

VISTA DE TRANSICIÓN
PONENCIA DE LA PRESIDENTA
AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO
ING. DORIEL I. PAGÁN CRESPO

Muy buenos días, señor Presidente, miembros del Comité Entrante, funcionarios y personas presentes. Para fines de identificación se dirige ante ustedes muy respetuosamente la Ingeniero Doriel Pagán Crespo, Presidenta de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (a la cual en adelante me referiré también como la AAA o la Autoridad).

Dios me ha permitido servir al pueblo de Puerto Rico y evolucionar, junto a mi familia, en la AAA aportando día a día para asegurar que todos nuestros clientes tengan un servicio esencial como el agua y alcantarillado confiable y de calidad. Desde ser una funcionaria de línea supervisando una planta, pasando por ser Directora de la Región Norte, hasta ser vicepresidenta de operaciones y ahora poder ser la Presidenta de la Autoridad he sido la primera mujer en ocupar todas las posiciones operacionales de mando en la Agencia.

Para aquellos que hemos servido a Puerto Rico por muchos años -- en mi caso laborando en la AAA por más de treinta años -- puedo decir, que este ha sido un cuatrienio de muchos logros y avances para nuestra corporación.

Desde el 2021 al 2024, la Autoridad ha asegurado asignaciones de fondos federales para el beneficio de su infraestructura por montos sin precedentes, reactivando un agresivo programa de mejoras capitales. Hemos convertido a la AAA en una corporación autosuficiente, con un plan financiero a largo plazo, para atender los retos que aún permanecen, como la situación de su infraestructura, cuyo estado se ha afectado por el paso de tiempo, los recientes desastres naturales y la limitada disponibilidad de recursos tanto financieros

como humanos. Nuestro plan financiero a 15 años, reflejado en el Plan Fiscal certificado en junio de 2024, presenta el curso a seguir durante los próximos años para atender y mejorar el sistema, asegurando una infraestructura resiliente y la continuidad de un servicio de calidad a nuestros clientes adoptando las mejores prácticas de la industria, incluyendo maximizar los beneficios de la tecnología y mejorar el servicio a través de proyectos identificados incorporados al Programa de Mejoras Capitales.

Debo, antes que nada, agradecer y reconocer el compromiso de los servidores públicos de la Autoridad y mi equipo de trabajo. Como lo he hecho en el pasado, debo recalcar que la razón principal por la cual la Autoridad ha obtenido los logros que se detallarán a continuación, han sido gracias al capital humano con el que cuenta la corporación.

En cuanto a los temas que nos ocupan hoy, comenzaremos con un trasfondo general de la AAA y resumiremos la realidad actual de la corporación desglosándola en las áreas de: Finanzas, Infraestructura, Recursos Humanos, Operaciones y Planificación Estratégica.

Reconocemos que los miembros del Comité Entrante cuentan con todos los informes requeridos como parte del proceso de transición gubernamental. Entre ellos, se encuentra el Plan Fiscal del 2024, referido previamente que cubre hasta el año fiscal 2038 y define las iniciativas y proyectos críticos de la Autoridad, así como las proyecciones financieras a largo plazo, demostrando la capacidad financiera de la AAA a mediano y largo plazo para cumplir con sus obligaciones actuales y proyectadas.

Reconociendo que tienen acceso a estos documentos, nuestra intención es proveerles información general de interés de la AAA y un resumen de las áreas de mayor relevancia. Ciertamente, en caso de que el Comité Entrante necesite mayores detalles podemos atenderlos en el turno de preguntas o en una sesión ejecutiva.

→ **TRASFONDO**

Con respecto a su trasfondo, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, es una corporación pública e instrumentalidad gubernamental creada en virtud de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como la “*Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico*”.

La Autoridad fue creada con el fin de proveer a la ciudadanía un servicio adecuado de agua y alcantarillado sanitario y cualquier otro servicio o instalación incidental o propio a éstos.

La AAA tiene la responsabilidad de proveer estos servicios en la forma más eficiente, económica y confiable en armonía con el ambiente, la salud y la seguridad del Pueblo de Puerto Rico. De este modo, la Autoridad es propietaria y opera los sistemas públicos de suministro de agua y de alcantarillado de nuestra isla.

Sobre los servicios, señalamos que la AAA está a cargo de suministrar agua potable a más de 1.26 millones de clientes, en un área de servicio de más de 3,500 millas cuadradas. En particular, la Autoridad proporciona servicios de agua al 96% de los consumidores, utilizando ocho embalses principales (Carraízo, La Plata, Cidra, Toa Vaca, Rio Blanco Naguabo, Fajardo, Las Curias y Lago Regulador de

Isabela), sobre 240 pozos y 112 plantas de filtración. La Autoridad también proporciona servicios de alcantarillado al 61% de estos clientes, a través de 50 plantas de tratamiento de aguas residuales. Asimismo, cuenta con una red de sobre 21,000 millas de tuberías entre agua potable y alcantarillado.

En cuanto a su estructura organizacional, la AAA cuenta con cinco (5) Oficinas Regionales (Metro, Norte, Sur, Este y Oeste) y una Sede.

Debido a que Puerto Rico es una isla con una topografía variada, distribuciones demográficas aisladas y una mezcla diversa de usuarios, la AAA maneja un sistema de alta complejidad.

→ **ÁREAS IMPORTANTES**

Según les indiqué anteriormente, estaremos proveyéndoles información en las áreas de: Finanzas, Infraestructura, Recursos Humanos, Operaciones y Planificación Estratégica, que incluye Servicios al Cliente.

→ **FINANZAS**

✓ **CONDICIÓN INICIAL**

Desde el 2016 y hasta julio de 2019, la Autoridad mantuvo varios acuerdos de indulgencia que permitían el aplazamiento de pagos de su deuda federal. El 26 de julio de 2019, la Autoridad y la AAFAF consumaron acuerdos definitivos que reprogramaron aproximadamente \$1 mil millones en deuda federal, tanto de fondos del Programa del Fondo Rotatorio Estatal (SRF por sus siglas en inglés) como del Programa de Desarrollo Rural. Esto resultó en una reducción del servicio de la

deuda de \$370 millones de dólares durante los diez años siguientes y permitió un nuevo acceso a posibles fuentes de financiamiento federales para el Programa de Mejoras Capitales de la Autoridad. A partir de entonces, la Autoridad reactivó sus proyectos de mejoras capitales de manera gradual, focalizándose en proyectos que atienden cumplimiento ambiental y reconstrucción.

En agosto de 2020, la Autoridad obtuvo su primer préstamo de fondos SRF después de la modificación de la deuda federal, por un total de \$163 millones a una tasa de interés del 1% anual con un vencimiento de 30 años. Posteriormente, la AAA continuó ejecutando acuerdos de asistencia financiera para el financiamiento del SRF.

El 17 de diciembre de 2020, la Autoridad emitió los Bonos Senior 2020 para refinanciar la mayoría de sus Bonos 2008 a través de una oferta pública limitada. La emisión de los Bonos Senior 2020 resultó en \$350 millones en ahorros totales en el servicio de la deuda.

Todo esto llevó a la AAA a una posición de comenzar su camino hacia una recuperación financiera y acceso a los mercados, objetivos que se materializaron en estos últimos 4 años.

✓ **CONDICIÓN ACTUAL**

El 5 de enero de 2021, después de más de tres años de trabajo colaborativo entre la Autoridad, COR3 y FEMA, el Presidente de los Estados Unidos anunció una obligación histórica por un total de \$3,066 millones para proyectos de infraestructura para reconstruir los sistemas de la Autoridad de la devastación

causada por los huracanes de 2017. Dichos fondos fueron obligados por FEMA el 8 de enero de 2021. La cantidad comprometida por FEMA representa el 90% de los estimado total de costos de \$4,069 millones para reparar los daños a las instalaciones de la AAA. Según lo requerido por la adjudicación de FEMA, la Autoridad debe cumplir con un requisito de costo compartido del 10% ("pareo estatal") para sus proyectos de trabajo permanente financiados por FEMA (aproximadamente \$400 millones). La Autoridad planea cubrir el pareo con fondos de subvenciones del Departamento de Vivienda CDBG-DR, a medida que estén disponibles. El 2 de septiembre de 2021, el Departamento de Vivienda y la Autoridad celebraron un acuerdo de asignación de \$200 millones bajo el Programa de Pareo Estatal de CDBG-DR para financiar la mitad del requisito de contrapartida estatal de la adjudicación de FEMA. El 8 de marzo de 2024, el Departamento de la Vivienda informó a la AAA que se identificaron los \$200 millones adicionales y actualmente estamos revisando el acuerdo con el Departamento de la Vivienda para la obligación y asignación de dichos fondos a favor de la AAA.

El 25 de agosto de 2021 y posteriormente el 15 de junio de 2022, la Autoridad emitió bonos por un monto total de capital de \$1,655 millones, con una prima de sobre \$200 millones, para refinanciar la totalidad de los \$1,806 millones de Bonos Senior 2012. Este refinanciamiento resultó en una reducción total del servicio de la deuda de \$570 millones en comparación con los bonos senior de 2012.

Durante septiembre de 2022, Puerto Rico se vio afectado por el huracán Fiona, un huracán de categoría 1 en la escala de vientos huracanados Saffir-Simpson, que requirió gastos de emergencia incrementales. A pesar del impacto

del huracán Fiona, la AAA logró proteger su liquidez y recuperar su servicio de una manera ágil, a pesar de las circunstancias.

También, durante el año fiscal 2023, la AAA pudo saldar los montos adeudados por muchos años con la Administración del Sistema de Retiro y la Autoridad de Energía Eléctrica resolviendo las disputas relacionadas a pensiones, costos de energía y costos de compra de agua.

Por último, y no menos importante, la AAA se puso al día con la emisión de sus estados financieros auditados, habiendo emitido 6 estados financieros desde diciembre de 2021, siendo el último el del año fiscal 2023. La Autoridad espera emitir su estados financieros del 2024 próximamente.

La AAA ha logrado la certificación de los planes fiscales de los últimos 4 años con cambios mínimos y hemos obtenido resultados financieros que mejoraron las proyecciones incluidas en los presupuestos certificados por la Junta de Supervisión Fiscal. También hemos sometido todos los informes mensuales, trimestrales y anuales dentro de los términos provistos por dicha Junta.

Sobre el Presupuesto aprobado para este año fiscal 2025, la Autoridad se encuentra en cumplimiento con lo presupuestado tanto en sus ingresos como en sus gastos. Por ejemplo, según la información del primer trimestre del año fiscal en curso, la AAA se encontraba 2% de ingresos por encima de lo presupuestado (equivalente a \$7.2 millones de dólares) y 13% por debajo de los gastos presupuestados (equivalente a \$30 millones de dólares). El Informe de Transición, previamente sometido, incluye la información financiera pública más

actualizada de la Autoridad demostrando el cumplimiento con lo requerido en el Presupuesto certificado por la Junta de Supervisión Fiscal.

En los últimos 4 años y hasta el 30 de septiembre de 2024, la AAA ha recibido sobre \$450 millones en fondos de FEMA para la reconstrucción de la infraestructura de nuestra Autoridad y \$160 millones en fondos del Programa del Fondo Rotatorio Estatal, logrando firmar 8 acuerdos por un total de \$250 millones entre préstamos y donativos.

Todos estos logros permitieron que la AAA cambie su enfoque hacia mejorar su eficiencia operacional y ejecutar su programa de mejoras capitales. En resumen, durante los últimos años, la Autoridad ha logrado un progreso material hacia la responsabilidad fiscal, como lo demuestra el regreso a los mercados de capital, ahorros sustanciales en el servicio de la deuda por los refinanciamientos recientes, la obligación sin precedentes de fondos de recuperación de desastres de FEMA así como tener sus estados financieros auditados al día, transformando a nuestra Autoridad en una agencia autosuficiente con un plan financiero viable a corto, mediano y largo plazo, permitiendo dejar una infraestructura eficiente, optima y resiliente para el beneficio de Puerto Rico y de nuestras futuras generaciones.

✓ **PRÓXIMOS PASOS**

Los próximos pasos en el área de Finanzas se dirigen a mantener sus estados financieros auditados al día, así como maximizar el uso de los fondos federales para proveer un servicio de calidad al menor costo posible para nuestros clientes.

La Autoridad entiende que está lista para dejar de ser una entidad cubierta bajo la Ley PROMESA y ya se han mantenido conversaciones en esa dirección, las cuales deben progresar en los próximos meses para demostrar que es posible este objetivo y continuar siendo ejemplo para otras agencias y corporaciones en cuanto a un manejo financiero responsable. La Sección 209 de la Ley PROMESA establece que para dejar de ser una entidad cubierta bajo PROMESA la AAA debe cumplir con las siguientes condiciones: 1) tener acceso adecuado a los mercados de crédito a corto y largo plazo a tasas de interés razonables; 2) durante al menos 4 años fiscales consecutivos haber desarrollado sus presupuestos de acuerdo con las normas de contabilidad de “modified accrual basis”; y 3) durante al menos 4 años, los gastos no excedieron los ingresos de cada año. La AAA entiende que cumplió con las 3 condiciones, pero la Junta de Supervisión Fiscal se encuentra analizando información sobre las condiciones 2 y 3 para luego comenzar conversaciones en cuanto acceso al mercado, lo cual la AAA ha probado por sus recientes y exitosos refinanciamientos.

Como les indiqué, hemos avanzado. La Autoridad ha demostrado una mejoría continúa encaminada a su objetivo de afianzar su solidez financiera. Entendemos que los planes futuros de la AAA deben seguir inequívocamente dirigidos a lograr este objetivo.

→ **INFRAESTRUCTURA**

✓ **CONDICIÓN INICIAL**

Pasando a Infraestructura, luego de la AAA verse obligada a paralizar por completo el Programa de Mejoras Capitales (PMC) en el 2016, la AAA logró comenzar a reactivar su PMC en el año fiscal 2020, luego de concluir el proceso de modificación de deuda federal. y ha ido desde entonces aumentando gradualmente su inversión a medida que se han ido identificando los fondos

Como ustedes saben, los huracanes Irma y María en el 2017 y los terremotos del 2019/2020 causaron graves daños a nuestro sistema, dejando gran parte de la isla sin los servicios de agua y alcantarillado y afectando el proceso de reactivación del PMC así como su enfoque.

✓ **CONDICIÓN ACTUAL**

El estudio más reciente de evaluación de la condición de los activos de la AAA por un ingeniero consultor externo refleja que la infraestructura de la AAA se encuentra en una condición denominada en términos de ingeniería como “*adecuada*”. Ciertamente, nuestra expectativa no es tener un sistema denominado meramente como adecuado si no que entendemos que el sistema de la AAA debe estar en condiciones óptimas.

A tales efectos durante los últimos 4 años, desde el año fiscal 2021 al año fiscal 2024, la Autoridad ha invertido sobre \$1,000 millones en proyectos de mejoras capitales, llevando el nivel de inversión de \$125 millones en el 2021 a \$480 millones el año fiscal 2024.

Al 15 de octubre de 2024, la AAA tenía un Programa de Mejoras Capitales con más de 500 proyectos representando una inversión de sobre \$10 billones en 15 años. De estos 500 proyectos, 291 se encuentran activos a la fecha en 544 localidades representando una inversión total de \$7.1 billones.

Del total de proyectos, hay 26 proyectos en planificación con una inversión de \$1,719 millones (24% de la inversión total proyectada), 50 proyectos en diseño con una inversión estimada de \$2,117 millones (30%), 64 proyectos en proceso de subasta con una inversión proyectada en \$1,686 millones (24%), 87 proyectos en construcción con una inversión de \$1,320 millones (18%) y 273 proyectos en cierre con un total invertido de \$273 millones (4%).

Estos números reflejan el resultado de un esfuerzo extraordinario de nuestro Departamento de Infraestructura logrando poner en marcha un Programa de Mejoras Capitales de niveles históricos gracias a una alta actividad de subastas y contratación. Esto resulto en 192 proyectos subastados desde julio 2021 a septiembre 30, 2024 para un total de \$2,425 millones en costos de construcción.

En cuanto a construcción, desde julio 2021 a septiembre 30, 2024, la AAA inicio la construcción de 149 proyectos con un costo de construcción estimado en \$1,149 millones.

Entre los muchos proyectos que están en manos de la Autoridad podemos destacar algunos como, por ejemplo, el laboratorio de Caguas, un proyecto que se finalizó este año con una inversión de aproximadamente \$37 millones, siendo este el laboratorio más grande del Caribe.

Otros proyectos que también se han culminado son la Represa de Hatillo/Camuy con una inversión de más de \$6M, la eliminación de la Planta de Alcantarillado Rio Grande Estates, con una inversión de más de \$9M y las mejoras a la Planta de Filtros de Coto Laurel con un costo de \$10 millones.

También, durante el 2023 y 2024 la AAA actualizó su Plan Maestro de Mejoras Capitales (el "Plan Maestro") para proporcionar una hoja de ruta a largo plazo para transformar el Sistema de la AAA, haciéndolo más simple, seguro, eficiente, confiable y sostenible a base de las realidades económicas y demográficas actuales de Puerto Rico.

La actualización se completó el 30 de abril de 2024. Es importante mencionar que la mayoría de las recomendaciones identificadas por los consultores en el Plan Maestro 2024 ya se han abordado en el marco del Programa de Mejoras Capitales de la Autoridad lo cual refleja la calidad del proceso de planificación de proyectos de la AAA.

Las recomendaciones del Plan Maestro se orientan a optimizar la disponibilidad del agua y en mejorar la eficiencia operacional.

✓ **PRÓXIMOS PASOS**

Entendemos que, en cuanto a próximos pasos en el área de Infraestructura, la mayor prioridad debe ser mantener y acelerar la implementación del PMC, dando continuidad a la ejecución de los proyectos de reconstrucción y resiliencia y a proyectos de cumplimiento ambiental.

El plan para los próximos meses (hasta el 30 de junio de 2025) incluye la adjudicación de 4 subastas con un costo de construcción de \$1,171 millones y el

inicio de construcción en los próximos meses de 37 proyectos por un costo de \$774 millones.

Algunos de los proyectos importantes a completarse en los próximos meses incluyen la terminación de la troncal sanitaria de Dorado con una inversión de sobre \$40 millones y la toma flotante de Guajataca con una inversión de \$8.1 millones.

Como proyectos críticos en construcción podemos mencionar el dragado del embalse Carraizo con una inversión de \$100 millones, las mejoras a la planta Enrique Ortega con una inversión de aproximadamente \$140 millones y las mejoras a la Planta de Alcantarillado de Guayama con un costo de sobre \$80 millones.

→ **RECURSOS HUMANOS**

✓ **CONDICIÓN ACTUAL**

En cuanto a Recursos Humanos, al 30 de septiembre de 2024 la AAA contaba con una plantilla de 4,451 empleados (lo cual incluye 4,289 empleados activos y 162 empleados en pre-retiro). Del total de empleados activos, 2,898 son del grupo laboral UIA, 100 de la HIEPAA, 1,125 gerenciales y 166 empleados de confianza.

Durante los últimos años la AAA ha logrado otorgar diferentes beneficios económicos a sus empleados, como ser:

- Septiembre 2021 – “Premium Pay” – fondos ARPA – \$7.5M
- Mayo 2022 – Pago por trabajos durante emergencias – \$2.4M

- Julio 2022 – Nuevas Escalas Salariales - \$13.5M anuales
- Julio 2023 – Aumento de salario mínimo – \$395,000 anuales
- Enero 2024 – Revisión de dietas – \$2.3M anuales, incrementando las dietas de desayuno, almuerzo y cena de \$3.60, \$8 y \$8, a \$6, \$11 y \$10, respectivamente.
- Julio 2024 - Aumento de salario mínimo – \$2M

A pesar de estos beneficios adicionales, entre otros, que han logrado garantizarse a los empleados, recientemente la AAA ha enfrentado retos para reclutar y retener personal, por lo que nos hemos dado a la tarea de revisar el Plan de Clasificación y Retribución que se encuentra actualmente bajo la evaluación de la Junta de Supervisión Fiscal.

Asimismo, la Autoridad continua con las iniciativas de comunicación interna orientadas a lograr la integración de todos los grupos laborales y a mantener al personal informado de primera mano a todos los niveles, lo cual redundo en una mayor efectividad. Entre otras se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- Programa conócenos, que va dirigido a que nuestros equipos de trabajos conozcan otras áreas de servicio como, por ejemplo, plantas de filtración y de tratamiento.
- Competencia de tapping, donde las áreas operacionales crean equipos para competir entre sí en la realización de un tapping en tubería, el ganador luego compite a nivel nacional en el evento anual de la AWWA/ACE.

- SEDE en las regiones, visitas del equipo ejecutivo junto con la presidenta para reconocer la labor de empleados destacados y a su vez escuchar la inquietudes y sugerencias de primera mano a través del programa equipo 5 estrellas.

Estas iniciativas han sido posibles gracias al esfuerzo y dedicación de los equipos de Recursos Humanos, Comunicaciones y Capacitación.

En cuanto a áreas de oportunidad con respecto a Recursos Humanos, debemos indicar que en estos momentos la AAA tiene la necesidad de reclutar personal crítico, específicamente en el área de Operaciones, como por ejemplo operadores de planta, electromecánicos e ingenieros.

✓ **PRÓXIMOS PASOS**

Para nosotros es una prioridad completar la implementación del plan de clasificación y retribución, luego de culminar los procesos de aprobación de la junta de gobierno y la junta de supervisión fiscal, así como el proceso de dialogo con las organizaciones sindicales.

→ **OPERACIONES**

Ciertamente, todos los temas que hemos atendido hasta ahora son significativos, pero particularmente el área de Operaciones es el corazón de la AAA y es el área a la cual hemos otorgado gran dedicación e importancia desde que asumí como Presidenta.

Según les mencioné, -- debido a la magnitud y a los daños catastróficos ocasionados en el pasado por los huracanes Irma y María en 2017, Fiona en 2022

sumado a los terremotos y la pandemia -- la AAA ha tenido que continuamente reformular sus prioridades e ir recuperándose paulatinamente. Este proceso de reformulación o reingeniería de prioridades ha impactado directamente el área operacional de la AAA.

✓ CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Con respecto a Cumplimiento, se logró completar la primera enmienda al Acuerdo por Consentimiento existente con la EPA.

A pesar de haber tenido una pérdida total de su laboratorio, la AAA ha cumplido con las regulaciones ambientales, incluyendo el “*Safe Drinking Water Act*” y el “*Clean Water Act*”. El pasado mes de octubre inauguramos el nuevo y moderno laboratorio central de la AAA, siendo el más grande del caribe.

Asimismo, hemos cumplido con los requisitos de análisis de muestras mandatorios bajo las referidas leyes federales y con el Programa de Pretratamiento ordenado por la EPA.

Además, la AAA se encuentra implementando el Programa SSOMP (*Sewer Sanitary Operations and Maintenance Program*) requerido por la EPA para la inspección, limpieza y/o reparación y atención de interconexiones del sistema sanitario al pluvial, logrando la limpieza de líneas sanitaria hasta el presente año de 366,000 metros lineales.

El Programa FOG (*Fat, Oil and Greases*) también se ha implementado para evitar obstrucciones de tuberías y desbordes, incluyendo un programa de limpieza del sistema de alcantarillado. La AAA ha realizado 39,512 inspecciones entre los años 2021 al 2024.

✓ GENERADORES

Continuando con operaciones, pasamos al tema de generadores de emergencia el cual es fundamental para la AAA, permitiendo que la Autoridad cuente con un sistema más resiliente y preparado de cara a posibles desastres naturales o interrupciones del servicio eléctrico.

En los pasado años se han realizado subastas para la adquisición de generadores con una inversión aproximada de sobre \$100 millones de dólares para un total de sobre 500 generadores.

La AAA tiene 1,304 instalaciones con generadores definidas como las más críticas y 318 disponibles para ser ubicados según la necesidad. La Autoridad espera mantener una asignación presupuestaria recurrente para la adquisición de generadores. Además de las adquisiciones la AAA ha llevado a cabo procesos de competencia para poder tener mayor disponibilidad de generadores particularmente en la temporada de huracanes.

✓ FLOTA

Con respecto a otro tema operacional medular como lo es el de flota, la AAA cuenta con aproximadamente 2,900 vehículos. Entre los años 2021 al 2024, mediante procesos de subasta se adquirieron 354 vehículos con una inversión de \$31.7 millones de dólares. La Autoridad adquirió vehículos tales como: pickups, jeeps, camiones, plataformas, grúas, entre otros, para mejorar su eficiencia. Estamos conscientes de que la flota de la corporación aún no se encuentra en un

estado óptimo por lo cual los esfuerzos para mejorarla y actualizarla deben continuar.

✓ **PRÓXIMOS PASOS**

Entendemos que los próximos pasos que debe llevar a cabo la AAA con respecto al tema Operacional deben estar orientados a culminar los diversos proyectos e iniciativas que se encuentran en curso, muchas de ellas requeridas como parte del Plan Fiscal.

Entre ellas, se debe continuar estructurando cada departamento y cada iniciativa mediante indicadores clave de desempeño para poder medir su efectividad y productividad; y se debe continuar desarrollando una cultura orientada a la implementación de nuevas tecnologías que contribuyan a un mejor desempeño de la Agencia y la conservación de nuestra materia prima.

Además, se debe continuar con los procesos de subasta que redundarán en mejorar la eficiencia de la corporación, como lo son las subasta para la adquisición de generadores y flota.

De igual forma, se deben continuar con las mejoras a nuestra red de distribución para mantener la reducción de salideros y brindar un servicio óptimo.

→ **PLANIFICACION ESTRATEGICA Y CORPORATIVA**

OFICINA DE MANEJO DE PROYECTOS (PMO)

Bajo la vicepresidencia de planificación estratégica y corporativa, en el año 2023 logramos la creación de la Oficina de Manejo de Proyectos (PMO por sus siglas en inglés), oficina que estará alineada en apoyar la corporación en la gestión de la selección, priorización, planificación y ejecución de proyectos estratégicos y corporativos.

SERVICIOS AL CLIENTE

En el área de Servicio al Cliente, se han llevado a cabo varias iniciativas. La AAA desarrolló nuevas estrategias y aplicaciones para continuar mejorando los servicios a nuestros clientes, se creó el chat gotín en el portal web, utilizando inteligencia artificial. Esta herramienta facilita la gestión del cliente en la búsqueda de servicios.

Durante este cuatrienio también se inauguraron tres nuevas oficinas de servicio al cliente, en los pueblos de Mayagüez, Caguas y San Juan, siendo ejemplos de oficinas modernas y funcionales para brindar una mejor experiencia de servicio a nuestros clientes.

Como proyecto crítico de la AAA, se culminó el proyecto piloto de cambio de contadores mecánicos por inteligentes y actualmente estamos trabajando con los diferentes componentes para dar comienzo al despliegue completo del proyecto a nivel Isla. Esta nueva tecnología proveerá más y mejores herramientas para poder brindar un servicio al cliente más eficiente y abarcador

y a la misma vez brindará información clave para el manejo eficiente de la distribución del agua.

ADiestRAMIENTO

Bajo la oficina de capacitación y educación, la Autoridad ha inaugurado en el 2024 un estudio de grabación de última generación, para crear contenido educativo para nuestros empleados, contribuyendo en el aumento de las horas de adiestramientos y llegando a más empleados. Esto se suma a un extenso glosario de adiestramientos brindados “in-house” por la AAA.

Adicionalmente la AAA brindará un “onboarding process”, donde se pretende darles a todos los empleados de nuevo ingreso una visualización de todo lo que abarca la AAA, para que entiendan el proceso completo de purificación y tratamiento de agua.

OFICINA DE RECUPERACION DE AGUA (ORA)

Durante estos 4 años la Oficina de Recuperación de Agua (ORA) ha sido efectiva en los renglones que maneja:

- Reducción de producción de agua potable, que en el año 2021 tenía 551.5MGDs y en el año fiscal 2024 se redujo a 513.17MGDs, lo cual representa una reducción en producción 38 MGD o 7%.
- Recuperación bajo manejo de presiones, que hoy se estima en 4.08MGDs comparado con el 2021 que teníamos 2.73MGDs.
- Recuperación por detección de fugas ocultas, hoy tenemos 12.07MGDs en recuperación comparado con el año 2021 que eran 8.83MGDs.

- Medición de producción que aumentó de un 85% en 2021 a 94.40% en el 2024.

✓ **PRÓXIMOS PASOS**

ORA espera finalizar la instalación de metros de flujo hasta completar el 100% de la medición de producción, según requerido por el Plan Fiscal, así como implementar las iniciativas de reducción de presiones y detección de fugas establecidas en el Plan Fiscal.

→ **RESUMEN**

En resumen, la AAA está comprometida en mantener su enfoque en continuar mejorando los procesos operacionales en aras de optimizar la satisfacción y experiencia de los clientes, maximizando los recursos disponibles y ejecutando el PMC de la manera más eficiente posible, teniendo siempre como norte la integración a todos los niveles de nuestro recurso más valioso que es nuestro capital humano.



Ing. Doriel I. Pagán Crespo
Presidenta Ejecutiva AAA