas sin acceso a fuentes mejoradas de agua potable ha disminuido del 24% en 1990 al 9% en el 2015. Sin embargo, aún hay personas no mejoradas de agua potable en total aproximadamente 663 millones de personas en 2015, este estudio quiere indicar que 2,900 millones de personas en el mundo son afectadas por la escasez de agua, y lamentablemente 502 mil personas han perdido la vida a causa de enfermedades diarreicas causadas por el agua contaminada (por año) y 663 millones de personas no tienen acceso a fuentes mejoradas de agua potable. Los habitantes deben hacer uso racional del agua potable debido a que los estudios estatizan que en el año 2025 al 2040 muchos habitantes no tendrán agua para consumo humano y la mayoría vivirá en lugares donde no hay cobertura ni redes de agua potable. (2015)

Cabe destacar que en las investigaciones realizadas por Segrera (2007) en su plan estratégico de mercadeo para incrementar el recaudo de la empresa de METROAGUA en Barranquilla, indica que al igual que las demás empresas de servicios públicos domiciliarios, ostentan una alta cartera, la cual se ha ido formando a partir del pago inoportuno en algunos casos, o por el no pago del servicio; es decir, no es decisión de la empresa otorgar el crédito sino del propio usuario hacer uso de él. (Segrera, 2007)

Además, en la investigación se detalla que las empresas de METROAGUA de Barranquilla han implementado diversas estrategias, acciones y actividades encaminadas a lograr una mayor efectividad en la gestión y recuperación de cartera, los resultados no fueron favorables, si se tienen en cuenta que el indicador de recaudo se ubicó en un 62% en promedio. Sin embargo, es importante considerar en la evaluación, que uno de los sectores más traumáticos para administrar es el de los servicios públicos domiciliarios, sobre todo, aquellos esenciales para la vida humana como el agua potable, porque gran parte de la población no cuenta con los recursos financieros para pagar el servicio recibido.

De acuerdo a la tesis elaborada por, Hao Garces(2014) en la temática: “Estrategias de recuperación de cartera vencida de la empresa EPAP del Cantón pueblo viejo” Toma como

punto de partida el hecho de que siendo municipal la empresa de agua potable desde el año 2005 viene registrando una cartera vencida que se encuentra en aumento debido a que muchos ciudadanos del cantón se niegan a cancelar sus aportes mensuales, aduciendo que ya tienen sus conexiones de agua y no es potable y que no es tratada por lo que no deben pagar nada, por el mal uso del agua. Esta situación genera un problema en la administración al momento de tomar decisiones por falta de liquidez que se genera por el elevado porcentaje de usuarios con cartera vencida, ante esta situación la empresa EPAP no puede cumplir con la ampliación de obras de saneamiento ni con el mantenimiento de las ya existentes, limitando de esta manera la oferta de servicios de excelente calidad. A la vez esto implica malestar para los ciudadanos que se encuentran al día en sus pagos de Agua potable, Alcantarillado Sanitario entre otros.

Según el análisis de la tesis se constató que las empresas prestadoras del servicio deben realizar campañas de sensibilización a los usuarios sobre temas de la importancia del agua potable como consumo humano pero también se deben crear estrategias de recuperación para sanear la mora con la que cuente cada usuario así como flexibilidad en el pago de sus facturas, propuestas de convenios de pagos, análisis de deudas entre otras políticas que nos permitan analizar la deuda y saber si el consumo generado facturado es real o promediado acorde aun consumo histórico y no un análisis hipotético que genera desconfianza en las familias y por esa causa no efectúan el pago de sus facturas de agua. Garces (2014)

Desde el año 2007 el Presidente de la Republica de Nicaragua Comandante Daniel Ortega Saavedra expreso que el Agua Potable y Saneamiento son derechos humanos que deben ser restituidos a las familias y que no serán privatizado, En septiembre 2007 se aprobó la Ley N° 620 Ley General de Aguas Nacionales estableciendo la no privatización y brindando los mismos derechos a las familias Nicaragüenses en los sectores más vulnerables según el arto 4 y 5 de la misma Ley en tener acceso al agua potable.

En el año 2007 la cobertura de Agua Potable en el sector urbano era del 65% y la cobertura del Alcantarillado Sanitario era del 33% después que nuestro gobierno incluyo en el PNDH el eje nacional “Agua y Saneamiento” (I. Desarrollo Social, Inc. L) pasamos a obtener una cobertura en el 2020 en Agua Potable del 91.5% y un incremento del 54% de Alcantarillado Sanitario.

Es trascendental destacar el avance en la cobertura y aseguramiento del agua potable a las familias nicaragüenses y valido recalcar que Nicaragua ha marcado la diferencia en el resto de países por tener una de las tarifas más bajas y que a pesar de tener un alto índice de morosidad no ha sido una condición dejar a las familias sin el servicio de agua potable.

El proyecto que se plantea la necesidad de abordaje y resolver desde órganos institucionales debido a que se trabajara con el recurso vital del agua potable siendo este esencial para vida del ser humano, partiendo de un análisis nacional y local ; se hace un abordaje de la situación de morosidad es por ende que surge la aplicación diagnóstico el que permite valorar las razones sociales que han incidido en este factor teniendo como objetivos, describir la situación social y económica de los usuarios que están en el segmento de morosidad del barrio 14 de septiembre, explicar la condición de mora en usuarios del segmento de 21 a más facturas con saldo en mora, proponer una propuesta de recuperación de la mora acumulada una vez analizado cada caso de los usuarios y la institución logre instalar medidores que registren el consumo real de cada familia de la colonia 14 Septiembre.

A nivel nacional de acuerdo al artículo escrito por Lissette Calderón; (2016), en el tema “Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de Sanitarios (ENACAL), departamento de Nueva Segovia en el Período 2012 al 2016”. Detalla que la presente temática planteada en la tesis corresponde con una problemática en la delegación departamental de ENACAL, Nueva Segovia, donde se identifican las principales causas y algunos vacíos del porque los altos índices de la mora, la falta de capacidades y conocimiento del personal de las áreas de recursos humanos –financieros y operacional.

En este artículo pude identificar que ENACAL es el mayor operador público de servicios a nivel nacional. Administra el 83,5% de los sistemas de agua potable del país y los servicios de alcantarillado sanitario en 54 ciudades. Además, en este documento se visualizó la primera estrategia que persigue la reducción mínima de las debilidades y amenazas. La segunda estrategia, pretende reducir al mínimo las debilidades y amenazas y aprovechar las oportunidades. La tercera estrategia, se basa en la fortaleza de la organización para enfrentar amenazas en su entorno. La cuarta estrategia, es la más deseable de la empresa pues aquella en que la empresa hace uso de su fortaleza para aprovechar las oportunidades.

De acuerdo al artículo “Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL-MATAGALPA del periodo 2017-2018” escrito por López Zúñiga Thelma Carolina (2018). tiene el objetivo de diseñar un plan estratégico para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL-Matagalpa durante el periodo 2017-2018, se describe el proceso de la gestión de la facturación y la cobranza para la recuperación de la cartera, se analizan las causas de la morosidad, y se identifican los riesgos relacionados con la falta de recuperación. En este artículo se pudo observar que el crecimiento de la mora es un problema a corto y largo plazo para la institución; el comportamiento de esta puede ser en términos productivos ascendentes o descendente esto dependerá de muchos factores como: la coordinación, el procedimiento de cobro y el control que ejerce el responsable de la gestión de cobranza

Según nota de prensa, publicada en el 19 digital escrita por el autor Tania Cerón (2018) sobre el tema ENACAL preparado para garantizar abastecimiento de agua potable durante el verano. Desde finales de 2014, la empresa inició una campaña de monitoreo y seguimiento de las aguas subterráneas y superficiales, de cara a tener una mejor planificación de los recursos hídricos, así lo informó el compañero Reynaldo Castaño, Gerente de Operaciones de ENACAL. De cara a tener una mejor planificación de nuestros recursos hídricos hemos venido trabajando para asegurar el vital líquido a la población, el monitoreo sistematizó en dos grandes fuentes, las aguas subterráneas donde más del 90% de nuestra población es abastecida con ella y fuentes superficiales entre ríos y quebradas, las que son monitoreadas constantemente para tener planes contingentes, refirió (Castaño 2018).

De acuerdo al análisis de nota de prensa expresa que las fuentes de abastecimiento para las familias cuentan con monitoreo y seguimiento permanente para que los habitantes o pobladores que hacen uso del vital líquido cuente con las condiciones higiénicas saludables lo que evita enfermedades, contaminaciones a los usuarios y que el agua potable este apta para consumo humano.

Para identificar la problemática que evade a los usuarios de la colonia 14 de septiembre es preciso tomar en cuenta los objetivos; desarrollar un plan estratégico para dar a conocer la nueva estrategia de atención que nos servirá de base para el arranque del proyecto, dotar al personal de la delegación con las técnicas y conocimiento requerido para la puesta en marcha del proyecto con la implementación del manual como guía de atención, implementar

campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable para crear conciencia en los usuarios que el agua es un recurso vital que debemos de cuidar y preservar para las futuras generaciones por eso la importancia que la empresa ENACAL pueda brindar respuesta oportuna a cada caso de reclamo que se presente a la delegación para evitar que los usuarios reincidan en caer en mora por falta de respuesta, otro factor que debemos valorar y considerar en los resultados de la investigación que muchos de estos casos de alta morosidad sean originado por falta de atención, seguimiento y falta de respuesta oportuna al no facturar consumos reales a los usuarios.

El método aplicado en esta investigación es el cualitativo porque consta de entrevistas las cuales fueron aplicadas a cuatro trabajadores de ENACAL, cuatro usuarios de la colonia 14 de septiembre, el grupo focal de desarrollo con la estructura de la UVE Territorial y la asamblea comunitaria se aplicó a 150 habitantes aproximadamente.

Los resultados de la investigación nos permitieron conocer la condición de cada usuario y su implicancia en la problemática encontrada los cuales expresaron diferentes situaciones pero mantenían en sus señalamientos que la delegación Altamira no brinda la respuesta ni solución a los reclamos que ellos como usuarios presentan, ante la falta de respuesta y análisis la mora va en incremento y posterior el usuario obtiene una deuda que para su condición social es difícil solventar, las entrevistas al personal de ENACAL nos brindan las alertas del porque la falta de respuesta ante estos usuarios y es que básicamente la empresa no cuenta con una línea de atención directa o plan estratégico que permita analizar la condición del usuarios que se encuentre en altos índices de mora y ante la falta de gestión en los procesos para llevar a cabo un análisis se requiere un manual de atención dirigido a los usuarios de la colonia 14 de septiembre para tener la ruta de respuesta de una manera más ágil y veras.

En el caso del grupo focal el mismo se llevó a cabo con la estructura territorial del distrito 5.2 de Managua en los cuales estuvieron presentes 5 de sus integrantes los que atienden la colonia 14 de septiembre y algunos serán beneficiados con el proyecto propuesto como usuarios afectados con la mora de sus viviendas, el grupo focal consistía en obtener información clave desde los líderes territoriales acerca de la problemática de la morosidad que presentan muchos usuarios.

El Secretario político del distrito 5 (Lagos, 2021), manifestó que “desde hace años hemos estado buscando un acercamiento entre ENACAL y la UVE distrital pero el mismo no ha sido posible porque la empresa no tiene un plan especial como UNION FENOSA que condona la deuda o recupera una parte y de desde ese instante borrón y cuenta nueva, estas alternativas no las hemos recibido de la empresa ENACAL”.

(Lagos, 2021) “No solo tenemos problemas de morosidad con ENACAL, también tenemos problemas de falta de abastecimiento de agua potable, dobles acometidas en algunos barrios, problemas con manjoles obstruidos, proyectos de agua potable inconclusos, Falta de medidores en muchas viviendas del sector y el problema fundamental la deuda irreal en muchas familias del distrito y ENACAL enfocado en cortar en servicio de agua, entre otros casos.

En la asamblea comunitaria llevada a cabo en el centro comunitario Ariel darce del distrito 5,2 de Managua se constó con la presencia de aproximadamente 150 pobladores entre ellos estructuras de barrio del distrito 5 de Managua y usuarios del servicio de agua potable los cuales fueron convocados en la coordinación entre UVE territorial y ENACAL dicha asamblea comunitaria se llevó a cabo con el objetivo de presentar la propuesta del proyecto y valorar el grado de aceptación de los usuarios.

Los resultados esperados dieron positivo porque la propuesta del proyecto tiene un alto grado de aceptación en los usuarios los que plantearon “esta era la respuesta que han estado esperando de la empresa aguadora” están conscientes como usuarios que deben de pagar el agua pero que de igual manera ENACAL pueda facturarles un consumo real y valorar la deuda para que ambas partes obtengan beneficio en común y que ellos obtengan respuesta en sus reclamos y que la empresa recupere de acuerdo al consumo real y no facturar consumos irreales que no van acorde a la cantidad de personas que habitan en cada vivienda.

Dentro de los resultados encontrados se logró identificar elementos como ; analistas que no cuentan con la capacidad de dar respuesta en análisis integral, falta de un manual de guía para capacitar al personal clave que estará de cara al proyecto, falta de seguimiento y respuesta a los reclamos presentados, cambio en las directrices de trabajo, charlas de sensibilización y capacitación, al aplicar el diagnóstico con técnicas cualitativas estas ofrecen datos importantes que permiten una lectura de la realidad social en la colonia 14 de septiembre ubicada en el distrito V de Managua, el tiempo de estudio fue en el año 2021, los resultados obtenidos en el diagnóstico dan fortaleza a la propuesta del proyecto detallándose a continuación; siendo el proyecto social la temática “Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua”

Según el entrevistado jefe de Cobranza (González, 2021) plantea que la problemática es el incremento de la morosidad y la gran preocupación es porque no hay un plan de acción dirigido a estos usuarios que por falta de respuesta, seguimiento y atención no solventan su situación con la institución.

El jefe de cobranza, (González, 2021) expresa que existe la necesidad de atender a los usuarios que por falta de un plan especial no pueden darles respuesta a muchos usuarios porque las líneas de acción y ejecución están enfocadas a otros planes que desarrollan como institución y que son orientados por la Gerencia Comercial de ENACAL, otro de los inconvenientes que tiene la empresa es falta de capacidades y conocimiento en los analistas de atención al público, falta de personal en la delegación, herramientas y materiales para el personal de campo.

En el análisis, según la entrevista obtenida por el Jefe de Cobranza, se detalla los inconvenientes que limitan el actuar de la sucursal ENACAL Altamira, en donde se refleja que los analistas tienen deficiencias y falta de conocimiento para dar respuesta a las necesidades de los reclamos de los usuarios por problemáticas en el consumo facturado y que la mayoría del personal de atención al cliente no están capacitados para brindar esa respuesta oportuna por la falta de conocimiento a las leyes y reglamento, por otra parte la falta de materiales para impulsar planes de acción y atención a las demandas de la población.

De acuerdo a la entrevista aplicada se identificó que los usuarios con mayor rango en mora que tiene la delegación Altamira corresponde a la Colonia del 14 de septiembre “Condición en la cual se encuentran muchos usuarios del servicio de agua potable, la delegación registra a través de la información extraída de base de datos Comercial el Resumen de Segmentación de cartera Delegación Altamira, se observa que el 93.70% corresponde al segmentó de morosidad de 21 a + facturas, verificando que en los 12205 usuarios la mora asciende a C\$ 337,753,167.04 los que forman parte de la problemática” (González, 2021)

RESUMEN DE SEGMENTACION DE CARTERA DELEGACION ALTAMIRA				
Segmento	Usuarios	%	Mora	%
0 Fact.	20955	45%	C\$ -	0%
1 Fact.	8941	19%	C\$ 3,065,712.95	0.85%
2-5 Fact.	3030	6%	C\$ 6,173,058.24	1.71%
6-12 Fact.	1177	3%	C\$ 7,782,240.11	2.16%
13-20 Fact.	733	2%	C\$ 5,690,153.79	1.58%
21 a + Fact.	12205	26%	C\$ 337,753,167.04	93.70%
TOTALES	47041	100%	C\$ 360,464,332.13	100.00%

Fuentes. Base de datos comercial proporcionada por el responsable de cobranza de la delegación de ENACAL Altamira Lic. Víctor González.

Así mismo detalló (González, 2021) que en el informe base de datos Comercial el Resumen de Segmentación de cartera Delegación Altamira en el mes de noviembre del 2020 la colonia 14 de Septiembre tiene una deuda acumulada que asciende a C\$6, 372, 031,78.

Segmentacion de mora por Barrio			Segmentacion de mora por Barrio		
Barrios	usuarios	Mora	Barrios	usuarios	Mora
14 DE SEPTIEMBRE	1221	C\$ 6,372,031.78	LA FUENTE	2071	C\$ 24,305,750.76
COLONIA NICARAO	817	C\$ 4,780,436.66	ESQUIPULAS	2425	C\$ 16,491,303.04
CARLOS FONSECA D-V	552	C\$ 3,743,054.63	18 DE MAYO	1071	C\$ 12,902,539.60
REVOLUCIÓN (FÁTIMA)	410	C\$ 3,560,478.18	LAS JAGUITAS	1425	C\$ 9,962,300.48
LA LUZ	535	C\$ 3,280,560.15	GERMAN POMARES D-V	902	C\$ 8,733,499.56
OMAR TORRIJO D-V	594	C\$ 3,220,127.72	4TA. ETAPA RPTO. SHICK	642	C\$ 8,671,052.53
PANCASAN (LOS ROBLES)	1208	C\$ 2,927,745.25	PABLO UBEDA	596	C\$ 8,077,054.89
LA FUENTE	1	C\$ 2,617,855.23	NACIONES UNIDAS	815	C\$ 7,663,174.99
LIBERIA	256	C\$ 2,510,447.51	ZDA. ETAPA RPTO. SHICK	418	C\$ 7,471,085.59
DON BOSCO Y FARABUNDO MARTI	478	C\$ 2,037,166.29	FRANCISCO SALASAR	819	C\$ 7,347,238.55
ALTAMIRA DEL ESTE	916	C\$ 1,977,240.30	VILLA CUBA	539	C\$ 7,328,970.79
RESIDENCIAL COLOMBIANA	139	C\$ 1,862,358.50	RENE POLANCO	402	C\$ 7,020,037.65
MEXICO	317	C\$ 1,854,034.03	1RA. ETAPA RPTO. SHICK	383	C\$ 6,004,389.23
COLONIA 10 DE JUNIO	830	C\$ 1,698,873.37	SALOMON MORENO	395	C\$ 5,956,102.82
SANTOS LÓPEZ	299	C\$ 1,597,795.80	30 DE MAYO	686	C\$ 5,899,418.29
EDMUNDO MATAMOROS	307	C\$ 1,422,438.26	WALTER FERRETY PANTANAL	807	C\$ 5,784,495.40
SANTA JULIA	326	C\$ 1,401,602.76	3RA. ETAPA RPTO. SHICK	469	C\$ 5,738,394.84
REPARTO CUADRA	141	C\$ 1,218,779.33	AGUSTO CESAR SANDINO	345	C\$ 4,982,172.64
EL DORADO	494	C\$ 1,167,886.11	SAN ANTONIO SUR.	942	C\$ 4,571,739.91
COLONIA MÁXIMO JEREZ	569	C\$ 1,061,732.97			

Fuente, base de datos comercial de la delegación Altamira proporcionada por el Responsable de cobranza de la delegación Altamira

Cabe destacar que los datos obtenidos mencionados anteriormente, la cantidad de los usuarios es muy variable para cada mes, ya que la recuperación de cartera de la Delegación Altamira está en constante movimientos por las diferentes gestiones que se realizan con los usuarios, ya sean convenios de pago, ajustes de facturas por reclamos, aplicaciones de ley 21, entre otras beneficios que tienen los usuarios que hacen uso del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario,

En la entrevista, obtenida con (Gonzales, 2021) jefe de Cobranza, constató que muchos de los casos con deudas altas, obedecen a problemáticas internas y externa entre ellas viviendas sin medición efectiva por falta de medidor, servicios directos, medidor parados, medidor al revés, contador descontrolado, filtración en medidor, entre otras novedades, generalmente las deudas altas se deben a las diferentes novedades y en su defecto usuarios que no cuentan con medidor en sus conexiones domiciliarias y que eso obstaculiza analizar su situación la cual producto de una alteración de consumo que origino una filtración en el medidor, fuga interna son las causas de muchos casos con alta morosidad que ante estos casos de fugas u obstáculos el departamento de facturación solicita a las sucursales analizar estos casos para que el delegado o responsable de sucursal analice pero al no tener respuesta de la sucursal se aplica el consumo promedio alto y un porcentaje del 30% de más por la fuga

La problemática radica por las fugas y falta de medidor en las conexiones domiciliarias o el medidor haya sido retirado y la cuenta quedo con conexión directa pero el promedio que se quedó aplicando es el más alto que origino la fuga o filtración y ante la falta de respuesta oportuna la mora se acrecienta cada mes, originando alteración de consumo del usuario de manera inexplicable, cuando hay fugas y filtración que se no se reparan en el momento estas distorsionan el consumo del usuario hasta por 3 meses consecutivos y si el mismo no se repara en el tiempo el departamento de facturación continua facturando el consumo promedio alto originado por la fuga solo instalando un nuevo medidor se podrá determinar el consumo real.

“El Departamento de Facturación factura en base al consumo promedio alto generado por el daño del medidor o muchas veces se roban el medidor y los lectores no pueden levantar lectura lo que les faculta reportar la novedad al no encontrar medidor en campo que les

permita leer para facturar un consumo real”, (Gonzales, 2021).

Detalle de novedades reportadas por el departamento de estadísticas comerciales y validadas con el departamento de facturación de acuerdo a reporte de los lectores de campo.

REPORTE DE NOVEDADES DE FACTURACION					
DICIEMBRE 2020	Managua	ALTAMIRA	ASOSOSCA	LA SABANA	PORTEZUELO
01 - SERVICIO DIRECTO	5389	1102	1181	1673	1433
02 - CORTADO	2526	595	1049	442	440
03 - MEDIDOR ATERRADO	24980	5585	6834	6515	6046
04 - MEDIDOR DAÑADO	1844	457	445	431	511
05 - MEDIDOR AL REVES	149	47	38	34	30
06 - MEDIDOR SUCIO	134	54	34	18	28
07 - CONTADOR DESCONTROLADO	215	50	91	37	37
08 - FILTRACION	429	134	110	61	124
09 - MEDIDOR PARADO	151	40	46	23	42
10 - SELLO VIOLADO	23	2	8	5	8
11 - SIN TAPA NUMERICA	2		1	1	
12 - CONSUMO BASE MES ANTERIOR	1		1		
13 - MED. NO REGISTRA CONSUMO	509	119	207	49	134
14 - MEDIDOR SIN USO	48	16	21	6	5
15 - NO ENCONTRADO	0				
Total Novedades	36400	8201	10066	9295	8838
Deuda	C\$ 1,834,880,298.03	C\$ 314,874,125.88	C\$ 577,695,953.16	C\$ 397,447,339.20	C\$ 544,862,879.79

Fuente, base de datos comercial proporcionada por el área de estadísticas comercial Lic. Alejandra Ramírez.

Según (Ballesteros, 2021) Analista de Atención al Cliente, indico que el proceso que se debe generar cuando un usuario solicita una revisión por facturas altas o facturas vencidas, los usuarios llegan a buscar una alternativa para su situación particular, los que se dirigen a la delegación a buscar una respuesta, siendo el proceso de revisión muy lento.

De acuerdo a (Ballesteros, 2021) detalla el proceso de atención siendo el paso 1: el usuario debe dar un abono a su deuda, paso 2: una vez dado el abono de la deuda se genera la inspección de revisión, paso 3: al usuario se le extiende una prórroga de 15 días máximos tiempo en el cual debe llegar el inspector, paso 4: el usuario debe regresar a la delegación pero muchas veces la inspección no suele llegar en el tiempo de los 15 días, paso 5: se vuelve a generar otra prórroga y se le indica al usuario que hasta que el inspector llegue hacer la inspección se podrá dar respuesta a su caso, paso 6: usuario vuelve a llegar a la delegación indica que la inspección se realizó, paso 7: se le extiende otra prórroga porque su caso será analizado por analista según datos de la inspección, paso 8: el caso se remite al Delegado para su validación y autorización, paso 9: una vez validado por el delegado y el monto excede

del nivel de delegado este se remite a firma al gerente comercial y al usuario se le extiende otra prórroga para que el servicio de agua no sea suspendido en el tiempo de espera. Según (Ballesteros, 2021)

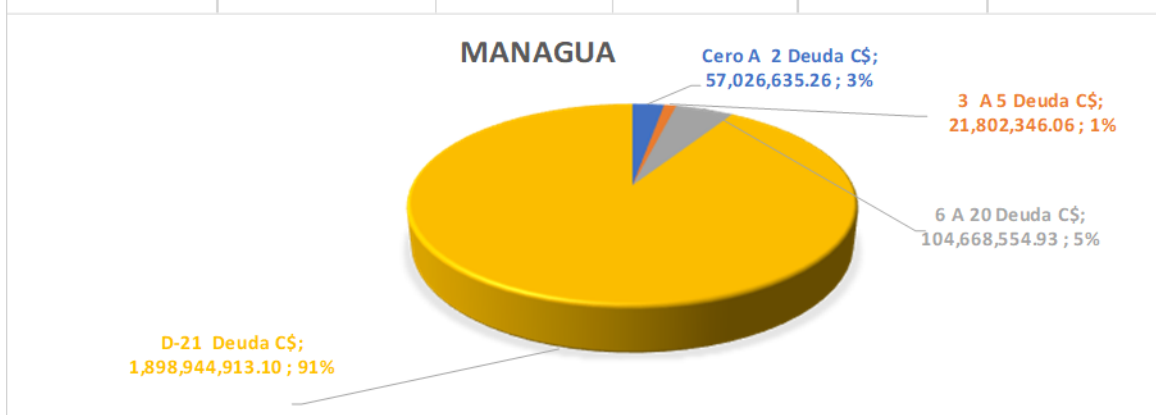
En el análisis de la entrevista obtenida, por la Analista (Ballesteros, 2022) se concluye que el protocolo de atención y/ o servicio al cliente es muy extenso, lo que hace que pierda eficiencia para brindar respuesta al usuario, de igual manera el usuario debe llegar muchas veces a la delegación sin obtener respuesta oportuna lo que demuestra deficiencia en la atención y esto hace que los usuarios desistan de su gestión ante la falta de respuesta y seguimiento.

En la entrevista realizada a la analista (Fuentes, 2021) indico que los usuarios de la Colonia 14 de Septiembre, se encuentran en tarifa domiciliar y comercial, algunos negocios con tarifas comerciales pero en su mayoría predomina la tarifa domiciliar, hay usuarios que viven en condiciones de pobreza extrema, quienes han manifestado que no cuentan con los recursos económicos para asumir los cobros excesivos que la empresa emite.

En el análisis al analista (Fuentes, 2021) concluimos que la delegación debe analizar bien cada uno de los casos en estado de morosidad de la colonia 14 de septiembre para facturar consumos acorde a cada situación particular y dar respuesta a los usuarios según su condición en el diagnóstico y lograr de esta manera dar solución al usuario y lograr que se la empresa recupere de igual manera un porcentaje de lo facturado al tener los datos reales de la facturación corriente lo que les permitirá obtener el pago oportuno en los meses siguientes y valorar la deuda actual para proponer un descuento al usuario de acuerdo al consumo real que les permita facilidades de pago.

Según datos estadísticos proporcionados por la Lic. (Ramírez, 2021) supervisora de estadísticas detallo que en el informe del mes de septiembre 2020, a nivel nacional los porcentaje de mora están desagregados de la siguiente manera usuarios de 0-2 facturas en mora representan el 4%, 3-5 facturas en mora representan 2%, el segmento de 6-20 facturas en mora representan 6% y el segmento de 21 a más facturas en mora representan el 88% de la mora general del país.

	Cero A 2 Deuda C\$	3 A 5 Deuda C\$	6 A 20 Deuda C\$	D-21 Deuda C\$	Deuda C\$
Managua	57,026,635.26	21,802,346.06	104,668,554.93	1,898,944,913.10	2,082,442,449.35
Delegaciones	52,435,030.91	31,453,842.44	98,405,900.49	900,641,729.38	1,082,936,503.22
Nacional	109,461,666.17	53,256,188.50	203,074,455.42	2,799,586,642.48	3,165,378,952.57



De acuerdo a los datos obtenidos por (Ramírez, 2021) se observa que muchos usuarios del país, se encuentran en condición de morosidad, lo cual representa en su gran mayoría que

los nicaragüenses que no pagan el servicios del agua potable, la empresa tiene limitantes que obstaculizan en análisis de la facturación , carece de una plan de acción y análisis integral, se aprecia que hay un aumento de la mora mensual y anual, lo cual lleva a la empresa aguadora en una curva descendente lo que pone en alerta y desventaja los montos recuperados y facturados mensual y anualmente, ver detalle de datos estadísticos nacional, Managua y delegaciones departamentales.

Según entrevista a la usuaria (Reyes, 2021) que habita en la Colonia 14 de Septiembre existen varios factores que influyen en la morosidad; “como el desempleo, las viviendas multifamiliares, conflictos entre las mismas familias, falta de cultura de pago por parte de los usuarios, la corrupción por parte de algunos trabajadores de la empresa que se prestan para realizar reconexiones a usuarios cortados, además de prestarse para realizar conexiones fraudulenta”.

Desde el análisis de los pobladores, la Usuaría (Martínez, 2021) habitante de la colonia 14 de septiembre , expresa que “tengo toda la voluntad de solventar mi situación con ENACAL pero que para poder resolver un caso en la delegación hay que llegar más 8 veces, el gasto en pasaje, pérdida de tiempo, desgaste físico al ver la falta de eficiencia y respuesta de los trabajadores, además que no existe una política de atención para casos de morosidad, es más factible reconectarse ilegal cuando cortan el agua que llegar a la delegación porque no dan respuesta “ además en nuestros hogares no hay medidores y la empresa aguadora nos emite una factura demasiado alterada para la cantidad de personas que habitamos en la casa y la otra respuesta que solo nos dicen que debemos asumir la deuda total y realizar un acuerdo de pago y que para el acuerdo de pago debemos de dar un abono sin brindarnos la respuesta ante la problemática de la deuda”. Según (Martínez 2021)

Según análisis de ambas entrevistas los usuarios expresan las inconvenientes y dificultades que los tienen en esa condición de morosidad, falta de respuesta, desempleo y algunos inconvenientes ante la falta de respuesta que los hacen tomar decisiones alternas ante los cortes del servicio porque les ofrecen un acuerdo de pago por la deuda total sin resolver la situación de la mora y facturas enviadas a sus hogares por montos altos fuera del alcance de sus posibilidades.

Expresa Oscar Cantón poblador de la colonia, ENACAL no cuenta con personal calificado en las cuadrillas de campo porque constantemente llegan a las viviendas de muchos de sus vecinos a cortar el servicio de agua potable y que en virtud de cumplir con su trabajo llegan a presionar a agarrar dinero y que algunos vecinos han llegado a la empresa a poner denuncias pero no pasa nada con los trabajadores y ante esta debilidad de la empresa los mismos trabajadores posterior vuelven a llegar de manera molesta a cortar el servicio y dejar sin el vital líquido a quienes ponen las denuncias y estamos indefensos según (Cantón, 2021).

Según entrevista a la usuaria (Pérez, 2021) habitante de la Colonia 14 de Septiembre, expresa que “he llegado muchas veces a la empresa aguadora., buscando una alternativa a su problemática pero no obtiene ninguna respuesta de solución a su situación de mora y que es agotante estar pagando a los fontaneros que mes a mes llegan a su vivienda a pedir dinero por tener una mora alta y que le llama la atención que cuando expresa estos asedios en la delegación las analistas no le permiten pasar con la delegada. Según (Pérez 2021)

En las entrevistas realizadas, a los usuarios, todos enfatizan la falta de atención que hay por parte de la empresa ENACAL sucursal Altamira, en la cual no se les brinda respuesta de sus problemáticas, aseguran que el personal no está capacitado para brindar respuestas y los procedimientos que utilizan no son correcto, debido a que nunca se logra dar una respuesta ante la problemática planteada.

La recopilación de datos a través de las entrevistas permitió tener información clave que nos sirve de base para plantearnos nuevas estrategias ante la problemática social que está afectando a los usuarios de la Colonia 14 de Septiembre y a la institución ENACAL, a través del análisis de instrumentos aplicados. Se llegó a la conclusión que no hay una línea de atención para los usuarios en condiciones de alta morosidad, habiendo identificado la problemática que agudiza la condición de los usuarios de igual manera pone en riesgo una institución del estado Nicaragüense ante la gran morosidad que presentan muchos usuarios porque no hay una política que brinde respuestas oportunas a los reclamos de los usuarios, es preciso que ENACAL ejecute un proyecto piloto de atención integral para dar respuesta a las familias y que la condición de mora en sus cifras estadísticas cambie a favor de la institución porque es válido aplicar métodos de respuesta que los usuarios por años han esperado y que con las leyes y estatutos están soportados y sustentados para darle un giro

distinto a la institución y este pilotaje signifique una vez aplicado y viendo los resultados positivos sea una réplica en el resto de las delegaciones de país y ENACAL se convierta en una institución rentable y sostenible para nuestro gobierno.

3. Identificación del problema

El vital líquido que es el agua potable, es el suministro más importante por el ser humano, de acuerdo a los datos arrojados a través de la aplicación de instrumentos se constató que las principales causas que existen, una de ellas es la falta de un Manual de atención para atender a los usuarios morosos del servicio de Agua Potable que habitan en la Colonia 14 de Septiembre, ubicado en el distrito V de Managua, detallando que se debe a que el personal no se encuentra capacitado para la atención al público, no hay seguimiento por parte de la empresa en los casos que exponen los representantes de cada familia, debido a la falta de respuesta a los casos planteados, se continua con el incremento,

En los datos arrojados, se detalló que una de las causas se debe a la gerencia comercial de la empresa, teniendo como sub causa la falta de análisis, medición efectiva en los consumos reales, emitiendo facturas con montos irreales, el incumplimiento en la atención a los usuarios y obstáculos en las metas de recaudos, debido a las condiciones e ineficiencia por parte de los trabajadores, los usuarios se desaniman y no cumplen con lo establecido que es cada ciudadano debe pagar sus servicios básicos.

En otro de los efectos, se debe al incumplimiento del desarrollo de proyectos por falta de recursos, que se debe a la falta de herramientas y materiales para la ejecución del proyecto.

Se considera importante la propuesta del proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua, y como parte de trabajar en la problemática, se requiere el Proyecto para lograr el desarrollo de atención integral a las familias para lograr que los usuarios que no pagan el servicio de agua potable, tengan esa cultura de pago, una vez contestadas sus demandas a los costos reales.

4. Justificación

La propuesta de Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua, tiene como meta permitir dar respuesta a los usuarios morosos del servicio de agua potable, se proponen nuevas estrategias a desarrollar a través de actividades programadas para lograr que los usuarios con alto índice de morosidad pueden mejorar su condición de mora con el proyecto de atención integral a las familias, por lo tanto se necesita brindar respuesta a las familias del Distrito V de Managua que se encuentran en condiciones de morosidad con el pago del servicio de agua potable.

En la agenda 2030 ODS. Agua limpia y saneamiento objetivo 6: garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, la pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia vital del saneamiento, la higiene y un acceso adecuado a agua limpia para prevenir y contener las enfermedades, según ONU, UNICEF.

En el Plan Nacional de la Lucha Contra La Pobreza en el capítulo II Capitulo II: Avances En La Lucha Contra La Pobreza y La Desigualdad, y Transformaciones Relevantes en el Periodo 2007-2020, Indica Que Mayor Cobertura, Calidad y Continuidad de en El Suministro De Agua Potable y Saneamiento, en la cual explica que el Gobierno asume el acceso al agua potable y saneamiento como un derecho humano fundamental, que debe ser restituido a todas las familias nicaragüenses, sin exclusión.

Mayor cobertura entre 2007- 2020 se invierten 734.1 millones en proyectos para ampliar la cobertura de agua y saneamiento y mejorar los servicios en el área urbana las inversiones han permitido incrementar la cobertura de agua potable de un 65% en el 2007 hasta 91% en el 2020 y en alcantarillado sanitario 33% a un 54% en el mismo periodo.

Proyectos ejecutados: 19 ciudades entre ellas Masaya, Bluefields, Masaya, Bilwi, Santo tomas, El Rama, La esperanza, Nandaime

Programa Nacional de Desarrollo Humano (PNDH) 2018-2021, I. Desarrollo Social, L. Agua y Saneamiento 1. Avanzar en la provisión universal y equitativa al agua potable y saneamiento. 2. Mejorar la calidad del agua de consumo humano, mediante la contaminación, de productor químicos peligrosos y aguas residuales 3. Promover la responsabilidad compartida del agua y alcantarillado sanitario

En el documento analizado del PNDH se constató que, entre los principales proyectos ejecutados en este periodo, se encuentran: Mejoramiento de los sistemas de agua potable y/o construcción de sistemas de alcantarillado sanitario en 19 ciudades; Expansión del sistema de agua potable y construcción del sistema de alcantarillado y planta de tratamiento de la ciudad de Juigalpa, Mejoramiento de los sistemas de agua potable y/o construcción de sistemas de alcantarillado sanitario en 8 ciudades periurbanas, Mejoramiento de sistemas de agua potable y/o construcción de sistemas de alcantarillado sanitario en 2 ciudades: San José de Cusmapa y Totogalpa.

Además de los proyectos ejecutados se desarrollaron los siguientes; Abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario para la ciudad de Boaco, Mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario de las ciudades de Granada, Programa de saneamiento ambiental del lago y ciudad de Managua, Mejoramiento de la capacidad de micro y macro medición de los sistemas de agua potable a nivel nacional. Instalación y reemplazo de medidores de agua potable a nivel nacional y Mejoramiento de Centros Regionales de Atención Inmediata en los departamentos,

En el apéndice de el Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza 2022- 2026, la cobertura de agua potable se reflejan datos estadísticos en las áreas rurales en la cual se detalla el incremento de sólo 26.7% en 2007 a 55.4% en 2020, garantizando el acceso a 433,869 viviendas. En saneamiento, la cobertura pasó de 36.1% en 2007 a 50.9% en 2020 atendiendo 398,619 viviendas, con una inversión de US \$80.1 millones.

La agenda 2030 ODS. Agua limpia y saneamiento objetivo 6: garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, la pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la importancia vital del saneamiento, la higiene y un acceso adecuado a agua limpia para prevenir y contener las enfermedades, según ONU, UNICEF

5. Metodología Aplicada en el Proyecto.

La metodología de la propuesta del proyecto a ejecutarse dio apertura con la etapa del diagnóstico, en la cual se identificó el problema que incide en la colonia 14 de septiembre esta se constató en la entrevistas al responsable de cobranza, analistas de atención al cliente, analistas de cobranza y usuarios del servicio de agua potable, además se realizó una asamblea comunitaria con participación de los antes mencionados y demás habitantes de colonia, estructuras políticas y policía nacional,

Luego de haber identificado los inconvenientes que tienen los habitantes de la colonia 14 de septiembre, se detalla a continuación las fases:

- 1) Árbol del problema; en el cual los datos obtenidos se obtuvieron a través del diagnóstico observando las siguientes efectos y causas : Personal no capacitado, la gerencia comercial de la empresa no pone interés a la problemática, incumplimiento en la atención a los usuarios y obstáculos en las metas de recaudo, incumplimiento en desarrollo de proyectos por falta de recursos y no hay un manejo del uso racional del agua potable.
- 2) Árbol de objetivos: Lograr que las familias que no pagan el servicio de agua potable tengan esa cultura de pago una vez que se dé respuesta a sus demandas, activar equipos de trabajo de cara a las visitas integrales con el personal calificado en el tema de atención y respuesta inmediata, lograr una medición efectiva, análisis integral con los analistas y gestores capacitados y mayor control y seguimiento. }
- 3) Matriz de involucrados que consiste en: usuarios en estado de morosidad que hacen uso del servicio de agua potable, estructuras políticas, trabajadores de ENACAL, UVE del distrito V y policía nacional, usuarios que no están interesados en aplicar al plan y usuarios que no quieren pagar.
- 4) Matriz de criterio en la cual se identificó estrategias destacando los criterios, financiero, económicos, socioeconómicos, ambiental y viabilidad política, en el cual se seleccionó la que tenía mayor puntaje partiendo de la matriz de criterio se procedió a realizar un análisis de alternativas detallando las ventajas y desventajas de cada una de ellas; se realizó la matriz del marco lógico en la que se detalla los objetivos,

indicadores, verificadores y supuestos en las que se analizó el propósito componente y actividades.

- 5) Matriz de indicadores desglosados detallándose en nivel, resumen narrativo, meta final y tiempo a ejecutarse el fin, propósito, componente y actividades.
- 6) Matriz medio de verificación por indicador; en la que se analiza: fuentes de información, métodos de recolección métodos de análisis, frecuencia de recolección, responsables e involucrados y luego se realizó el cronograma de información de recolección de fin propósito, componente y actividad, por último, se trabajó el presupuesto en el que desglosa los montos asignados para cada actividad

6. Objetivos del proyecto.

6.1. Objetivo General:

Asegurar la atención integral a los usuarios de la Colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua que están dentro del límite de cobertura de la Delegación ENACAL ALTAMIRA.

6.2. Objetivos específicos:

- ✓ Elaborar un plan estratégico dirigido a los usuarios para dar a conocer la nueva estrategia de atención a la implementada en la delegación Altamira
- ✓ Diseñar un manual de atención al cliente dirigido a las analistas de atención al cliente para dar respuesta a la problemática que presentan los usuarios de la colonia 14 de septiembre.
- ✓ Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable y el pago oportuno de las facturas en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.

6.3. Fin:

Crear espacios de atención de calidad a los usuarios, para vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades; para el avance democrático y el fortalecimiento del Estado de derecho; para el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación que se vienen a fortalecer la atención al cliente.

6.4. Propósito:

Contribuir de forma eficaz a la mejora de la atención en las respuestas de los reclamos de los usuarios para lograr ese cambio de cultura de pago y concientizar a las familias para que no vuelvan a caer a estados de morosidad.

6.5. Indicadores principales:

Elaborado un plan estratégico, dirigido a los usuarios para dar a conocer la nueva estrategia de atención a la implementada en la delegación Altamira

Diseñado un manual de atención al cliente, dirigido a las analistas de atención al cliente para dar respuesta a la problemática que presentan los usuarios de la colonia 14 de septiembre.

Implementadas campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.

7. VII Población meta

Protagonistas directos: 128 usuarios que están en el segmento de 21 a más facturas y que aplicaran al proyecto.

Protagonistas indirectos: 512 habitantes de la colonia 14 de septiembre

8. Resultados esperados:

- ✓ Nueva estrategia de atención dirigida al usuario, a través del plan estratégico el cual estará compuesto por el personal calificado y capacitado ente ellos analista de atención al cliente, inspector, gestor de cobro, fontaneros los que realizaran el trabajo de campo y recopilación necesaria de información la cual subirá al sistema automáticamente para analizar cada caso y brindar respuesta a los reclamos de los usuarios en un corto plazo.
- ✓ Diseñar un manual que sirva de guía a los analistas de atención al cliente para atender a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua, para que el personal capacitado aplique las técnicas y de esta manera dar respuesta en corto tiempo a los usuarios
- ✓ Campaña de divulgación en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua, la cual se realizara a todos los pobladores para la concientización del buen uso del servicio de agua potable mediante talleres, capacitaciones, material divulgativo; banner, Brochures y ferias en la colonia 14 de septiembre. Lema de campaña “ENACAL capacitando al pueblo”.

9. Principales actividades:

Cada una de las actividades a desarrollar conllevan a brindar una respuesta integral a los usuarios de la colonia pero de igual manera significara una recuperación de cartera para la empresa ENACAL delegación Altamira.

1. Elaborar un plan estratégico dirigido a los usuarios para dar a conocer la nueva estrategia de atención implementada en la delegación Altamira
 - ✓ Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla ENACAL Altamira.
 - ✓ Perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad.
 - ✓ Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre
 - ✓ Selección y seguimiento a los usuarios que aplicaran al Proyecto de atención integral
2. Diseñar un manual de atención al cliente dirigido a las analistas de atención al cliente para dar respuesta a la problemática que presentan los usuarios de la colonia 14 de septiembre.
 - ✓ Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el paso a paso para brindar respuesta oportuna al usuario que se encuentra en condición de morosidad
 - ✓ Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manual de atención al cliente.
 - ✓ Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente.

3. Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.
- Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización sobre el buen uso de agua potable.
 - Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre
 - Feria en la Colonia 14 de Septiembre para la promoción del buen uso del agua potable (entrega de Brochures y Manual “ENACAL capacitando al pueblo”).

10. Estrategia del Proyecto

Componente	Actividad	Tiempo	Responsable
Diseño de un manual de atención al cliente dirigido a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua	Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad	Mes de Enero (04 semana)	Asesor Delegado de Sucursal Altamira Jefe de Cobranza
	Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manual de atención al cliente.	Mes de Marzo (04 semana)	Delegado de Sucursal Altamira Jefe de Cobranza
	Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente para la recuperación de cartera.	15 días en el mes Abril	Delegado Jefe de Cobranza Analista

Elaborado un plan estratégico dirigido a los usuarios para dar a conocer la nueva estrategia de atención implementada en la delegación Altamira	Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla ENACAL Altamira.	Mayo-Junio	Analista Gestor de Cobro Inspector
	Perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad	Primeros 15 días de Julio de 5 a 8 pm	Conductor Gestor de Cobro
	Plan de Análisis a través del proceso de selección para aplicar al plan de atención integral	La última semana del mes de Julio	Delegado Jefe de Cobranza Analista
	Seguimiento a los usuarios es la selección de que aplicaron al plan estratégico.	Agosto- Septiembre	Delegado Jefe de Cobranza Analista Fontaneros

			Ayudante de Fontanero
Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.	Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización del buen uso de agua potable.	Octubre- Noviembre	Equipo de Comunicación
	Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre.	Última semana de Noviembre	Delegado
	Feria en la Colonia 14 de Septiembre para la promoción del buen uso del agua potable	Diciembre	Delegado Jefe de Cobranza Analista Fontaneros

	(entrega de Brochures y Manual “ENACAL capacitando al pueblo”.		Ayudante de Fontanero Equipo de Comunicación
--	--	--	--

De acuerdo a la planificación de las actividades desarrolladas, se evaluará si cumplió con los logros de las actividades.

Luego de haber realizada cada una de las actividades, se dará a conocer los resultados en la institución ENACAL ya evaluado cada aspecto cumplido en el proyecto.

De acuerdo a las actividades a ejecutar se realiza la presentación del Plan (Eje central problemática de estado de morosidad .

De acuerdo al primer componente se elaborará un plan estratégico dirigido a los usuarios para dar a conocer la nueva estrategia de atención a la implementada en la delegación Altamira, la primera actividad desarrollada en este componente es visita casa a casa entrega de Brochures para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad (Se desarrollará en dos meses de Mayo- Junio, los cuales se ocupará 2 veces a la semana al personal para desarrollar y cumplir con esta actividad), la segunda actividad es el perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estados en morosidad y sean atendido. (El perifoneo, se realizará los primeros 15 días del mes de Julio, en horas de la tarde en horario a 5 a 8 pm), la tercera actividad de este componente, se deriva de un Plan de Análisis a través del proceso de selección para aplicar al plan de atención integral (Actividad desarrollada en la última semana del mes de Julio); y la última actividad de acuerdo a este componente es el Seguimiento a los usuarios es la selección de que aplicaron al plan estratégico. (Tiempo que se brindará respuesta a los usuarios en los meses de Agosto y Septiembre).

De acuerdo al segundo componente 2: Diseño de un manual de atención al cliente dirigido a las analistas de atención al cliente para dar respuesta a la problemática que presentan los

usuarios de la colonia 14 de septiembre, para que el personal involucrado implemente las estrategias que se requieren para este proyecto (El manual lo elaborara el asesor externo, delegado y responsable de cobranza en las cuatro semana del mes de enero y 4 semanas del mes de febrero), En la segunda actividad se realizará Capacitación al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manual de atención al cliente, (Se realizará en el mes de marzo que comprende 4 semanas, 31 día del mes), la tercera actividad de este componente es Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente (Los Primeros 15 días del mes de Abril, realizar el pilotaje y luego la otra quincena del mes de Abril, realizar el informe de la documentación del trabajo obtenido en campo, para validación)

En el tercer componente, se detalla a continuación: Campaña de divulgación implementada para la concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua, se derivan las siguientes actividades, en la primera actividad se realizara Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización sobre el buen uso de agua potable (Tiempo en el que se realizará en Octubre y Noviembre), la Gira de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre (Tiempo en el que se realizará en la última quincena de Noviembre) y Feria en la Colonia 14 de septiembre para la promoción del buen uso del agua potable (entrega de brochures y Manual “ ENACAL capacitando al pueblo”, (Se realizará en Diciembre).

Con lo anteriormente detallado, se cumplirá con el propósito y fin de este proyecto; por consiguiente, este proyecto podrá ser útil para poner en práctica en las demás sucursales del departamento de Managua y municipios.

11. Elementos Técnicos del proyecto.

11.1. Macro localización



El Distrito V en el límite territorial de atención cuenta con una población 213 845 habitantes y una densidad poblacional de 4 354,1 personas por km².

El distrito V limita: al norte con el Distrito IV, al sur con Ticuantepe, al oeste con el distrito I, y al este con el distrito VII.

Gráfica #1 Mapa Distrito 5, Obtenido en Google Maps.

En esta zona se concentra el proyecto que impulsara la Delegación de ENACAL Altamira la que tiene 46 mil usuarios del servicio de agua potable

El distrito 5 se localiza en la parte Sur-Este en la ciudad de Managua es la zona que presenta el mayor potencial para el crecimiento urbano previsto por cooperativas agrícolas que están lotificando y vendiendo terrenos cuanta con un total de 64 barrios

Este distrito aglutina muchos barrios populares, cuya población tuvo una participación muy combativa en la insurrección de Managua, durante la Ofensiva Final en la guerra de liberación nacional de 1979; tal es el caso de Colonia Nicarao, Colonia 14 de Septiembre, Colonia 10 de Junio, Barrio La Fuente, Reparto Schick (donde se ubicó el Estado Mayor del

Frente Interno del FSLN), entre otros, al igual que cuenta con uno de los mercados más grandes de Managua como es el mercado Roberto Huembes.

11.2. Microlocalización

Los límites de la Colonia 14 de septiembre, al Este con Jardines de Veracruz, al Oeste Colonia Nicarao, el Norte con Rubenia y al Sur con Pablo Úbeda.

La Colonia 14 de septiembre, posee un alto potencial de zonas aptas para el crecimiento urbano, los usuarios que sean seleccionados para este proyecto son familias de escasos recursos y que están macro localizadas en los asentamientos y barrios del distrito V.

A través de las técnicas de observación directa mediante campo se aprecia dinamismo, recreación sana y convivencia familiar, la Colonia 14 de septiembre cuenta con Parques, Centro de Salud, Colegios que son construidos con el gobierno del FSLN el contexto cuenta con recreación familiar para la niñez tenga espacios de recreación sana.



Grafica #2 Mapa de los Barrios del D.V con sus barrios Obtenido en Google Maps.

La educación es gratuita en los colegios públicos existen promedio de estudiantes de 2100 en ambas modalidades matutino y vespertino entre ellos el 60% son mujeres y el 40% son varones. Según maestro Roberto Téllez (2021)

Estos espacios de educación son gracias al buen gobierno sandinista que vino a restituir el derecho a la educación a los niños, jóvenes y de igual manera clases a distancia en la Escuela Normal donde se promueven de igual manera carreras técnicas para nuestros jóvenes y que tengan esa preparación para salir al mundo laboral.

Los espacios sociales son gratuitos para la niñez y Juventud Nicaragüense en los que año con año el gobierno hace inversiones en infraestructura para recibir a las familias que dejaron a sus hijos dando sus primeros pasos en la primaria para luego ir a la secundaria en estos espacios los estudiantes reciben sus enseñanzas diarias de acuerdo al pensum orientado por el MINED de acuerdo a cada año lectivo.



Gráfica #3 Autoría propia. Escuela de la Colonia 14 de Septiembre

11.2.1. Económicos



Gráfica #4 Autoria propia. Dinamismo de Economía Colonia 14 de Septiembre.

La economía del sector es variada pero en todos los aspectos requiere de compromiso, responsabilidad, para lo cual es preciso de fuerza laboral con entrega de acuerdo al sector laboral, la población del sector labora un 40% en empresas públicas y privadas el 60% se divide en personas que laboran por cuenta propia en mercados, negocios familiares, emprendimiento, otros sin acceso a tener una oportunidad laboral o donde solo un miembro de la familia labora en trabajos informales, albañilería, carretones y venta ambulante, venta de tortillas, comedores.

Tiene una economía bien variada y algunas familias de escasos recursos económicos sin acceso a la canasta básica y peor aún poder pagar las prestaciones de servicios básicos, agua, luz, cable, teléfono.

En las zonas donde vamos a laborar se observa que los sectores son bien concurridos donde hay negocios familiares, venta de tortillas, frijoles cocidos, comedorias humildes y venta de gaseosas así mismos se observa muchas mejoras en calles, parques mejoras que solo con el gobierno sandinista sean visto avanzas y mejoras en el la Colonia 14 de Septiembre.

11.2.2. Infraestructura

Los servicios de infraestructura, en la unidad geográfica de la Colonia 14 de Septiembre, tiene la cobertura de servicios básicos, en su totalidad.

Uno de los proyectos es la extensión de red de Alcantarillados Sanitarios, en la Colonia 14 de Septiembre, que se han ejecutando es para mejorar el servicio de agua potable, que se realiza la Empresa Nicaraguense de Acueductos y Alcantarillados para beneficiar a las familias, brindar mejores condiciones de vida a la familia, así los niños pueden acudir a sus centros escolares de manera aseada y vivir en un entorno más saludable, de esta manera evitamos la contaminación y enfermedades por no tener agua potable en estos tiempos de Covid y de pandemia donde el agua es una prioridad en los hogares de las familias.



Se continúan ejecutando y desarrollando el programa calles para el pueblo en donde la Alcaldía en coordinación con el distrito V, para la ejecución de proyectos de mejoras en la Colonia 14 de Septiembre, mejora la infraestructura para que los medios puedan circular en sus barrios y de esta manera mejorar las condiciones de vida y dar mejor plusvalía a las viviendas.

Gráfica #5 Autoría propia. Infraestructura de la Colonia 14 de Septiembre

11.2.3. Institucional

ENACAL: La Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, es la entidad pública que debe implementar la política de aguas para el consumo humano y el alcantarillado sanitario, el uso eficiente y racional de las fuentes de agua subterráneas y superficiales, destinadas al agua potable que beneficiarán a la sociedad en su conjunto, con prioridad hacia los sectores menos atendidos por los gobiernos pasados.

Tiene como objetivo principal, la prestación del servicio de agua potable, el que incluye el proceso de captación, producción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución, comercialización y el de Alcantarillado Sanitario que incluye los procesos de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales.

UVE: En la Unidad de Victoria Electorales, es la parte encargada de la estructura política que se encarga de valorar los estados y condiciones del barrio y organizar a través de coordinaciones inter institucionales para la mejora de las condiciones de la Colonia 14 de Septiembre.

Alcaldía de Managua: es la entidad responsable del desarrollo sostenible de la ciudad y proporciona servicios y obras a la comunidad, atiende reparación de las calles, debido a las conexiones de tubo madre o de conexiones domiciliarias, permiso del corte de afalco, esto permitirá coordinaciones interinstitucionales, que mejorará las condiciones de los habitantes.

Las alcaldías territoriales, a través de la ordenanza municipal, son las encargadas de regular el ordenamiento territorial a través de alcaldías distritales, para que las respuestas a las familias puedan ser más oportunas.

Policía Nacional: es un instituto armado de naturaleza civil, con estructura jerarquizada que tiene como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana con ámbito de atención en todo el territorio nacional, Se requiere del apoyo institucional para brindar seguridad en cada una de las actividades a realizar y parte del acompañamiento de la ejecución del proyecto.

12. Tamaño y capacidad del proyecto

12.1. Demanda:

En este proyecto va dirigido a 128 usuarios de forma directa que presentan la problemática de estado de morosidad, teniendo a su vez un aproximado de 512 usuarios indirectos en el distrito 5 territorio 1. El criterio de selección será a través de aquellos usuarios que estén en el segmento de morosidad de 21 facturas a más.

12.2. Producción:

En este proyecto se pretende brindar la atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua, beneficiando a un 70% de estas, que corresponde a 128 familias que atienden al alrededor de 512 habitantes, permitiendo brindar una mejor atención hacia los usuarios a través de una respuesta oportuna.

El proyecto, tiene una duración de 1 año, en el que se organizará las metodologías de trabajos y las funciones de cada uno de los que formaran parte del proyecto.

Además, se cuenta con los recursos del proyecto, en la que se detalla en lo siguiente:

Recursos del Proyecto		
Humanos	Tecnología	Maquinaria y Equipo
Delegado	Laptop	Recibos de colectores
Responsable de Cobranza	Datashow	Papelería y útiles de oficina
Analistas comerciales con Experiencia	Celulares	Herramientas de fontanería
Gestores de Cobro	Datos móviles	Medidores de agua potable
Fontaneros	Capacitación	Escritorios
Ayudantes de fontaneros	Impresora multifuncional	Sillas
Inspectores	Internet	Local
Bodeguero	Teléfono convencional	Transporte
Secretaria	Reloj digital	Bocina de perifoneo
Conductor		

12.3. Insumos, materiales y equipos.

Es de mucha importancia contar con la compra de los materiales de oficina de material didáctico, se realizarán la compra en Librerías, ubicado en Metrocentro, que serán utilizados para la ejecución de funcionamiento del proyecto, que contempla las actividades para alcanzar el propósito.

Para las capacitaciones, talleres, reuniones entre otras actividades, se requerirá de materiales de higiene y seguridad, (Alcohol Gel, jabón de manos, mascarillas), se realizará la compra en Farmacias, ubicada en Metrocentro, con el fin de asegurar la vida de los participantes. También se necesita los programas de Adobe Siut, para la elaboración de los diseños.

Se contarán con los recursos necesarios para cumplir con las tareas del proyecto, para ello, acondicionar una oficina, la que deberá tener acceso al internet, computadoras, impresora, tóner, data show y teléfonos móviles. Asimismo, deberá tener insumos tales como: sillas giratorias para oficina, escritorios, sillas fijas para espera, archivadores, pizarras acrílicas, mesas plegables, tóner, resma de papel bond tamaño carta, libros de actas.

12.4. Tecnología e ingeniería del proyecto

La tecnología, para la ejecución del proyecto es de totalmente relevancia debido a que se necesita, para llevar el control de cada una de las actividades, como parte del seguimiento, para la programación de cada una de las actividades, la elaboración y programación de visitas casa a casa dirigida a los usuarios.

Con tecnología para llevar consolidado los datos obtenidos que se van realizando para cada una de las actividades, manifestando a importancia de la tecnología, como lo es computadoras, impresoras, fotocopadoras para la elaboración de manuales, brochures, spot entre otros materiales cuales sean captados por el público meta que son las familias.

También se necesita los programas de Adobe Siut, para la elaboración de los diseños.

Se contarán con los recursos necesarios para cumplir con las tareas del proyecto, para ellos, se necesitan condicionar una oficina, la que deberá tener acceso al internet, computadoras, impresora, tóner, data show y teléfonos móviles. Asimismo, deberá tener insumos tales

como: sillas giratorias para oficina, escritorios, sillas fijas para espera, archivadores, pizarras acrílicas y mesas plegables

A lo anterior, se le llama tecnología apropiada, porque es aquella científicamente válida y adaptable a las necesidades locales, aceptable para los que la aplican y los que han de beneficiarse de ella y que puede ser mantenida por la misma población de conformidad con el principio de auto responsabilidad.

En el presente proyecto, tal tecnología es la ideal, porque se adapta a las condiciones de la situación problema que requiere resolver, donde la aplicación de esta, es compatible con los recursos humanos, financieros y materiales con los que se dispone; se plantea que responderá a las necesidades, será controlada y beneficiará primordialmente a las protagonistas y por ende al municipio.

12.5. Logística el proyecto

Las funciones logísticas, son debido a importancia para la ejecución de proyectos sociales, para garantizar el correcto funcionamiento del proyecto, empezando desde la manera operativa y luego la parte logística.

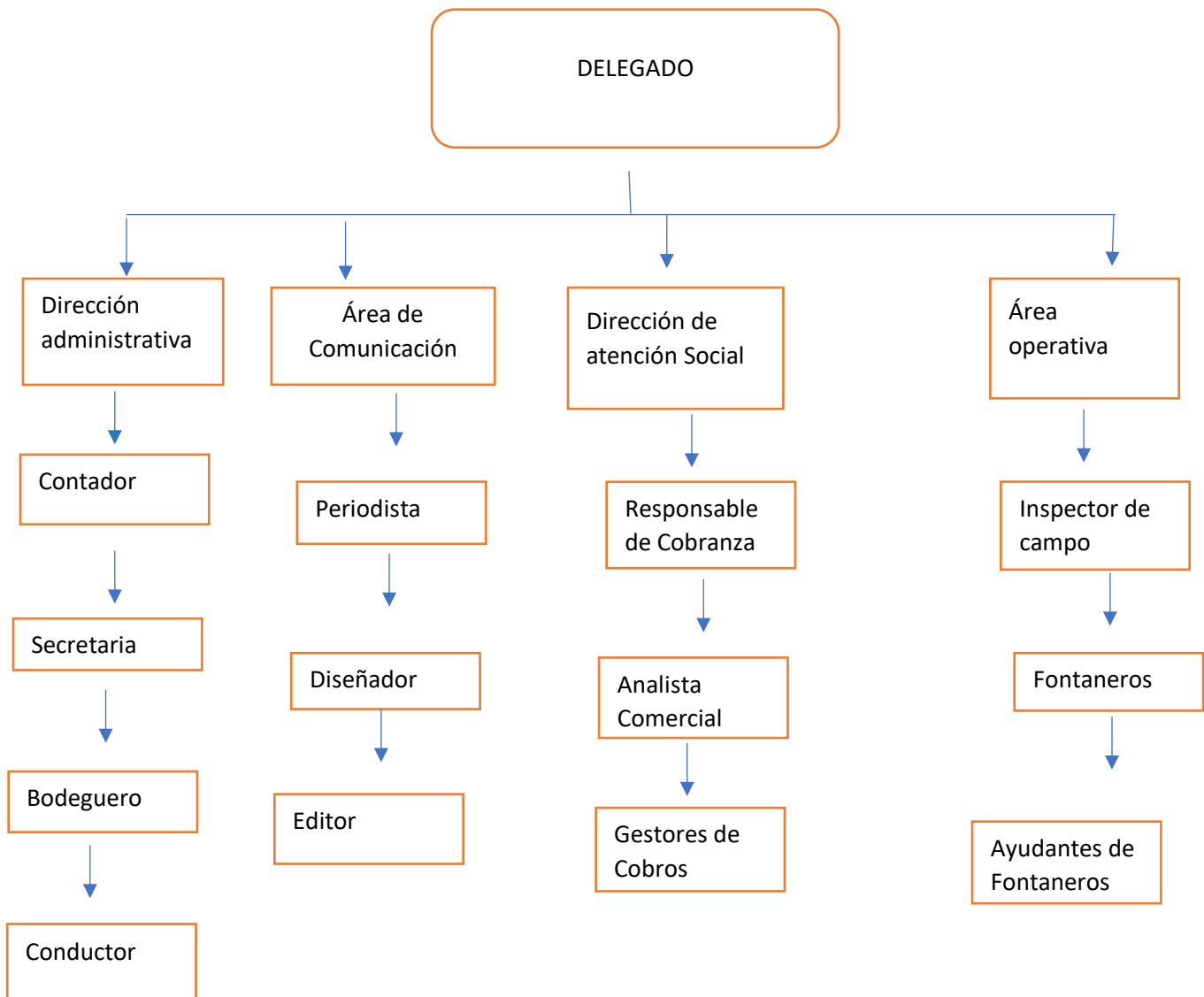
El presente proyecto está dirigido a las familias, para fomentar la cultura de pago, que permite dar respuesta a los usuarios que presentan dificultades al pagar las facturas acumuladas, este plan está a cargo de ENACAL, como institución encargada, trabajando de la mano con las UVE territorial, Distrital, Policía Nacional.

Los proyectos ejecutados de cada una de las actividades del proyecto, se podrá cumplir con la lógica horizontal, en cuanto a la relación cronológica de las actividades con sus componentes y estos con el propósito y el fin; para ello, harán utilidad de los recursos humanos, equipos, maquinarias y los recursos existentes para la ejecución eficaz e idónea del proyecto.

La logística del proyecto contempla desde la presentación del plan, hasta la sistematización y evaluación, de cada una de las actividades. Como parte de la propuesta de proyecto es impulsarlo hacia el resto de las delegaciones del país después de la muestra y resultados obtenidos en la delegación de ENACAL Altamira para poder llevar este beneficio a las familias nicaragüenses.

13. Aspectos gerenciales del proyecto

13.1. Organigrama del proyecto



13.2. Perfil profesional y funciones de los cargos requeridos.

Nombre del Cargo	Delegado
Profesión u Oficio	Licenciado Administración de Empresas
Habilidades y Experiencias	Cursos de Atención al cliente, dominio de personal a cargo.
Funciones	Administrar supervisar y controlar todas las funciones y responsabilidades del personal a cargo de las diferentes direcciones.
Salario	\$ 1006.40

Nombre del Cargo	Responsable de Cobranza
Jefe Inmediato	Delegado
Profesión u Oficio	Licenciado en Contaduría pública o carreras a fines
Habilidades y Experiencias	Analista comercial, manejo de Oficce, dominio de bases de datos comercial.
Funciones	Control y seguimiento en la atención integral a los usuarios morosos, brindando respuestas eficaces a la problemática de cada familia.
Salario	\$ 592.25

Nombre del Cargo	Analista comercial
Profesión u Oficio	Técnico medio/ bachiller/ licenciado
Habilidades y Experiencias	Cursos de atención al cliente.

Funciones	Atención a usuarios, análisis integral
Salario	\$ 428.17

Nombre del Cargo	Gestor de Cobro
Nivel académico	Bachiller/ técnico medio, licenciado
Habilidades y Experiencias	Cajero, atención al cliente.
Funciones	Llevar control de pagos captados y entregar su arqueo en caja de la delegación
Salario	\$ 339.55

Nombre del Cargo	Fontaneros
Nivel académico	6to grado aprobado/ bachiller/ técnico medio
Habilidades y Experiencias	Realizar trabajos de fontanería, trabajo en equipo, comunicación y respeto.
Funciones	Instalación de medidores, cortes de tuberías de dobles acometidas en campo.
Salario	\$ 339.55

Nombre del Cargo	Ayudantes de Fontaneros
Nivel académico	6to grado aprobado/ bachiller/ técnico medio
Habilidades y Experiencias	Realizar trabajos de fontanería, trabajo en equipo, comunicación y respeto.

Funciones	Instalación de medidores, cortes de tuberías de dobles acometidas en campo.
Salario	\$ 339.55

Nombre del Cargo	Inspectores de campo
Jefe Inmediato	Delegado
Nivel académico	Técnico medio/ bachiller
Habilidades y Experiencias	Atención al cliente, dominio propio, trabajo en equipo
Funciones	Realizar inspecciones en las viviendas domiciliarias y valorar estatus Económico
Salario	\$ 339.55

Nombre del Cargo	Bodeguero
Nivel académico	Técnico medio/ bachiller
Habilidades y Experiencias	Manejo de office
Funciones	Llevar control de los materiales existentes en bodega
Salario	\$ 394.84

Nombre del Cargo	Secretaria
Nivel académico	Técnico medio/ licenciado
Habilidades y Experiencias	Manejo de Office,

Funciones	Llevar control entradas y salidas del personal, elaboración de planillas de horas extras y viáticos, recibir y llevar control de correspondencias internas y externas.
Salario	\$ 552.76

Nombre del Cargo	Conductor
Nivel académico	Bachiller/ técnico medio/ licenciado
Habilidades y Experiencias	Licencia de Conducir, manejo de ley de tránsito.
Funciones	Conducir los medios de transporte con responsabilidad y cumplir con las orientaciones de su jefe inmediato.
Salario	\$ 339.55

Nombre del Cargo	Contador
Profesión u Oficios	Profesional graduado de la carrera de Contabilidad o Administración de Empresas.
Habilidades y experiencia	Identificación con el Servicio Público. Proactivo. Integridad. Trabajo en Equipo. Flexibilidad y Adaptabilidad. Técnicas de comunicación y redacción. Trabajo bajo presión.

Funciones	Recopilar, analizar, clasificar y registrar sistemática, ordenada y oportunamente operaciones de ingresos y gastos del proyecto conforme a normas y procedimientos interno
------------------	--

Nombre del Cargo	Periodista y jefa de área
Profesión u Oficios	Lic. en Periodismo o carreras a fines
Habilidades y experiencia	Poseer aptitudes comunicativas y saber escuchar, sobre todo a la hora de realizar entrevistas, tener el manejo de la redacción.
Funciones	Brindar cobertura a cada una de las actividades planteadas en el proyecto, realizar publicaciones en redes sociales, redactar nota de prensa de cada una de las actividades, remitir la información que será enviada al diseñador para arte. Revisar el trabajo del diseñador y Camarógrafo y editor de videos y remitir al Ministro para visto bueno.

Tabla 6: Periodista

Nombre del Cargo	Diseñador
Profesión u Oficios	Lic. en Diseñador gráfico o carrera afines
Habilidades y experiencia	Creativo, habilidad de comunicación, combina el arte con la tecnología a fin de comunicar ideas a través de imágenes, Conocer el manejo de varios tipos de software.
Funciones	Crear el diseño de los artes para brochures,

Tabla 7: Diseñador

Nombre del Cargo	Camarógrafo y editor de videos (1)
Profesión u Oficios	Lic. en Diseñador gráfico o carrera afines
Habilidades y experiencia	Utilizar programas de diseño.
Funciones	Realizar fotografías de la actividad, realizar recursos de la actividad, diseñar los artes para ser publicados en las redes sociales.

Tabla 8: Camarógrafo y editor de videos

14. Aspectos legales del proyecto.

En este acápite se incluyen las Leyes que sustentaran y dan valides al proyecto, reglamento de servicio al usuario el cual es regulado por la autoridad nacional de Agua ANA, Manual de normativa de Políticas Comerciales establecidas por la empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados ENACAL.

LEY GENERAL DE AGUAS NACIONALES LEY No. 620.

Arto 13. Preservación y Defensa. El agua es un recurso vital, limitado, vulnerable y finito cuya preservación y sustentabilidad es tarea fundamental e indeclinable del Estado y de la sociedad en su conjunto. Su acceso es un **derecho irrenunciable** de todo ser humano.

El agua potable es un derecho humano que todas las familias Nicaragüenses

Arto 70. La prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario a las poblaciones a través de acueductos o cualquier otro medio, le corresponde de manera exclusiva al Estado a través de las instituciones constituidas para tales efectos, y de conformidad a lo establecido en su legislación particular

No hay ningún impedimento para que las familias no tengan acceso al derecho del agua potable indistintamente de su condición social o credo político el agua es un derecho humano, es responsabilidad del estado asegurar con las instituciones encargadas el derecho y el beneficio a las familias que por su condición económica no puedan sustentar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario

Arto 71. En relacion a los articulos mencionados de la Ley N° 620, todos los Nicaragunes tenemos derechos a recibir agua potable y la empresa debe crear las condiciones necesraias para que todos las familias independientemente de su condicion social tengan acceso al agua potable

El agua potable es un derecho humano.

LEY GENERAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO LEY N°. 297

Arto 40.

El Estado establecerá un sistema racional de subsidio al consumo de agua potable y alcantarillado, destinado exclusivamente a la población de escasos recursos que no consuma más del básico. El financiamiento de este beneficio se establecerá en la Ley Anual de Presupuesto. El Estado podrá establecer subsidios cruzados entre sus sistemas y sus usuarios, si ello es necesario para dar acceso a un servicio básico de agua potable y alcantarillado a los estratos socioeconómicos cuya capacidad de pago es insuficiente para cubrir los costos de las prestaciones, sin embargo, dicho subsidio deberá desaparecer cuando estas condiciones cambien o bien se concrete un sistema de subsidio directo de parte del Estado.

No está establecido un sistema de subsidio del agua potable, la empresa para estos casos cuenta con diferentes tipos de tarifas entre la más económica tarifa asentamiento que es aplicable a los barrios donde no hay acceso a alcantarillado sanitario, parques con acceso a wifi, calles mejoradas en su infraestructura, estos sectores se mantienen con tarifa de Asentamiento, Los barrios con los beneficios antes detallados cuentan con una tarifa domiciliar, en los sectores y zonas residenciales y lugares donde hay mayor desarrollo se aplica la tarifa residencial y para el sector comercio la tarifa que les corresponde es la Tarifa Comercial

Arto 68. El usuario debe pagar oportunamente los consumos y demás cargos tarifarios que le facturen. No existirá gratuidad para la prestación de los servicios. Todas las obligaciones derivadas para la concesionaria o el prestador de servicio se consideran obligaciones pertenecientes al usuario contratante del servicio de agua potable y de alcantarillado.

Este arto es el que no favorece a las familias más vulnerables porque bajo este arto la empresa se ampara para suspender el servicio de agua potable a todos los usuarios que no cumplen con el pago oportuno que la empresa aguadora factura.

Arto 74. Es de exclusiva responsabilidad y a cargo del propietario del inmueble, el mantenimiento de las instalaciones interiores domiciliarias de agua potable y de alcantarillado

En este caso es responsabilidad de los usuarios mantener en buen estado sus conexiones domiciliarias para evitar que por problemas de fugas internas en sus redes internas puedan alterar el consumo que registre el medidor, ya que por una mal cierre de llaves el consumo puede incrementar y alterar el promedio histórico de consumo.

LEY DE PRESCRIPCIÓN EXTINTIVA DE DERECHOS Y ACCIONES DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS LEY No. 21

Arto 1. Todo adeudo a favor de las Instituciones del Estado por prestación de Servicios Públicos, estará sujeto a la prescripción de un año, la que se contará a partir del mes siguiente en que se prestó el servicio. Esta prescripción opera de mero derecho por el transcurso del tiempo

Esta ley es la que beneficia a los usuarios del servicio de agua potable cuya condición de morosidad asciende a muchos años de facturas en mora y en el cual la empresa aguadora no envía notificación de cobro al usuario. El inconveniente es que siendo un derecho humano la empresa no aplica el beneficio a las familias solamente que el usuario la invoque y sino la conoce la empresa no la aplica como tal.

Artículo 2.-La prescripción a que se refiere el Artículo anterior se interrumpe cuando:

- a) la falta de pago resulte de un acuerdo de prórroga suscrito entre el usuario y la institución de servicio antes de producirse la prescripción.
- b) la Institución de Servicio haya notificado por escrito al usuario la existencia del adeudo, antes de cumplirse el término a que se refiere el Artículo 1. de la presente ley.

Cuando fuese discontinuado un servicio por supuesta falta de pago y el consumidor probase que tiene pagado el recibo reclamado, la Institución, del Estado deberá restablecer el servicio sin cobrar la reconexión.

En este caso cuando el usuario ya tiene un acuerdo con la empresa y está abonando a su deuda pero no hay un análisis del caso estos se retiran y la deuda no es saneada en su totalidad el usuario pierde el derecho para invocar la ley

Arto 3. Cuando fuese discontinuado un servicio por supuesta falta de pago y el consumidor probase que tiene pagado el recibo reclamado, la Institución, del Estado deberá restablecer el servicio sin cobrar la reconexión.

Esto aplica cuando el usuario tiene prorrogación vigente y su servicio es suspendido o cuando le efectúan el corte por facturas que no estén dentro del análisis o reclamo y si cae en mora la empresa aguadora suspenderá el servicio pero si el usuario lo tiene pagado la empresa debe restablecer el servicio de manera inmediata.

Arto 4. Se faculta al Presidente de la República a dictar el Reglamento de la presente LEY Las instituciones del estado deben aplicar la ley dictada por la máxima autoridad del país

Las instituciones del estado deben aplicar a la ley dictada por la máxima autoridad del país.

Arto 5. Esta Ley deroga cualquier disposición que se le oponga y entrará en vigencia a partir de su publicación en "La Gaceta", Diario Oficial

Ninguna disposición anterior puede cambiar la ley dictada por la máxima autoridad lo que significa que no debe condicionarse y debe aplicarse como corresponde ni aplica solo para un segmento es pareja para el público en general.

REGLAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

Arto 4. Se establecen los siguientes derechos y deberes de los usuarios en relación con la prestación de los servicios, correlativos a los deberes y derechos de los prestadores y/o concesionarios:

a) Recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las normas técnicas, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.

c) Es de exclusiva responsabilidad y a cargo del propietario u ocupante del inmueble, el mantenimiento de las instalaciones internas domiciliarias de agua potable, así como el uso y cuidado del medidor instalado en su domicilio

Derechos de los consumidores y deberes de la institución.

Arto 8. Todas las conexiones de servicio deberán tener un medidor para el control del consumo, salvo que existan razones técnicas o económicas que impidan su instalación pudiendo acordarse consideraciones especiales en estos casos. El prestador suministrará el medidor de sus propias expensas y continuará siendo de su propiedad

En este artículo específico que es responsabilidad de la empresa aguadora que todas las conexiones domiciliarias deben tener un medidor para el registro y consumo real del agua potable. Cuando existan inconvenientes para el levantamiento de lectura la empresa está facultada a facturar el consumo promedio del usuario.

Arto 19. El Prestador facturará basándose en el consumo promedio en los siguientes casos:

- a) Cuando no haya medidor
- b) Cuando desperfectos en el medidor impidan el registro del consumo de Agua.
- c) Obstáculos físicos para la toma de lectura del medidor

Cuando existan inconvenientes para el levantamiento de la lectura la empresa estar facultada a facturar el consumo promedio del usuario.

Arto 26. El prestador facturará los consumos de conformidad a la lectura mensual que presente el medidor. Cualquier incremento del período de lectura superior a los 32 días del artículo anterior, requerirá la autorización del Ente Regulador. La diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior determinará el consumo que servirá de base para la liquidación de la factura, siempre y cuando el medidor esté funcionando en condiciones normales, en caso contrario, se liquidará por el consumo promedio

En este artículo se plantea el método de facturación y el tiempo normado para facturar el cual no debe exceder los 32 días de facturación y en el caso que no existiera un medidor por la razón que sea la empresa aguadora debe facturas basándose en el consumo promedio

NORMATIVA DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES N.05.042

1. Políticas para la recuperación de cartera morosa

- 1. Usuarios que adeudan de tres a veinte facturas**
- 2. Usuarios que adeudan más de veinte facturas:** Las Delegaciones y Sucursales elaboraran un diagnóstico sobre este segmento para la caracterización y tratamiento de esta deuda, debiendo proceder de la manera siguiente:

3 Rebajas por Alteración de Consumo:

En los reclamos presentados por algunos clientes en relación a la alteración de consume en uno y/o dos meses consecutivos, donde se confirma según datos de lectura e inspecciones, que el medidor está en buen estado, que no se reporta la existencia de fugas, nueva construcción y/o remodelación de viviendas que implique uso de agua, nada que justifique el consumo excesivo de agua, además de que no se observe ninguna causa aparente que haya ocasionado la alteración en el consumo y siempre y cuando el consumo en reclamo exceda en un 50% a **su promedio histórico real** (seis meses anteriores al reclamo sin alteración) y si se verifica que dicha alteración no está en concordancia con los consumos de temporada en relación a los años anteriores. En estos casos el consumo en reclamo será ajustado al consumo histórico real

Las políticas comerciales fueron autorizadas en el 2020 por el presidente Ejecutivo de ENACAL , en los puntos 1 y 2 plantea que las delegaciones y sucursales elaboran un diagnóstico sobre cada segmento para la caracterización y tratamiento de esta deuda, para estos casos según la normativa se establece un procedimiento que no se cumple como tal y que carece de análisis técnico y comercial porque solamente enfatizan donde exista medidor instalado dejando por fuera los casos que llevan años facturando un consumo promedio irreal por la empresa aguadora por la misma falta de análisis integral y ante la falta de medidores de consumo que facturen el consumo real de la vivienda

4. Para la celebración de los convenios de pago se tomará en cuenta lo siguiente: El convenio es una opción para todos los usuarios en mora, con el objetivo de recuperar los saldos pendientes, bajo las siguientes condiciones:

a) Para usuarios que adeudan de tres a veinte facturas, el plazo máximo de los convenios de pago será de hasta cuarenta y ocho (48) meses de plazo y para usuarios con deuda superior a veinte facturas, de ser necesario se podría extender el plazo, en correspondencia con el número y monto de facturas adeudados. El convenio deberá ser sostenible en el tiempo, en correspondencia con la capacidad de pago del usuario, procurando que la cuota mensual del pago de la deuda más la factura del mes este en correspondencia con el ingreso mensual del usuario.

b) Se exceptúa del cobro de interés corriente establecido en el **Arto. 45** de la **Ley N° 297**, a los usuarios que suscriban convenio de pago.

c) En los convenios se procurara el pago de una prima, si el usuario tiene capacidad para este aporte inicial, sin embargo, no será indispensable el pago de la misma y en ningún caso evitara la celebración del acuerdo de pago.

d) A todo usuario que se le haya suspendido el servicio por mora, se le requerirá el pago de lo adeudado o la celebración de un convenio de pago de acuerdo a lo establecido en la presente normativa, en caso de no realizarse dicho arreglo no se procederá a extender prorrogas, se exceptúan los casos con deudas en revisión y/o en reclamo en cualquiera de las instancias y/o ajustes en proceso de autorización.

5. Cortes por mora y Pago de Reconexiones

1) El corte por mora procede, cuando un usuario haya incurrido en mora con 2 a más facturas vencidas. También aplica el corte a usuarios con convenio de pago que se atrasen con una sola cuota. El corte procede a todos aquellos usuarios aunque tengan 1 o más factures en reclamo en cualquiera de las instancias y que adicionalmente existan más facturas pendientes sin ningún trámite.

2) La orden de corte debe generarse en el sistema comercial previo a su ejecución en campo.

3) Una vez atendida la orden, ya sea ejecutada o no realizada, deben proceder a su grabación en el sistema para efectos de seguimiento.

4) El pago de reconexión podrá ser financiado a través de la factura corriente siempre y cuando quede al día con su mora o suscriba arreglo de pago.

5) El cobro del corte y reconexión, de usuarios que hayan sido cortados y que haya pagado su mora en bancos u otros centros de pago, se aplicara cobro de oficio por ENACAL y facturado en la siguiente emisión.

En este caso los cortes se aplican a todos los usuarios en particular sin distinción alguna, esto ha generado un negocio aparte para los trabajadores de la misma empresa según versión de los usuarios los que plantean que han caído en actos de corrupción ya que a la hora que llega cuadrilla los mismos usuarios para evitar el corte estos solicitan a los usuarios darles entre 200 córdobas y según el tipo de corte o usuario estos piden montos mayores y así indican que el corte no se realizó por alguna novedad o, lo graban como realizado pero la realidad es otra, porque el corte no se realiza y el usuario no se presenta a la empresa a solventar su deuda. Porque es más viable según el usuario darles 200 pesos a la cuadrilla que ir mensualmente a dar un abono a una deuda que no se analiza.

15. Análisis de Sostenibilidad del proyecto.

15.1. Sostenibilidad durante el tiempo de vida del proyecto.

En el proyecto a desarrollarse, existe la viabilidad porque contamos con las necesidades de los usuarios que cuentan con la problemática y durante contemos con la necesidad tendremos la probabilidad de ejecutarlo con éxito en vista que es un proyecto viable que no solo brindara respuesta a los usuarios de la colonia 14 de septiembre sino que se constituye en un plan de gobierno porque va de la mano con las familias en coordinación con UVE territorial y ENACAL siendo el órgano rector que beneficiara a las familias y permitirá a la institución obtener mejores resultados en su gestión comercial.

15.2. Sostenibilidad después del tiempo de vida del proyecto.

Esta propuesta de proyecto de atención integral permitirá a la empresa una recuperación de la cartera ficticia y de los resultados obtenidos el proyecto se replicaría en las sucursales de Managua y en las diferentes delegaciones departamentales que existen en ENACAL a nivel nacional, como parte de la atención eficiente y eficaz que permitirá brindar esa respuesta de calidad que recibirán los usuarios.

Se tiene la certeza que existirá un cambio en el sistema sociocultural de las familias, ya que las estrategias a implementar permitirán un cambio de culturas y recuperación de cartera para asumir de manera correcta el pago del servicio de agua potable, buen uso de las redes de agua potable, se formaran habitantes concientizados y las capacitaciones, charlas y talleres les brindaran las técnicas y estrategias para llevar un control de sus consumos reales con la instalación de medidores y sistemas de medición efectiva a los usuarios de la Colonia 14 de Septiembre.

Cada uno de los componentes y actividades realizadas, fue con la finalidad de mejorar la atención dirigida a los usuarios, como parte de brindar buena imagen y ofrecen un buen

servicio a los usuarios, personal capacitado para que los usuarios implementen el nuevo manual que se creó para brindar respuesta al usuario, usuarios aceptan la nueva modalidad de trabajo y forman parte del plan de captación ofreciendo nuevas oportunidades a través del plan estratégico de pagar el consumo real de las viviendas.

Habitantes de la Colonia 14 de Septiembre, concientizados sobre la manera correcta del consumo real facturado, buen uso del agua potable, participación en la convocatoria de formar parte del plan de los usuarios en estados de morosidad, con el fin de que ENACAL, brinde respuestas eficaz a cada protagonista que desee formar parte del proyecto, elaboración de materiales divulgativos, cuales tienen información oportuna para las familias nicaragüenses.

Sostenibilidad Social: En este proyecto se aplica la sostenibilidad social, en la cual existe algo innovador que es trabajar desde el contacto de las familias, viendo las necesidades que surgen desde cada contexto familiar en la cual existe la problemática que incide en los estados de morosidad de 21 factura a más, la cual se cuenta con la UVE, como parte de apoyo para la implementación del proyecto.

Sostenibilidad Institucional: ENACAL, tiene la necesidad, siendo la institución principal que vela por la cobertura del Agua Potable esté involucrado en el proyecto para que tenga sostenibilidad, va dirigido a los usuarios de la Colonia 14 de Septiembre, velando por las condiciones de los habitantes de esta zona, además cuenta con la coordinación de la Policía Nacional, para la ejecución de cada una de las actividades, resguardando la seguridad de los habitantes y trabajadores que andan en el sector.

Los involucrados se encontrarán presente desde el inicio desde la propuesta, identificación y diseño de la ejecución del proyecto hasta el final de presentar los resultados, enseñándoles a cada uno de ellos las funciones que ejecutarán en el proyecto, con este proyecto de atención se logrará tener un impacto positivo debido a que habrá un cambio en el entorno personal, social y comunitario, generando cambios en el país.

Las actividades que se plantean en el proyecto de proyecto de atención son dirigidas de cara a las necesidades que se encontraron en el diagnóstico, en la cual va satisfacer las necesidades de la problemática, sintiendo que los interesados, forman parte del proyecto, reciban la atención de calidad de acuerdo a su situación planteada.

Sostenibilidad tecnológica: ENACAL cuenta con las coordinaciones con los entes bancarios para efectuar por medio de tele pagos el pago oportuno de la factura corriente, los pagos también se pueden realizar en los centros AM PM, Súper exprés de lunes a domingo la importancia de efectuar estos pagos en estos centros consiste el evitar mayor costo de transportación y evitar permisos en sus jornadas laborales.

La institución cuenta con correos electrónicos habilitados para brindar respuesta de las consultas que requieren los usuarios al correo atención127@enacal.com.ni en el cual se les envía via correo estados de cuentas o duplicados de facturas, también la línea del portal web de ENACAL www.enacal.com.ni, se utiliza para el cambio de razón social, arreglo de pago, estados de cuentas, saldo entre cuentas, reclamos de facturas, servicios nuevos, descuentos de jubilados, factura por correos y otras solicitudes.

16. Impacto del proyecto.

Para alcanzar los mejores niveles de bienestar social de las Colonia 14 de Septiembre; se creará un manual de atención al cliente, para brindar atención de calidad a las usuarios que visiten la delegación de ENACAL-Altamira En el Plan Nacional de la Lucha Contra La Pobreza en el capítulo II Capítulo II: Avances En La Lucha Contra La Pobreza y La Desigualdad, y Transformaciones Relevantes en el Periodo 2007-2020, Indica Que Mayor Cobertura, Calidad y Continuidad de en El Suministro De Agua Potable y Saneamiento, en la cual explica que el Gobierno asume el acceso al agua potable y saneamiento como un derecho humano fundamental, que debe ser restituido a todas las familias nicaragüenses, sin exclusión.

El impacto de este proyecto es el diseño de un manual de atención al cliente dirigido a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua, para que el personal involucrado implemente las estrategias que se requieren para este proyecto, desarrollando la

Elaborar un manual con el detalle el paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad, se capacita al personal de la delegación de Altamira, para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manual de atención al cliente, creación de un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente.

Además se elaborará un plan estratégico dirigido a los usuarios para dar a conocer la nueva estrategia de atención a la implementada en la delegación Altamira en la implementación de Visitas casa a casa para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla ENACAL Altamira, Perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad, Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre y Selección de seguimiento a los usuarios que aplicaran al Proyecto de atención integral.

Además se Implementará campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua, desarrollando la Elaboración de materiales divulgativos, Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre y Feria en la Colonia 14 de septiembre para la promoción del buen uso del agua potable entrega de brocheros y Manual “ ENACAL capacitando al pueblo”

El impacto del proyecto se valoró en los siguientes aspectos:

Características del Proyecto	
Pertinente	Sí, porque se requiere brindar mejor atención y respuesta oportuna las Familias.
Coherente	Sí, porque a través de los instrumentos en verificación de campo se constató la necesidad de una buena atención debido a que actualmente hempresa no ha estado brindando respuesta a las necesidades de las familias que visitan la Delegación.
Viable	Si, porque se trabajara con el personal calificado para que el proyecto se ejecute y cumpla con el objetivo del proyecto.
Eficaz	Si, debido a que se plantean metas a cumplir del proyecto.
Eficiente	Si, debido a que se ejecutara una organización de recursos y seguimiento de cada una de las actividades y tareas.
Sostenible	Sí, porque las familias tendrán la facilidad de expresar sus inconvenientes en tiempo y forma a través de la atención de una manera integral.
Evaluable	Sí, porque se analizan los datos de un antes, durante después del Proyecto.

17. Sistema de Evaluación del Proyecto

El Sistema de Evaluación del proyecto, es con la finalidad de valorar de manera controlada y sistemática el control del proceso y resultado planteado en cada uno de los ejes a través del orden y los resultados esperados, conllevándolo a cada uno de las actividades, generando aspectos positivos, siendo este el principal instrumento la verificación del grado de los alcances propuestos, que se va ir alcanzando a través de una serie de medios de verificación.

Nivel	¿Qué evaluar?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?
Fin	Usuarios de la colonia 14 de septiembre ubicado en el distrito V de Managua que se encuentran en condiciones de morosidad con el pago del servicio de agua potable, recibieran una atención integral por parte de la delegación ENACAL Altamira que les permitirá solventar su condición básica del servicio de agua potable.	Estadísticas	Semestral	ENACAL UVE Policía Nacional Usuarios
Propósito	Contribuir de forma eficaz a la mejora de la atención en las respuestas de los reclamos de los usuarios para lograr esa reducción de mora y recuperación de cartera.	Ayuda memoria Listado de Asistencia	Bimensual	ENACAL UVE Policía Nacional Usuarios
Componentes	Diseñar un manual que sirva de guía a los analistas de atención al cliente para atender a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua, para que el personal capacitado aplique las técnicas y de esta manera dar respuesta en corto tiempo a los usuarios.	Listado de Asistencia Informes de avances	Trimestral	Asesor externo Delegado Responsable del Cobranza
	Nueva estrategia de atención dirigida al usuario, a través	Informe de avances.	Trimestral	Analistas Gestores de

	del plan estratégico implementado en la delegación de ENACAL Altamira.			cobro Inspectores de Campo Fontanero Ayudante de Fontanero Secretaria
	Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.		Trimestral	Área de comunicación
Actividades	Presentación del plan	Listado de asistencia Ayuda de Memoria	Día	Asesor externo Delegado Responsable del Cobranza
	Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad.	Ayuda memoria Lista de Asistencia Informe de avances	Mensual	Analistas Gestores de cobro Jefe de Cobranza Inspectores de Campo Fontanero Ayudante de Fontanero Secretaria

	Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manual de atención al cliente.	Listado de asistencia	Mensual	Analistas Gestores de cobro Inspectores de Campo Fontanero Ayudante de Fontanero
	Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente.	Talleres Estadísticos	Semanal	Analistas Gestores de cobro Inspectores de Campo.
	Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla ENACAL Altamira.	Análisis de los informes de resultados. Excel	Mensual	Conductor
	Perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad.	Usuarios preguntan por la convocatoria. Datos estadísticos	Quincenal	Analista

	Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre	Talleres Estadísticos	Semanal	Analista
	Selección y seguimiento a los usuarios que aplicaran al Proyecto de atención integral	Inspección de campo	Semanal	Área de comunicación
	Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización sobre el buen uso de agua potable.	Informe del avance del plan.	Mensual	Área de comunicación
	Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre.	Informe Técnico Evidencia Fotográfica	Mensual	Área de comunicación Analistas Gestores de cobro Inspectores de Campo Fontanero Ayudante de Fontanero Jefe de Cobranza

18. Presupuesto.

En este acápite se detallan cada uno de los rubros aplicables en el proyecto así como sus respectivas leyes aprobadas con el enfoque legal que debe aplicarse en el presupuesto generado.

Rubros

Leyes

- Ley de Concertación Tributaria Ley No. 822. Aprobada el 17 de diciembre 2013
- La Ley 550 de Administración Financiera y del Régimen Presupuestario de Nicaragua. Fue aprobada el 10 de Enero 2013, Gaceta # 86.
- Ley No. 336 Código del Trabajo. Aprobada el 5 de septiembre 1996.

Rubro 2: Presentación del Proyectos a involucrados. Esta actividad será enfatizada con el objetivo de ser presentado a los pobladores del distrito V del Barrio 14 de Septiembre, quienes están en altos índices de morosidad, con el Servicio de Agua Potable. El proyecto consiste en presentar una estrategia que conlleva a una atención integral por cada situación familiar, brindando respuesta oportuna a los usuarios de acuerdo a sus demandas, además se realizará un análisis integral de acuerdo al estado de morosidad y facturación real.

En esta actividad se tomarán las medidas de precaución ante La COVID-19, como parte de los seguimientos de las orientaciones del MINSA y se garantizará el local, logística y refrigerio de la actividad.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	N° Unidades	Costo Unitario U\$	Valor Total U\$
1	Gastos Operativos				

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	N° Unidades	Costo Unitario U\$	Valor Total U\$
2	Presentación del Proyectos a involucrados				\$ 17.22
2.2	Materiales de Prevención y Sanitarios				
2.2.1	Alcohol	Litro	1	\$ 3.66	\$ 3.66
2.2.2	Mascarillas	Cajas	3	\$ 3.3	\$ 9.9
2.2.3	Jabón líquido	Litro	1	\$ 3.66	\$ 3.66

Rubro 2 Tabla 2 Presentación del Plan.

Rubro 3. Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad (El cual se realizará en 8 semanas. Cual consiste en el uso adecuado de brindar respuestas oportunas a los usuarios que se presentan a la delegación ENACAL Altamira, de acuerdo al estado de morosidad de las facturas.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo Unitario U\$	Valor Total U\$
3	Manual de atención al cliente				\$ 510
3.1	Licencia del Programa Adobe Suit	Unidad	4		\$ 270
3.2	Impresión del Manual de nuevas estrategias y metodologías al atención al cliente	Unidad	8	\$ 30	\$ 240

Rubro 4: Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manuel de atención al cliente. (Se capacitará a 16 trabajadores de la sucursal ENACAL- Altamira

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo Unitario U\$	Valor Total U\$
4	Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manuel de atención al cliente.				\$ 36.48

4.1	Libretas	Unidades	24	\$ 1.12	\$ 26.88
4.2	Lapiceros	Unidades	24	\$ 0.4	\$ 9.6

Rubro 5: Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla ENACAL Altamira, con la finalidad de incentivar a los habitantes de estar interesados en el plan.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo Unitario U\$	Valor Total U\$
5	Visita casa a casa, entrega de Brochure				\$ 184
5.1	Impresión de Brochures	Unidades	200	0.84	\$ 184

Rubro 6: Perifoneo en Colonia 14 de Septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad, con la finalidad de llegar a los usuarios, interesados en el plan, en horarios de 5 a 8 pm, el perifoneo consiste en anunciar la convocatoria que se realizará por una semana.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo Unitario U\$	Valor Total U\$
6. Perifoneo					\$660

6.1	Compra de	Unidad	3	\$220	\$ 660
Perifoneo	bocina				

Rubro 7: Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre, que participarán en la convocatoria que se realizará por una semana, para que los usuarios, se asesoren de la nueva estrategia implementada.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo Unitario U\$	Valor Total U\$
7	Materiales de Prevención y Sanitarios				43.16
7.1	Papel Higiénico	Unidades	8	\$ 1	\$ 8.00
7.2	Alcohol	Litro	4	\$ 3.66	\$ 14.64
7.3	Jabón líquido	Litro	2	\$ 3.66	\$ 7.32
7.4	Mascarillas	Cajas	4	\$ 3.3	\$ 13.20

Rubro 8: Selección y seguimiento a los usuarios que aplicaran al Proyecto de atención integral, detallando impresión de estados de cuenta, impresión del consumo histórico luego de que el usuario ha aceptado el plan estratégico, se realiza la Instalación medidor de consumo. Esta acción es con el objetivo de lograr obtener un consumo real que permita medir el consumo mensual de cada usuario y con ello poder analizar la facturación de años anteriores en la cual el usuario estaba haciendo promediado sin tener un medidor de consumo

que indicará los metros cúbicos que consumen, con la instalación del medidor se logrará facturar el consumo real de las familias.

Luego de la instalación del medidor y el análisis de consumo se Notifica al usuario sobre la resolución del caso, ya con los datos reales por cada situación presentado en estado de morosidad, se le notificará al usuario la resolución de sus caso con la impresión del estado de cuenta, el cual incluye la rebaja por la sobre facturación que la empresa emitió en años anteriores.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo unitario U\$	Valor Total U\$
8	Visitas integrales a los usuarios con altos índice de morosidad				\$ 4877.64
8.1	Impresión de estados de cuenta a consumo promediado.(Novedad)	Unidades	128	\$ 0.02	\$ 2.20
8.2	Instalar medidor de consumo				
8.3	Hembra de 1 1/2 media	Unidad	256	\$ 2.8	\$ 716.80
8.4	Pegamento PVC 1/4 de galón	Unidad	2	\$ 7	\$ 14
8.5	Llave de pase de 1 1/2	Unidad	128	\$ 0.42	\$ 53.76
8.6	Niple	Unidad	256	\$ 0.8	\$ 122.88

8.7	Costo del medidor	Unidades	128	\$ 30.00	\$ 3,840.00
8.8	Estado de cuenta de facturación del consumo real	Unidades	128	\$ 1	\$128

Rubro 9: Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización sobre el buen uso de agua potable).

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo unitario U\$	Valor Total U\$
9.	Elaboración de materiales divulgativos				
9.1	Capacitación y entrega de Brochures sobre el uso del agua potable	Unidades	200	0.84	\$184
9.2	Banner	Unidades	2	40	\$ 80
9.3	Talleres	Unidades			
9.4	Asambleas				

Rubro 10 : Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre, realizada en el Mes de Noviembre.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo unitario U\$	Valor Total U\$
10.	Gira de medio				1,214.21
10.1	Viñeta Radial	Unidades	3	\$ 170.00	\$ 510.00
10.2	Anuncio TV	Unidades	3	\$ 225.35	\$ 676.05
10.3	Página de Facebook	Unidad	1	\$ 28.16	\$ 28.16

Rubro 11 Feria en la Colonia 14 de septiembre para la promoción del buen uso del agua potable “entrega de Brochures y Manual “ENACAL capacitando al pueblo”, realizada en el mes de diciembre.

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	No. Unidades	Costo unitario U\$	Valor Total U\$
11	Brochures y manuales				\$ 7-950
11.1	Entrega de Brochures del uso del agua potable	Unidades	500	0.84	\$450
11.2	Entrega de Manual de la colonia 14 de Septiembre	Unidades	250	30	\$7500

19. Referencia bibliográfica

Asamblea Nacional. (1998). Decreto N°51-98 De creacion de la Comision Nacional de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Publicado en La Gaceta. Disponible en <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/d0c69e2c91d9955906256a400077164a/e5d448be4048bc860625724100585169?OpenDocument>

Asamblea Nacional. (1998). Decreto N°52-98 De creacion de la Comision Nacional de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Publicado en La Gaceta DECRETO No.45-98 . Disponible en [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/A2819CE92272E6AF062570A60064AF16?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/A2819CE92272E6AF062570A60064AF16?OpenDocument)

(Ballesteros, 2021) “ Plan de atención de morosidad a los usuarios del segmengto del 21 o más facturas). Entrevistador. Jessica Ramirez

Cerón (2018), 19 Digital Enacal preparado para garantizar abastecimiento de agua potable durante el verano. Disponible en <https://www.el19digital.com/articulos/ver/titulo:83967-enacal-preparado-para-garantizar-abastecimiento-de-agua-potable-durante-el-verano>

DECRETO EJECUTIVO N°. 106-2007, aprobado el 01 de Noviembre 2007. “Reglamento de la Ley No. 620, Ley General de Aguas Nacionales”. Disponible en https://www.gwp.org/globalassets/global/gwp-cam_files/reglamento-ley-de-agua-ni.pdf

Disposiciones para la fijacion de las tarifas en el sector de agua potable y alcantarillado sanitario. Disponible en http://biblioteca.enacal.com.ni/bibliotec/Libros/pdf/Decreto_45_98.pdf

(Fuentes, 2021), “ Plan de atención de morosidad a los usuarios del segmengto del 21 o más facturas). Entrevistador. Jessica Ramirez.

(Gonzales, 2021) “ Plan de atención de morosidad a los usuarios del segmengto del 21 o más facturas). Entrevistador. Jessica Ramirez

LEY GENERAL DE AGUAS NACIONALES LEY N°. 620, aprobada el 15 de mayo del 2007. Disponible en

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/C0C1931F74480A55062573760075BD4B](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/C0C1931F74480A55062573760075BD4B)

(Martínez, 2021) “ Plan de atención de morosidad a los usuarios del segmento del 21 o más facturas). Entrevistador. Jessica Ramirez

(Pérez, 2021) “ Plan de atención de morosidad a los usuarios del segmento del 21 o más facturas). Entrevistador. Jessica Ramirez

(Ramírez, 2021) “ Plan de atención de morosidad a los usuarios del segmento del 21 o más facturas). Entrevistador. Jessica Ramirez

(Reyes, 2021) “ Plan de atención de morosidad a los usuarios del segmento del 21 o más facturas). Entrevistador. Jessica Ramirez

Ruth (2019) Más hogares con medidores de agua: cómo evitar que el derroche dispare la factura y cuáles son las pérdidas más frecuentes. Disponible en <https://www.infobae.com/sociedad/2019/05/20/mas-hogares-con-medidores-de-agua-como-evitar-que-el-derroche-dispare-la-factura-y-cuales-son-las-perdidas-mas-frecuentes/>

Segerfeldt (2006) Agua a la venta: Cómo la empresa privada y el mercado pueden resolver la crisis mundial del agua. Disponible en <https://www.elcato.org/agua-la-venta-como-la-empresa-privada-y-el-mercado-pueden-resolver-la-crisis-mundial-del-agua>

Segrera (2007) Plan estratégico de mercadeo para incrementar el recaudo en la empresa METROAGUA S.A. E.S.P., durante el período 2007-2008. Disponible en <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/149/73149568.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez. (2005). Tipos de estudio y métodos de investigación. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Fuente Grafica

20. Anexos.

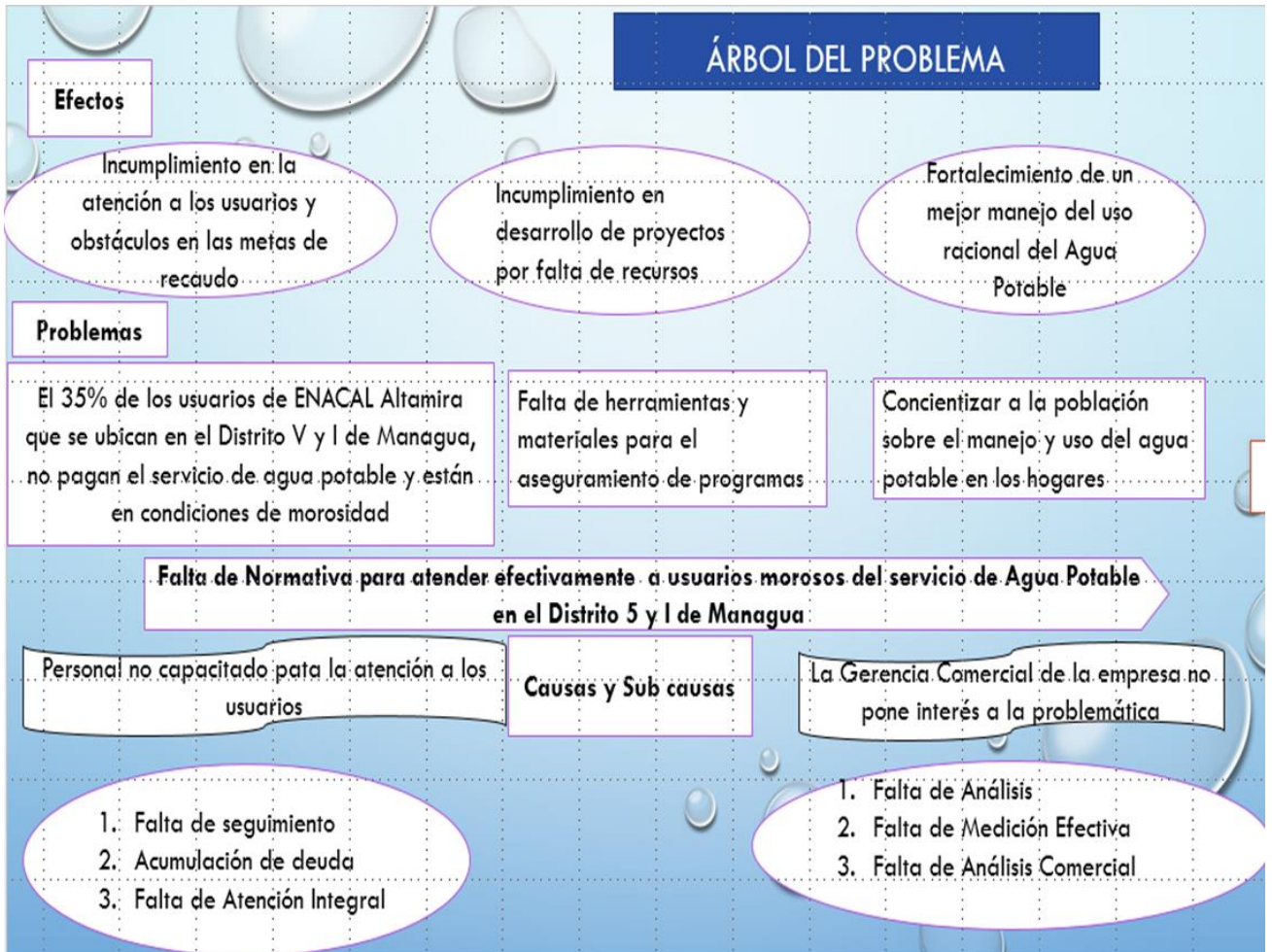


Anexo 1 Grafica 1

3/11/2020		Cobranza Delegacion Altamira										Cobranza Judicial						Total Delegadon	
ECONOMIA	Clas.	0		1		2-5 Fact.		6-12 Fact		Total	Total Mora	13-20 Fact.		21 a + Fact.		Total	Total Mora	Total	Total Mora
		Mora	Ctas.	Mora	Ctas.	Mora	Ctas.	Mora	Ctas.			Mora	Ctas.	Mora	Ctas.				
#ASENTAMIENTO	618	C\$ -	268	C\$ 34,172.38	219	C\$ 83,072.10	120	C\$ 138,046.85	1225	C\$ 255,291.33	101	C\$ 211,072.34	3075	C\$ 30,943,932.97	3176	C\$ 31,155,005.31	4401	C\$ 31,410,296.64	
#COMERCIAL	2220	C\$ -	1264	C\$1,155,799.69	504	C\$ 2,533,482.64	188	C\$ 4,255,692.24	4151	C\$ 7,944,974.57	68	C\$1,302,360.16	743	C\$ 26,736,585.26	811	C\$ 28,038,945.42	4962	C\$ 35,983,919.99	
#DOMICILIAR	9133	C\$ -	4784	C\$1,210,133.70	1783	C\$ 1,415,132.38	688	C\$ 1,611,856.74	16368	C\$ 4,237,122.82	447	C\$2,340,857.70	7651	C\$ 192,642,629.60	8098	C\$ 194,983,487.30	24466	C\$ 199,220,610.12	
#INDUSTRIAL	7	C\$ -	4	C\$ 1,600.35	1	C\$ 264.11			12	C\$ 1,336.24	1	C\$ 29,452.49	1	C\$ 68,882.01	2	C\$ 98,334.50	14	C\$ 96,998.26	
#RESIDENCIAL	5119	C\$ -	5009	C\$ 83,603.75	1878	C\$ 2,465,721.49	198	C\$ 1,960,093.03	12199	C\$ 4,342,210.77	72	C\$1,480,858.19	725	C\$ 26,105,236.47	797	C\$ 27,586,094.66	12996	C\$ 31,928,305.43	
#GOBIERNO	85	C\$ -	120	C\$1,167,960.37	33	C\$ 4,328,725.89	3	C\$ 118,140.72	241	C\$ 5,614,826.98	1	C\$ 39,540.36	5	C\$ 66,181,841.97	6	C\$ 66,221,382.33	247	C\$ 71,836,209.31	
Total general	17182	C\$ -	11449	C\$3,482,862.04	4418	C\$ 10,826,398.61	1147	C\$ 8,083,829.58	34196	C\$ 22,393,090.23	690	C\$5,404,141.24	12200	C\$ 342,679,108.28	12890	C\$ 348,083,249.52	47086	C\$ 370,476,339.75	

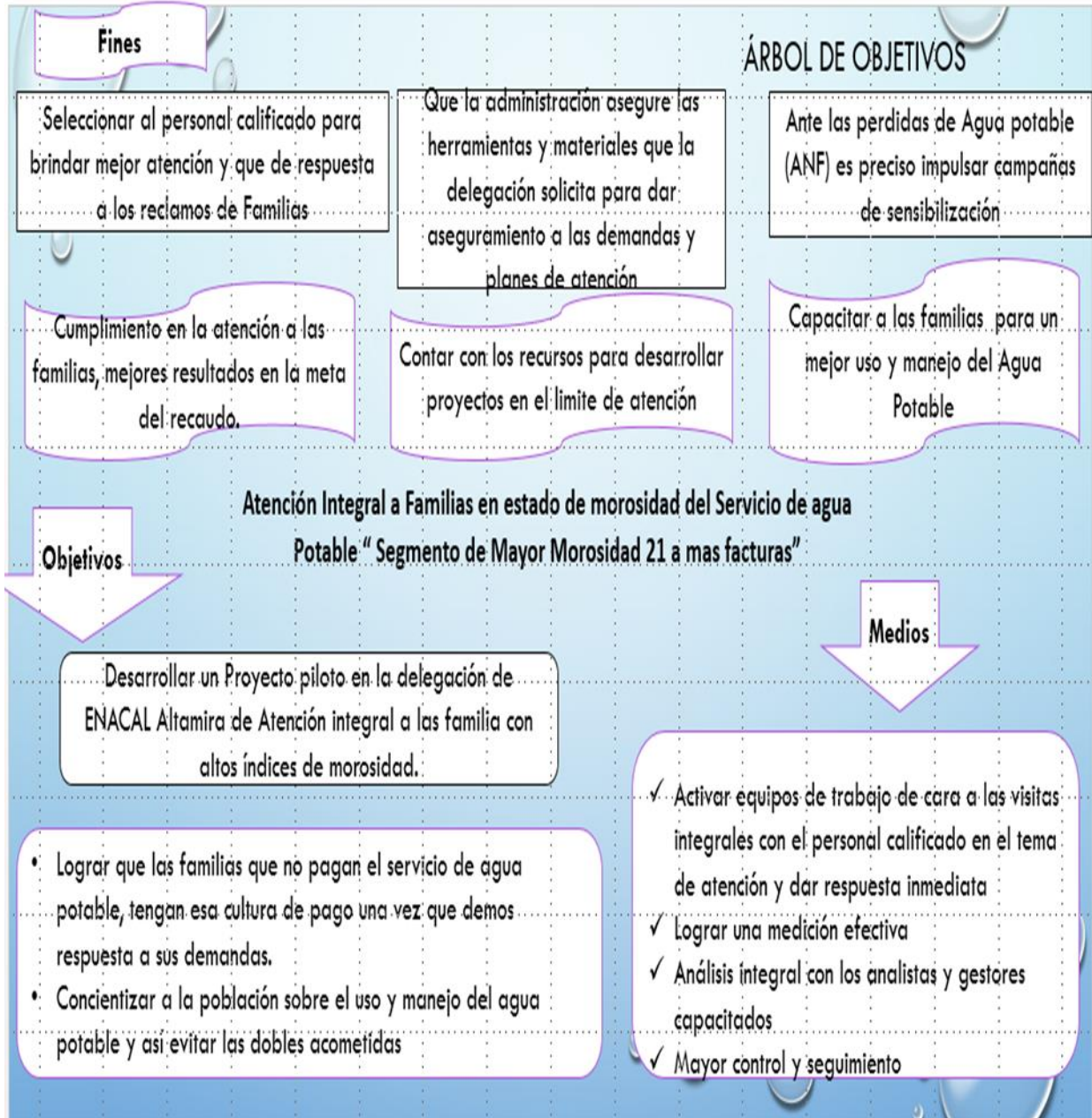
14/11/2020		COBRANZA DELEGACION ALTAMIRA										COBRANZA JUDICIAL						TOTAL GENERAL	
ECONOMIA	Clas.	0		1		2-5		6-12		Total	Total Mora	13-20		21 A +		Total	Total Mora	Total	Total Mora
		Mora	Ctas.	Mora	Ctas.	Mora	Ctas.	Mora	Ctas.			Mora	Ctas.	Mora	Ctas.				
#ASENTAMIENTO	639	C\$ -	309	C\$ 41,626.82	182	C\$ 73,749.35	101	C\$ 114,170.79	1231	C\$ 229,546.96	94	C\$ 193,793.36	3076	C\$ 31,044,147.01	3170	C\$ 31,237,940.37	4401	C\$ 31,467,487.33	
#COMERCIAL	2664	C\$ -	995	C\$ 800,371.57	340	C\$ 1,630,021.20	158	C\$ 4,085,383.01	4152	C\$ 6,515,775.78	71	C\$1,356,876.32	736	C\$ 26,577,206.32	807	C\$ 27,934,082.64	4959	C\$ 34,449,858.42	
#DOMICILIAR	11196	C\$ -	3398	C\$ 651,207.67	1205	C\$ 963,480.72	615	C\$ 1,536,061.85	16414	C\$ 3,150,750.24	417	C\$2,201,776.05	7646	C\$ 192,856,582.57	8063	C\$ 195,058,358.62	24477	C\$ 198,209,108.86	
#INDUSTRIAL	7	C\$ -	4	C\$ 1,600.35	1	C\$ 264.11			12	C\$ 1,336.24	1	C\$ 29,452.49	1	C\$ 69,037.01	2	C\$ 98,489.50	14	C\$ 97,153.26	
#RESIDENCIAL	5981	C\$ -	4919	C\$ 929,895.92	1129	C\$ 2,046,779.53	181	C\$ 1,789,226.88	12210	C\$ 2,906,110.49	68	C\$1,460,401.71	722	C\$ 25,845,722.99	790	C\$ 27,306,124.70	13000	C\$ 30,212,235.19	
#GOBIERNO	154	C\$ -	64	C\$ 957,075.85	21	C\$ 4,043,552.22	2	C\$ 107,559.60	241	C\$ 5,108,187.67	1	C\$ 39,540.36	5	C\$ 66,181,841.97	6	C\$ 66,221,382.33	247	C\$ 71,329,570.00	
Total general	20641	C\$ -	9689	C\$1,518,785.64	2878	C\$ 8,757,847.13	1052	C\$ 7,632,402.13	34260	C\$ 17,909,034.90	652	C\$5,281,840.29	12186	C\$ 342,574,537.87	12838	C\$ 347,856,378.16	47098	C\$ 365,765,413.06	

Fuente, base de datos comercial de la delegación Altamira proporcionada por el jefe de cobranza. Relacionada con los datos de morosidad según segmentación de la delegación



Árbol de problemas

Anexo 2 árbol del problema



Anexo 3. Árbol de Objetivos

Matriz de involucrados

INVOLUCRADOS	INTERESES	ESTRATEGIA	EJECUTOR
Usuarios en estado de morosidad que hacen uso del servicio de agua potable.	Brindar una respuesta positiva que cambie la condición de morosidad.	Visitar a los usuarios afectados que presentan alta morosidad y poder ofrecer el proyecto de atención para este tipo de usuarios que consiste a hacer un análisis integral y dar respuesta a las familias.	Delegación ENACAL Altamira, Delegado, responsable de Cobranza, Analistas, Gestores de Cobro Inspectores Fontaneros y usuarios del servicio.
Integrantes de la familia que asumirán la responsabilidad.	Consientes que el análisis será para brindar una respuesta positiva que les permitirá cambiar de status de morosidad una vez analizado cada caso poder realizar acuerdo de pago.	Visitar a los usuarios y miembros de la familia que están siendo beneficiados con el proyecto para explicar cómo quedara su caso ante las alternativas y beneficios del Proyecto.	Usuarios y miembros de familia, analista responsable de Cobranza, Delegado y Gerente Comercial.
Departamento de Cobranza	Cumplir con los objetivos de explicación y conocimiento del	Analizando cada caso para brindar una respuesta a cada usuario en estado de morosidad.	ENACAL Usuarios

	beneficio del proyecto.		
Delegado	Cumplir con la meta propuesta de usuarios en esa condición de morosidad.	Programa de revisitas a los usuarios que no se encontraron en la primera programación de visitas de campo para lograr una atención integral.	ENACAL Delegado
Población (Usuarios)	Evitar el incremento de estos casos que por carecer de interés institucional no hay una mayor conciencia en los usuarios del servicio.	Plan de integración familiar, a través de actividades comunitarias. Para fomentar la conciencia y cultura de pago destacando la importancia del agua potable que es vital en cada hogar Nicaragüense.	Policía Nacional Familias ENACAL Comunidad
Estructuras Políticas	Involucramiento de todos los usuarios que contempla el plan.	Plan de visita casa a casa, para conocer situación y estado de cada usuario.	Estructuras políticas. Directores y personal involucrado de ENACAL
ENACAL	Disminuir paulatinamente a los usuarios en estado de	Plan de seguimiento dirigido a usuarios en estado de morosidad.	Analistas Usuarios G

	<p>morosidad brindando respuestas de satisfacción y acorde a su condición económica.</p>	<p>Implementar sesiones de atención explicando cual será la solución y respuesta de cada caso.</p>	
UVE DISTRITO V	<p>Valorar estado se aceptación de las familias beneficiadas.</p>	<p>Realizar reuniones de seguimiento para saber el grado de aceptación del proyecto impulsado por ENACAL Altamira.</p>	<p>UVE DISTRITO V ENACAL</p>
ENACAL	<p>Atender cada una de las incidencias de problemáticas que reporten las familias.</p>	<p>Visita casa a casa de atención y concientización a usuarios y miembros de las familias para el cuido y uso adecuado del agua potable.</p>	<p>ENACAL Estructura Política</p>
Policía Nacional	<p>Resguardar la seguridad de los trabajadores de ENACAL.</p>	<p>Crear patrullaje en los barrios donde hay zonas o lugares peligrosos que expone la seguridad de los trabajadores para evitar, robos, etc.</p>	<p>Policía Nacional</p>

Usuarios que no estén interesados en aplicar al plan.	Concientizarlos y valorar cual es el inconveniente que origina esa condición del usuario.	Charlas a usuarios, promoviendo una cultura de pago,	Promotoria Solidaria Estructuras políticas ENACAL
Usuarios que no estén de acuerdo	En ponerse al día y resolver su situación	Campañas de concientización destacando la importancia del servicio vital de agua potable	ENACAL Promotoria Solidaria Estructuras políticas

Anexo 4. Matriz de involucrados

Matriz de Análisis de Alternativas

Matriz de criterios.

Criterios						
Estrategias	Financiero	Económico	Socio económico	Ambiental	Viab. Política	Total
Charlas de sensibilización para la aceptación del consumo facturado	3	3	1	3	2	12
Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.	4	3	4	3	5	19
Entrega de notificaciones para que los usuarios se presenten a aceptar su mora y hacer arreglos de pagos.	3	2	1	3	4	13

Anexo 5. Matriz de Análisis de Alternativas

.2 Análisis de Alternativas

Análisis de Alternativas		
Alternativas	Ventajas	Desventajas
Talleres de sensibilización para la aceptación del consumo facturado.	Es aceptable para tener una claridez de como factura ENACAL el consumo mensual.	Hay otras demandas de la población y requerimientos que solicitan los usuarios y que no se aclaran en la charla.
Proyecto de atención integral a los usuarios en estado de morosidad del servicio de agua potable, que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.	Es la opción más viable la cual cumplirá con una atención integral por cada caso particular de cada familia. Llevando solución a las necesidades de cada familia en estado de morosidad.	Requiere de que la empresa ENACAL lo ejecute y ponga en marcha de lo contrario no tendrá el objetivo proyectado.
Entrega de notificaciones para que los usuarios se presenten a aceptar su mora y hacer arreglos de pagos.	Permite tener el conocimiento de la deuda de cada usuario.	Genera asombro a las familias porque no sea dado respuesta a las demandas y reclamos que por altos consumos llega las familias a la empresa aguadora.

Anexo 6. Análisis de Alternativas

Matriz de Marco Lógico			
Objetivos	Indicadores	Verificadores	Supuestos
FIN: Crear espacios de atención de calidad a los usuarios, para vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades; para el avance democrático y el fortalecimiento del Estado de derecho; para el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación que se vienen a fortalecer la atención al cliente.	Un 80% comparación al inicio de proyecto, forman parte de la atención integral.	Informes de avance del proyecto. Informe ENACAL.	Usuarios forman parte del proyecto, como parte de solventar la condición básica del servicio de agua potable.
Propósito: Contribuir de forma eficaz a la mejora de la atención en las respuestas de los reclamos de los usuarios para lograr ese cambio de cultura de pago y concientizar a las familias para que no vuelvan a caer a estados de morosidad.	80% Usuarios presentan aceptación del proyecto de atención integral.	Evaluación ENACAL	Usuarios no reinciden en faltas de cultura de pago debido a la buena gestión de los consumos reales.
COMPONENTES			
Diseñar un manual que sirva de guía a los analistas de atención al cliente para atender a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua,	El 90% del personal forma parte de las nuevas estrategias como parte de fortalecer la atención al cliente.	Avance de la elaboración del Manual, realizado por parte del Asesor externo Delegado	Personal capacitado para atención al público.

para que el personal capacitado aplique las técnicas y de esta manera dar respuesta en corto tiempo a los usuarios.		Responsable de Cobranza	
Nueva estrategia de atención dirigida al usuario, a través del plan estratégico implementado en la delegación de ENACAL Altamira.	80% es aceptada la nueva estrategia por parte del usuario, a través del plan estratégico.	Elaboración de informes por parte de los Analistas Inspector Gestor de Cobro Fontanero Ayudante de Fontanero	A través de la nueva estrategia, formarán parte del plan.
Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua.	Un 70% es aceptado por parte de los usuarios el buen uso del agua potable.	Informe de avances	Se realizará giras de medios y ferias, como parte de llevar el mensaje.
ACTIVIDADES			
Presentación del plan			SUPUESTO ÚNICO:
Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad		Elaboración de cronogramas de las actividades a ejecutar.	Aceptación por parte de los involucrados a formar parte de las actividades y formar parte en el proyecto de proyecto de

Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manual de atención al cliente.	Presupuesto	Trabajar en el presupuesto de cada una de las actividades a ejecutar.	la Colonia 14 de Septiembre.
Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente.			
Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla ENACAL Altamira.			
Perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad.			
Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre.			
Selección y seguimiento a			

los usuarios que aplicaran al Proyecto de atención integral.			
Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización sobre el buen uso de agua potable.			
Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre.			
Feria en la Colonia 14 de septiembre para la promoción del buen uso del agua potable “entrega de brocheros y Manual “ ENACAL capacitando al pueblo”.			
Sistematización y evaluación.			

Anexo 7. Matriz de Marco Lógico

Cuadro # 7 Matriz de indicadores desglosados.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Meta Final	Resultados parciales			
				T1	T2	T3	
Fin	Crear espacios de atención de calidad a los usuarios, para vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades; para el avance democrático y el fortalecimiento	El proyecto del Proyecto de atención, contribuyó a un 80% comparación al inicio de proyecto, forman parte de la atención integral, de los usuarios de la Colonia 14 de Septiembre.	128	Semestral	Semestral		

	del Estado de derecho; para el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación que se vienen a fortalecer la atención al cliente.						
Propósito	Contribuir de forma eficaz a la mejora de la atención en las respuestas de los reclamos de los usuarios para lograr ese cambio de cultura de pago y concientizar a las familias para que no vuelvan a caer	Los Usuarios presentan aceptación del proyecto de atención integral a través de la realidad del consumo real.	128	Trimestral	Trimestral		

	a estados de morosidad.						
Componente	Diseño de un manual que sirva de guía a los analistas de atención al cliente para atender a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua.	El 90% del personal forma parte de las nuevas estrategias como parte de fortalecer la atención al cliente.	16	Trimestral			
	Nueva estrategia de atención dirigida al usuario, a través del plan estratégico implementado en la delegación de	80% es aceptada la nueva estrategia por parte del usuario, a través del plan estratégico.	128		Trimestral		

	ENACAL Altamira.						
	Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua	Un 70% es aceptado por parte de los usuarios el buen uso del agua potable.	512			Trimestral	
Actividades	Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el	08 reuniones semanales para la elaboración del Manual	Enero-Febrero	El manual lo elaborara el delegado y responsable de cobranza en las cuatro semana del			

	paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad			mes de enero y 4 semanas del mes de febrero			
	Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manuel de atención al cliente.	Se capacito a 16 trabajadores de la sucursal ENACAL-Altamira	Marzo	Se realizará en el mes de marzo que comprende 4 semanas, 31 día del mes.			
	Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de		Abril		Los Primeros 15 días del mes de Abril, realizar el pilotaje y		

	<p>morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente</p>				<p>luego la otra quincena del mes de Abril, realizar el informe de la documentación del trabajo obtenido en campo, para validación</p>		
	<p>Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla</p>		<p>Mayo-Junio</p>		<p>Se desarrollará en dos meses de Mayo-Junio, los cuales se ocupará 2 veces a la semana al personal para desarrollar y</p>		

	ENACAL Altamira.				cumplir con esta actividad		
	Perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad.		Julio		El perifoneo, se realizará los primeros 15 días del mes de Julio, en horas de la tarde en horario a 5 a 8 pm		
	Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre		Julio		Actividad desarrollada en la última semana del mes de Julio, quienes llegaron a la convocatoria que se realizó a través de los		

					perifoneo.		
	Selección y seguimiento a los usuarios que aplicaran al Proyecto de atención integral		Agosto.- Septiembre			Tiempo que se brindará respuesta a los usuarios en los meses de Agosto y Septiembre	
	Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización		Octubre y Noviembre		.	Se elaborará Brochures y Manual, talleres, asambleas con los usuarios, con la presentación de “ENACAL, Capacitando al Pueblo, en el mes de Octubre y Noviembre	

	sobre el buen uso de agua potable						
	Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre.		Mes de Noviembre				Promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre

	Feria en la Colonia 14 de septiembre para la promoción del buen uso del agua potable “entrega de brocheros y Manual “ ENACAL capacitando al pueblo”		Diciembre				(Entrega de Brochures y Manual “ ENACAL capacitando al pueblo”), en la Feria que se realizará en la Colonia 14 de Septiembre.
--	---	--	-----------	--	--	--	---

	Sistematización y evaluación	12 productos	3 productos por cada Trimestre	3 productos por cada Trimestre	3 productos por cada Trimestre	3 productos por cada Trimestre	
--	------------------------------	--------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--

Anexo 8. Matriz de indicadores desglosados.

Cuadro #7 Matriz de indicadores desglosados.

Matriz medios de verificación por indicador								
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medios de verificación					Involucrados
			Fuente de información	Métodos de recolección	Métodos de análisis	Frecuencia de recolección	Responsable	
Fin	Crear espacios de atención de calidad a los usuarios, para vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades; para el avance democrático y el fortalecimiento	El proyecto del Proyecto de atención, contribuyó a un 80% comparación al inicio de proyecto, forman parte de la atención integral, de los usuarios de la Colonia 14 de Septiembre	Cuadernos de registro de calificaciones	Estadísticas	SPSS	Semestral	ENACAL	ENACAL UVE Policía Nacional Usuarios

	del Estado de derecho; para el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación que se vienen a fortalecer la atención al cliente.							
Propósito	Contribuir de forma eficaz a la mejora de la atención en las respuestas de los reclamos de los usuarios para lograr ese cambio de cultura de pago y concientizar a las familias para que no vuelvan a caer	Los Usuarios presentan aceptación del proyecto de atención integral a través de la realidad del consumo real.	Grupo focal Estadísticos	Ayuda memoria Listado de Asistencia	Análisis de grupo focal Excel	Bimensual	ENACAL	ENACAL UVE Policía Nacional Usuarios

	a estados de morosidad.							
Componente	Diseño de un manual de atención al cliente dirigido a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua, para que el personal involucrado implemente las estrategias que se requieren para este proyecto.	El 90% del personal forma parte de las nuevas estrategias como parte de fortalecer la atención al cliente	Grupo focal Estadísticos	Ayuda memoria Listado de Asistencia	Análisis de grupo focal EXCEL	Trimestral	Asesor externo Delegado Responsable del Cobranza	Asesor externo Delegado Responsable del Cobranza
	Nueva	80% es aceptada la	Informes	Informe de	Análisis e	Trimestral	Delegado	

	estrategia de atención dirigida al usuario, a través del plan estratégico implementado en la delegación de ENACAL Altamira	nueva estrategia por parte del usuario, a través del plan estratégico.		investigación.	interpretación		Responsable del Cobranza	Analistas Gestores de cobro Inspectores de Campo Fontanero Ayudante de Fontanero Secretaria
	Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas	Un 70% es aceptado por parte de los usuarios el buen uso del agua potable.	Datos de alcances a través de las redes sociales	Datos estadísticos	Excel	Trimestral	Delegado	Área de comunicación

	que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua							
Actividades	Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad	08 reuniones semanales para la elaboración del Manual	Listado de asistencia	Ayuda de memoria	Análisis de Ayuda de memoria	Semanal	Asesor externo Delegado Responsable del Cobranza	Asesor externo Delegado Responsable del Cobranza

	Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manuel de atención al cliente	Se capacito a 16 trabajadores de la sucursal ENACAL-Altamira	Taller Estadístico	Ayuda memoria Lista de Asistencia	Análisis de Talleres	Semanalmente	Delegado Responsab le del Cobranza externo	Analistas Gestores de cobro Jefe de Cobranza Inspectores de Campo Fontanero Ayudante de Fontanero Secretaria
	Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del	15 días primeros del mes de Abril	Visitas casa a casa	Ayuda Memoria Listas de Asistencia Estadísticas	Análisis de Ayuda Memoria	Quincenal	Delegado y jefe de Cobranza	Analistas Gestores de cobro Inspectores de

	diseño del Manual de atención al cliente							Campo Fontanero Ayudante de Fontanero
	Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de morosidad que desarrolla ENACAL Altamira.	Se desarrollará en dos meses de Mayo- Junio, los cuales se ocupará 2 veces a la semana al personal para desarrollar y cumplir con esta actividad	Informe	Informe técnico y fotográfico.	Análisis de los informes.	Mensual	Delegado Jefe de Cobranza	Analistas Gestores de cobro Inspectores de Campo
	Perifoneo en colonia 14 de	El perifoneo, se realizará los	Captación de los usuarios.	Usuarios preguntan	Implementación del	Quincenal	.Conductor	Conductor

	septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad.	primeros 15 días del mes de Julio, en horas de la tarde en horario a 5 a 8 pm.		por la convocatoria .	perifoneo			
	Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre	Actividad desarrollada en la última semana del mes de Julio, convocatoria realizada.	Talleres Estadísticos	Lista de asistencia Informes semanal Datos estadísticos	Análisis de los informes de resultados.	Semanal	Delegado y jefe de cobranza	Analista
	Selección y seguimiento a los usuarios que	Tiempo que se brindará respuesta a los usuarios en los	Datos de análisis de cada caso por	Inspección de campo	Análisis de los informes.	Mensual	Delegado y jefe de cobranza	Analista

	aplicaran al Proyecto de atención integral	meses de Agosto y Septiembre a usuarios que se encuentran en estado de morosidad de 21 facturas a mas	usuario					
	Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización sobre el buen uso de agua	Elaboración de Brochures y Manual, talleres, asambleas con los usuarios, con la presentación de “ENACAL, Capacitando al Pueblo, en el mes de Octubre y Noviembre	Presentación de informes de avances de material divulgativo	% de avance del material divulgativo.	Presentación del avance del plan.	Semanal	Delegado	Área de comunicación

	potable							
	Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre.	Promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre, en el mes de noviembre	Presentación de los Materiales Divulgativos	Informe Técnico Evidencia Fotográfica	Materiales divulgativos	Mensual	Delegado	Área de comunicación
	Feria en la Colonia 14 de septiembre para la promoción del buen uso del agua potable “entrega de brocheres y	Realizar y divulgar materiales divulgativos	Gira de medios	Video Fotografías Material audiovisual Informe de Resultados	Materiales divulgativos	Mensual	Delegado	Área de comunicación Analistas Gestores de cobro Inspectores de

	Manual “ ENACAL capacitando al pueblo”							Campo Fontanero Ayudante de Fontanero Jefe de Cobranza
	Sistematización y Evaluación	Entrega de producto físico mensual, sobre avance del proyecto y seguimiento de Proyecto	Bases de Datos Recolección de Información	Informe Mensual	Análisis de Informes	Mensual	Responsab le de Proyecto	

Cuadro #8 Matriz medios de verificación por indicador

Plan de Monitoreo, Seguimiento del Proyecto

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Frecuencia de recolección	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Fin	Crear espacios de atención de calidad a los usuarios, para vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades; para el avance democrático y el fortalecimiento del Estado de derecho; para el impulso de la	El proyecto del Proyecto de atención, contribuyó a un 80% comparación al inicio de proyecto, forman parte de la atención integral, de los usuarios de la Colonia 14 de Septiembre	Bimensual												

	ciencia, la tecnología y la innovación que se vienen a fortalecer la atención al cliente.													
Propósito	Contribuir de forma eficaz a la mejora de la atención en las respuestas de los reclamos de los usuarios para lograr ese cambio de cultura de pago y concientizar a las familias para que no vuelvan a caer a estados de morosidad.	Los Usuarios presentan aceptación del proyecto de atención integral a través de la realidad del consumo real.	Bimensual											
Componente	Diseño de un	El 90% del personal	Trimestral											

	<p>manual que sirva de guía a los analistas de atención al cliente para atender a los usuarios de la colonia 14 de septiembre del Distrito V de Managua, para que el personal capacitado aplique las técnicas y de esta manera dar respuesta en corto tiempo a los usuarios</p>	<p>forma parte de las nuevas estrategias como parte de fortalecer la atención al cliente</p>													
	<p>Nueva estrategia de atención</p>	<p>80% es aceptada la nueva estrategia</p>	<p>Trimestral</p>												

	dirigida al usuario, a través del plan estratégico implementado en la delegación de ENACAL Altamira	por parte del usuario, a través del plan estratégico.												
	Implementar campañas de divulgación y concientización del buen uso del servicio de agua potable en las personas que habitan en la colonia 14 de septiembre del distrito 5 de Managua	Un 70% es aceptado por parte de los usuarios el buen uso del agua potable.	Trimestral											

Actividades	Elaborar un manual con el equipo asesor, delegado y jefe de cobranza en el cual se detalle el paso a paso para brindar respuesta al usuario en condición de morosidad	08 reuniones semanales para la elaboración del Manual	Semanalment e												
	Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manuel de	Se capacito a 16 trabajadores de la sucursal ENACAL-Altamira	Semanalment e												

	atención al cliente														
	Realizar un pilotaje del análisis integral a los usuarios en estado de morosidad a través del diseño del Manual de atención al cliente	15 días primeros del mes de Abril	Mensual												
	Visitas casa a casa (entrega de Brochures) para dar a conocer la implementación del Proyecto de atención integral a las familias en estado de	. Se desarrollará en dos meses de Mayo- Junio, los cuales se ocupará 2 veces a la semana al personal para desarrollar y cumplir con esta actividad	Quincenal.												

	<p>morosidad que desarrolla ENACAL Altamira</p>														
	<p>Perifoneo en colonia 14 de septiembre para convocar a los usuarios que presentan estado en morosidad</p>	<p>El perifoneo, se realizará los primeros 15 días del mes de Julio, en horas de la tarde en horario a 5 a 8 pm.</p>	<p>Semanal</p>												
	<p>Proceso de selección para aplicar al plan de atención integral en los usuarios de la colonia 14 de septiembre</p>	<p>Actividad desarrollada en la última semana del mes de Julio, convocatoria realizada.</p>	<p>Semanal</p>												

	Selección y seguimiento a los usuarios que aplicaran al Proyecto de atención integral	Tiempo que se brindará respuesta a los usuarios en los meses de Agosto y Septiembre a usuarios que se encuentran en estado de morosidad de 21 facturas a mas	Mensual												
	Elaboración de materiales divulgativos (Brochures, banner, capacitaciones, talleres, asambleas con	Elaboración de Brochures y Manual, talleres, asambleas con los usuarios, con la presentación de “ENACAL, Capacitando al	Semanal												

	los habitantes y UVE distrital para articular el trabajo de concientización sobre el buen uso de agua potable	Pueblo, en el mes de Octubre y Noviembre														
	Giras de medios televisivos y radiales para la promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre	Promoción del buen uso del servicio de agua potable y anuncio de Feria colonia 14 de septiembre, en el mes de noviembre	Mensual													
	Feria en la Colonia 14 de septiembre para	Realizar y divulgar materiales divulgativos	Semanal													

	la promoción del buen uso del agua potable “entrega de brocheres y Manual “ ENACAL capacitando al pueblo																
	Sistematización y evaluación	Entrega de producto físico mensual, sobre avance del proyecto y seguimiento de Proyecto	Mensual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Anexo 9. Cronograma de Monitoreo de Seguimiento y Evaluación

Código Rubro	Descripción	Unidad de Medida	Nº Unidades	Costo Unitario US\$	Valor Total US\$
1	Gastos Operativos				
2	Presentación del Proyectos a involucrados				
2.2	Materiales de Prevención y Sanitarios				
2.2.1	Alcohol	Litro	1	\$ 3.66	\$ 3.66
2.2.2	Mascarillas	Cajas	3	\$ 3.30	\$ 9.90
2.2.3	Jabón líquido	Litro	1		\$ 3.66
3	Manual de atención al cliente				
3.1	Licencia del Programa Adobe Suit	Unidad	4		\$ 270.00
3.2	Impresión del Manual de nuevas estrategias y metodologías al atención al cliente	Unidad	8	\$ 30.00	\$ 240.00
4	Capacitar al personal de la delegación de Altamira para inducir en las nuevas estrategias implementadas en el Manual de atención al cliente.				
4.1	Libretas	Unidades	24	\$ 1.12	\$ 26.88
4.2	Lapiceros	Unidades	24	\$ 0.40	\$ 9.60
5	Visita casa a casa, entrega de Brochure				
5.1	Impresión de Brochures	Unidades	200	\$ 0.84	\$ 184.00
6. Perifoneo					
6.1 Perifoneo	Compra de bocina	Unidad	3	\$ 220.00	\$ 660.00
7	Proceso de selección para aplicar al plan				
7.1	Papel Higiénico	Unidades	8	\$ 1.00	\$ 8.00
7.2	Alcohol	Litro	4	\$ 3.66	\$ 14.64
7.3	Jabón líquido	Litro	2	\$ 3.66	\$ 7.32
7.4	Mascarillas	Cajas	4	\$ 3.30	\$ 13.20
8	Visitas integrales a los usuarios con altos índice de morosidad				
8.1	Impresión de estados de cuenta a consumo promediado.(Novedad)	Unidades	128	\$ 0.02	\$ 2.20
8.2	Instalar medidor de consumo				
8.3	Hembra de 1 1/2 media	Unidad	256	\$ 2.80	\$ 716.80
8.4	Pegamento PVC 1/4 de galón	Unidad	2	\$ 7.00	\$ 14.00
8.5	Llave de pase de 11/2	Unidad	128	\$ 0.42	\$ 53.76
8.6	Niple	Unidad	256	\$ 0.80	\$ 122.88
8.7	Costo del medidor	Unidades	128	\$ 30.00	\$ 3,840.00
8.8	Estado de cuenta de facturación del consumo real	Unidades	128	\$ 1.00	\$ 128.00
9	Elaboración de materiales divulgativos				
9.1	Capacitación y entrega de Brochures sobre el uso del agua potable	Unidades	200	\$ 0.84	\$ 184.00
9.2	Banner	Unidades	2	\$ 40.00	\$ 80.00
10	Gira de medio			\$ 40.00	
10.1	Viñeta Radial	Unidades	3	\$ 170.00	\$ 510.00
10.2	Anuncio TV	Unidades	3	\$ 225.35	\$ 676.05
10.3	Página de Facebook	Unidad	1	\$ 28.16	\$ 28.16
11	Brochures y manuales				
11.1	Entrega de Brochures del uso del agua potable	Unidades	500	\$ 0.84	\$ 450.00
11.2	Entrega de Manual de la colonia 14 de Septiembre	Unidades	250	\$ 30.00	\$ 7,500.00
	Total de actividades			\$ 848.17	\$ 15,756.71

No	Cargo	Tipo de contra	Salario Mensual	Inss Patronal	INATEC	VACACIONE	AGUINALI	TOTAL MENSUAL
1	Delegado sucursal	Salario anual	\$ 718.00	\$ 154.37	\$ 14.36	\$ 59.83	\$ 59.83	\$ 1,006.40
2	Secretaria	Salario anual	\$ 394.36	\$ 84.79	\$ 7.89	\$ 32.86	\$ 32.86	\$ 552.76
3	Responsable de Cobranza	Salario Anual	\$ 422.53	\$ 90.84	\$ 8.45	\$ 35.21	\$ 35.21	\$ 592.25
4	Contador	Salario Anual	\$ 450.00	\$ 96.75	\$ 9.00	\$ 37.50	\$ 37.50	\$ 630.75
5	Analista comercial	Salario anual	\$ 281.69	\$ 60.56	\$ 5.63	\$ 23.47	\$ 23.47	\$ 394.84
6	Analista comercial	Salario anual	\$ 281.69	\$ 60.56	\$ 5.63	\$ 23.47	\$ 23.47	\$ 394.84
7	Analista comercial	Salario anual	\$ 281.69	\$ 60.56	\$ 5.63	\$ 23.47	\$ 23.47	\$ 394.84
8	Gestor de Cobro	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
9	Gestor de Cobro	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
10	Gestor de Cobro	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
11	Inspector de campo	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
12	Inspector de campo	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
13	Inspector de campo	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
14	Responsable de Bodega	Salario anual	\$ 281.69	\$ 60.56	\$ 5.63	\$ 23.47	\$ 23.47	\$ 394.84
15	Fontanero	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
16	Fontanero	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
17	Fontanero	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
18	Ayudante	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
19	Ayudante	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
20	Ayudante	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
21	conductor	Salario anual	\$ 242.25	\$ 52.08	\$ 4.85	\$ 20.19	\$ 20.19	\$ 339.55
22	Periodista y jefe de área	Salario anual	\$ 500.00	\$ 107.50	\$ 10.00	\$ 41.67	\$ 41.67	\$ 700.83
23	Diseñador	Salario anual	\$ 422.53	\$ 90.84	\$ 8.45	\$ 35.21	\$ 35.21	\$ 592.25
24	Editor		\$ 422.53	\$ 90.84	\$ 8.45	\$ 35.21	\$ 35.21	\$ 592.25
Total General			\$ 7,605.96	\$ 1,635.28	\$ 152.12	\$ 633.83	\$ 633.83	\$ 10,661.02

Anexo 10. Presupuesto de Actividades y de RRHH