



Año 4 No.8 Ene-Jun. 2004

Aguas de La Habana



ExpoAgua 2004

*5ta Edición del Salón Internacional de Tecnologías
y Productos del Agua.*



REPUBLICA DE CUBA

OFICINA NACIONAL DE NORMALIZACION

CERTIFICADO

que se otorga a

AGUAS DE LA HABANA

Fomento y Recreo, Palatino -Cerro
Ciudad de La Habana

por tener implantado un SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
que satisface los requisitos establecidos en

NC-ISO 9001:2001

con el alcance

Servicio de Gestión Comercial para el sector estatal y en divisas y la facturación y cobro del sector residencial. Instalación y mantenimiento de contadores de agua e instalaciones de acometidas. Depuración de las aguas residuales en la EDAR-Quibú.

Expedido en Ciudad de La Habana a los 21 días del mes de abril del 2004

Registro No. 062-2004

Válido hasta: 14 de diciembre de 2005

Dra. Nancy Fernández Rodríguez

Directora General
Oficina Nacional de Normalización

Sumario

Año 4 No.8 Ene-jun. 2004

<i>Carta del Director</i>	1
<i>Reuniones Corporativas y Cambios en la organización</i>	2
<i>Reconocen resultados de Aguas de La Habana en Balance del INRH</i>	3
<i>Conozca la Dirección Comercial</i>	4
<i>Medidas organizativas en el sector residencial</i>	8
<i>Campañas de Ahorro</i>	9
<i>Las BTJ a la Vanguardia Jóvenes Forjadores del futuro</i>	10
<i>Día de la Prensa y Día Mundial del agua</i>	11
<i>Vento: Belleza y Seguridad</i>	12
<i>Certificado de Calidad</i>	13
<i>Resultados económicos y de control en el ejercicio 2003</i>	14
<i>Expoagua 2004</i>	15
<i>Seguridad informática</i>	16
<i>Subdirección de Metraje</i>	17
<i>El Director de Recursos Humanos visita España</i>	18
<i>Más de medio siglo en alcantarillado y drenaje</i>	20
<i>Calidad del Agua Batalla de Ideas</i>	21
<i>Entrevista a Gilda Pérez Amigó</i>	22
<i>Resultados del Concurso Infantil</i>	23
<i>Avances en la Sectorización</i>	24
<i>Resultados de la Emulación Sindical</i>	25
<i>Visita de familiares de los Cinco</i>	26
<i>Convenio Colectivo de Trabajo Ejercicio Meteoro 2004 Visita del Jefe de la Defensa Civil de Argelia</i>	27
<i>La Logística es algo que nos interesa a todos</i>	28
<i>Obra de desvío de conductora de la fuente de abasto Cosculluela</i>	29
<i>Góticas de nuestras vidas</i>	30
<i>Grifo Abierto</i>	31
<i>Fuentes Habaneras</i>	32
<i>Noticias del agua</i>	11,21,27

Carta del Director



Estimados compañeros:

Recientemente hemos recibido con satisfacción por parte de la Oficina Nacional de Normalización el otorgamiento del Certificado de Calidad por tener implantado un **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD** que satisface los requisitos establecidos en NC ISO 9001:2001 con el alcance servicio de Gestión Comercial para el sector estatal y en divisas y la facturación y cobro del sector residencial, instalación y mantenimiento de contadores de agua e instalaciones de acometidas y depuración de las aguas residuales en la EDAR - Qubú. Para el conjunto de todos nosotros debe ser motivo de orgullo y de estímulo para continuar ampliando nuestro alcance a otras áreas y servicios hasta alcanzar la totalidad de nuestro objeto social, y de esta manera obtener las mejoras y sinergias entre las distintas áreas que nos permitan aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

Quiero destacar la importancia del hecho de hacer las cosas bien y que la posesión de un certificado de calidad sin la dedicación y el empeño diario de todos no nos llevaría a alcanzar nuestros objetivos de prestar cada día un mejor servicio a nuestros usuarios. Es por ello que es necesario que todos seamos conscientes de la importancia de cada uno de los trabajos que desarrollamos independientemente del nivel, categoría etc., ya que en definitiva el resultado final es la suma de todos nuestros esfuerzos.

Atravesamos momentos difíciles y es por ello que es necesario que los recursos que pone la empresa en nuestras manos sean usados de la forma más racional para obtener de ellos el máximo rendimiento y efectividad.

En vuestras manos tenéis un nuevo número de nuestra publicación interna en la cual podréis ver los avances y nuevos proyectos que se están desarrollando así como noticias de interés de nuestro día a día.

LIC. JULIO RATA ROMERO
Director General

Reuniones corporativas

Consejo de Administración y Junta de Accionistas.

El día 5 de abril se celebraron las sesiones del Consejo de Administración y la Junta de Accionistas. Se chequearon los acuerdos de reuniones anteriores y se adoptaron como principales nuevos acuerdos, la aprobación de las cuentas de resultado auditadas del ejercicio 2003, incluyendo el fondo de estimulación económica a los trabajadores. En estas reuniones participó su Presidenta Eulalia López, el Vicepresidente Manuel Navarro, el Director General de Aguas de La Habana Julio Ratia; los miembros habituales Alfonso Ferreiro y Alberto Usobiaga como Consejeros de la parte privada; Carlos Menéndez, Ramón Rodríguez y Jesús Hernández Consejeros de Aguas de La Habana; el secretario Alberto Sauri, acompañados de forma especial y en representación de los accionistas por el Presidente del INRH Jorge L. Aspiolea, el Director General del Sector de Agua y Saneamiento de Agbar Ángel Simón, el Vicepresidente del INRH Manuel Font y el accionista Enrique Martínón.



En esta ocasión los integrantes del Consejo de Administración y de la Junta de Accionistas coinciden en una foto de grupo. De izquierda a derecha Carlos Menéndez, Alberto Sauri, Alfonso Ferreiro, Julio Ratia, Enrique Martínón, Ángel Simón, Jorge L. Aspiolea, Eulalia López, Ramón Rodríguez, Manuel Navarro, Manuel Font, Jesús Hernández y Alberto Usobiaga.

Cambios en la organización

Durante estos primeros meses del año hemos visto como se han producido una serie de cambios importantes que debemos destacar y que han llevado consigo el inicio de nuevas misiones a destacados compañeros. Por una parte se ha producido la salida de Turiano Rodríguez a Bogotá, Colombia para trabajar en un proyecto que allí desarrolla el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INRH); desde aquí le doy las gracias por su trabajo al frente de la Dirección de Atención al Cliente y le deseo toda la suerte en su nuevo destino. Para cubrir su baja se seleccionó a Gilda Pérez (ex - subdirectora de facturación) quien a su vez fue sustituida por Adisbel Daniel Ramos. Para ambas todo el apoyo y suerte en sus nuevas tareas dentro de Aguas de La Habana.

Posteriormente fue seleccionado Os mundo Paz (Subdirector de Compras) para ocupar un puesto de gran importancia en la empresa Cubahidráulica, perteneciente al INRH. Su baja no se va a cubrir sino que sus funciones las asume Osmany Caraballo y así de esta manera, se centraliza compras y almacenes. Para ambos toda la suerte ya que amplían de manera considerable su volumen de responsabilidad y trabajo. Recientemente se ha producido otra salida de gran importancia, ésta ha sido la selección de Raúl Suárez (Subdirector de Saneamiento) por parte del INRH para desarrollar su trabajo como Director de la empresa de Acueducto y Alcantarillado del Este. Un gran reto y responsabilidad para él y que por supuesto va a contar con el total apoyo de Aguas de La Ha-

bana y el mío personal. Para cubrir su puesto se ha seleccionado al compañero Humberto González (Subjefe de Base Oeste de Saneamiento) persona de gran capacidad y que seguro va a cosechar grandes éxitos en su nueva función. Bajo mi punto de vista podemos decir que tenemos un plantel de cuadros y dirigentes muy capaces y que en cualquier momento pueden ser seleccionados para retos y funciones de mayor nivel, y eso debe ser un motivo de orgullo de esta organización en la que la capacitación del recurso humano, ha sido una prioridad desde su inicio.

LIC. JULIO RATIA ROMERO

Director General

Reconocen resultados de Aguas de La Habana en Balance del INRH

Julio Ratia Romero recibió los diplomas correspondientes.

Los días 4, 13 y 14 de febrero fueron celebradas las reuniones de los balances del trabajo realizado en el 2003 por la Delegación Provincial del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INRH), el Grupo Empresarial de Acueducto y Alcantarillado (GEAAL) y el propio INRH, con la cual culminaron los análisis de logros y deficiencias en el sector de los recursos hidráulicos y en particular el servicio de acueducto y alcantarillado.

En todas estas reuniones participaron el Director y Subdirector General de la Sociedad, Julio Ratia Romero y Carlos Menéndez Gómez, respectivamente, quienes intervinieron indistintamente para dar a conocer a los asistentes los resultados de la labor de Aguas de La Habana en los 8 de los 15 municipios que gestiona en la capital cubana; destacándose que al culminar el 2003 solo quedaban alrededor de 2 mil personas que no reciben el agua por las redes, de las cerca de 42 mil existentes al iniciar sus operaciones en el año 2000. Ello ha sido posible gracias al programa de rehabilitación de las redes hidráulicas, que continúa y en su segunda fase permitirá aumentar los horarios del servicio has-



Presidente del INRH lo felicita tras recibir diploma de mano de Yadira García.

ta llegar a brindarlo en un futuro no muy lejano todos los días durante las 24 horas.

Las autoridades cubanas reconocen de modo muy especial los beneficios para la población que representa el trabajo que ha venido realizando la Sociedad, a la cual reiteran su confianza y apoyo.

El Director General recibió en estas reuniones Diplomas de Reconocimiento Especial otorgados por la Secretaria General del Sindicato Provincial de la

Construcción, Maura Portales; el Director General del GEAAL, Ramón Rodríguez y el Presidente del INRH, Jorge Luis Aspiolea. En ellos se reconocen los resultados obtenidos, el apoyo brindado al resto de las empresas de acueducto del país; así como por la introducción de tecnologías de avanzada en la actividad de acueducto y alcantarillado y por los avances logrados en los servicios que presta en la capital cubana.

En el Balance del INRH el Subdirector General de la Sociedad, Carlos Menéndez Gómez, recibió un Diploma que lo acredita como Cuadro destacado a escala nacional. En esta actividad, preside entre otros, por la miembro del Buró Político Yadira García; el Presidente del INRH, Jorge Luis Aspiolea y el Secretario General del Sindicato de la Construcción Rafael Mesa, participaron todos los directivos y delegados provinciales de las empresas de acueducto y alcantarillado del país y cada uno de ellos se dirigió al plenario para exponer las situaciones actuales y perspectivas en todos los territorios. El Director General del GEAAL, Ramón Rodríguez, hizo un especial reconocimiento a los trabajadores del sector.

LIC. HERIBERTO RICARDO BALLESTER

Jefe Dpto. Comunicaciones Institucionales



Yadira García y Jorge Luis Aspiolea con los cuadros destacados.

Conozca la Dirección Comercial a través de sus trabajadores

Es por eso que Aguas de La Habana Soy Yo.

Desde la creación de Aguas de la Habana, los trabajadores y dirigentes de la Dirección Comercial han desarrollado un amplio trabajo, el cual se ha caracterizado por la dedicación, responsabilidad, creatividad y sobre todo por los logros alcanzados. Todo esto se ha traducido en un mejoramiento continuo de los servicios que presta y una mayor satisfacción de los clientes.

Les invitamos entonces a conocer con un poco más de profundidad a qué nos dedicamos y cuáles son nuestros objetivos a través de algunos de sus integrantes.

Carlos Serrano (Director Comercial):

¿Qué representa para usted la Dirección Comercial?

Hace parte imprescindible de una organización como la nuestra. Es a través de ella donde se originan los presupuestos teniendo en cuenta los volúmenes de facturación. Persigue que, una vez facturados esos valores, se recaude el mayor por ciento y en el menor tiempo posible pero siempre buscando la satisfacción del cliente en cada uno de los procesos que intervienen en la Gestión Comercial; es decir, es tan importante el carácter social del servicio que prestamos como asegurar el rendimiento esperado por la empresa.

¿En su opinión que cambios ha experimentado la Dirección Comercial desde su creación con Aguas de la Habana?

Se percibe un mayor valor agregado del servicio tanto por parte del usuario como de los empleados que la conforman, sinergia en los procedimientos aplicados y certificados por la Norma ISO (primeros en recibir este reconocimiento a nivel de empresa de servicios públicos en el país), gran sentido de pertenencia de cada uno de los trabajadores hacia lo que hacemos, evolución continua de sus profesionales y considerar el logro de un objetivo planteado como punto de partida inmediato de un reto mayor.



Personal de las Subdirecciones de Facturación y Cobro.

Gilda Pérez (Directora de Atención al Cliente Residencial):

Ahora que has sido nombrada Directora de Atención a la Población quisiera saber que huella deja en ti la Dirección Comercial.

Comercial es parte de mí. No me deja huellas, sino, sentimientos, vivencias, experiencias y aprendizajes, que forman parte de mi sentir como profesional y ser humano, que me acompañarán y ayudarán durante el paso por la vida y la actividad laboral que aún tengo por delante. Me llevo enseñanzas de logros de trabajo en colectivo, de no conformarnos con los resultados obtenidos y de mantener siempre una visión hacia la mejora continua y al perfeccionamiento. A trabajar por la satisfacción y respeto de nuestros clientes; y velar siempre por las finanzas de nuestra empresa.

Adisbel Ramos (Subdirectora de Facturación):

En cifras, ilústreme el departamento que gestiona.

Se gestionan 15 oficinas comerciales de Aguas de la Habana y 17 de Empresas de la Periferia. Es por ello que contamos con un maestro de abonados en el sector residencial de 328.352 clientes y 201.558 clientes para los acueductos de la periferia, a los cuales se les realiza el proceso de facturación. Este proceso se ejecuta mensualmente en 9 días por cada oficina; son actualizados anualmente más de 120.000 datos de abonados, se analizan 540.780 facturas, y se imprimen más de 6 millones de recibos anuales. El valor medio del recibo es de 4,20 pesos. Todo este trabajo lo realizamos entre doce personas.

Senovia Iglesias (Jefa Dpto Fact. Estatal):

La creación del Dpto que gestiona es reciente, ¿qué motivó su creación?

Se creó el Departamento con el fin de especializar cada vez más nuestras actividades, ofrecer una mayor satisfacción al cliente y alcanzar los objetivos que perseguimos en la empresa. Actualmente ya hemos definido y puesto en funcionamiento el proceso de facturación de es-

tatal que se compone de 12000 usuarios, quienes aportan a su vez el 50% de los ingresos en Moneda Nacional.

Rigoberto Hernández
(Jefe Dpto Fact. Divisa):

¿Cuáles han sido los principales resultados del Departamento de Facturación de Divisa alcanzados en el año 2003 y que objetivos se tienen para el 2004?

El Año 2003 resultó ser un período de resultados satisfactorios para el Departamento y de cambios importantes, encaminados a la mejora del proceso y la imagen para con nuestros clientes, los cuales comento a continuación: se cumplió el presupuesto planificado; el calendario de facturación alcanzó los diez días; se implementó la facturación de los extraconsumos en usd de los usuarios exonerados del pago en Divisa; medición del 100% de los usuarios; se revisaron la totalidad de Índices de Consumo a los Grandes Clientes; se renovó por completo el diseño de la factura; implementación de los TPL's (Terminales Portátiles de Lectura); y se le realizó la Atención Personalizada a los grandes clientes a través de nuestros inspectores integrales. Para el año 2004 el Departamento cuenta con objetivos más ambiciosos. Entre algunos de ellos podemos mencionar los siguientes:

alcanzar los ingresos presupuestados; disminuir a nueve días el proceso de facturación; mantener constante la revisión de los Índices de Consumo; incrementar en 25 lecturas la media actual; e incorporar a todo aquel cliente que tenga como consumo promedio mas de 1000 m3 a la atención personalizada.

Leonardo González (Inspector Integral):

¿Qué significado tiene para ti brindar una atención personalizada a los grandes clientes ya sea en divisa o estatal?

Para mí es muy importante darle una atención personalizada a los grandes clientes, en primer lugar por la interrelación que se crea entre el cliente y el proveedor. De esta manera le brindamos una mayor información al mismo y viabilizamos sus dificultades, conociendo sus problemas. A los grandes consumidores le revisamos periódicamente el estado técnico del metrocontador. Realizar esta actividad realmente me hace sentir muy bien, no por gusto me llaman "Leo, el de los grandes consumidores, el de los grandes problemas y el de las grandes soluciones".

Eliécer Rojas
(Jefe Dpto de Inspecciones):

¿Cuáles son las principales actividades que realizan en tu departamento?

A través de nuestros Ingenieros y Técnicos realizamos las actividades encaminadas a establecer las causas que originan las reclamaciones y dar solución a las mismas; crítica durante el proceso de facturación; captación de nuevos clientes; elaboración de las fichas para metraje y suspensiones radicales del servicio; cálculos de las nuevas acometidas; verificaciones comerciales; cálculo de los índices de consumo de grandes clientes; y proyectos especiales. Dadas nuestras características, por la funciones y responsabilidades que tenemos, nos consideramos la visión del personal administrativo que labora en la Dirección Comercial.

Mirta Rodríguez
(Subdirectora de Cobros):

Tu Subdirección es como un buen arbitro de un partido, es decir, entre menos te sientas en algunos aspectos mejor. ¿Nos podrías explicar la razón?

Pues en parte tienes mucha razón, una de las principales funciones de la subdirección es mantener al día la información contable proveniente de la Gestión Comercial en las tres bases de datos (residencial, estatal y divisa) con la Dirección de Economía. El hacer esto de manera disciplinada y sin observaciones es nuestro objetivo. Por lo tanto, el mejor resultado de nuestra labor es permitir que se juegue, de acuerdo a tus términos, sin que nos hagamos notar por señalamientos. Pero, por otro lado, existe otra función de la subdirección que requiere de una constante y activa participación de nuestro personal: el cobro de los más de 350 mil recibos mensuales;

el esfuerzo diario por cobrar todo lo depositado tanto de las Oficinas del Residencial como lo que entra en los Estados de Cuenta por Transferencias Bancarias; y la espera del último cheque que trae un Gestor para hacer el cierre. No podemos dejar de mencionar la Gestión de Cobro del Estatal donde se cobra el 98% de la emisión del mes, con una rotación de cartera de 36 días incluyendo la emisión del mes.

Carlos Ortega
(Jefe Dpto Cobros Divisa):

¿Como es la relación con los bancos actualmente?

Nuestras operaciones bancarias en USD y M.N. están debidamente contratadas con las entidades BICSA, BFI y Bandec. La alta tecnología que impera en el sistema de la Banca Nacional permite que a diario tengamos conocimiento de cada operación que ocurre directamente en nuestras cuentas bancarias y por ello siempre tenemos en la oficina un cobro actualizado de los pagos que recibimos. Actualmente nuestra empresa hace uso del servicio de Banca Remota, que no es más que mantener una conexión directa con el banco, lo que nos permite, entre otras ventajas, conocer en cualquier momento cada uno de los movimientos que se producen en nuestra cuenta bancaria y realizar el cobro automático a aquellos clientes que lo hayan autorizado en el momento de la contratación. Los cobros estatales se realizan por remesas bancarias al siguiente día de haber expedido la facturación correspondiente.

Aregma (Financista):

¿Cómo se manifiesta la satisfacción del cliente en la actividad específica que realizas?

Cuando el cliente se siente bien atendido. Para ello a diario organizamos nuestros puestos de trabajo y ponemos bien bonita la oficina para que el cliente perciba un acogedor recibimiento. Recibimos el pago de los clientes ya sea por cheque, en efectivo o por transferencia. Hacemos conciliaciones con los mismos en los que les informamos si presentan deudas o cualquier otro tipo de información relacionado con su póliza. Buscamos como premisa atender al cliente con rapidez y lograr así una atención especial. Siempre debemos recordar el slogan de la empresa

« Naturalmente, al Servicio de la Ciudad».



Oficina Grandes Clientes



Personal de la Oficina de Grandes Clientes.

Mercedes Calzada
(Jefa Dpto. Serv. Complementarios):

¿Que proyección se tiene al crear el Departamento de Serv. Complementarios?

La proyección que se tiene al crear este Departamento es garantizar una gestión comercial integral y personalizada para todos los Servicios Complementarios que brinda nuestra empresa, es decir, todos aquellos servicios que no entran dentro de la actividad fundamental de agua y alcantarillado pero que la complementan. Analizar y fomentar la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio que permitan una mayor rentabilidad de los recursos disponibles.

Llavis Vilaríño
(Jefa Dpto. Gestión de Cobros):

Tu Dpto. presenta dos facetas, la de atención personalizada y la coactiva, ¿me las describes brevemente?

Sí, esa afirmación es muy cierta. Y es por lo siguiente. El Departamento de Gestión de Cobros cumple dos importantes misiones: Disminuir la deuda que se tiene contraída con Aguas de La Habana y garantizar el recaudo mensual en divisa. Para lograr esto nuestro trabajo se encamina en tres direcciones fundamentales, que son: la Gestión Personalizada, la Gestión de la Suspensión del Servicio y la Gestión de las Reclamaciones Comerciales, estas dos últimas actividades mucho más agresivas. La gestión personalizada a grandes clientes se le realiza a todos aquellos usuarios que son grandes consumidores de agua y a los

usuarios que pertenecen a un centro de pago, en la que la sumatoria de todos los consumos de los clientes que lo conforman es significativo. Para ello contamos con tres gestores de cobro a través de los cuales aportamos el 65% del recaudo del mes y nos proponemos para el presente año que aporten el 70%. La gestión de la suspensión del servicio consiste en retirar el servicio de agua a todos aquellos clientes que presentan deudas con la empresa. Por supuesto, esta decisión se toma cuando ya al cliente se le ha comunicado que presenta una deuda con anterioridad y aún así no se ha presentado en la oficina para efectuar el pago. Y finalmente, si detrás de múltiples gestiones, aún el cliente no se presenta para efectuar el pago de sus deudas o firmar un Reconocimiento de Deuda y Convenio de Pago, se procede entonces a la Reclamación Comercial. Así por ejemplo podría citar que en el año 2003 se ejecutaron un total de 2030 suspensiones y por este motivo se recaudaron un poco más 1 millón 400 mil usd. A través de las Reclamaciones Comerciales se aportaron unos 880 mil dólares.

María Eugenia Abelíó
(Especialista Comercial):

En la actividad que realizas, ¿cuál es tu meta para alcanzar una mayor satisfacción en el cliente?

El objetivo fundamental de mi trabajo es lograr la completa satisfacción del cliente, que sienta que él es lo más importante y que a su vez perciba el respeto y confianza por el trabajo que con él realizo. Para lograr esto damos cumplimiento a

una serie de tareas entre las que se encuentran: la entrega en el menor tiempo posible de las facturas; acordamos las formas de pago; conciliamos las deudas y agilizamos los tramites necesarios para dar solución y respuesta inmediata a cualquier queja o reclamación. Creamos relaciones de confianza.

Grechi Zurita (Jefa Dpto. Aten. Cliente):

¿Que abarca el departamento de atención al usuario?

Este departamento se encarga de encaminar, tramitar y solucionar todas las necesidades de los clientes que por distintas vías acceden a la Oficina de Grandes Clientes. Las funciones principales del departamento consisten en la tramitación de las nuevas acometidas y servicios complementarios; el seguimiento y personalización de los nuevos clientes hasta su contratación; la recepción, tramitación y respuesta de las quejas, reclamaciones y solicitudes de los clientes, y la atención personalizada a propietarios y arrendatarios de las inmobiliarias. Así, por ejemplo, podríamos citar que en el año 2003 se realizaron 767 contrataciones nuevas, con un valor de retroactivo de \$173 mil USD; y 207 contrataciones nuevas en MN, con un valor de retroactivo de \$244 mil pesos. Con el fin de encaminarnos hacia la plena satisfacción de nuestros clientes se puso en funcionamiento la aplicación informática para el control de las quejas y reclamaciones, cerrando el año 2003 con tiempo de respuesta de 7 días como máximo, además se activó la cuenta de correo electrónico para trámites de clientes grandescientes@aguas.colombus.cu como vía para consultas y/o reclamaciones. A finales de año, en una encuesta realizada, obtuvimos un 99% de reconocimiento por profesionalidad y el 89% de los encuestados opinó que Aguas de La Habana cumplía con la esencia fundamental de prestar un servicio de calidad.

Yanet Martínez
(Especialista Comercial):

¿Que ha significado para ti brindarle una atención personalizada a los clientes de Cubalse (Personal extranjero radicado en el País)?

A través de las conciliaciones mensuales que realizo con la Inmobiliaria, se ha logrado disminuir las deudas. Se ha creado todo un sistema de información en que la Inmobiliaria comunica mensualmente cualquier movimiento que un cliente

te vaya hacer, por lo que se garantiza que la base de datos esté 100% actualizada. Actúo como intermediaria entre la inmobiliaria y los clientes al comunicarle a la misma los altos consumos. Viabilizo cualquier tipo de queja o reclamación para darle una solución rápida adicionalmente ha permitido lograr una mayor identificación entre el cliente y la empresa, cuestión muy importante teniendo en cuenta de que estamos hablando de un segmento muy sensible, puesto que una gran parte de los clientes arrendados a la inmobiliaria son extranjeros residentes en Cuba o representantes del Cuerpo Diplomático.

Yenny Varona
(Secretaría del Sindicato):

Como representante del Nucleo Sindical de la Dirección Comercial, ¿cómo valoras el trabajo del sindicato en esta Dirección?

El sindicato en nuestra área tiene que ser más enérgico, aun así es bueno señalar que las Dos Secciones Sindicales que componen nuestra Dirección obtuvieron en el año pasado la categoría de **DESTACADOS** por el buen trabajo desarrollado y los resultados en nuestras tareas.

Ulises: (Secretario del Partido)

¿Cuáles son los resultados de la visita realizada en el mes de marzo del 2004 por el miembro del buró provincial del partido a las instalaciones de la oficina de grandes clientes?

El resultado de la visita fue positiva, se pudo mostrar que todas las líneas del trabajo que el Partido orienta se cumplen y se chequean en los períodos establecidos. Se crean comisiones de trabajo. Se tienen bien delimitada las responsabilidades de cada uno. Se vela por el cumplimiento de la política de cuadro. Se tiene control sobre todo lo concerniente a medidas tomadas para evitar hechos de corrupción e ilegalidades en la oficina. Así como se mantiene una estrecha vinculación entre la administración y las Organizaciones políticas o de masas. El compañero se fue satisfecho con el trabajo que se realiza en la dirección.

Norma (Servicios Generales):

Mantienes siempre muy bonita la oficina para nosotros. ¿Cómo te sientes al hacerlo?

Siento una gran satisfacción al hacer bien mi trabajo. Me gusta mantener siempre todo limpio para que los clientes se sientan a gusto al igual que mis compañeros de trabajo. Me gusta preparar infusiones si alguien se siente mal y cuidar de las plantas, me fascina la cara de mi jefe cuando le llevo el cafecito todas las mañanas y me dice que es mejor que el de su país. Siento el trabajo como mi casa, es por eso que me gusta cuidarla.

Opinión de Enrique González Hernández,
Director General de la Empresa «Gematux», perteneciente a la Industria Ligera:

¿Cómo percibe la calidad en Aguas de La Habana?

Nuestra empresa tiene una muy alta valoración de la calidad y profesionalidad del servicio que ofrece esta entidad. Tenemos todos nuestros centros fabriles y de servicios vinculados al servicio de la empresa Aguas de La Habana, con quienes trabajamos con mucha confianza y con un alto nivel de entendimiento y de comprensión. Aguas de La Habana ha contribuido a que aumentemos nuestra atención al hombre y que logremos con su eficiente servicio poder extender los procesos laborales en función de los esfuerzos exigidos a la Batalla de Ideas que hemos manifestado en el sector educacional. Estamos muy satisfechos del servicio que se nos ofrece por la empresa Aguas de La Habana y consideramos que cuenta con un alto nivel técnico y profesional. Los felicito y exhorto a que continúen con esa eficiencia que los identifica.

Opinión de Juan Máximo Arguelles Vidal

(Representante de la Embajada de Suiza):

¿Cómo percibe la calidad en Aguas de La Habana?

He podido comprobar que la calidad es un objetivo por el cual se lucha y se obtienen ya resultados en la empresa Aguas de La Habana. En primer lugar la atención esmerada de sus trabajadores, desde la recepción, como sus especialistas. Por este camino deben mantenerse para alcanzar la excelencia.

Opinión de Marcos Reloba Batista,
Jefe de Finanzas de ECASA SA
(Aeropuerto Internacional José Martí)

¿Cómo percibe la calidad en Aguas de La Habana?

Aguas de la Habana, se caracteriza por la seriedad en el trato a los clientes, y la solicitud con que atiende las quejas, así como la profesionalidad en el tratamiento de los problemas técnicos que se presentan en los servicios que prestan. Las relaciones con Aguas de la Habana se facilitan mucho, gracias a que sus funcionarios son muy atentos y preocupados por los problemas que se le transmiten. Nuestra percepción de esta entidad, de la calidad de su trabajo, y del trato a sus clientes es la mejor.

LIC. CARLOS SERRANO BAQUERO
Director Comercial

MSC. LIAVIS VILARIÑO DOMENECH
Jefa Dpto. Gestión de Cobros



Aregma González brinda atención personalizada a un cliente.

Medidas organizativas de gestión en el sector residencial

Atención a los clientes medrados.



Operario retirando metrocontador.

Una de las formas de controlar adecuadamente el consumo de agua con el objetivo de contribuir a su ahorro y comprobar su utilización racional en los sistemas de abastecimiento de este agotable recurso, es mediante el empleo de medidores, conocidos comúnmente como metros contadores, que realizan la medición de agua utilizada por cada uno de los usuarios.

Teniendo en cuenta que para que haya una perfecta armonía entre la comercialización adecuada y la realidad o consumo justo comprobado mediante la lectura de estos sistemas de medición, los dispositivos tienen que funcionar con precisión y que sus registros sean seguros y correspondan al volumen de agua que circula por ellos. Para asegurar este principio se creó en las oficinas comerciales del sector residencial un equipo de trabajadores especializados para asumir las incidencias que se registran en estas instancias.

El propósito principal es eliminar el inventario de problemas que se presentan con estos medidores. En primer lugar los que tienen fugas y los que se encuentran enterrados, y que no requieren ser sustituidos; en segundo orden entre

otros, los que no funcionan están rotos o no son visibles por tener esferas ilegibles, y que requerirán ser sustituidos en su gran mayoría. Los problemas que se presentan en los dispositivos están originados por desgaste natural o afectación intencional producida por personas irresponsables que dañan el equipo para alterar sus consumos, aspecto este último que al comprobarse requiere de la aplicación de multas al usuario por incu-

rrir en estas contravenciones recogidas y sancionadas en los Decretos Leyes correspondientes.

Estos Operadores de Mantenimiento y Reparación de Acueducto están capacitados para atender de forma personalizada la problemática que presentan los clientes con los metros contadores; también pueden asumir la limpieza, desobstrucción, reparación o sustitución según corresponda y comprueban el buen funcionamiento mediante la prueba hidráulica, realizando el aforo volumétrico.

Ocasionalmente nuestros operadores podrán realizar funciones encaminadas a cumplir con uno de los pasos en el proceso de gestión de cobro, específicamente en la suspensión del suministro de agua mediante interrupción en los conductos, por motivos de morosidad de los clientes en la liquidación de los adeudos por los servicios que brindamos, así como su restablecimiento una vez saldadas o convenidas las deudas que motivaron el corte.

Con esta medida, además, se logra acercar más la solución de los problemas al lugar de su ocurrencia, resolverlos con mayor inmediatez y prioridad, y racionalizar la cadena de gestiones que se originaba cuando se desarrollaba de forma centralizada.

ING. MAIDA DOMÍNGUEZ HERNÁNDEZ
Subdirectora Oficinas Comerciales



Nuevo metrocontador instalado.

Aguas de La Habana promueve Campaña de Ahorro con énfasis en la enseñanza primaria

La empresa Aguas de La Habana ha iniciado una campaña de bien público dirigida a la educación sobre el ahorro del agua y la preservación del Medio Ambiente, en estrecha coordinación, entre otros, con las autoridades del Ministerio de Educación, los medios de comunicación masiva, los gobiernos locales y la Fundación de la Naturaleza y el Hombre «Antonio Núñez Jiménez», extinto destacado geógrafo e intelectual cubano, quien ha legado un patrimonio de obras escritas, objetos, mapas y otras memorias y quien, además, dirigiera la expedición en canoas por el Amazonas y el Mar de las Antillas en ocasión del Quinto Centenario del Descubrimiento. Un hermoso plegable sobre el Ciclo Integral del Agua, concebido y realizado por el Departamento de Comunicaciones Institucionales de la Sociedad, fue entregado por el Director General, Lic. Julio Rafia Romero, en acto solemne efectuado el día 15 de abril en una escuela primaria del oeste de la capital en el que participaron niños y educandos de otras escuelas vecinas; autoridades del Ministerio de Educación y el Asesor y Secretario de la Fundación Antonio Núñez Jiménez, Eugenio Balari y Waldo Argüelles, respectivamente.

Estos plegables han sido distribuidos en



Escuela Manifiesto de Montecristi

las 278 escuelas de la enseñanza primaria y en más de 100 Círculos Infantiles de los 8 municipios que gestiona la Sociedad.

Prosiguiendo en la actividad de educación y mensajes de bien público sobre el ahorro del agua y la preservación del medio ambiente, el día 27 de abril se efectuó un hermoso acto en la escuela primaria «Manifiesto de Montecristi», perteneciente al Consejo Prado del municipio Habana Vieja.

En esta oportunidad estuvo presente y pronunció unas breves palabras, el señor Miguel Ángel Santos, Secretario General de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, quien se refirió al agua y a la necesidad de preservarla como recurso vital para la vida y que a su vez es finito. También habló la Directora de la Escuela, quien entre otras cosas agradeció nuestra presencia y la importante labor que estamos desarrollando en coordinación con el Ministerio de Educación, la Fundación Antonio Núñez Jiménez de la Naturaleza y el Hombre y las autoridades locales.

En el acto estuvieron presentes funcionarios de la provincia y el municipio de educación; Eugenio Balari y Waldo Argüelles, Asesor y Secretario de la Fundación Núñez Jiménez, respectivamente y Ana Remis y Heriberto Ricardo por Aguas de La Habana.

Después de hacerle entrega a los niños de plegables, afiches y volantes sobre la empresa, el ciclo integral del agua, medidas que se deben poner en práctica en el hogar y otras informaciones, los niños ofrecieron una actividad cultural con poesías y coros referidos al tema del agua, concluyendo la misma con una niña bailando la popular canción española de David Bisbal «Lloraré».

Otras acciones

Por otra parte, y también en colaboración con la Fundación Antonio Núñez Jiménez, la Asociación de Abastecimiento de



Escuela Solidaridad con Chile

Agua y Saneamiento de Andalucía y la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FA-CUA), se ha iniciado un proyecto piloto en una comunidad del municipio de La Habana Vieja, que contempla la realización de un censo para conocer las necesidades de herrajes de la población, la formación de plomeros, la entrega e instalación de estos herrajes y, sobre todo, un amplio programa práctico-educativo para hacer del agua un consumo sostenible por ser esta un recurso vital para la vida.

Asimismo, enfatizamos en el tema en programas de radio y televisión; en la prensa plana, con vallas públicas y con organizaciones No Gubernamentales con las cuales la Sociedad ha mantenido una estrecha colaboración.

Ejemplo de ello es nuestra participación en el Taller de Transformación del barrio El Canal del Cerro, en el que un grupo de residentes en el lugar estudian y proponen ideas de como cambiar su actual apariencia, rescatar la originalidad del Canal del Acueducto de Fernando VII, con vistas a proponer que sea declarado patrimonio.

LIC. HERIBERTO RICARDO BALLESTER
Jefe Dpto. Comunicaciones Institucionales

Las Brigadas Técnicas Juveniles (BTJ) a la vanguardia

Nuestro movimiento juvenil en busca de soluciones y mejoras del servicio.



Miembros de la presidencia del evento.

El día 2 de marzo se efectuó en El Chicho, la 9na. Conferencia y 11na Exposición «Forjadores del Futuro» de las BTJ. En el juvenil acto, presidido por Miguel Sosa, Instructor de la UJC; Liliam Dorticós, de la Delegación Provincial; Dany Arael, de las BTJ del Cerro; Freddy Alberna y Carlos Ortega, Presidente y Vicepre-

sidente de las BTJ en la empresa; Magaly Amorós, Sec. General PCC y Julio Roselló, Sec. General UJC, Alberna ofreció detalles sobre las actividades de las BTJ en nuestra empresa. Posteriormente se presentaron 4 ponencias que resultaron de gran interés para los presentes. Estas fueron:

1. Dispositivo para la Limpieza de los tanques de aforo del Laboratorio de Contadores de Agua, de Julio Cesar Roselló
2. Aplicación Informática «Control de las no Conformidades», de Freddy Alberna y Deborah Robaina
3. ACIS II, de Alina Albertus, Aelyn Izquierdo, Víctor Barcaz, José Antonio Toujague y Leysi González
4. Aplicación Informática «Gestión de Incidencias», de Alexander Espinosa, Alina Albertus y Daritza Ulloa.

El Jurado lo integraron Miguel Enríquez, Director de Ingeniería y Obras, Ibis Norda, Subdirectora de Informática y Jorge Alfonso, Subdirector de Planeación. Recibió Premio Relevante la ponencia ACIS II. Las otras 3 obtuvieron premios y todas pasaron al nivel municipal. En este nivel fueron presentados con mayor calidad, defendidas con dominio y maestría lo que les valió pasaran al nivel provincial. El evento contó con la presencia, entre otros, del Director y Subdirector General, Julio Rabia Romero y Carlos Menéndez Gómez respectivamente.

Jóvenes Forjadores del Futuro

Un sello de Distinción y Mérito.

Culminado el proceso de selección de los jóvenes que optan por el sello «Forjadores del Futuro» otorgado a aquellos trabajadores menores de 35 años con una destacada actividad creadora, y teniendo en cuenta el criterio de especialistas del sistema de Recursos Hidráulicos, la Presidenta Nacional de las BTJ, otorga este sello a dos jóvenes talentos de nuestra empresa, el Ing. Jorge Alfonso Ordáz, Subdirector de Sistema de Planeación y el Técnico Julio César Roselló Miranda, Técnico A en Maquinado.

Nuestra organización se honra con esta distinción y felicita a estos dos jóvenes trabajadores, dignos ejemplos de tesón y entrega a una causa común, brindar un mejor servicio a la población, y exhorta a todos a continuar con la labor desplegada y a conseguir metas superiores.



Julio César Roselló y Jorge Alfonso Ordáz ganadores del sello Forjadores del Futuro.

ING. CARLOS A. JOA ALMEIDA

Dpto. de Comunicaciones Institucionales.

Día Nacional de la Prensa Cubana

Aguas de La Habana rinde homenaje a los periodistas en su día.



El Subdirector General ofreciendo informaciones.

Como parte de las celebraciones por el Día de la Prensa Cubana, los máximos directivos de Aguas de La Habana, Julio Ratia Romero y Carlos Menéndez Gómez, Director y Subdirector General, respectivamente, recibieron el día 11 de marzo a un grupo de 30 profesionales del sector a quienes además de felicitarlos el Subdirector General les ofreció amplias informaciones sobre los orígenes y evolución de la Sociedad, con particular énfasis en los logros de estos 4 años de gestión, al anular casi totalmente el servicio de agua por carros cisternas gracias a las inversiones priorizadas en el sector de la rehabilitación de las redes de abasto y en las fuentes e impulsores. Además se les mostraron

las nuevas tecnologías que se han introducido en la empresa y respondieron a varias preguntas de los presentes, quienes agradecieron las atenciones e informaciones recibidas.

Al día siguiente, 12 de marzo, la Sociedad, conjuntamente con la Delegación Provincial del INRH y otras empresas de Acueducto de la capital, ofrecieron un merecido ágape a un grupo de 20 profesionales de la radio, televisión y prensa plana, especializados en el sector de la construcción, quienes habitualmente publican trabajos sobre el desarrollo de la actividad hidráulica.

LIC. HERIBERTO RICARDO BALLESTER

Jefe Dpto. Comunicaciones Institucionales



El Delegado Provincial del INRH, Jesús Hernández se dirige a los invitados.

Noticias del agua

Día Mundial del Agua

El 11 de diciembre de 1992 la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Resolución A/RES/47/193 mediante la cual se declara el 22 de marzo de cada año Día Mundial del Agua. Esta disposición fue una de las recomendaciones de la Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo que tuvo lugar en Río de Janeiro ese mismo año, y en la cual, con la adopción de la Agenda 21, los países participantes se comprometieron a emprender acciones conjuntas para lograr un desarrollo más justo y equitativo en todas las naciones del mundo.

El Día Mundial del Agua se celebra por primera vez el 22 de marzo de 1993, y a partir de entonces esta fecha constituye un marco propicio para realizar acciones concretas de promoción de la conciencia pública con relación a la protección del agua.

Aguas de La Habana ha emprendido una amplia campaña de publicidad para promover el ahorro y uso racional de este recurso vital para la vida.

Organizado por la Asociación Nacional de Aficionados a la Botánica y Protección de la Naturaleza "Dr. Juan Tomás Roig" y con el cosponsorio de nuestra empresa, hoy día 11 de marzo conmemoramos el Día Mundial del Agua con una actividad que se inició en el Impulsor de Quinta de los Molinos y culminó en un recorrido por la Taza de Viento.

La actividad contó con la presencia de un grupo de alumnos de primaria y maestros de la Escuela Especial «Noel Hernández»; así como miembros de un Círculo de Abuelos, la Presidenta del Taller Integral de Experimentación de la Comunidad de El Canal y funcionarios del Ministerio de Educación y del Grupo Estatal de Trabajo para la Bahía de La Habana.



Además de hablarles a los presentes sobre la importancia de cuidar y ahorrar el agua; mostrarles con un gráfico el Ciclo Integral del Agua y los trabajos que se acometen para el saneamiento de la Bahía de La Habana, el Ingeniero Francisco Paz organizó juegos sobre los focos contaminantes. El marco fue propicio para entregar diplomas y presentes a 3 niños que ganaron el concurso sobre el ahorro del agua; así como a tres maestras que se han destacado en la atención a los estudiantes.

La Presidenta de la asociación, Dra. Raquel Castañedo, reiteró el agradecimiento a Aguas de La Habana por el apoyo que siempre hemos brindado a la realización de estas actividades.

Vento: La Belleza de mano de la seguridad

Hace unos meses la televisión proyectó un trabajo en ocasión del Día Mundial del Agua que mostraba imágenes de la Fuente de Abasto de Vento. No centré mi atención en la maravillosa obra de ingeniería hidráulica concebida por el Ingeniero Don Francisco de Albear, sino en sus numerosas áreas de vegetación variada y en sus inclinados taludes que, en ocasiones, se aproximan a 90°. Muchos de los que vieron el documental se habrán preguntado de qué manera esos peligrosos taludes que generalmente terminan en el Río Almendares, se mantienen libres de hierbas y malezas que envidiaría cualquier agricultor. Debo decir que esto es posible por la existencia de un colectivo de trabajadores de vanguardia y una jefa de área sumamente consagrada a su trabajo, que es quien lo comanda. Pero el objetivo de este trabajo no es el de resaltar la indiscutible belleza de este paisaje, sino el de analizar cómo se pueden aunar esfuerzos en un solo propósito, cuando existe la voluntad para ello y cuando sobre todas las cosas, importa más la seguridad del hombre que cualquier obra que se pretenda realizar. Al aplicar el Sistema de Identificación y Evaluación de Riesgos en la Fuente de



Miembros del Dpto. que realizaron el montaje.

Abasto de Vento, los trabajos de deshierbe de las áreas clasificó con Riesgos Extremadamente Altos. Esto significaría en caso de accidentes, lesiones muy graves o mortales. De inmediato, como exigencia del sistema, el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Sociedad, comenzó a idear la forma más efectiva de disminuir la clasificación de este riesgo. La situación no era fácil pues había que mantener las áreas libres de hierbas y malezas y las irregularidades de la geografía de la fuente no se podían adecuar. De manera colegiada se diseñó un procedimiento que consistiría en evitar la caída libre de los trabajadores por desplazamiento, basado en puntos de fijación a diferentes niveles, que podían ser artificiales (ejes clavados en el terreno) o naturales (árboles o arbustos con suficiente resistencia y debidamente señalizados, para evitar equivocaciones). A lo anterior se añadirían dos cuerdas de seguridad de nylon de 10 m; una destinada a ser colocada entre los puntos de fijación, cuya función se denominaría cuerda salvavidas, y la otra como cuerda guía llamada también cuerda de posición, teniendo una ubicación vertical a la primera y que se desplazaría por ella, en la medida que el trabajador avanzara por el plano inclinado de trabajo. El complemento de lo anterior sería: dos tensores de los utilizados para cables de antenas de radio, tres mosquetones (elementos de seguridad en forma de argollas que sirven para fijación de cuerdas) y un arnés anticaídas. Planeada y graficada la solución, solo restaba analizarla con los obreros y aplicarla. Los trabajadores la recibieron con beneplácito pero con cierto recelo.

Desde que se concibió la solución, siempre se definió que la primera demostración para comprobar la factibilidad del procedimiento la realizaría el personal técnico del Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. El viernes 16 de mayo del 2003, se realizó el primer montaje, en presencia de los trabajadores, demostrándose que el procedimiento era perfectamente aplicable con la seguridad que se había planificado. Acababa de nacer una gran solución a un gran problema de inseguridad en estos trabajos.



Ejecución actual de los trabajos.

En la actualidad estas faenas se realizan por sus protagonistas, previa formación por sus autores.

Aunque la vida de un hombre no tiene precio, es justo señalar que la solución implantada no es muy costosa. Los puntos artificiales o ejes se realizaron con material ocioso recuperable, los tensores fueron recuperados ya que se encontraban en desuso y el valor de los equipos de protección para un trabajador dedicado a estas labores, se encuentra en el orden de 300 usd.

Como apuntábamos en el principio de este artículo, una vez más se demuestra que cuando todos nos unimos en el empeño de trabajar con seguridad, inevitablemente los resultados son insuperables desde los puntos de vista de calidad, económico y social.

Vento seguirá deslumbrándonos con su belleza natural, pero acompañada siempre de Doña Seguridad.

ZENÉN SUÁREZ ALLENDE

Especialista ramal del Departamento de Seguridad del Trabajo.
Dirección de Recursos Humanos.

Se amplió el alcance del Certificado de Calidad NC - ISO 9001:2001

*Hemos certificado los procesos relacionados con la Base de Metraje y la EDAR Quibú y mantene-
mos esta condición en la Dirección Comercial.*

Transcurrido el primer año de certificado el Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección Comercial para Clientes Estatales y en Divisa, recibimos la Auditoría de Seguimiento por parte de la Oficina Nacional de Normalización. Eficacia y mejora continua fueron conceptos manejados durante la misma. En la gestión comercial se ha creado una cultura empresarial que involucra a todos sus trabajadores. Exhibimos suficientes avances, sinónimo de la madurez del sistema de gestión implantado, identificando continuamente los procesos críticos para poder mejorarlos y así satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

El informe de Acciones de Mejoras presentado a la auditora mostró los avances en ese período. En esta ocasión, además, se amplió el alcance a la Instalación y Mantenimiento de Contadores de Agua e Instalaciones de Acometidas de la Base de Metraje, proceso este en el que se trabajó fuertemente para cerrar las no conformidades detectadas durante las dos auditorías internas realizadas. El certificar esta área va acotando junto a la Gestión Comercial la mejora en el servicio que brindamos a nuestros clientes, que son en definitiva, la razón de ser de nuestra gestión.

La rehabilitación y oportunos manteni-



El Director General recibió el certificado de manos de la Jefa del Departamento de Certificación de la ONN, América Quintela.

mientos, el cumplimiento con la norma de carácter obligatorio NC-17:1999 "Vertimiento de Aguas Residuales a las Aguas Terrestres y al Alcantarillado. Especificaciones" y la conformidad con la norma NC-ISO 9001:2001 permitió también incluir la EDAR Quibú dentro del alcance del certificado otorgado, con lo cual fortalece la condición de Planta de Tratamiento Eficiente otorgada por el INRH.

Especial reconocimiento recibió el Sistema de Gestión de Economía y ATM luego de realizarse una auditoría por parte del Ministerio de Auditoría y Control, con lo cual ratifican los resultados positivos obtenidos con anterioridad y reconocidos durante el acto de entrega oficial de tan importante Certificado de Calidad.

Al resumir el acto, Ayme Aguirre, Directora de Ciencia y Técnica del INRH, felicitó a nuestra empresa en nombre de la Dirección del Instituto por ser abanderada en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para el ejercicio 2004 quedan otros retos no menos importantes, involucrando más procesos al alcance obtenido, con lo cual estamos en condiciones en fechas no lejanas de certificar íntegramente a nuestra organización, para lo que trabajamos con tesón y ahínco.

Felicitemos a todos los compañeros que directa o indirectamente han permitido con su trabajo diario alcanzar tan prestigioso estímulo, exhortando a contribuir al mejoramiento del resultado obtenido que estamos seguros se extenderá a nivel de toda la empresa.



Participantes de las áreas certificadas en la ceremonia de entrega.

ING. EDUARDO MOLINA
Subdirector de Calidad.



Resultados económicos y de control en el ejercicio 2003

El control eficiente nuestro principal logro económico.



A 31 de diciembre del 2003 la utilidad obtenida alcanzó los 663 M usd y 2.703 M cup, resultado superior al año anterior en 483 M usd y 105 M cup, respectivamente. Este aumento tiene sus causas principales en:

Incremento de la facturación de agua y saneamiento.

Contención rigurosa de los costes, principalmente los de estructura.

El volumen de facturación de agua y alcantarillado, principal actividad, alcanzó los 10.321 M usd y 33.063 M cup frente a los 8.934 M usd y 32.290,59 M cup del año anterior. Esto supone un crecimiento del 15,5% y 2,39%, respectivamente.

Las causas fundamentales de este incremento son: el alza de la demanda turística y el efecto durante todo el ejercicio de la revocación de la Instrucción número 1 del 2000 del Ministerio de Economía y Planificación.

La Sociedad por primera vez constituye el Canon del INRH, partida que se obtiene del resultado del ejercicio, cuando este es positivo por encima del 2% del capital social (180 M usd), el 50% se destinará a crear este fondo. Por lo que en el 2003 el Canon del INRH tiene un valor de 663 M usd.

El margen de actividades tiene un incremento del 21%, sin efecto Canon, del

2003 al 2002. Este aumento se debe a dos cuestiones, el ya mencionado incremento de la facturación y la existencia de ahorros importantes en el combustible de la flota de vehículos, consecuencia de la racionalización constante del consumo y de la inversión en la remotorización de equipos de gasolina a diesel.

Los costes de estructura continúan su tendencia de disminución y pasan de 2.390 M usd en el 2002 a 2.130 M usd en el 2003. El concepto que experimenta la mayor reducción es los Gastos Generales de Gestión, en 230 M usd.

El proceso inversionista en el que está la Sociedad hace que continúe dotándose de nuevo equipamiento. La inversión acometida durante el año 2003 asciende a 1.006 M usd y 573 M cup.

La gestión de inventarios ha actuado favorablemente en la liquidez de tesorería ya que se ha ido reduciendo el valor de los mismos sin afectar el servicio. Las carteras de recibos y facturas varias, a pesar de haberse incrementado la facturación de forma importante no se ha visto incrementada la morosidad, cerrando el ejercicio con un Período Medio de Cobro de 84 días en la facturación en divisa y 36 días en moneda nacional, respectivamente.

En resumen, podemos concluir afirman-

do que la Sociedad en términos económicos y financieros evoluciona favorablemente, con una contabilidad saneada y depurada y unos flujos de caja con liquidez para afrontar los compromisos adquiridos por la Sociedad de forma planificada y sin tensiones.

Hemos concluido el año 2003 con dos cuestiones resueltas: La consecución del objetivo económico y la obtención del resultado positivo de la auditoría del Ministerio de Auditoría y Control.

Podríamos caer en el error de pensar que tan solo obteniendo el resultado económico sería suficiente, y posiblemente, a corto plazo lo sea. Pero nuestra convicción es clara y sabemos que para conseguir que las cosas sean sustentables en el tiempo deben estar bien construidas.

Para lograr tener este control de los medios y los recursos de que dispone la empresa, y que son escasos como todos conocemos, hemos necesitado instrumentar muchas resoluciones y reglamentos, procedimientos y, en definitiva, poner por escrito todo lo que debemos hacer. Pero este negro sobre blanco sin espíritu no es suficiente. Debe existir la conciencia de saber que es lo correcto para poderlo cumplir.

En esto hemos estado trabajando durante todos estos años en crear ese ambiente de pertenencia a la organización y de responsabilidad compartida. Y en esto, nos ha dado la razón el Ministerio de Auditoría y Control, el Grupo Agbar en su visita a lo largo de este año 2003, y la auditoría de Estados Financieros al cierre del ejercicio.

Nuestro objetivo de credibilidad en lo que hacemos ha sido alcanzado y no debemos bajar el ritmo, debemos mejorarlo y perfeccionarlo para mantenernos en este umbral que nos pertenece a todos.

Por eso desde esta Dirección os animamos a continuar y os agradecemos el apoyo que desde aquí sentimos.

LIC. PALOMA ESCUDERO GIMÉNEZ

Directora de Economía y Logística

Expoagua 2004 . Aguas de La Habana es nuevamente premiada

Obtuvimos Premio de Diseño de Stand de Firmas Agrupadas.

El 5to. Salón Internacional de Tecnologías y Productos del Agua, EXPOAGUA 2004, se celebró en el Palacio de Convenciones de La Habana, del 4 al 7 de mayo, en la que participaron 92 firmas de 14 países, con el objetivo de propiciar el intercambio técnico comercial, al disponer las empresas y grupos expositores de un escenario para difundir información actualizada y promover sus productos. En esta ocasión se realizó el Primer Simposio de Ciencia Y Técnica, en el que se presentaron 78 ponencias de 14 países. Aguas de La Habana presentó un Stand en el que en esta ocasión funcionaron en tiempo real una Oficina Comercial de atención a usuarios; el Telemando y Telecontrol; así como el GIS y la Sectorización; todos apoyados en sistemas informáticos y software desarrollados por nuestros especialistas. Nuestras muestras resultaron de mucho interés para los visitantes, personalidades y la prensa, quienes tuvieron la oportunidad de recibir en tiempo real el desarrollo de estos sistemas, que fueron desde un planteamiento en cualquiera de las oficinas comerciales que tiene Aguas de La Habana en los 8 municipios que gestiona, hasta ver el funcionamiento de cada uno de los pozos y sus caudales en las fuentes de abasto de Ariguanabo, El Naranjo, Cosculluela, en el Nudo de Palatino y el Impulsor de Torre 19.



El Director General explica a distinguidas personalidades el funcionamiento de la aplicación informática ACIS en oficina comercial ubicada en el stand.

En el acto de clausura y premiación, Presidido por el Presidente del INRH, Ing. Jorge Luis Aspiolea Roig, el Director General de la Sociedad, Lic. Julio Rafia Romero, recibió sendos diplomas que reconocen su participación en la 5 feria y una vez mas por haber obtenido el Premio de Diseño de Stand. Durante la feria varios de nuestros directivos concedieron entrevistas a los periodistas de la prensa plana y radial; así como para los sistemas informativos de la televisión cubana.



Uno de los dos momentos en los que el Director General recibiera los diplomas. En esta oportunidad fue entregado por el Vicepresidente del INRH Manuel Font.

Las palabras inaugurales de esta quinta edición fueron pronunciadas por el Vicepresidente del INRH, Ing. Joel Quintana. En sus palabras finales el Presidente del INRH dió a conocer que a partir de ahora EXPOAGUA se efectuará con carácter bi-anual, por lo que convocó a la próxima a realizarse en el mes de mayo del 2006.



El Director General junto a otros directivos y trabajadores muestran premios.

LIC. HERIBERTO RICARDO BALLESTER
Jefe Dpto. Comunicaciones Institucionales

Seguridad y Privacidad en la Red.

La información es poder y hay que protegerla.

En el mundo de la informática esta máxima ha alcanzado en los últimos años una vigencia extraordinaria, debido en gran parte al auge de los sistemas de información y las comunicaciones. Actualmente cualquier empresa, por pequeña que sea, guarda casi toda su información en sistemas digitales informatizados.

Dicha información está contenida en bases de datos, en documentos de procesador de textos, en formatos gráficos y en infinidad de archivos de todo tipo. Al igual que es primordial salvaguardar la integridad de estos datos mediante el uso de copias de seguridad o el control de acceso a los mismos, es también preferente el poder compartirlos entre todas las personas de una organización que tengan necesidad de ellos y autorización para su uso.

Hay que buscar un compromiso entre accesibilidad y seguridad que permita compartir la información con la gente adecuada. El método para compartir la información es la construcción de redes locales de computadoras interconectadas entre sí y que utilicen un lenguaje común que las independicen de su arquitectura y sistema operativo (Windows, UNIX, AS/400, Apple). Se trata de una intranet de ordenadores que utilizan un protocolo común de comunicación. Uno de los más extendidos es el TCP/IP, estándar utilizado por muchas de las aplicaciones que trabajan en Internet. Los navegadores, los programas de correo electrónico y los de transferencia de archivos. Al aplicar la tecnología y conceptos de Internet al trabajo en una red local obtenemos todas las ventajas que obviamente conlleva la red de redes.

Para Aguas de La Habana la privacidad de la información es contemplada con un alto rigor en la seguridad de nuestra red interna. Contamos con una red extendida inalámbrica de conexiones encriptadas y unidireccionales y accesos remotos a través de módem que necesitan de autenticación de usuario y contraseña para establecerse. Un IDS Firewall implementado lleva la contabilidad de las acciones que realiza cada usuario y monitoreando y controlando el uso de los



María Faz y Luis Medina Operadores del AS/400.

recursos y las informaciones utilizadas. El control del acceso externo a través del Frame Relay y conexión inalámbrica se realiza en el router implementando un sistema de delimitación perimetral, software de detección de intrusos, procedimientos estándares efectivos para controlar cambios en el acceso a la red. Cada usuario cuenta con su contraseña privada de acceso (de ocho o más caracteres), la cual tiene que ser cambiada cada tres meses. A su vez se realizan trazas de comunicaciones a través de un IDS (Internet Diamond Security) y un sistema proxy (Wingate). El empleo de equipos altamente redundantes y las salvas de información diaria, semanal, y mensual en los servidores son tratados con las requeridas normas de seguridad. Se controla de forma continuada la evolución de las tecnologías de la información en materia de seguridad (nuevos productos y servicios), para lo que cuenta con un equipo de especialistas preparados.

A fin de formalizar nuestro desempeño, contamos con un Plan de Seguridad Informática en el que se reflejan los aspectos legales y las políticas de seguridad de la empresa. Estos se encuentran difundidos en sitios visibles (Intra-

net) para que los empleados reciban la formación adecuada.

El Plan de Seguridad Informática y Contingencia es el documento básico para la gestión de la Seguridad Informática en el centro y constituye una exigencia de la Resolución 6/96 de Cuba, que pone en vigor el Reglamento, en el que se reflejan las políticas, estructura de gestión y el sistema de medidas determinado. El conocimiento y cumplimiento de lo establecido en el Plan de Seguridad Informática es responsabilidad de todos los trabajadores del centro, en especial de los responsables del área, equipo conformado por el Director y el Grupo de Seguridad Informática de la Dirección de Sistemas de la Información.

Todo lo anteriormente expuesto posibilita la adecuada protección de nuestra Red, así como la utilización correcta y adecuada de nuestros medios y herramientas de comunicación y transmisión de datos.

LIC. ALINA GÓMEZ TORRES

Administradora de la Información y el Grupo de Seguridad Informática de la Dirección de Sistemas de la Información.

Subdirección de Metraje

Compromiso permanente con la Calidad.

Como parte de la reestructuración anunciada por nuestro Director General en la edición anterior, se crea en enero del 2004 la Subdirección de Metraje, con la responsabilidad de dirigir la Base de Metraje y el Laboratorio de Contadores de Agua.

Nuestros objetivos para este año están basados en la instalación de 3000 contadores de agua, de ellos 1000 reparados en nuestro laboratorio y 500 acometidas a nuevas inversiones en la Ciudad. Además tenemos la responsabilidad de dar atención a los contadores ya instalados en el Sector Estatal (MN) y Sector DÍMSA, apoyando la gestión de cobro de la Dirección Comercial; trabajos a terceros, instalación de válvulas y macromedidores para la sectorización y ejecutar aproximadamente el 10% de la rehabilitación de Redes que tiene como objetivo la empresa para este año.

Para realizar y cumplir estos objetivos y tareas con éxito, contamos con un colectivo muy capaz, estructurado de la siguiente forma:

Departamento Pequeños Consumidores (contadores hasta 40 mm de diámetro), dirigido por la Ing. Andrea del Carmen Miranda López.

Departamento Grandes Consumidores (contadores desde 50 hasta 300mm de diámetro), dirigido por el Ing. Guillermo Aguilera Martínez.

Departamento Instalación de Acometidas y Rehabilitación de Redes, dirigido por el Técnico Bárbaro Espina Leonard.



Nueva instalación de metrocontador.

Laboratorio de Contadores de Agua, dirigido por la Ing. María Elena González González y asesorado por el Subjefe de Base: Orlando Ulloa Rodríguez.

Recientemente fue otorgado a nuestra empresa el Certificado de Calidad con un mayor alcance. Esto se debe a que fue incluido en la certificación la Instalación y Mantenimiento de Contadores de Agua e Instalaciones de Acometidas. Esto se logró debido al esfuerzo del colectivo de trabajadores de la Base de Metraje y el asesoramiento de la Subdi-

rección de Calidad. Aprovecho esta oportunidad para felicitarlos a todos.

Reflexionando con el tema de calidad, considero que para lograrla debemos involucrar a todos los trabajadores y que cada uno sepa qué debe hacer y cómo. Con la combinación de los esfuerzos de todos podemos obtener un excelente trabajo terminado. Un ejemplo de esto lo tenemos en la reparación de aceras que se están realizando en la Rehabilitación de Buena Vista. Este año tenemos la firme aspiración de acreditar el Laboratorio de Contadores de Agua y perfeccionar nuestro trabajo para lograr incluir en el futuro nuevas actividades en el alcance de la Certificación de Calidad en nuestra Empresa. Asimismo, continuar perfeccionando el trabajo tan importante de la rehabilitación de redes hidráulicas con el principal propósito de mejorar cada día el servicio a la población, nuestra principal razón de ser.

Espero en próximas ediciones poder mostrar los nuevos resultados de nuestra Subdirección.



Nancy Rosales en el Banco de calibración de Contadores.

ING. JULIO RENÉ HERNÁNDEZ ÁLVAREZ

Subdirector de Metraje.

El Director de Recursos Humanos de Aguas de La Habana realizó importantes encuentros en Barcelona, Alicante y Murcia

El Director de Recursos Humanos de Aguas de La Habana, Eddy Lezana, realizó una visita a España entre los días 13 al 21 de marzo, con estancias en Barcelona del 14 al 16 y en Alicante del 17 al 21, efectuando encuentros con el Grupo Agbar, con Aguas de Alicante y con Aguas de Murcia. Pero dejemos que nos cuente los motivos y resultados de estos encuentros.

¿Cuáles fueron los objetivos de su viaje?

«Aguas de La Habana, desde los momentos de su constitución en el 2000, ha mantenido una estrecha comunicación en diversos frentes de trabajo con directivos y especialistas del Grupo AGBAR; varios compañeros cubanos han viajado y conocido la labor y sistemas de trabajo del Grupo y algunas de sus empresas, pero aún no había contactos dentro de la especialidad de Recursos Humanos, una importante esfera de trabajo que a nivel del empresariado mundial ocupa un destacado lugar, dada la prioritaria atención que se concede al hombre en su carácter de capital humano, determinante e imprescindible para acometer cualquier proyecto, en la producción y los servicios, y asegurar el desarrollo de las tecnologías de punta. Basado en esto se sustentaron los objetivos del viaje; es decir, conocer el Grupo AGBAR y sus empresas, los avances y experiencias en materias de Recursos Humanos y sus líneas de desarrollo perspectivas».

¿Qué ha significado para Aguas de La Habana?

«Aguas de La Habana es una empresa joven y pujante, la cooperación cubano española viene transitando por caminos de éxito; en abril pasado cumplimos cuatro años de existencia, en los cuales nuestros colectivos han trabajado duro, ha sido una labor de mucho esfuerzo que ya rinde frutos. La etapa inicial de organización, caracterizada por la aplicación de nuevas técnicas, el desarrollo informáti-



Nuestro Director de Recursos Humanos y Juan Francisco Mateo Ortega, Presidente del Comité de Empresa, firman el documento de entrega de la donación.

co, la implantación generalizada del Sistema de Gestión de la Calidad y una intensa actividad de formación de sus directivos, personal técnico y trabajadores de todas las especialidades, se venció con resultados altamente satisfactorios. Hoy se transita por una nueva etapa de consolidación, ambiciosas proyecciones de perfeccionamiento de lo hecho hasta el presente y de constante introducción de todo lo nuevo vinculado al objeto social de la empresa: la gestión y fomento de los servicios de acueducto, alcantarillado, saneamiento y drenaje pluvial».

«Enmarcado en esta estrategia empresarial es que puede apreciarse la gran utilidad de estos contactos y el conocimiento de las experiencias novedosas en las especialidades de Recursos Humanos. También en Cuba se avanza en esa dirección, nuestras universidades y demás instituciones y entidades desarrollan en tal sentido proyectos y sistemas de trabajo. Aguas de La Habana se ha propuesto marchar en la línea de vanguardia en todo lo referente al desarrollo del capital humano y lo que ello implica en cuanto a aplicar modernas tecnologías y métodos de trabajo».

¿Cuáles fueron los lugares visitados y los resultados de los encuentros sostenidos?

«Proyectamos la visita al Grupo AGBAR, en Barcelona, y a la Empresa Aguas de Alicante, en la ciudad del mismo nombre. El Grupo por ser la sede central, donde se trazan las políticas principales y la estrategia de la organización, y en Alicante, por ser sede también de la Dirección Territorial de Levante, donde se acumula una importante experiencia de trabajo empresarial y cuyo Director, Juan Antonio Guijarro, fue el primer Director General de Aguas de La Habana, actualmente integrante de su Consejo de Administración y gran amigo de todos nosotros. Tuvimos además la posibilidad de visitar la empresa Aguas de Murcia. En ambos lugares se prepararon programas de encuentros que nos permitieron conocer la diversidad de áreas y proyectos de trabajo en curso, lo cual nos ha permitido apreciar la integralidad de lo que se hace en las diferentes especialidades de Recursos Humanos. Podemos citar temáticas que nos resultan de mucho interés, como son la formación y sistema de gestión y desarrollo del capital humano, la gestión por competencias, la política retributiva, la gestión del desempeño y la prevención de riesgos laborales, entre otros».

«En Alicante recibimos una útil e interesante información sobre la organización y funcionamiento de la Sala de Despa-

cho y de los servicios de Laboratorio. En Aguas de Murcia participamos en una reunión donde se trató acerca de un importante proyecto de formación. En cada encuentro recibimos informaciones detalladas, intercambiamos opiniones y también expusimos nuestras experiencias en Cuba. Además, conocimos a los sindicalistas del Comité de Empresa de Alicante, donde recibimos la grata sorpresa de una donación dispuesta para Aguas de La Habana, por un valor de seis mil euros, referida a la adquisición de equipos de seguridad y salud en el trabajo».

«Tanto en Barcelona como en Alicante nuestros anfitriones nos entregaron diversos materiales contentivos de las variadas temáticas y especialidades de Recursos Humanos, CD's, folletos, manuales, etc., los cuales constituyen un fondo para estudio y consulta de inapreciable ayuda para la preparación y desarrollo del personal de dirección y especialistas de nuestra Dirección».

¿En qué consiste la donación y cuál es su significado?

«Esta donación de Aguas de Alicante tiene un alto significado, nos llega por intermedio de su Comité de Empresa, lo cual motivó en nosotros una gran satisfacción por constituir una valiosa expresión de acercamiento y unidad entre nuestros colectivos de trabajadores. El monto antes mencionado comprenderá una relación de equipos necesarios para la continuidad y perfeccionamiento del trabajo que desarrollamos en el frente de la seguridad y salud en el trabajo en Aguas de La Habana. Los equipos, que han sido seleccionados por nuestros especialistas en esta materia, serán adquiridos en España y enviados a Cuba».

¿Con relación a este tema, ¿qué situación presenta actualmente la seguridad y salud en el trabajo en Aguas de La Habana?

«Aguas de La Habana trabaja en la dirección principal de establecer un eficiente Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos, a cuyo efecto ha diseñado y puesto en ejecución una Política de Prevención de Riesgos, que establece claros conceptos acerca de la Seguridad Integrada y la Seguridad Integral. La estrategia empresarial comprende las líneas básicas de la especialidad: Prevención de riesgos, Normas y reglas de seguridad, Gestión de la calidad, Equi-

pos de protección individual y colectiva, Protección a la salud del trabajador, Capacitación y divulgación, Auditorías e inspecciones».

«Se elaboraron los Planes de prevención de riesgos en 83 unidades de trabajo de la empresa, quedando excluidas solamente algunas por razón de que se encuentran en un proceso constructivo inversionista; estos planes han sido hechos con todo rigor, fueron confeccionadas 67 listas de chequeo que abarcaron máquinas, herramientas y procesos de trabajo, y se organizaron y efectuaron los levantamientos de riesgos, en todos los casos, mediante grupos de trabajo integrados por técnicos de seguridad y personal especializado. Estos planes contienen las clasificaciones de los riesgos, niveles de prioridad y las medidas correctoras correspondientes, muchas de las cuales ya han sido cumplimentadas».

«La actividad, rectorada por un departamento que integran seis especialistas, se lleva a cabo a partir de un conjunto de normas, reglas y procedimientos de carácter directivo y obligatorio cumplimiento. Se utiliza el Sistema cubano de Normas de seguridad y salud en el trabajo, en nuestro caso 136 normas que se aplican consecuentemente. Adicionalmente, se elaboran por nuestros especialistas Reglas de seguridad propias de la empresa, ajustadas a las exigencias de la protección al trabajador en su puesto, de las cuales tenemos 23, cuyo cumplimiento se revisa de manera sistemática y han sido objeto de actualización según demanden los cambios en la organización del trabajo y la tecnología. En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa han sido implantados diez procedimientos e instrucciones que regulan los métodos y formas de trabajo».

«La formación especializada en seguridad y salud en el trabajo constituye una línea de absoluta prioridad, han cursado programas de capacitación más de 200 jefes directos, comprendido en esto áreas y brigadas de producción y servicios, así como 146 directivos y sus reservas, jefes departamentales, de Bases, Talleres y otras unidades; en el presente año se incorporarán adicionalmente a estos planes de formación 200 especialistas y técnicos. Todo el personal obrero y de servicios recibe un ciclo de instrucciones basado en las normas y reglas de seguridad, según los puestos de trabajo. Cuando circule esta revista ya se habrá realizado la convocatoria a la tercera edición anual del Concurso "Tu Seguridad es mi Seguridad", iniciado en el 2002, en el cual participan los trabajadores y propicia la elaboración de carteles, cuentos, presentación de innovaciones tendentes a la eliminación de riesgos, etc., donde se premian los mejores trabajos presentados».

«La accidentalidad laboral en la empresa muestra una satisfactoria disminución, nueve accidentes ocurridos en el 2003 con relación a una media de veinte en los tres años anteriores. De igual manera tenemos un decremento apreciable en los índices de incidencia y de Frecuencia, con el resultado de 3.99 y 2.46, respectivamente, en el 2003, cifras que están por debajo del 50% de las correspondientes a los años 2000 y 2001. Como política cada accidente es minuciosamente investigado, determinadas sus causales y medidas correctoras, en evitación de su repetición».

«Factor importante en la prevención de los accidentes ha sido el aseguramiento de los equipos de protección individuales y colectivos, que constituye cada año un elemento obligado en el presu-



De izquierda a derecha Juan Antonio Gujarró, Juan Francisco Mateo Ortega, Eddy Lezana y Abelardo Barranco.

puesto de Aguas de La Habana y ha permitido contar en las áreas de trabajo con los medios indispensables para la protección del trabajador; como regla puede afirmarse que en las causales de la accidentalidad no aparece generalmente la falta del equipo de protección necesario. Existe una alta conciencia en todo el personal de nuestra empresa con respecto a la asignación y uso de los medios de protección, siendo éste un factor que potencia el grado de satisfacción a la vez que de agradecimiento a Aguas de Alicante por la generosa donación hecha a nuestros trabajadores».

Volviendo a su estancia en España, ¿cuáles son sus consideraciones acerca de los encuentros con los directivos y especialistas españoles?

«Ante todo, un evidente fortalecimiento de nuestras relaciones; pudimos apreciar el alto concepto que hay del hombre, del trabajador y su papel central en la empresa moderna, del Talento Humano como concepto integrador, de la Organización que Aprende como línea obligada para alcanzar el éxito. Existe identidad entre nuestras organizaciones con respecto a importantes objetivos estratégicos en materia de aplicaciones y siste-



Participantes en el acto de firma del documento que formalizó la donación.

mas de trabajo de Recursos Humanos, lo cual nos permite una rápida identificación con los proyectos en curso».

¿Desea expresar algo más?

«Aprovecho esta oportunidad para resaltar la esmerada atención y sentido de cooperación de que fuimos objeto en cada momento; imposible relacionar los nombres de tantas personas que tan

amablemente nos atendieron, el señor Arsenio Olmo y su equipo de colaboradores del Grupo AGBAR, Gujarró, Barranco y demás especialistas en Alicante, y Enrique Nicolás, en Aguas de Murcia. A todos ellos nuestro reconocimiento».

LIC. HERIBERTO RICARDO BALLESTER

Jefe Dpto. Comunicaciones Institucionales

Más de medio siglo dedicado al alcantarillado y drenaje

Entrevista a Obdulio Santillano.

Con 75 años de edad y 59 dedicados a la labor de mantenimiento de alcantarillado, Obdulio transpira juventud, fortaleza, dedicación y amor a su trabajo. Inició su vida laboral a los 14 años en 1945 y desde entonces se mantiene en la misma actividad, en la que desde 1966 es Jefe de Brigada. Entre 1945 al 48 realizó excavaciones para el alcantarillado de la Vía Blanca, y en junio de ese último año pasó a dar mantenimiento de alcantarillado en los Muelles de Caballería hasta 1959.

A partir de ese año y hasta 1966 trabajó en un equipo llamado «flexible», por el hecho de que utilizaban unas varillas flexibles para la desobstrucción del alcantarillado. Como Jefe de Brigada no solo se dedica a dirigir, sino que pone en función de la actividad su vasta experiencia y transmite a los demás sus conocimientos. Se siente orgulloso de haber sido en más de una ocasión Vanguardia Nacional y valora altamente el estímulo espiritual, aún cuando haya disfrutado de algún que otro material.

Al preguntarle su opinión sobre el trabajo que ha realizado en estos 4 años de existencia de Aguas de La Habana, no titubea en expresar que para él solo ha habido un cambio en el nombre de la empresa, aunque sí es enfático en reconocer la evidente diferencia en cuanto a



Frete a su equipo de trabajo.

la aplicación de nuevas tecnologías y la Atención al Hombre, incluyendo los medios de protección y el vestuario.

Sorprendido por su real pero poco evidente avanzada edad, le insinuamos que hasta cuándo piensa seguir trabajando y no fue sino con una rápida respuesta que manifestara «. bueno, hasta que tenga fuerzas y creo me queda mucha para rato. Mi mensaje para los jóvenes y demás trabajadores de la empresa es que sigan los mismos pasos míos y que capten lo que les he podido enseñar para que entonces puedan seguirlo transmitiendo a los otros compañeros que comienzan o comenzarán»

Padre de 8 hijos varones, con nietos y tataranietos, también expresa su orgullo de que su hijo trabaje en el Taller «Juan Manuel Márquez» de la empresa Aguas de La Habana, quien lleva más de 30 años en esa labor.

LIC. HERIBERTO RICARDO BALLESTER

Jefe Dpto. Comunicaciones Institucionales

Garantizamos la Calidad del Agua

Garantía de la salud de nuestra población.



Téc. Karel Mañas en plena faena.

La población de la Ciudad consume agua de buena calidad. Esto que constituye uno de los factores de seguridad y tranquilidad ciudadana más ambicionados en el mundo, es resultado de un arduo y sistemático trabajo que cumplen con alta profesionalidad y responsabilidad nuestros trabajadores, asegurando que el preciado líquido llegue al consumo humano bajo un estricto régimen de tratamiento y control, cumpliendo los parámetros físico químicos y microbiológicos establecidos según la Norma Cubana 93-02, que regula los requisitos sanitarios que debe tener el agua potable, así como el procedimiento de muestreo para su control.

El agua producida y suministrada proviene de pozos y es tratada con cloro gas o hipoclorito de sodio, según sea el caudal o la calidad que presente al momento de su extracción del subsuelo, lo cual es determinado por rigurosos análisis realizados en nuestro Laboratorio. A partir de estos se decide la dosis de desinfectante a aplicar, que es calculada y ajustada por nuestros técnicos en el propio lugar donde esté ubicado el equipo dosificador. Tal dosis debe garantizar que, en el extremo de la red, el agua mantenga un nivel mínimo de cloro residual de 0,3 mg/l, según convenio establecido con el MINSAP.

Para realizar el control y la efectividad de la desinfección, se ha establecido un muestreo aleatorio semanal de análisis bacteriológicos en diferentes puntos claves; además de ello, con los análisis químicos se identifica la fuente de abasto que en ese momento está garantizan-

do el servicio de agua potable. Conjuntamente se realiza el análisis de cloro residual, que nos puede dar un primer aviso de anomalía, en el caso de existir, incluyendo cualquier afectación dentro del propio circuito de abastecimiento. En caso de afectaciones, de inmediato el equipo de técnicos realiza las coordinaciones y trabajos a ejecutar. Este proceso continúa inintermittentemente hasta tanto los resultados de los análisis arrojen que se cumple con los requisitos exigidos por la Norma 93-02.

Podemos asegurar que la calidad del agua ha ido paulatinamente en aumento, como resultado de las reparaciones que nuestra Empresa ha ejecutado en los sistemas de abastecimiento, en los cambios de tecnología y mejoras en los sistemas de desinfección, tales como doble equipamiento de dosificadores de cloro en cada punto de cloración para evitar fallos por rotura, y del monitoreo y control mantenido sistemáticamente en los puntos claves de nuestras redes.



Téc. Michel Catalá analizando muestras.

Con ello se logró que en el año 2003 la calidad bacteriológica sobrepasara el 95%, que es el índice reconocido de alta calidad, y que en los meses transcurridos del 2004 la misma se mantenga por encima del 98%. Esto significa un gran estímulo para todos los técnicos y obreros que están responsabilizados con la garantía de la calidad del agua en la capital, en lo cual participan igualmente las demás empresas del sistema INRH en Ciudad de La Habana.

ING. DAÑE QUIÑONES MARIÑO
Subdirectora de Laboratorio Potable.

Noticias del agua

Aguas de La Habana presente en la Batalla de Ideas

Desde el primer momento en que en Ciudad de La Habana comenzaron los planes de construcción y reparación de obras sociales con el fin de elevar la calidad de vida de la población, la empresa Aguas de La Habana ha estado presente con su acción rápida y destacada para contribuir a la materialización de estos proyectos sociales.



Vista Parcial de la UCI.

Hemos trabajado y brindado asesoramiento en la proyección y construcción de obras de acueducto, alcantarillado y drenaje pluvial en múltiples obras sociales, entre las que se destacan la UCI, escuelas, residencias estudiantiles, policlínicos, salas de fisioterapia, Joven Club de Computación, farmacias, ópticas y nuevos agromercados.

En dichas obras se ha trabajado en la instalación de más de 205 nuevas acometidas y 245 entronques de alcantarillado y drenaje pluvial; también hemos rehabilitado e instalado más de 10 km de tubería de PEAD de diámetros superiores a los 75 mm y otros 1 500 metros de diámetros menores de 75 mm.

Por otra parte, hemos eliminado salideros y vertimientos de residuales en los 8 municipios y apoyado con el suministro de agua con hielo en los carros-cisternas durante actividades masivas realizadas. Nuestra labor ha sido reconocida por las autoridades del gobierno y el partido en la provincia.

ING. CARLOS MOJENA CORDERO
Dirección de Ingeniería y Obras.



Policlínico «Joaquín Abarrán».



Entrevistamos a nuestra nueva Directora de Atención al Cliente Residencial

Por una mejora continua del servicio a la población.



Graduada de Ingeniería Hidráulica y con una larga trayectoria en el sector, iniciada en 1987, Gilda Pérez asumió el cargo de Directora de Atención al Cliente Residencial, el pasado 1 de abril. Dada la importancia de esta actividad, le pedimos nos diera a conocer cuáles son los planes más inmediatos para lograr mejoras en la atención a la población.

«Nos hemos propuesto dar una atención personalizada en las oficinas comerciales, encaminándonos en el perfeccionamiento de la atención al cliente con una mayor profesionalidad. Para ello se impartirán cursos de capacitación, visitas a las distintas áreas de la empresa y sobre todo, lograr un profundo sentido de pertenencia que redunde en una mejor atención a nuestros usuarios y por consiguiente en mejorar la imagen de la empresa.

¿Cuáles son las acciones que se ejecutarán para lograr estos objetivos?

Ya hemos previsto e iniciado un amplio plan de medidas, cuyo punto de partida ha sido el de encontrarnos con todos los Jefes de Oficinas y los Coordinadores Municipales, en el que intercambiamos sobre estos aspectos que fueron muy bien recibidos.

La implicación de todo el personal de las oficinas en la satisfacción al cliente con la atención prestada, mediante una in-

formación real y precisa de los problemas del entorno y de la funcionalidad de la Empresa. Es objetivo primordial el buen manejo del ACIS como herramienta de recepción y control de todas las incidencias de la población y la obtención de informaciones referentes a este tema. Desarrollar en los cuadros de las oficinas el Liderazgo, técnicas de trabajo en equipo, sentido de compromiso, normas de ética y conciencia de Calidad. Realización de encuestas a la población y encuestas internas encaminadas a conocer sentimientos generales. Hacer extensivo a cada oficina comercial el resultado de los planes de trabajo y el estado de cumplimiento de los objetivos trazados, dándole participación a los tra-



*Nuestra primera responsabilidad:
La satisfacción del Cliente.*

bajadores, mediante reuniones mensuales y hacer que todo el personal se sienta controlador de su propia gestión y conozca la implicación de sus esfuerzos en los resultados obtenidos y que las acciones en el desempeño de sus funciones se identifiquen con los objetivos de la Empresa.

Análisis de las causas que más inciden en las quejas y reclamaciones de los clientes, en los consejos de dirección y encuentros con las subdirecciones.

¿Otros aspectos a los que desea referirse?

Otro objetivo primordial es el trabajo encaminado a elevar los valores de facturación, incentivando la captación de usuarios, la correcta lectura de los medidores y el aprovechamiento de las brigadas de plomeros de las oficinas, de reciente creación, para el rescate de los medidores ya instalados.

Mantener los niveles de gestión de cobro y la reducción de días de cartera. Imagen y organización de nuestras oficinas y de todo el personal.

¿Por último y considerando la importancia de células primarias y principales, que aconsejaría en particular a los trabajadores de las Oficinas Comerciales?

Ante todo, sentido de pertenencia, contar con un personal humano, altamente calificado y comprometido con su trabajo. Excelencia en la calidad de nuestro servicio y satisfacción al cliente. Total conocimiento del entorno en cada municipio y velar por la conservación del medio ambiente. Autocontrol de la gestión que realizamos y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo. Por último y no menos importante, unidad y solidaridad humana en el colectivo de trabajo y la realización del trabajo con calidad y permanencia para el logro de esta meta: **CLIENTES SATISFECHOS.**

LIC. HERIBERTO RICARDO BALLESTER

Jefe Dpto. Comunicaciones Institucionales

Cuarta edición del concurso infantil «El agua, la vida y los niños»

Aguas de la Habana premia a niños ganadores del concurso infantil.

Por cuatro años consecutivos la Sociedad realiza el Concurso «El Agua, la Vida y los Niños», convocado anualmente para que participen los hijos y nietos de los trabajadores, observándose que cada año es mayor la cantidad de niños que someten trabajos en literatura y artes plásticas, divididos en las categorías de edades de 5 a 10 y de 11 a 14 años. En esta oportunidad el tema principal fue el del ahorro del agua como recurso vital, en línea con la campaña que realiza la empresa con otros sectores de la sociedad habanera.

El Jurado que decide las premiaciones lo integraron una vez más profesionales de las distintas manifestaciones que trabajan como especialistas en la Casa de la Cultura del municipio Cerro, donde se encuentra nuestra sede social. Estos reconocen la importancia del concurso al vincular a las nuevas generaciones con la labor que realizan sus familias y a la vez consideran que es también un reconocimiento y estímulo a los propios padres y abuelos de los niños.

El bello acto de premiación fue presidido por el Director General y la Secretaria General del Sindicato, Julio Raita y Eva Fills, respectivamente. Un grupo de niños presentaron una actividad cultural con números de magia, declamación, canto y baile. Además de los obsequios para los premiados, todos los participantes recibieron diplomas y golosinas.



LITERATURA

(Categoría de 5 a 10 años)

Gran Premio: Juan Carlos Miranda Carruana.



Primer Premio: Milaydis Migdalia Ortiz Fíll.

Segundo Premio: Marlen Díaz Chávez.

Menciones:

Sally Cruz Riquelme

Leticia M. Ávila Oliveira

Jennifer M. Oramas

Nayma Villareal Jiménez

(Categoría de 11 a 14 años)

Gran Premio: Rosalía Arriuebanueva del Toro



Primer Premio: Claudia Rivero Dávalos

Segundo Premio: Yailín Gómez Dupuy

Menciones:

Josué M. Conuj

Yanilca Piloto Placeres

Otto Cumberbatch Morúa

Gretter Leonard Gestoso

ARTES PLÁSTICAS

(Categoría de 5 a 10 años)

Gran Premio: Claudia Yanet Román Almaguer

Primer Premio: Mariana Yanet Román Almaguer

Segundo Premio: Arianna C. Figueredo Ruiz

Menciones:

Sheila L. Viqueira Bernal

Claudia Pérez Durán

Claudia Rocio Herrera

Nayara Villareal Jiménez

(Categoría de 11 a 14 años)

Gran Premio: José Raúl Corrada Rosell

Primer Premio: Lázaro A. Rodríguez Alonso

Segundo Premio: Hansel Fernández del Sol

Menciones:

Claudia Rivero Dávalos

Ernesto Flores Llerena

Sirvec López Delgado

Dariel Gutiérrez Álvarez

Daniel Gutiérrez Álvarez

Avances en la Sectorización

Su nuevo alcance y estrategia.

El Departamento de Sectorización y Aguas no Contabilizadas se subordinó a la Dirección Técnica hasta finales del 2003, fecha en que se decide pasarlo a la Subdirección de Sistemas de Planeación de la Dirección de Ingeniería y Obras sustituyéndole el nombre por el de Departamento de Sectorización y Modelos al incorporarle la actividad de los modelos matemáticos de redes. Tiene como objetivo fundamental determinar el rendimiento técnico de la red, o lo que es lo mismo, el porcentaje del agua producida por nuestra empresa que realmente llega y es aprovechada por nuestros clientes; indicador además reconocido como el del nivel de desarrollo y organización de una empresa de gestión de aguas, pues para obtener altos rendimientos se necesita haber logrado altos niveles de gestión y coordinación entre las diferentes áreas.

En la actualidad y a niveles globales esta actividad adquiere un inestimable valor partiendo del hecho de que su gestión implica el ahorro y la eficiencia de los sistemas hidráulicos, teniendo en cuenta además, que el recurso natural que gestiona nuestra empresa es finito y cada día más escaso dentro de la naturaleza y muy ligado al tema medioambiental, pues cuando no utilizamos racionalmente los recursos naturales le estamos dando la espalda a nuestro futuro y al de nuestros hijos.

Para realizar sus funciones el Departamento gestiona con la Dirección Técnica la instalación de macros y micromedidores y se apoya en la Dirección Comercial y en la de Atención al Cliente Residencial para poder recibir información del consumo mensual dentro de los sectores, de la actualización de datos en los sectores y todo lo relacionado con la parte comercial de los clientes en zonas sectorizadas.

Al comienzo de nuestra gestión se heredó de la empresa Aguas del Oeste algunos microsectores, parcialmente macromedidos y empezados a conformar, como los de los repartos Juan de Dios Fraga, Barbosa y Flores. Con ellos se implementó un programa de macromedición masivo de algunas conductoras



Anira Díaz-Padrón y Guido Dees tomando mediciones en un caudalímetro.

como Ariguanabo y Cosculluela, aprovechando el echo de que existía un número apreciable de contadores instalados en los usuarios residenciales; esta es la causa principal de que hoy, de los 19 microsectores existentes, la mayoría se ubiquen en el oeste y 5 en el Centro; También tenemos cuatro macrosectores claramente definidos: Ariguanabo, Cosculluela, Jaimanitas y Santa Fe; paralelamente se desarrolló en esos primeros años el metraje masivo del sector residencial con el objetivo de eliminar los puntos o zonas que habían quedado parcialmente metrados.

Para el desarrollo de su gestión en el año en curso nuestro Departamento tiene los siguientes proyectos:

- Reducción de consumo en los sectores: Tiene como objetivo fundamental disminuir el consumo macromedido de los sectores, trae como beneficios directos mejoras en las presiones de servicio, ganancia de agua hacia otros sectores con problemas, disminución del tiempo de supresión de salideros de agua potable, garantiza un aumento del horario de servicio y proporciona a corto y mediano plazos una mejor imagen de la gestión de nuestra empresa.

- Macro y micromedición: Su objetivo es garantizar que todos los sectores tengan

el 100% de sus entradas hidráulicas medidas o macromedidas, de forma que podamos conocer su consumo real. Estos valores son sumamente útiles pues la información es apreciable para la gestión de nuestro Departamento, para las previsiones y balances de Operaciones, Proyectos y la Dirección Comercial, fundamentalmente, además de proporcionar los datos necesarios para un gran número de indicadores de las redes gestionadas por la empresa.

- Aumento del rendimiento en conductoras: Como su nombre lo indica se ocupa de la macromedición en conductoras, y de la detección y supresión en el menor tiempo posible de salideros, con el objetivo de garantizar que llegue el mayor volumen posible de agua a los nudos de distribución. Esta muy relacionado con el telemando de nuestras conductoras y nos permitirá conocer en tiempo real que está sucediendo en cada una de ellas, y además definir con precisión los resultados de las operaciones de los sistemas.

- Modelaje de sectores: Este proyecto intenta desarrollar la aplicación de modelos matemáticos a las redes, consta de 2 etapas globales, una primera que comprende la búsqueda y verificación de información de redes, de los diferentes ele-

mentos de red, de los estados operativos, de la operación del sector, etc; y una segunda que consiste en adecuar el modelo presentado a la realidad de sus parámetros de operación, llamada calibración, lo que nos permitirá que cuando tengamos modelos completamente calibrados podamos aplicar nuevas variantes de operación, definir costos de las mismas, proponer sustituciones u obras nuevas, conociendo con exactitud como se va a comportar el sistema.

- Reducción de consumo macromedido por metraje masivo e incorporación de la aplicación GIS: Tiene como objetivo fundamental fomentar y desarrollar en un programa piloto la unión de la aplicación del sistema de información geográfica (GIS) a la sectorización y además apoyarlo con campañas de metraje masivo. Con esta unión queremos aprovechar las potencialidades de la aplicación al proporcionamos información confiable y oportuna para la toma de decisiones, una mayor integración a nivel de datos y organización, evitando la repetición de un mismo dato y la obtención de resultados de manera mas rápida.

- Incorporación de registros sistemáticos en tiempo real: Este proyecto intenta po-

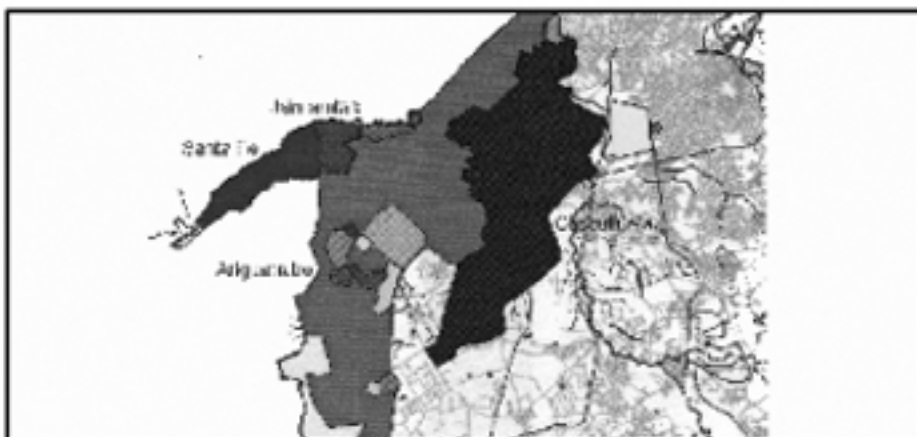
tenciar las gestiones necesarias para la captura de información de los diferentes parámetros hidráulicos de operación de cada sector en tiempo real y de forma lo mas sistemática posible, o sea, la Telelectura, y en una segunda etapa el Telecontrol.

- Control de clientes: Se ocupa de la depuración en cada sector del 100% de clientes existentes en las 3 bases de datos de comercial: Estatal, Divisa y Residencial; es sumamente importante pues permite vincular los sectores hidráulico y comercial.

Como puede observarse todos estos proyectos cumplen un objetivo común al estar estrechamente interrelacionados con distintas áreas de la empresa como los departamentos de GIS, Pitometría, Automatización y Telecontrol, las Subdirecciones de Mantenimiento, Rehabilitación y Operaciones y las Direcciones Comercial y de Atención al Cliente Residencial.

ING. MARIO RAMOS

Jefe Dpto. Sectorización



Plano de distribución de los sectores.

Emular, Evaluar y Estimular

por Eva Fili Calderón

Secretaria General del Buró Sindical.

La emulación es uno de los principales métodos de trabajo de las organizaciones sindicales para movilizar consciente, entusiasta y permanentemente a los trabajadores en la batalla de cada colectivo laboral por el cumplimiento de su plan con eficiencia económica, técnica y profesional.

El 2003 fue un año en el cual nuestros trabajadores se enfrentaron a múltiples tareas. Como cada año establecieron sus compromisos emulativos individuales y colectivos, cumpliendo con el primer momento de la emulación socialista: Emular.

El 2004 nos trae dos momentos importantes dentro de la emulación socialista: Evaluar y Estimular.

Fueron evaluados individualmente nuestros trabajadores obteniendo las siguientes categorías.

VANGUARDIAS NACIONALES.

- Gustavo Pérez López.
Oficina Comercial Habana Vieja
- José Manuel Bejerano Cordero.
Base Grandes Conductoras.
- Juan Nicolás Delgado Betancourt.
Base Acueducto Centro.
- Pedro Cabrera Alonso.
Base Saneamiento Oeste.
- Constantino Rodríguez Sánchez.
Ingeniería y Obra Palatino.
- Luis Rodríguez Sostre.
Ingeniería y Obra Edificio
- Rolán Ramos Rodríguez.
Taller Maquinado.
- Lázaro F. López Martínez.
Taller Sergio González
- Abel Sánchez Valdés.
Taller Armando Mestre Martínez.
- Bienvenido Díaz Figueroa.
Taller Armando Mestre Martínez.
- Janier Carón Calunga.
Taller Armando Mestre Martínez.

- Alexis Díaz Mantilla.
Estación de Bombeo Vento Aguada.
- Cecilia Gisela González Ramirez.
Estación de Bombeo Vento Aguada.
- Mirta La Rosa Kindelán.
Subdirección de Servicios Generales.
- Aldo Haseein Pelaez.
Subdirección Servicios Generales.

DESTACADOS PROVINCIALES.

- Osvaldo Martínez Blanco.
Base Saneamiento Oeste
- Leonardo Ramirez Argota.
Base Saneamiento Oeste.
- José Manuel Hernández Padilla.
Base Saneamiento Oeste.
- Luis Gómez Velasco.
Base Saneamiento Centro.
- José Ernesto Bush Guzmán.
Base Acueducto Centro.
- Julio L. Chacón Gómez.
Base Rehabilitación.
- María Elena González.
Ingeniería y Obra Palatino

- Ivan Pelegrin Taupier.
Ingeniería y Obra Palatino
- Luis Valdés Puig.
Ingeniería y Obra Palatino
- Nancy Morales Alfonso.
Ingeniería y Obra Edificio
- Amaury Lamber Fernández.
Oficina Comercial Vedado
- Eufemio Victoriano Tellería Sarria.
Oficina Comercial Centro Habana
- Teresita Solá Mederos.
Oficina Comercial Habana Vieja
- Alfredo Leyva Fouman.
Estación de Bombeo Vento Aguada
- Oscar Ariel Fernández González.
Subdirección de Compras

Cierra la Emulación Colectiva con los siguientes resultados.

Obtienen la categoría MONCADISTAS:

- * Base Grandes Conductoras.

- * Base Acueducto Centro.
- * Base Acueducto Oeste.
- * Base Saneamiento Oeste.
- * Base Rehabilitación.
- * Base Grandes Conductoras.
- * Taller Sergio González.
- * Taller Armando Mestre.
- * Dirección Comercial.
- * Dirección Atención al Cliente.
- * Ingeniería y Obras.
- * Subdirección Servicios Generales.
- * Fuente de Abasto Vento Aguada.
- * Fuente de Abasto Ariguanabo.
- * Fuente de Abasto Cosculluela.
- * Oficina Comercial Habana Vieja.
- * Oficina Comercial Centro Habana.
- * Oficina Comercial Vedado.
- * Empresa "Aguas de La Habana"

COLECTIVO DESTACADO PROVINCIAL

- * Ingeniería y Obra Palatino.

**Optan por la condición de:
COLECTIVO VANGUARDIA NACIONAL**

- * Base Saneamiento Oeste.
- * Base Acueducto Centro.
- * Base Grandes Conductoras.
- * Taller "Sergio González".
- * Taller "Armando Mestre".
- * Fuente de Abasto Vento Aguada.
- * Fuente de Abasto Ariguanabo.
- * Subdirección Servicios Generales.

CONDICIÓN MODELO

- * Dirección Comercial.
- * Oficina Comercial Vedado.
- * Oficina Comercial Habana Vieja.
- * Oficina Comercial Centro Habana.

En este proceso evaluativo el Buró Sindical de Aguas de La Habana alcanzó la categoría de **MUY DESTACADO**.

Familiares de los cinco Héroes nos visitan

Su visita estuvo englobada en un recorrido por el municipio Cerro.



Familiares de los cinco héroes junto a directivos y trabajadores en los depósitos del legendario Acueducto de Albear.

Los Cinco cubanos prisioneros injustamente en cárceles norteamericanas, recibieron la Llave del Cerro y el Tulpán, máximos galardones que entrega el territorio habanero a sus hijos más ilustres, en visita oficial de sus familias al céntrico municipio capitalino el día 13 de febrero.

Esposas, madres, hermanos e hijos de

los cinco patriotas cubanos, sostuvieron un emotivo encuentro con los dirigentes y trabajadores de nuestra empresa como parte de un recorrido que también incluyó el Hospital Docente Salvador Allende, AUTOPARTES, empresa productora de piezas para equipos automotores y la fábrica de perfumería y jabonería Fernando Chenard Piña (Suchel Tropical).

En Aguas de La Habana pudieron palpar los resultados económicos y de mejoras del servicio. El Director General Julio Ratia, les ofreció una amplia panorámica de las realizaciones y futuras inversiones y respondió numerosas preguntas en un ambiente fraternal y muy emotivo para todos.

Hemos realizado exitosamente el ejercicio Meteoro 2004

Dándole cumplimiento al Plan de Realización para la Ejecución del Ejercicio «Durante los embates de un huracán de gran intensidad», se cumplieron los objetivos siguientes:

- Una adecuada preparación del Grupo de Dirección y Personal de las diferentes Brigadas.
- Comprobación de la objetividad de los Planes de Medidas Contra Catástrofes y sus Aseguramientos.
- Realización de actividades teóricas y prácticas con el Grupo de Dirección y las diferentes Brigadas.

En el caso de nuestra empresa la realización del Ejercicio «Meteoro 2004» comenzó el jueves 20 y culminó exitosamente el domingo 23 de mayo. El jueves y viernes brigadas especializadas de acueducto y saneamiento ejecutaron acciones en el municipio Centro Habana; mientras que el sábado y domingo estas acciones se ampliaron al resto de los 8 municipios que gestionamos.

ING. RAMÓN RAMÍREZ PÉREZ
Asesor para la Defensa



El Subdirector General preside reunión del grupo de dirección.

Nos visitó el Jefe de la Defensa Civil de Argelia

El Jefe de la Defensa Civil de la República de Argelia, al frente de una delegación y en compañía del Embajador en Cuba visitaron nuestra empresa como parte del programa de su estancia en Cuba. Por la parte cubana estuvieron presentes el Jefe del Estado Mayor Nacional de la Defensa Civil, General de Brigada Ramón Pando Guerra y la Directora de Relaciones Internacionales del INRH, Minerva Ugalde.

El Director General, Julio Ratia, les brindó una detallada explicación sobre la historia y evolución de la empresa y el Subdirector General, Carlos Menéndez, explicó las actividades de preparación de la defensa Civil. Posteriormente visitaron la fuente de abasto de Vento.



El Subdirector General junto a los visitantes en el Sifón que pasa por debajo del río Almendares en la Taza de Vento.

Noticias del agua

Convenio Colectivo de trabajo

Diciembre fue mes propicio para la firma del Convenio Colectivo de Trabajo en nuestra empresa, cuya adecuación sobre la base del nuevo Decreto Ley 229, sobre los Convenios Colectivos, fue fruto del trabajo conjunto de la Dirección de Recursos Humanos, Dirección Jurídica y el Buró Sindical.

El actual convenio tiene como antecedente el puesto en vigor en abril del año 2001. Su elaboración estuvo precedida por un Proceso de Asambleas realizadas en las secciones sindicales de base en las cuales los trabajadores definieron sus intereses y propusieron cláusulas para el enriquecimiento del convenio, fruto de su quehacer cotidiano.

El convenio regula las condiciones de vida y de trabajo en la cual laborarán nuestros trabajadores, incluyendo entre otros aspectos:

El Ingreso al empleo, la permanencia y promoción, la Contratación Laboral, la Seguridad y Salud del Trabajo y la Capacitación Técnica y Profesional.



Momento en que el Director General y la Secretaria General del Buró Sindical de la empresa rubrican el documento.

Define además en que condiciones se garantizará el Funcionamiento Sindical, la Emulación, la Capacitación Sindical, el funcionamiento de la Asociación de Innovadores y Racionalizadores y la Atención a Jubilados.

El convenio fue legalizado oficialmente, el día 16 de diciembre del 2003, con la firma del mismo por parte de la Administración representada por el Director General Julio Ratia y el Buró Sindical representado por su Secretaria General Eva Fill Calderón, en el marco del Activo de Secretarios Generales y la Premiación del II Concurso de Seguridad y Salud del Trabajo.

En esta actividad participó la Secretaria General del Sindicato Provincial de la Construcción Maura Portales y el Director de Recursos Humanos de la Sociedad, Lic. Eddy Juan Lezana Jiménez.

EVA FILL CALDERÓN
Secretaria General del Buró Sindical.

La Logística, algo que nos interesa a todos

La Logística en función de las necesidades.

Entregar el producto en el momento preciso, en la cantidad deseada, en condiciones requeridas y al menor coste posible es la función fundamental de la logística. Siendo la gestión de aprovisionamiento, la distribución física y la gestión de inventarios algunos de los subsistemas que comprende el sistema logístico de cualquier empresa.

Desde hace pocos meses la Dirección de Economía y Aprovisionamiento ha pasado a llamarse, Dirección de Economía y Logística, esto es el resultado de una reestructuración interna. La Subdirección de Compras y de Economía de Almacenes ahora es la Subdirección de Logística y su Subdirector, Osmany L. Caraballo. Esta nueva subdirección es la encargada de la planificación, compra, transportación, almacenamiento y distribución, de todos los materiales que adquiere nuestra empresa, sean estos para ser consumidos en el proceso inversionista, o bien para ser utilizados en el mantenimiento de redes o en el propio insumo de la Sociedad.

Nuestro objetivo, mejorar en términos económicos y técnicos la obtención de productos en nuestra empresa.

Nuestras compras estaban organizadas en exteriores y nacionales en función de donde se resolvía la misma. Esto nos estaba generando en ocasiones, cada vez más frecuentes, que el comprador en vez de estar especializado en el producto lo estuviera en el tipo de compra. El mensaje es claro debemos resolver el producto independientemente de donde se obtenga. Nuestros compradores de esta forma se especializan y esa especialización redundará en nuestro beneficio como organización. La agilidad debe ser nuestro lema pero no la premura. Esta solo trae consigo operaciones con fallos, correr es bueno pero se debe correr correctamente, sino no es tan bueno como creíamos.

Hemos aplicado desde el comienzo técnicas en nuestros almacenes que nos han permitido ir obteniendo resultados. La razón ha sido el déficit de capacidad de almacenamiento que nos encontramos, por un lado, y el aumento de las compras por otro -que produjo una exce-



Almacén autoportante y otro en construcción.

siva acumulación de inventarios -. Estas fueron las principales causas que conllevaron a la aprobación por parte de la Dirección General de un presupuesto que nos permitiera poder actuar.

Los resultados han sido evidentes:

- Reducción de un 26.5 % de las existencias almacenadas con respecto a años anteriores.

- Reducción de las compras en más de un millón de dólares, entre el año 2003 y lo planificado para el 2004.

- La relación consumo-compras, ha pasado de un 75% en el 2001, a un 138% al finalizar el año 2003. Este indicador nos da a conocer que las compras se consumen en el período planificado, y pone de manifiesto la utilización de inventarios inmovilizados pertenecientes a períodos anteriores.

- El nivel de disponibilidad en el almacén, de productos de alta demanda, pasa de un 81% en el 2002, a un 90% en el 2003.

- Puesta en marcha de las reposiciones automáticas de «stock», entre el almacén central y los distintos almacenes satélites de mantenimiento.

- Aumento de las capacidades de almacenamiento en 675 m³, lo cual equivale a dejar de construir locales para el almacenamiento.

- Se obtuvo el tercer nivel tecnológico en economía de almacenes (máximo nivel), que otorga el Ministerio del Comercio In-

terior, como rector de la actividad de almacenes en el país. Este nivel lo alcanzaron 9, de los 16 almacenes con que cuenta nuestra sociedad.

Estos logros han sido reconocidos en distintos eventos entre los que se encuentran:

- Resultado de Mayor Impacto Económico en Gestión de Almacenes (Ministerio de Comercio Interior) Soportado por la resolución 34/98 del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. Esta ponencia se presentó en la V Feria Internacional del Comercio y los Servicios, HAVANABEL donde obtuvo un Reconocimiento Especial.

- Premio Relevante, año 2003 en el XV Forum de Ciencia y Técnica.

Todos estos logros no nos dejan otro camino que el de la continuidad y el fortalecimiento de saber que estamos haciendo las cosas por el camino adecuado.

Seguimos trabajando con ilusión sabiendo que todavía quedan cosas por lograr y que ustedes, que son nuestros clientes (los trabajadores de Aguas de la Habana), deben saber que nuestro principal objetivo es mejorar la calidad y el tiempo de nuestras operaciones comerciales.



Estibadores en el interior del almacén B.

LIC. PALOMA ESCUDERO GIMÉNEZ
Directora de Economía y Logística

OSMANY LUIS CARABALLO
Subdirector de Logística

Obra de desvío de conductora de la fuente de abasto Cosculluela



Tuberías de la nueva conductora.

Un poco de Historia

La fuente de Cosculluela distribuye el agua que produce a través de dos grandes conductoras, una de 42" (1200 mm) y otra de 24" (600 mm) de diámetro. La conductora de 42" sufrió en los años 80 una "invasión" por parte del basurero de la autopista. En esa época el basurero extendió sus límites, pasando por encima del trazado de la conductora y dejándola enterrada bajo decenas de metros de basura. En diciembre de 1991 este tramo de tubería colapsó totalmente. Esto provocó una gran afectación en el servicio a los municipios de Playa y Marianao. La empresa movilizó, entonces un gran plan y realizó, con los materiales disponibles en aquel momento, un desvío del trazado original, que separaba de nuevo la conductora del basurero. En los años posteriores se continuó ampliando el basurero de forma que se volvió a repetir la misma situación, quedando tramos de conductora debajo o muy cercanos a la basura. El material con que se realizó el desvío del año 92 fue acero soldable. Este material es atacado de forma agresiva por los lixiviados que desprende el basurero de forma que se empezó a deteriorar sensiblemente el tramo de acero, apareciendo innumerables huecos pequeños en la conductora que hacían muy difícil un mantenimiento correctivo. Los aforos realizados a este tramo arrojaban a principios de este año

la impresionante cifra de 450 litros/seg de pérdidas en ese tramo. Y lo peor es que la tendencia en estos últimos meses es que esa cifra continúe incrementándose.

La solución

Ante la afectación que esta situación ya suponía para el servicio y el peligro de que se repitiera el colapso del año 91, se decide incluir en el Plan de Inversiones del 2004 la sustitución del tramo de conductora desviado anteriormente. Para ello se realizó un proyecto en nuestra empresa y se decidió la alternativa de un nuevo trazado, más alejado del basurero y fuera de sus límites definitivos, con la instalación de dos conductoras en paralelo, de Polietileno de Alta Densidad PE 100, de 900 mm de diámetro exterior y presión nominal de 8 Atm. El trazado tiene una longitud total de 1.600 metros, lo que supone la instalación de 3200 metros de tubería por ser una conducción paralela. La elección de esta alternativa fue motivada fundamentalmente por la disponibilidad de esta tubería en plaza y ser éste el mayor diámetro que fabrica la extrusora de nuestro proveedor, CiegoPlast. El presupuesto total de la obra asciende a 800.000 USD y 400.000 CUP y además de la instalación de la tubería con todos sus complementos (ventosas, conexiones, etc.) incluye la construcción de un vial para acceso y mantenimiento a lo largo de toda la traza

de la tubería. Este aspecto es fundamental ya que el trazado discurre por un área totalmente rural.

Para ejecutar la obra al mínimo coste posible se decidió realizarla con medios propios, contando con la experiencia y recursos de la Subdirección de Obras. La única parte subcontratada sería la de movimiento de tierras por la necesidad de equipos especializados para esta tarea. Para ello se contrató al contingente ECOING-12 de Cienfuegos que ha realizado un trabajo de muy buena calidad.

La ejecución

El movimiento de tierras se comenzó en el mes de febrero y avanzó rápidamente en la preparación del primer tramo, acondicionando la traza del vial y excavando con mototraila la caja donde se alinearían las dos conductoras. El 6 de marzo se realizaba la primera soldadura de la tubería suministrada desde CiegoPlast y a principios del mes de abril se terminaban de instalar en zanja los, aproximadamente, 900 metros de tubería suministrados por el proveedor. A partir de ahí la obra queda detenida hasta la fecha por falta de suministro de tubería. Con vistas a aliviar la situación de afectación del servicio provocada por el gran volumen de agua perdido en la zona, se han realizado hasta la fecha dos paros para eliminar los salideros más importantes de este tramo, con la conciencia de que es sólo una medida paliativa hasta que se pueda poner en servicio la nueva conductora que permitirá dar un gran impulso en la mejora del servicio a los municipios de Playa y Marianao.



Uno de los enormes salideros existentes.

Ino. DAVID NICOLÁS
Director Técnico.

Como merecido reconocimiento a las responsabilidades desempeñadas en Aguas de La Habana, el Consejo de Dirección Ampliado despidió a los directivos Israel Turiano y Osmundo Paz, en actividad efectuada el día 25 de marzo.

Además del Director General y el Subdirector General, Julio Ratia Romero y Carlos Menéndez Gómez, respectivamente, asistió también el Director del Grupo Empresarial de Acueducto y Alcantarillado (GEAAL), Ing. Ramón Rodríguez Velásquez quien dirigió unas breves palabras en las que les deseó éxitos en sus nuevas funciones.



Grifo Abierto

Por: Cecilia González
Jefa Fuente Abasto
Vento-Aguada

Querido Vento quisiera abrazarte con ternura y entregarte la bravura de todo tu colectivo que celebra en este día los méritos obtenidos

Con mucha satisfacción queremos felicitarte y con decoro entregarte con un amor maternal la bandera roja y blanca de Vanguardia Nacional

Con la estirpe Guerrillera que aprendimos del Che un día te escogimos de trinchera para izar esta bandera que tanto la merecías

Tus lomas y tus praderas los jardines y tu río a ritmo de manantiales en este día te felicitan tus vanguardias nacionales.



Poema recitado por Cecilia el día de la actividad en que recibieron la Bandera de Vanguardia Nacional.

Poesía al Agua

Compuesta e interpretada por la niña de 10 años de edad, Maité Mezquia Otaño, de la Escuela Primaria «Manifesto de Montecristi» en el Consejo Popular Prado, Habana Vieja.

Esa que por tuberías,
te llega para ayudarte,

Esa que al la sed calmate,
te devuelve la alegría,

Esa que en cascada fría,
te da salud y belleza,

Esa que la naturaleza,
cruza los mares y ríos,

agua que al sol es diamante,
poética y enamorada,
a veces contaminada
de una mano lacerante,

cuando viene del estanque,
debes tener la medida
exacta en utilizarla,

Aprende que tú al ahorrarla
La cuidas y ella te cuida.



Declamada por la niña en acto sobre Campaña de Ahorro.

Agradecimientos recibidos

Para esta edición son muchos los agradecimientos recibidos y por un problema de espacio no podemos reflejar íntegramente los mensajes enviados por lectores y usuarios; por lo que reseñamos los asuntos de forma sintética:

Emilio Luis Lera Martínez, residente en calle 174, reparto Flores, Playa, escribió a nuestro Director General para agradecer el **EXCELENTE TRATO Y LA EFICAZ GESTIÓN** de los compañeros de la Oficina Comercial Jaimanitas, y muy especialmente a la Jefa de Oficina Inés Crespo Estrada a Bárbara Cruz y Dulce María Santamaría; al Inspector Genaro Cabrales y a los compañeros de la brigada de metrocontadores y a la de operaciones integrada por Sergio Díaz, Filiberto Almaguez y Jesús Leira; así como a Alberto Ariosa, Coordinador del municipio Playa.

La Ingeniera Ana Fidalgo Carbo, Directora de la DIP de Contingencia Energética en Ciudad de La Habana, escribió al Subdirector General para reconocer las actividades desarrolladas por nuestra empresa a favor del ahorro de portadores energéticos, reconociendo que somos ejemplo de los grandes centros de la capital que ha logrado disminuciones de los consumos de portadores. En especial felicita al compañero Humberto Monguía, quien se ha destacado como Consultor y ha aportado iniciativas.

Carmen Pauperiña Veiga escribió al Director Técnico para agradecer a nuestra empresa y en especial a los compañeros Juan Carlos Martínez y Rebeca Alandro de la Base Centro de Acueducto, por la solución dada al caso social (impedido físico) del periodista de Tribuna de La Habana Francisco García Elosegui, quien no recibía agua en su casa. Lamentablemente Elosegui falleció el sábado 24 de abril. Desde nuestra redacción hacemos llegar nuestro más sentido pésame a sus familiares y compañeros de trabajo.

Alberto Rojas, Presidente y Antonio Rodríguez, Tesorero, escribieron a nombre del Consejo de Vecinos del edificio sito en Animas 564, para agradecer y felicitar a Aguas de La Habana, y en particular al Subdirector de Operaciones Antonio Castillo y a la compañera Raquel Ramos, por la rápida solución a una solicitud emergente de pipas por falta de agua en dicho edificio.

En la edición anterior de nuestra revista mencionamos entre otros aspectos a mejorar, los tapas de las vías una vez concluidos los trabajos. Nos satisface conocer el siguiente mensaje:

En carta dirigida al Presidente del INRH, al Presidente del Poder Popular Provincial, a la

Delegación Provincial del INRH y a nuestra empresa, la Vicepresidencia de Construcción y el Grupo de Inversión Vial y Redes Técnicas del municipio Plaza de la Revolución, reconocen a los trabajadores de la Base de Saneamiento y Alcantarillado del Oeste quienes están desarrollando una esmerada labor en Plaza, al igual que los trabajadores de Jacinto y Capote que están arreglando las imperfecciones de terminación de la obra Marino- Palatino. En general felicitan a todos los compañeros de Aguas de La Habana por el entusiasmo y profesionalidad con el que han comenzado el 2004 y esperan que todas las brigadas de Obras Civiles obtengan el Certificado de Calidad que define la continuidad de las ejecuciones.

Luis Oscar Sandrino y José Mauro, Delegado de la Circunscripción 64 y Presidente del Consejo Popular Versalles-Coronela, respectivamente del municipio La Lisa, enviaron sendas cartas a nuestros directores de la Técnica y de Ingeniería y Obras en las que expresan el más sincero reconocimiento por el trabajo realizado en dicha Circunscripción por los compañeros Juan Cabrera Céspedes, Carlos Figueredo Velz, Lázaro Adán Ochoa, Alejandro Rhero Ventura, Serafin Díaz Rodríguez y Reinaldo Rodríguez Díaz, todos de la Brigada de Rehabilitación; así como a la Ingeniera Inversora Martha Álvarez Santana, quien dirigiera el proyecto de rehabilitación de la Comunidad «El Hueco»

Las maestras Rita Simón Valdés, Ailin Azcuy Cruz y Katia Hernández Castillo y su Directora María del Carmen Neira de la escuela especial para sordos e hipocóscicos «René Vilches Rojas» asociada a la UNESCO nos han hecho llegar su más profundo agradecimiento y el de todos los niños que participan del proyecto «El Agua es Vida» el cual es realizado conjuntamente con el Departamento de Comunicaciones Institucionales de nuestra empresa. Asimismo nos han patentizado su aprecio y en particular el de los niños por todo lo que han aprendido, en el cuidado, conservación e importancia del recurso vital (El agua), además de favorecer el enriquecimiento de su vocabulario y vivencias relacionadas con el tema.



Buzón del trabajador



Cuidemos el entorno



La compañera Felicia Leal Mesa, quien con su labor de limpieza hace posible que trabajemos en oficinas limpias y para lo cual se esmera con mucha dedicación, desea hacer un llamado a los fumadores para que utilicen los ceniceros habilitados y no tiren colillas en las plantas que además de adornar nos ayudan a respirar mejor.



El compañero Aldo Hassen Poldez, uno de nuestros 12 trabajadores Vanguardias Nacionales, es una persona que con mucho amor realiza, entre otros, el trabajo de jardinero, actividad a la que dedica muchas horas del día, pues está entre los primeros en llegar a la empresa para acometer con su característico entusiasmo sus actividades cotidianas.

En esta ocasión se nos ha acercado para hacer un llamado a través de la Revista de y para los trabajadores, en el sentido de que contribuyan a preservar la imagen limpia y florecida de los jardines que circundan nuestra sede social, y muy particularmente que dejen florecer las plantas de rosas y otras, pues en algunas ocasiones las tomamos sin considerar que es un patrimonio común.

Sirva este llamado para cuidar más nuestro entorno.

Fuentes de la Plaza de Armas

Esta antigua Plaza que data del siglo XVI se conoció originalmente con el nombre de "Plaza de la Iglesia". Tomó su forma definitiva en tiempos del Gobernador Marqués de la Torre, a principios del siglo XVIII.

La primera referencia sobre la existencia de una fuente en esta Plaza, es la hecha por la Condesa de Merlin en su libro « Viaje a La Habana », en el que se refiere a "hermosos árboles, una fuente de saltadores, los palacios del Gobierno y del Intendente... circundan este grande espacio... »

Pero la obra más notable y acabada para hermosear esta Plaza, fue la realizada en el año 1834 por iniciativa del Sr. Conde de Villanueva, al colocar en su centro la estatua del Rey Fernando VII. En el centro de cada uno de los cuatro "partes", alrededor de la estatua y protegidas por verjas, se colocaron cuatro pequeñas fuentes de mármol blanco, que fueron traídas desde Nueva York, y a las que se les dotó sus correspondientes cañerías y surtidores.

Estas fontecillas, con sus pilones, pilares y tazones, pueden distinguirse con toda claridad en un bello grabado de la época que forma parte de la muy conocida y celebrada colección de litografías de Don Federico Miraflores.

Durante el siglo pasado, la Plaza de Ar-

mas sufrió diversas reformas, en una de las cuales desaparecieron las cuatro fuentes de referencia. En un grabado que figura en la memoria oficial del Gobernador Militar General L. Wood del año 1901, aparecen alrededor de la estatua y junto a ella, cuatro pequeñas y sencillas fuentes del tipo clásico habanero de la época. Estas son las fuentes que han llegado a nuestros días, con la diferencia de que donde estuvo anclada la estatua del Rey de España Fernando VII, actualmente se erige la del Padre de la Patria, Carlos Manuel de Céspedes.

Cronistas, historiadores y viajeros reconocen unánimemente la importancia extraordinaria que como lugar de esparcimiento tuvo en los tiempos coloniales la Plaza de Armas y, desde luego, su parque. Durante muchos años se celebraron retretas nocturnas a las que asistía, desde el balcón del Palacio, el Capitán General, mientras que por las calles circundantes, discurría en sus carruajes, la aristocracia femenina habanera. Los caballeros paseaban por el parque o permanecían sentados en los bancos o las sillas de alquiler que allí existían.

ESP. CARLOS SANTANA LANDA

Dpto. Comunicaciones Institucionales

Director: Lic. Julio Rialta Romero
Consejo editorial:
Ing. Carlos Menéndez Gómez
Ing. José María Torres
Lic. Alberto Sauri Oliva
Ing. Miguel E. Alfonso Flaite
Ing. David Nicolás Ornes
Lic. Patricia Escudero Gómez
Lic. Carlos Serrano Baquero
Lic. Eddy Lazara Jiménez
Ing. Gilda Pérez Arriaga
Editor: Lic. Heriberto Ricardo Balbaster

Realización y Diseño Gráfico:
Esp. Meyra Carreras Delgado

Fotografía: Ing. Carlos Alberto Joe Almeida

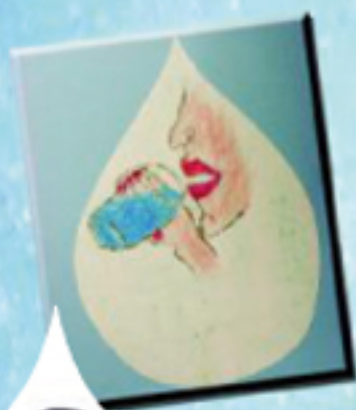
Redacción:
Aguas de La Habana,
Departamento de Comunicaciones
Institucionales, Fomento y Recreo,
República Político, Cerro, Ciudad de
La Habana, Cuba. CP 12000,
Tel.: (537) 864650, ext. 414
E-mail: tricolor@aguas.columbus.cu

El contenido de la revista no puede ser reproducido mediante ningún medio mecánico o electrónico sin permiso por escrito del editor.

La correspondencia, el canje y la solicitud de ejemplares deben ser dirigidos a la redacción. Agradecemos la cooperación de los trabajadores y otros colaboradores para la realización de la revista, así como del Instituto Nacional de Recursos Hídricos (INRH), de la República de Cuba, y Canargus S.A., del Grupo Aguas de Barcelona (Agbar).



Algunas de las Obras Premiadas del Concurso Infantil



Daniel Gutiérrez Álvarez



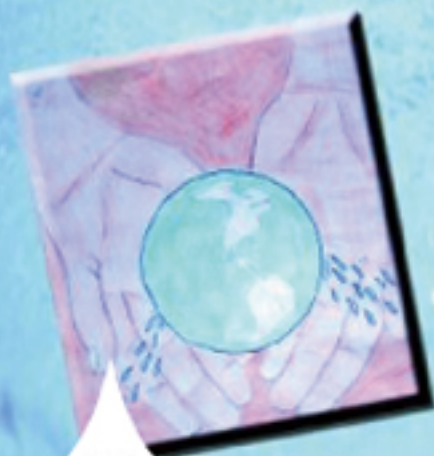
Mariana Y. Román Almaguer



Daniel Gutiérrez Álvarez



Claudia Y. Román Almaguer



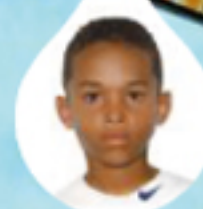
Sheila L. Viqueira Bernal



José R. Corrada Rosell



Claudia Rivero Dávalos



Lázaro A. Rodríguez Pilonso



**Aguas de
La Habana**

Cuadros Destacados en el 2003



*Dulce María Rosales
Coordinadora Centro Habana*



*Carlos Aguilar
Subdirector General*



*Alberto Sauri
Director Jurídico*



*Juan Carlos González
Subdirector de Operación*



*Ovidio F. Pereda
Coordinador Habana Vieja*



*Luis N. Crespo
Jefe Oficina C. Subestaciones*



*Julio R. Hernández
Subdirector de Mantenimiento*



*Gilda Pérez
Directora de Atención al
Cliente Residencial*



*Osmundo Paz
Subdirector de Compras*



*Ruylla F. Duro
Subdirector de Inversiones*

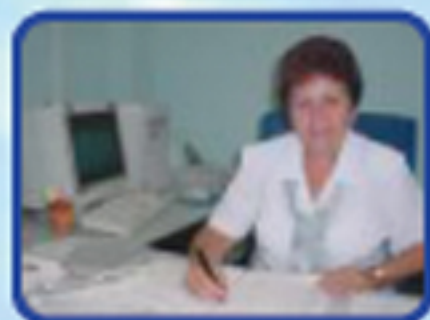
*Frisa Gray Salazar
Subdirectora Finanzas*





**Aguas de
La Habana**

Cuadros Destacados en el 2003



*Mirta M. Rodríguez
Subdirectora de Cobro*



*Pedro J. Iglesias
Director de Recursos Humanos*



*Daniel R. Caraballo
Subdirector de Logística*



*Alejandro Díaz
Subdirector Administrativo Apoyado*



*Raúl Suárez
Subdirector Operativa*



*Nanyrka Riquena
Jefa Oficina C. Debito Móvil*



*Oscar Álvarez
Jefe Depto. Seguridad Protección*



*Delfa S. Ceiro
Jefa Oficina C. Efectos Vagos*



*Jacinto González
Subdirector de Obras*



*Ignacio N. Lillo
Subdirectora Personal y Nómina*



*Alberto L. Páez
Jefe Oficina C. 10 de Octubre*



**ahorra
AGUA**

" El agua"

¡Oye!: del agua te voy a hablar
ese liquido preciado
por algunos derrochados
y otros la saben ahorrar.
Si eres buena ciudadana
también la debes ahorrar
y con tu conducta ayudar
a las Aguas de La Habana.



Por: Claudia Méndez Casas



fuentes
habaneras

Fuente de la Plaza de Armas