



GOBIERNO DE PUERTO RICO
AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO
JUNTA DE GOBIERNO
PO Box 360181
San Juan, Puerto Rico 00936-0181

El 29 de abril de 2022 a las 9:26 a.m., se celebró reunión ordinaria de la Junta de Gobierno de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, en el Salón de Conferencias de la Presidenta Ejecutiva de la AAA.

I. DETERMINACIÓN DE QUÓRUM

Miembros Participantes:

Lcdo. Héctor J. Del Río Jiménez	Presidente
Lcdo. Alberto Castañer Padró	
Ing. Iván E. López Báez	
Lcdo. Gerardo Lorán Butrón	
Sr. José Velázquez Ruiz	
Ing. Héctor Sánchez Cardona	Representante del Consumidor (mediante videoconferencia)

Invitados:

Ing. Doriel Pagán Crespo	Presidenta Ejecutiva
Lcda. Raquel Matos Rolón	Asesora Legal General
Sr. Arnaldo Jiménez Agosto	Vicepresidente Ejecutivo Interino de Planificación Estratégica y Corporativa (mediante videoconferencia)
Sr. Arnaldo Colón Maldonado	Asesor Ejecutivo – Vicepresidencia Planificación Estratégica y Corporativa (mediante videoconferencia)
Sr. Edgardo Bermúdez Valentín	Director de Cumplimiento (mediante videoconferencia)
Ing. Joel Lugo Rosa	Director Ejecutivo Interino de Infraestructura
Sr. Orlando Rodríguez Hernández	Subdirector Ejecutivo de Administración y Finanzas - Directorado de Infraestructura
Ing. Erick Torres Vélez	Director Auxiliar de Infraestructura – Reg. Sur
Sr. Omar Rivera Rolón	Director de Finanzas
CPA, María Bartok	Ayudante – Directorado de Finanzas (mediante videoconferencia)
Ing. Ferdinand Quiñones Márquez	Oficial Examinador (Para el proceso de revisión tarifaria de la AAA)
Lcdo. Edward González Álvarez	Secretario Ejecutivo, Junta de Gobierno

Con la participación de seis (6) miembros se constituyó el quórum y el Presidente de la Junta de Gobierno, Lcdo. Héctor Del Río Jiménez, dio comienzo a los trabajos del día.

II. ASUNTOS PARA DISCUTIR Y TOMAR DECISIÓN

INFORME DEL COMITÉ DE CONTRATOS DE LA JUNTA DE GOBIERNO

El Presidente del Comité de Contratos de la Junta de Gobierno, Lcdo. Alberto Castañer Padró, expuso que el Comité llevó a cabo reunión el 22 de abril de 2022, en la cual fueron

atendidos varios asuntos a ser considerados en la presente reunión de la Junta de Gobierno. En resumen de los asuntos tratados, se solicitó al Secretario Ejecutivo de la Junta de Gobierno a dar lectura de la minuta de la reunión del Comité, cuyo contenido por tema y determinaciones de esta Junta se reseña a continuación:

a) Contratación de servicios profesionales de la compañía Truenorth Corp. para la implementación del Programa de Optimización de Ingresos y Otros, durante el año fiscal 2022-2023

Se informó en resumen que la AAA mantiene contrato de servicios profesionales con la firma de consultoría Truenorth Corp., cuya vigencia se extiende hasta el 30 de junio de 2022. Esta compañía ha identificado, y se encuentra coordinando, una serie de iniciativas que posibilitaron el incremento de la facturación y del ingreso de efectivo de la AAA en los últimos años fiscales. Estas iniciativas representan proyectos críticos de la AAA en materia de generación de ingresos.

La AAA requiere mantener el apoyo en el Programa de Optimización de Ingresos, de mejora continua de servicios al cliente y Proyectos Especiales, con el objetivo de asistir en la obtención de \$22.1 millones de ingresos corrientes para el año fiscal 2022-2023 mediante la ejecución de las iniciativas validadas a esta fecha.

Las iniciativas para incrementar la facturación y/o recaudo incluyen, en resumen lo siguiente:

I. Programa de Optimización de Ingresos

- Hurto (Normalización de casos con uso irregular del servicio)
- Cobros Especializados (Impacto de casos no completados de PPP / Gobierno / Otros)
- Transferencia Cuentas Inactivas (Identificación de clientes con deuda inactiva que cuenten con cuenta activa para transferir la deuda pendiente).
- Otras iniciativas a solicitud de la AAA.

II. Mejora Continua de Servicios al Cliente

- Seguimiento de facturación, cobros, incidencias y retroactivos de Grandes Clientes
- Control de Gestión (Business Intelligence)
- Mejora Productividad operacional y administrativa
- Programa de Calidad
- Análisis de procesos y desarrollo de procedimientos

III. Proyectos Especiales

- Apoyo en mejoras a SAP
- Apoyo en proyecto de Lectura Remota
- Optimización de Oficinas Comerciales
- Optimización del centro telefónico
- Otros a definir

El desglose de tareas a realizar, incluyendo el apoyo requerido, se reseña como sigue:

- Análisis, desarrollo y coordinación de iniciativas de facturación / recaudo.
- Seguimiento y monitoreo de las iniciativas.
- Desarrollo del plan de trabajo y soporte metodológico a las iniciativas.
- Desarrollo de métricas de gestión de las iniciativas bajo alcance.
- Desarrollo y/o mantenimiento de aplicaciones para esfuerzos de Optimización de Ingresos.
- Provisión de personal de terreno y supervisión para tareas relacionadas con hurto de agua.
- Provisión de personal para tareas de atención al público y apoyo administrativo en las cinco oficinas satélites de ORANF (Oficina de Recuperación de Agua No Facturada).
- Provisión de personal para tareas relacionadas con cobros especializados en atención a cuentas impactadas por ORANF.

- Provisión de personal gerencial para apoyo en las iniciativas mencionadas en la sección anterior.

La gerencia ejecutiva ha recomendado que la Junta de Gobierno autorice la contratación de servicios profesionales de Truenorth para dar continuidad y apoyo al Programa de Optimización de Ingresos y mejoras a la gestión de servicios al cliente durante el Año Fiscal 2022-2023, en armonía con la Propuesta de Servicios Núm. 2022-04-003. Esta autorización conlleva un presupuesto de hasta \$9MM.

Discutido el tema, el licenciado Castañer Padró expresó que el Comité de Contratos y Servicio al Cliente de la Junta de Gobierno determinó unánimemente avalar la solicitud de la gerencia ejecutiva y otorgar recomendación de aprobación a la Junta de Gobierno. Este aval está condicionado a la aprobación del presupuesto del Año Fiscal 2022-2023, resultando en la disponibilidad de fondos en la partida correspondiente, así como también al cumplimiento con la normativa legal aplicable.

Se solicitó al señor Jiménez Acevedo confirmar y validar la información reseñada por el Secretario Ejecutivo de la Junta, sobre lo cual el señor Acevedo afirmó ser correcta. Así las cosas, el licenciado Del Río Jiménez presentó moción a los siguientes efectos:

1. Autorizar a la Presidenta Ejecutiva o su representante designado a finiquitar y suscribir contrato con Truenorth Corp. para la prestación de servicios profesionales relacionados al Programa de Optimización de Ingresos, apoyo a Servicios al Cliente y Proyectos Especiales, durante el año fiscal 2022-2023, según descrito.
2. El presupuesto de esta contratación será de hasta \$9,000,000 para el periodo de doce (12) meses que comprende el año fiscal.
3. La autorización para esta contratación está condicionada a la aprobación del presupuesto del Año Fiscal 2022-2023, resultando en la disponibilidad de fondos en la partida correspondiente, así como también al cumplimiento con la normativa legal aplicable.

El ingeniero López Báez secundó la moción. No habiendo oposición se aprobó la misma por unanimidad.

- b) Contratación de servicios profesionales de la compañía Truenorth Corp. para brindar apoyo a la Oficina de Recuperación de Agua durante el año fiscal 2022-2023, a fin de implementar las iniciativas de Manejo de Presiones y Detección de Fugas

Se informó en resumen que la AAA tiene contrato de servicios profesionales con la firma de consultoría Truenorth Corp. (Truenorth) hasta el 30 de junio de 2022, para apoyo a la Oficina de Recuperación de Agua (ORA) en la gerencia y ejecución de ciertas tareas de terreno en relación con proyectos dirigidos a la recuperación de la pérdida de agua física y georreferenciación. Este contrato atiende el gerenciamiento de las principales iniciativas que se resumen a continuación:

Master Meters: Consiste en validar, calibrar o reemplazar medidores de flujo en las plantas de filtración para obtener los datos de producción con mayor exactitud. Se informó que esta iniciativa fue completada en su primera fase. Como parte de los próximos trabajos se contempla analizar los próximos medidores a ser sustituidos o validados. Esto, con el objetivo de mejorar la medición de producción de un 85% hasta un 93%.

Pressure Management: Conlleva el establecimiento de un proceso continuo para la optimización de zonas de presión mediante la reparación o reemplazo de sus componentes. A modo de ejemplo, a continuación se resumen tareas relacionadas con esta iniciativa.

Leak Detection: Consiste en desarrollar y ejecutar un programa efectivo para activamente detectar y reparar fugas ocultas de agua. Se ha informado que para el año fiscal 2022-2023 se pretende continuar recorriendo mayor cantidad de millas de tuberías para obtener mejor información respecto a las condiciones de la infraestructura e identificar roturas en el sistema. También se proyecta optimizar la coordinación con las regiones de la AAA para realizar las reparaciones de las fugas detectadas por el equipo de trabajo, y optimizar además la recolección de documentación y datos para continuar realizando los análisis en favor de una mejor planificación basado en las tendencias.

Se informó que el equipo de Truenorth estará asistiendo además a la Oficina de Recuperación de Agua en la ejecución de las siguientes tareas:

- Análisis para el Balance Hídrico – Consiste en el monitoreo constante (anual y trimestral) de los seis valores de mayor importancia: (i) Agua producida o procesada; (ii) Agua no facturada; (iii) Pérdida comercial; (iv) Pérdida física; (v) Consumo autorizado; y (vi) Por ciento de agua no facturada. A modo de ejemplo, se resumen las siguientes tareas a realizarse:
 - Desarrollo del Balance Hídrico Anual
 - Análisis de datos para inclusión del balance hídrico
 - Proveer recomendaciones para la ejecución del manejo de pérdida en el sistema
 - Análisis geográficos en apoyo a la reducción de la pérdida de agua
 - Asesoría técnica al director de la Oficina de Reducción de Agua
- Actualización de Catastro - A modo de ejemplo, se resumen las siguientes tareas a realizarse:
 - Planificación de visitas utilizando la base de datos
 - Visitas al campo para investigación
 - Reporte de hallazgos para ser investigados por la Oficina de Recuperación de Agua No Facturada (ORANF)
 - Desarrollo de documentación de reporte de estatus
 - Actualización de la base de datos de clientes georreferenciados
 - Manejo del proyecto en general
- Sectorización a través de la Isla
 - Planificación de visitas utilizando la base de datos
 - Visitas al campo
 - Digitalización de las cuadrillas con sus respectivos sectores
 - Reportes de hallazgos
 - Actualización de la base de datos de Catastro
 - Ejecución del proyecto en campo e interpretación de información
- Otras tareas y análisis *ad hoc* a solicitud del Director de la Oficina de Recuperación de Agua

A tono con lo anterior, la gerencia ejecutiva concluyó que la AAA tiene la necesidad de continuar recibiendo los servicios de apoyo para la implementación de las iniciativas y tareas descritas; por lo que se ha recomendado a esta Junta de Gobierno que autorice, en armonía con la Propuesta de Servicios Núm. 2022-04-003, la contratación de servicios de Truenorth durante el Año Fiscal 2022-2023, con un presupuesto de hasta \$1,672,950. La composición de recursos estimada para estos servicios es como sigue:

- Apoyo Central: 25,900 horas de trabajo distribuidas entre un total de quince (15) recursos.
- Recursos de Campo Regional: 17,500 horas de trabajo distribuidas entre un total de diez (10) recursos.

Discutido el tema, el licenciado Castañer Padró expresó que el Comité de Contratos y Servicio al Cliente de la Junta de Gobierno determinó unánimemente avalar la solicitud de la gerencia ejecutiva y otorgar recomendación de aprobación a la Junta de Gobierno. Este aval está condicionado a la aprobación del presupuesto del Año Fiscal 2022-2023, resultando

en la disponibilidad de fondos en la partida correspondiente, así como también al cumplimiento con la normativa legal aplicable.

El licenciado Del Río Jiménez presentó moción a los siguientes efectos

1. Autorizar la contratación de servicios profesionales de Truenorth Corp. durante el año fiscal 2022-2023, para brindar apoyo a la Oficina de Recuperación de Agua, según solicitado; y cuyo detalle de tareas y pormenores surge de la propuesta de servicios que ha sido distribuida.
2. El presupuesto de contratación para el año fiscal 2022-2023 será de hasta \$1,672,950.
3. Esta autorización está condicionada a la aprobación del presupuesto del Año Fiscal 2022-2023, resultando en la disponibilidad de fondos en la partida correspondiente, así como también al cumplimiento con la normativa legal aplicable.

El ingeniero López Báez secundó la moción. No habiendo oposición se aprobó la misma por unanimidad.

- c) Contratación de servicios profesionales de la compañía CH2M HILL Puerto Rico, Inc., para ofrecer servicios de gerencia del Programa 301(h) y otros servicios de cumplimiento ambiental durante el año fiscal 2022-2023

Se informó en resumen que la Sección 301(h) de la Ley Federal de Agua Limpia permite a las entidades que operan instalaciones para el tratamiento de aguas usadas municipales que descargan al mar, solicitar dispensas de los requisitos de tratamiento secundario si sus descargas se manejan a través de un emisario submarino, y se demuestra que dichas descargas no afectan el ecosistema. Esto requiere que se lleve a cabo un programa de monitoreo y muestreo intensivo de las descargas de dichas facilidades con el propósito de demostrar que no hay impacto adverso en el cuerpo receptor, ni hay bio-acumulación de contaminantes en los peces y otra vida marina como producto de estas descargas.

La AAA posee seis (6) plantas regionales de tratamiento primario de aguas usadas que están bajo las disposiciones de la mencionada sección de la legislación federal. Estas plantas ubican en Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Carolina, Ponce y Puerto Nuevo. La conversión de estas plantas a plantas de tratamiento secundario requeriría una inversión de capital de sobre \$1.8 billones además del costo incremental recurrente de al menos \$15 millones anuales en operación y mantenimiento.

La compañía CH2M Hill, Puerto Rico, Inc. (subsidiaria de Jacobs Engineering Group. Inc. - en adelante "CH2M") ha sido desde los inicios del Programa 301(h) el consultor técnico-científico de la Autoridad por ser ésta la entidad más calificada y por su credibilidad ante las agencias reguladoras locales y federales. CH2M administra y dirige los contratistas que realizan diversas tareas y servicios relacionados con los eventos de muestreo necesarios para mantener las dispensas al amparo de las secciones 301(h) y 403(c). Entre otras cosas, esta compañía también provee asistencia técnica, personal científico, personal para los muestreos de campo y mar, colección de peces, videos y fotos, análisis de estudios de corrientes marítimas, análisis de los estudios de corales y peces, y la preparación de los informes correspondientes.

Se informó que la AAA requiere mantener continuidad en los servicios de gerencia el Programa 301(h) y otros servicios de apoyo en cumplimiento ambiental, por lo que se ha obtenido cotización para el ofrecimiento de estos servicios durante el año fiscal 2022-2023. Los trabajos de CH2M para el año fiscal 2023 incluyen:

- las áreas de monitoreo y permisos de instalaciones con dispensa 301(h),
- solicitudes y validaciones de zonas de mezcla,
- instalaciones cubiertas por la Sección 403(c) de la Ley,
- muestreos de toxicidad del efluente,
- inspecciones de emisarios submarinos, y

- la creación de informes correspondientes, apoyo a Pretratamiento y gerencia del Programa.

Más en detalle, se explicó que el ámbito de servicios para el año fiscal 2022-2023 se resume como sigue:

- A. Muestreos correspondientes a las dispensas 301(h) de las plantas de alcantarillado sanitario (PAS) de Aguadilla, Arecibo y Ponce. Como parte de las tareas necesarias para mantener estas dispensas se ha programado proveer comentarios para el certificado de calidad de agua y borrador de permiso NPDES; así como también, el desarrollo de los protocolos de validación de las zonas de mezcla para las PAS Aguadilla, Arecibo, Bayamón y Puerto Nuevo.
- B. En apoyo al cumplimiento con la Sección 403(c) de la Ley, el itinerario incluye:
 - implementar demostraciones para las PAS Barceloneta y Mayagüez,
 - proveer comentarios para el certificado de calidad de agua y borrador del permiso NPDES,
 - desarrollar protocolos de validación de las zonas de mezcla, y
 - responder a los comentarios que emitan las agencias administrativas reglamentadoras con respecto a la solicitud de zona de mezcla para la PAS Mayagüez.
- C. Muestreos de toxicidad para el efluente (“Whole Effluent Toxicity Testing”) para las PAS Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Barceloneta, Camuy-Hatillo, Carolina, Humacao, Mayagüez, Ponce y Puerto Nuevo. Los trabajos también incluyen la coordinación de las inspecciones de los emisarios marinos de las PAS Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Puerto Nuevo y Ponce; según requeridos en sus permisos de descarga.
- D. Asistencia técnica en el desarrollo e implementación del Programa de Operación y Mantenimiento del Sistema de Colección Sanitario (SSOMP, por sus siglas en inglés) de la PAS Puerto Nuevo. Esto conlleva la ejecución de investigaciones de campo y estrategias de operación y mantenimiento optimizado de este sistema.
- E. Asistencia en la determinación de límites locales del Programa de Pretratamiento:

Por otro lado, se informó además que la AAA tiene delegado por parte de la EPA el Programa de Pretratamiento, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento por parte de las industrias. Este programa tiene como requisito la determinación de límites locales que se imponen a las industrias, esto para asegurar que sus descargas no impactan de manera adversa el cumplimiento de las plantas de alcantarillado. La determinación de estos límites, conlleva una serie de muestreos, análisis y evaluaciones de las descargas de estas industrias y su contribución de contaminantes, la capacidad de las plantas de tratamiento y los estándares establecidos en los permisos NPDES. En el Año Fiscal 2022-2023 se proyecta trabajar con dos instalaciones que recibieron su permiso en los pasados años.

Se ha recomendado a esta Junta de Gobierno autorizar la contratación de servicios profesionales de la compañía CH2M Hill Puerto Rico, Inc., por un máximo de \$9,919,000 durante el Año Fiscal 2022-2023 para la administración de los trabajos y tareas necesarias para mantener las dispensas 301(h) y 403(c); continuar trabajando con los esfuerzos relacionados con el Sistema de Colección Sanitario de la Planta de Alcantarillado Sanitario de Puerto Nuevo; y la determinación de los límites locales de descarga para las industrias bajo el Programa de Pretratamiento; reconociendo además la facultad de la compañía para que ésta pueda seleccionar a los subcontratistas adecuados para cumplir con dichas tareas, previa aprobación de la Autoridad. Estas subcontrataciones conllevarán un mark-up de cinco por ciento (5%) a favor de CH2M Hill, por concepto de servicios administrativos, cuya cuantía estimada está contemplada en el presupuesto recomendado.

Discutido el tema, el licenciado Castañer Padró expresó que el Comité de Contratos y Servicio al Cliente de la Junta de Gobierno determinó unánimemente avalar la solicitud de la gerencia ejecutiva y otorgar recomendación de aprobación a la Junta de Gobierno. Este

aval está condicionado a la aprobación del presupuesto del Año Fiscal 2022-2023, resultando en la disponibilidad de fondos en la partida correspondiente, así como también al cumplimiento con la normativa legal aplicable.

Se solicitó al señor Bermúdez Valentín confirmar y validar la información reseñada por el Secretario Ejecutivo de la Junta, sobre lo cual el señor Bermúdez afirmó ser correcta. Así las cosas, el licenciado Del Río Jiménez presentó moción a los siguientes efectos:

1. Autorizar a la Presidenta Ejecutiva o su representante designado a finiquitar y suscribir contrato de servicios profesionales con la compañía CH2M Hill Puerto Rico, Inc. durante el Año Fiscal 2022-2023, para la administración de los trabajos y tareas necesarias para mantener las dispensas 301(h), así como para proveer asistencia técnica en asuntos de cumplimiento ambiental, según recomendado.
2. Autorizar un presupuesto máximo de contratación de hasta \$9,919,000.
3. Reconoce la facultad de CH2M Hill para subcontratar, dentro del presupuesto autorizado, las tareas y/o servicios necesarios para cumplir con el ámbito del contrato a ser suscrito.
4. La autorización para esta contratación está condicionada a la aprobación del presupuesto del Año Fiscal 2022-2023, resultando en la disponibilidad de fondos en la partida correspondiente, así como también al cumplimiento con la normativa legal aplicable.

El ingeniero López Báez secundó la moción. No habiendo oposición se aprobó la misma por unanimidad.

Orden de Cambio (B) – Proyecto de mejoras a la Planta de Filtración Coto Laurel, Ponce

El ingeniero Lugo Rosa introdujo el tema. La discusión estuvo a cargo del ingeniero Torres Vélez sobre las bases del documento titulado: “Junta de Gobierno – Mejoras a la Planta de Filtración Coto Laurel (13 de abril de 2022)”.

En resumen, el Directorado de Infraestructura expuso a la Junta de Gobierno la necesidad de prestar atención inmediata y autorizar orden de cambio al contrato de obra para el proyecto: “Coto Laurel Water Filtration Plant Compliance Improvements”. El desglose de la orden de cambio cuya aprobación ha recomendado el Directorado de Infraestructura es como sigue:

MUNICIPIO	DESCRIPCION DEL PROYECTO	NUM O/C	COSTO O/C	DESCRIPCION DE LA ORDEN DE CAMBIO
Ponce	<p>“Coto Laurel Water Filtration Plant Compliance Improvements”</p> <p>PMC 4-58-6071 Contrato Núm. 2021-000262</p> <p>Contratista: Del Valle Group, S.P.</p> <p>Avance Físico: 24.11%</p>	(B)	\$35,051.93	<ul style="list-style-type: none"> • Aditiva de \$9,200.00, sin extensión de tiempo, por la instalación de tramos de tuberías de <i>ductile iron</i> (DI) adicionales en las líneas de distribución y <i>backwash</i>, como resultado de la relocalización del tanque de distribución para proteger el poste eléctrico primario existente. • Aditiva de \$7,709.07, sin extensión de tiempo, por el reemplazo del material de relleno A-2-4 por piedra de 3 pulgadas en el terreno base donde se construirá el tanque de distribución. • Aditiva de \$11,000.00, sin extensión de tiempo, por relocalizar conductos eléctricos que alimentan el portón de entrada, <i>intercom</i>, poste de alumbrado, <i>power</i> del almacén y <i>blowers</i> que discurrían por el terreno sin ninguna protección y en la localización del tanque de distribución de 0.3 MG a construirse.

				<ul style="list-style-type: none">• Aditiva de \$7,142.86, sin extensión de tiempo, por llevar a cabo la remoción de lodo remanente y solidificado del <i>Thickener Tank</i>.
--	--	--	--	--

Tras la discusión del tema y haberse completado una sesión de preguntas y respuestas, el licenciado Lorán Butrón presentó moción a los siguientes efectos:

1. Aprobar **Orden de Cambio A** al contrato núm. **2021-000262** del proyecto **“Coto Laurel Water Filtration Plant Compliance Improvements – Ponce, Puerto Rico”**, conforme se ha recomendado.
2. Esta orden de cambio es por la cantidad aditiva de **\$35,051.93** para un cambio acumulativo total de **38.94%** en el costo del proyecto, lo cual modifica el presupuesto total del contrato a **\$9,557,587.57**.
3. Autorizar a la Presidenta Ejecutiva o su representante designado a otorgar todos los documentos necesarios relacionados con este acto.

La moción fue secundada por el ingeniero López Báez. No habiendo oposición se aprobó la misma por unanimidad.

III. INFORME DE LA PRESIDENTA EJECUTIVA

Resultados Financieros – (al 31 de marzo de 2022)

El tema estuvo a cargo del señor Rivera Rolón.

Se distribuyó documento titulado: “Resultados Financieros al 31 de marzo de 2022”. Este informe contiene una relación de datos estadísticos de ingresos y gastos, así como presupuesto actual vs. proyectado. Incluye resultados relativos a los ingresos, gastos operacionales, facturación y cobros, entre otros.

Discutido el tema, se dio por recibido el informe.

IV. APROBACIÓN DE ACTAS

La Junta de Gobierno discutió y aprobó unánimemente el acta que adelante se indica. Se consigna que la aprobación de esta acta se limita a significar que la misma recoge fielmente los asuntos tratados y los acuerdos tomados, sin que necesariamente todos los miembros coincidan en la forma en que se recogen los argumentos y fundamentos de las deliberaciones efectuadas.

- Reunión Ordinaria - 31 de marzo de 2022

V. ASUNTOS EXCLUIDOS DE TRANSMISIÓN

Se dio anuncio sobre la culminación de la transmisión de la reunión para dar paso a la discusión de asuntos excluidos de transmisión.

Contratación de las compañías Insight Communications, Corp. y Telecontacto-Telecontact, Inc. para prestación de servicios del Centro Telefónico de la AAA

El tema estuvo a cargo del señor Jiménez Acevedo. Asistió en la discusión el señor Carrasquillo Cardona.

Se explicó en resumen que la AAA actualmente mantiene contrato con las compañías Insight Communications, Corp. (Insight) y Telecontacto-Telecontact, Inc. (Telecontacto) para los servicios de atención de llamadas y gestiones administrativas. Estos contratos tienen vigencia hasta el 30 de junio de 2022, en virtud de la Resolución Núm. 3268 de 10 de diciembre de 2021.

Con el propósito de atender la necesidad de servicios a partir del 1 de julio de 2022, se llevó a cabo un proceso de Solicitud de Propuestas (RFP, por sus siglas en inglés), el cual se ha denominado: “Solicitud de Propuestas para la Gestión de Centros Externos de Atención de Llamadas y Servicio al Cliente (22-RFP-004)”. El resumen del alcance de los servicios incluidos en la Solicitud de Propuesta del 22-RFP-004 se compone de lo siguiente:

1. Servicio de atención de llamadas (entrantes y salientes)

- Atención de todas las llamadas entrantes y salientes
- Encuesta de servicio al finalizar la llamada
- Línea de audio impedidos
- Grabación de llamadas
- Captura de pantalla “Screen Recording”
- Sistema de medición de calidad de servicio
- Informes estadísticos del proceso en general
- Sistema de monitoreo y supervisión

2. Mensajes de texto

- Atención de mensajes de textos a través de Representantes de Servicio
- Grabación de mensajes de texto
- Sistema de medición de calidad de servicio
- Informes estadísticos del proceso en general
- Sistema de monitoreo y supervisión

3. Servicios de gestiones administrativas (“Back Office”)

- Atención de las gestiones administrativas “back office”
- Sistema de medición de calidad de servicio
- Informes estadísticos del proceso en general
- Sistema de monitoreo y supervisión

Además, se enfatizó que los servicios estarán sujetos a los siguientes parámetros:

A. Parámetros de Atención de Llamadas

	Requisito	Resultado para el primer año de servicio	Resultado para el segundo y tercer año de servicio
1.	% de llamadas abandonadas a partir del <u>7mo mes</u> de contrato con Proponentes nuevos.	5% máximo	3% máximo
2.	% de llamadas abandonadas a partir del <u>3er mes</u> de contrato con Proponentes que se encuentren prestando el servicio de atención de llamadas para la AAA.	5% máximo	3% máximo

B. Parámetros de Calidad (resultado del promedio mensual)

#	Estándares	Resultado
1.	Promedio duración de Llamadas (tiempo hablado)	5 minutos por llamada
2.	Tiempo de espera aceptable	45 segundos a partir de que el Proponente reciba la llamada.
3.	Porcentaje de Llamadas Atendidas	95% (primer año de servicio)
4.	Porcentaje de Llamadas Abandonadas	5% (primer año de servicio)
5.	Promedio de Llamadas por representante (por hora)	9

C. Penalidades por incumplimiento

- **Penalidad por Llamadas Abandonas** - La Autoridad adjudicará una penalidad equivalente al 25% del costo vigente de llamada, para todas las llamadas abandonadas que sobrepasen el 5.00 % para el primer año de servicio y el 3.00 % para el segundo y tercer año de servicio.
- **Penalidad por Tiempo de Espera** - La Autoridad adjudicará una penalidad equivalente al 20.00% del costo de llamada vigente, para el exceso del 20.00% de las llamadas atendidas, que sobrepasen los 45 segundos de espera.
- **Penalidad por Pago Incorrecto** - En caso de errores en las transacciones de pago procesadas por los Representantes de los Centros de Atención de Llamadas y Servicio al Cliente, que requieran revertir la transacción de pago, la AAA cobrará una penalidad de \$30.00 por cada transacción de pago incorrecta.

Se ha informado que la AAA recibió propuestas de las compañías Linkactiv, LLC; Insight Communications, Corp.; y Telecontacto-Telecontact, Inc. La cotización de servicios incluyó escenarios que reflejan posibles cambios en el salario mínimo por hora, a razón de \$8.50, \$9.00, \$9.50, \$10.00 y \$10.50. En caso de resultar un salario mínimo diferente a lo previsto se utilizará un “Coeficiente de Ajuste”, según establecido en la Sección 3.8 del RFP. Por otro lado, los costos fueron cotizados bajo dos alternativas de modelo de negocio cuyas diferencias principales se describen como sigue:

Alternativa de Servicio #1 - Tarifa por llamada de acuerdo con el volumen mensual y la duración de la llamada, con un escenario del 100% de las llamadas y el otro con el 50% de las llamadas.

Alternativa de Servicio #2 - Tarifa de las llamadas a base de un mínimo de llamadas garantizadas para distintos rangos de cantidad.

El señor Jiménez Acevedo destacó los rangos de costos considerados por el Comité Evaluador como mejor alternativa de contratación; a saber:

Tabla 1 - Mínimo estatal de \$8.50 y \$9.00 por hora

Servicios	Descripción	Costo por llamada con mínimo estatal a \$8.50		Costo por llamada con mínimo estatal a \$9.00	
		Insight	Telecontacto	Insight	Telecontacto
Llamadas 150,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 150,000 llamadas mensuales	\$ 2.10	\$ 2.24	\$ 2.23	\$ 2.32
Llamadas 120,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 120,000 llamadas mensuales	\$ 2.10	\$ 2.30	\$ 2.23	\$ 2.38
Llamadas 100,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 100,000 llamadas mensuales	\$ 2.10	\$ 2.30	\$ 2.23	\$ 2.38
Llamadas 75,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 75,000 llamadas mensuales	\$ 2.20	\$ 2.33	\$ 2.33	\$ 2.41
Llamadas 50,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 50,000 llamadas mensuales	\$ 2.42	\$ 2.55	\$ 2.57	\$ 2.64
2.1 / b)	Mensajes de Textos (TARIFA POR HORA) / Alternativa 1 del 50% llamadas	Tarifa por hora		Tarifa por hora	
		\$ 16.65	\$ 17.20	\$ 18.10	\$ 17.80
2.1 / c)	Servicio de gestiones administrativas “Back Office” /8 horas diarias / Alternativa 1 del 50% llamadas	Tarifa por hora		Tarifa por hora	
		\$ 17.65	\$ 17.50	\$ 18.10	\$ 18.10

Tabla 2 - Mínimo estatal de \$9.50, \$10.00 y \$10.50 por hora

Servicios	Descripción	Costo por llamada con mínimo estatal a \$9.50		Costo por llamada con mínimo estatal a \$10.00		Costo por llamada con mínimo estatal a \$10.50	
		Insight	Telecontacto	Insight	Telecontacto	Insight	Telecontacto
Llamadas 150,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 150,000 llamadas mensuales	\$ 2.36	\$ 2.40	\$ 2.48	\$ 2.47	\$ 2.61	\$ 2.55
Llamadas 120,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 120,000 llamadas mensuales	\$ 2.36	\$ 2.46	\$ 2.48	\$ 2.53	\$ 2.61	\$ 2.61
Llamadas 100,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 100,000 llamadas mensuales	\$ 2.36	\$ 2.46	\$ 2.48	\$ 2.53	\$ 2.61	\$ 2.61
Llamadas 75,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 75,000 llamadas mensuales	\$ 2.47	\$ 2.49	\$ 2.60	\$ 2.57	\$ 2.73	\$ 2.65
Llamadas 50,000	La AAA garantizará el pago de un mínimo de 50,000 llamadas mensuales	\$ 2.72	\$ 2.72	\$ 2.86	\$ 2.81	\$ 3.01	\$ 2.89
2.1 / b)	Mensajes de Textos (TARIFA POR HORA) / Alternativa 1 del 50% llamadas	Tarifa por hora		Tarifa por hora		Tarifa por hora	
		\$ 18.85	\$ 18.40	\$ 19.60	\$ 19.00	\$ 20.35	\$ 19.60
2.1 / c)	Servicio de gestiones administrativas “Back Office” /8 horas diarias / Alternativa 1 del 50% llamadas	Tarifa por hora		Tarifa por hora		Tarifa por hora	
		\$ 18.85	\$ 18.70	\$ 19.60	\$ 19.30	\$ 20.35	\$ 19.90

A modo de ejemplo, la siguiente tabla modela los costos estimados para el primer año de contratación:

Proyección de todos los Servicios del RFP 22-RFP-004 con:	Costo Alternativa de Servicio #2		
	Insight	Telecontacto	Total 2 Compañías
Modelo de 50,000 llamadas garantizadas + 10,000 adicionales / \$8.50 hr. salario mínimo			
50,000 Llamadas garantizadas	\$ 121,000.00	\$ 127,500.00	\$ 248,500.00
10,000 Llamadas adicionales	\$ 24,200.00	\$ 25,500.00	\$ 49,700.00
120,000 / Total de Llamadas	\$ 145,200.00	\$ 153,000.00	\$ 298,200.00
Mensajes (756 hrs)	\$ 6,293.70	\$ 6,501.60	\$ 12,795.30
Horas Back Office (1,700 hrs)	\$ 15,002.50	\$ 14,875.00	\$ 29,877.50
Total Mensual	\$ 166,496.20	\$ 174,376.60	\$ 340,872.80
Año 1	\$ 1,997,954.40	\$ 2,092,519.20	\$ 4,090,473.60
Año 1 + 6% Eventualidad	\$ 2,117,831.66	\$ 2,218,070.35	\$ 4,335,902.02

Se ha recomendado a la Junta de Gobierno lo siguiente:

A. **Proponentes para contratar** - Otorgar la contratación de los servicios del RFP 22-RFP-004 a los siguientes dos (2) proponentes:

- **Insight Communications, Corp.**
- **Telecontacto-Telecontact, Inc.**

B. **Servicios para adjudicar**

1. **Servicio de atención de llamadas (entrantes y salientes)** – Modelo de **50,000 Llamadas Garantizadas** comprendidos en la **Alternativa de Servicio #2** para cada proponente. Se añade al presupuesto de contratación **10,000 llamadas adicionales** por compañía para un **total acumulado de hasta 120,000 llamadas mensuales** en el modelo seleccionado.

En el contrato se establecerá la potestad de la AAA para modificar la cantidad de llamadas garantizadas de la Alternativa de Servicio #2 del modelo contratado, a base de los valores cotizados; tomando en consideración la situación particular y proyección de llamadas para cada seis (6) meses de servicio, según especificado en el Apéndice E del RFP (22-RFP-004), según enmendado.

2. Los servicios de **Mensajes de texto** y **Gestiones Administrativas (“Back Office”)** – Según los valores cotizados en la Tabla 1 y 2 que antecede, de conformidad con los parámetros vigentes relativos al salario mínimo.

C. **Vigencia** – Tres (3) años con opción de extensión del contrato por dos (2) años adicionales, por mutuo acuerdo entre las partes, y bajo los mismos términos y condiciones.

D. **Asignación anual presupuestaria de la adjudicación:**

Proyección de todos los Servicios del RFP 22-RFP-004 con distintos modelos de llamadas	Costo Alternativa de Servicio #2		
	Insight	Telecontacto	Total 2 Compañías
Modelo de 50,000 llamadas garantizadas + 10,000 adicionales / \$8.50 hr. salario mínimo			
Año 1	\$ 1,997,954.40	\$ 2,092,519.20	\$ 4,090,473.60
Año 1 + 6% Eventualidad	\$ 2,117,831.66	\$ 2,218,070.35	\$ 4,335,902.02
Modelo de 75,000 llamadas garantizadas / \$9.00 hr. salario mínimo			
Año 2	\$ 2,502,541.20	\$ 2,502,541.20	\$ 5,005,082.40
*Año 2 + 6% Eventualidad	\$ 2,652,693.67	\$ 2,652,693.67	\$ 5,305,387.34
Modelo de 75,000 llamadas garantizadas / \$9.50 hr. salario mínimo			
Año 3	\$ 2,507,988.00	\$ 2,507,988.00	\$ 5,015,976.00
*Año 3 + 6% Eventualidad	\$ 2,658,467.28	\$ 2,658,467.28	\$ 5,316,934.56
Total estimado a 3 años + 6% Eventualidad	\$ 7,428,992.62	\$ 7,529,231.30	\$ 14,958,223.92

* Se incluye un 6% de eventualidad anual para atender un posible aumento en los estimados realizados, conforme aquí se indica.

- E. El presupuesto de contratación correspondiente para el cuarto y quinto año, de así ser extendida la vigencia del contrato, será eventualmente presentado a la Junta de Gobierno para su aprobación.

El licenciado González Álvarez expresó que el Comité de Contratos y Servicio al Cliente de la Junta de Gobierno evaluó este tema en su reunión de 22 de abril de 2022, donde se avaló unánimemente la solicitud de la gerencia ejecutiva. Este aval está condicionado a la aprobación del presupuesto del Año Fiscal 2022-2023, resultando en la disponibilidad de fondos en la partida correspondiente, así como también al cumplimiento con la normativa legal aplicable.

Discutido el tema, el ingeniero Sánchez Cardona presentó moción para adoptar borrador de resolución suministrado, el cual resuelve como sigue:

1. Autorizar a la Presidenta Ejecutiva o su representante autorizado a finiquitar y suscribir contrato con las compañías Insight Communications, Corp. y Telecontacto-Telecontact, Inc. para la prestación de servicio de Centro Telefónico de la AAA, como resultado de la adjudicación del 22-RFP-004, en armonía con los términos y condiciones descritos.
2. Esta autorización está condicionada a la aprobación del presupuesto para cada año fiscal durante la vigencia de los contratos a ser suscritos, así como la disponibilidad de fondos en las correspondientes partidas presupuestarias.

La moción fue secundada por el licenciado Del Río Jiménez. No habiendo oposición se aprobó la misma por unanimidad.

Segunda enmienda al Presupuesto de la AAA para el año fiscal 2021-2022, aprobado en virtud de la Resolución Núm. 3230 de 18 de junio de 2021, según enmendada por la Resolución Núm. 3274 de 28 de enero de 2022

El tema estuvo a cargo del señor Rivera Rolón. Asistió en la discusión la señora Bartok.

Se informó en resumen que el 18 de junio de 2021, la Junta de Gobierno de la AAA aprobó el presupuesto del año fiscal 2021-2022 mediante la Resolución Núm. 3230. No obstante, el 30 de junio de 2021, la Junta de Supervisión Fiscal (“JSF”) creada en virtud de la ley PROMESA, determinó que el referido presupuesto AAA no guarda armonía con el Plan Fiscal certificado por la JSF el 27 de mayo de 2021; por lo que se requirió a la AAA atender ciertas modificaciones.

El 28 de enero de 2022, la Junta de Gobierno aprobó la primera enmienda al presupuesto del año fiscal 2021-2022 mediante la Resolución Núm. 3274 para adaptarlo a la certificación del presupuesto por parte de la JSF e incorporar ajustes en ciertas líneas según explicado en detalle en la resolución mencionada.

Desde la primera enmienda al Presupuesto del Año Fiscal 2021-2022 a la fecha han ocurrido cambios en la economía mundial de público conocimiento, resultando en aumentos materiales del costo del petróleo y otros materiales. Se ha destacado que desde marzo de 2022 la AAA ha reiniciado los cortes de servicios por lo que se espera una mejoría en los cobros al compararlos con el presupuesto vigente.

La gerencia de la AAA ha recomendado enmendar el presupuesto de la AAA para el año fiscal para incorporar el impacto de los aumentos de costos, principalmente en las líneas de electricidad, químicos, combustible, mantenimiento y materiales y un aumento en la proyección de cobros acorde con el comportamiento de las cobranzas de los últimos meses para permitir financiar los incrementos de costos mencionados, según se detalla en la siguiente tabla:

In \$'000	FY2022 Certified Budget (Including 1st Amendment)	Proposed Amendments	FY2022 Proposed Budget
Operating Revenues	1,038,230	15,654	1,053,884
Miscellaneous Income	2,500	-	2,500
Authority Revenues	1,040,730	15,654	1,056,384
Senior and Senior Sub Debt	250,257	(1,720)	248,537
Payroll and Related	320,292	-	320,292
Electricity	147,305	2,076	149,381
Maintenance & Repair	59,371	1,488	60,859
Chemicals	49,845	7,000	56,845
Other Expenses	178,261	3,499	181,760
Total Net Operating Expenses	744,855	14,063	758,918
FEMA/RD Reimbursement	20,000	-	20,000
Operating Reserve Fund	11,129	3,516	14,644
Capital Improvement Fund, Net	54,169	-	54,169
Other Deposits and Funds	65,297	3,516	68,813
Net Balance	320	(205)	115

Se ha suministrado Borrador de resolución en torno a la recomendación de aprobación de la Segunda Enmienda al Presupuesto de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados para el Año Fiscal 2021-2022.

El licenciado Del Río Jiménez presentó moción para adoptar borrador de resolución suministrado a fin de aprobar la Segunda Enmienda al Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados para el Año Fiscal 2021-2022. La moción fue secundada por el licenciado Castañer Padró. No habiendo oposición se aprobó la misma por unanimidad.

Informe del Secretario Ejecutivo

El licenciado González Álvarez informó haber distribuido un informe trimestral sobre reuniones de los comités de la Junta de Gobierno. Este informe presenta un resumen de la actividad llevada a cabo por los comités de la Junta durante el periodo de los meses de enero a marzo de 2022.

El ingeniero Sánchez Cardona presentó moción para dar por leído y recibido el “Informe Trimestral de Actividad de los Comités de la Junta de Gobierno (enero a marzo, 2022)”. La moción fue secundada por el ingeniero López Báez. No habiendo oposición se aprobó la misma por unanimidad.

Sesión Ejecutiva

Finalizada la agenda y no habiendo asuntos de discusión adicionales, el ingeniero López Báez presentó moción de cierre, la cual fue secundada por el ingeniero Sánchez Cardona. El licenciado Del Río Jiménez acogió la moción presentada dando por terminados los trabajos a las 12:47 p.m.