



Passaic Valley Water Commission

Gestión



Visión



Desempeño

2024: Revisión del año

Jim Mueller
Director Ejecutivo

24 de enero de 2025



Agua para las Generaciones Futuras

La Passaic Valley Water Commission (PVWC), propiedad de las ciudades de Paterson, Clifton y Passaic, suministra agua potable de alta calidad a casi 800,000 personas de cuatro (4) condados del Norte de Nueva Jersey: Passaic, Bergen, Essex y Morris. La población a la que servimos incluye ciudades minoristas en las que la PVWC opera y mantiene las tuberías de distribución de agua, además de suministrarla, y 23 ciudades mayoristas donde la PVWC suministra agua y los sistemas de distribución son operados por entidades independientes. Desde 1849 la compañía ha proporcionado agua potable de alta calidad, al principio como la *Passaic Water Company* y luego como la PVWC y expandió constantemente los sistemas de reservorios, distribución y tratamiento para satisfacer las necesidades de la creciente población. Mucho de esta infraestructura original sigue en pie, en particular los reservorios y los sistemas de transmisión que distribuyen el agua tratada.

En 2023, la PVWC elaboró un plan estratégico a 5 años que describía los desafíos que enfrentaba el sector del agua en general y específicamente la PVWC. Estos desafíos incluyen los siguientes: el envejecimiento de la mano de obra, que está por jubilarse, una infraestructura vieja que está llegando al final de su vida útil, desafíos de cumplimiento a medida que las reglamentaciones evolucionan, diversas amenazas a la seguridad, lo que incluye la seguridad física y cibernética, el cambio climático y la necesidad de una planificación y adaptabilidad sólidas y consideraciones económicas respecto de ingresos, morosidades, costos operativos y tarifas del agua. La *estrategia triple* para resolver estos desafíos está resumida a continuación, con detalles sobre los avances proporcionados en las secciones subsiguientes de este informe.

Inversión En Nuestra Infraestructura

La PVWC tiene un presupuesto de capital a cinco años de \$809M para resolver la infraestructura vieja, las reglamentaciones y mandatos cambiantes, así como la modernización de vehículos y equipos. La prioridad son las obras y se dividieron en fases para garantizar que las inversiones se escalonen de manera inteligente para limitar los impactos financieros. El Director Ejecutivo, el CFO (Director Financiero) y los equipos de ingeniería trabajan mancomunados con el Estado de Nueva Jersey para maximizar las oportunidades de *condonación de la deuda principal* por parte del State Water Bank. El dinero no se tiene que devolver, lo que implica importantes ahorros para quienes pagan las tarifas del agua y se utilizará para las mejoras del sistema, tan necesarias. ***Se han condonado casi \$50M de la deuda principal o la PVWC está intentando lograr para los siguientes proyectos: reemplazo de las líneas de servicio plomo, los tanques de almacenamiento en el Reservorio Levine, el reemplazo de medidores de agua y de conductos de agua.***

Inversión en Nuestros Empleados

Para mantenernos actualizados con las habilidades más avanzadas necesarias para operar, diseñar y administrar uno de los sistemas más grandes y complejos de suministro y distribución de agua en el Estado de Nueva Jersey, es vital elaborar planes de sucesión y un plantel de personal calificado. La creación de programas para estudiantes que cooperan, aprendices, pasantías y un programa formal de ayuda durante el verano, ha ayudado a mejorar el plantel de empleados. Además, la contratación interna (insourcing) ahorra tiempo y dinero en lugar de contratar externamente para trabajos tales como inserción de válvulas para apoyar reparaciones de emergencia, realizar mejoras más complejas en el sistema de drenaje y reemplazar conductos de agua, así como estabilizar el proceso de tratamiento al instalar equipos complejos con personal interno lo que suele requerir el apoyo de contratistas. ***Los empleados reciben estipendios anuales por tener licencias y certificarse en especialidades, como reconocimiento al valor agregado a la PVWC.***



Inversión en Nuestras Comunidades

Al asociarnos y planificar con las ciudades a las que servimos a medida que crecen económicamente mediante nuevos emprendimientos inmobiliarios y comerciales, aseguramos que nuestro programa de reemplazo de infraestructura nos tendrá preparados para abastecer sus necesidades de agua. La inversión de capital en infraestructura local crea puestos de trabajo para empresas y residentes locales. La contratación de personal local como empleados de tiempo completo de la PVWC crea oportunidades laborales mediante el desarrollo de habilidades técnicas y administrativas para el beneficio de la PVWC y los residentes. ***Más del 40% de nuestro personal vive en las ciudades propietarias y casi el 67% viven en el condado de Passaic.***



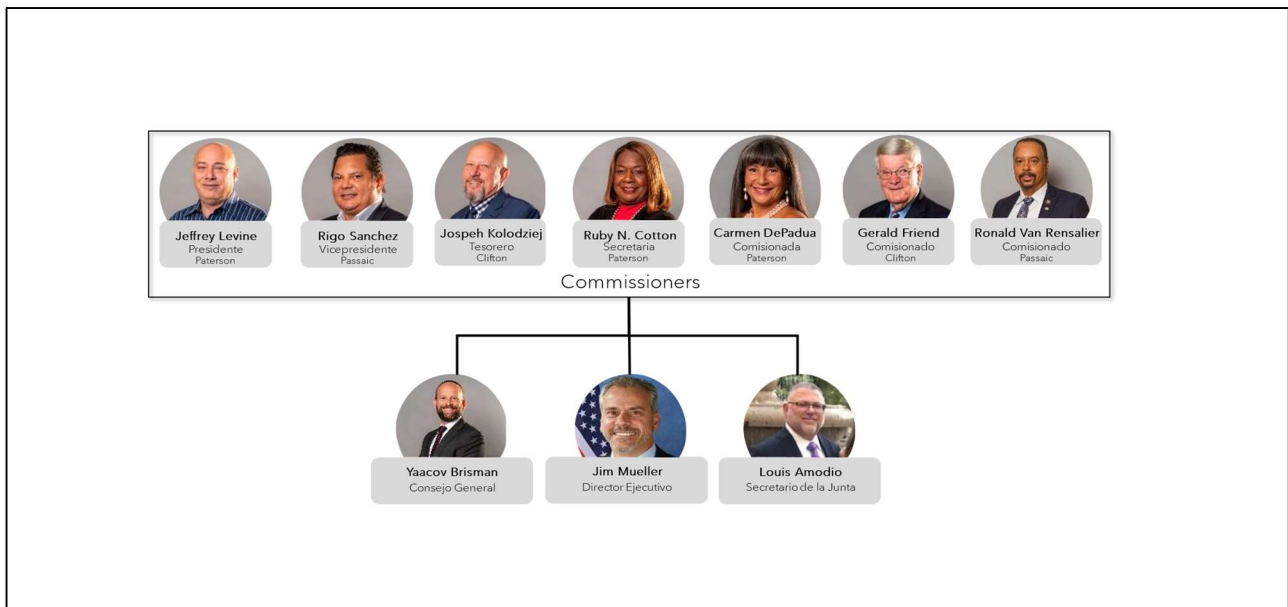
Estructura Institucional

La PVWC está dirigida por una Junta de Comisionados con las siguientes responsabilidades, detalladas en los Artículos de acuerdo: definir las obligaciones del puesto y la compensación del personal de la PVWC, establecer las tarifas del agua, firmar y ejecutar todos los contratos, aprobar todos los desembolsos de dinero y elaborar y ejecutar las políticas de la Comisión. La Junta de Comisionados está compuesta por siete (7) miembros, dos (2) de Clifton y Passaic respectivamente y tres (3) de Paterson. El Director Ejecutivo, el consejero general y la secretaria de la junta reportan directamente a la Junta. A continuación se detallan la composición de la Junta y la estructura informativa en 2024.

Comisionados de la Junta en 2024

Ciudad propietaria	Alcalde	Comisionados
Paterson	Andre Sayegh	<i>Ruby N. Cotton</i>
		<i>Carmen DePadua</i>
		<i>Jeff Levine</i>
Passaic	Hector Lora	<i>Rigoberto "Rigo" Sanchez</i>
		<i>Ronald Van Rensalier</i>
Clifton	Raymond Grabowski	<i>Gerald Friend</i>
		<i>Joseph Kolodziej</i>

Estructura Informativa en 2024

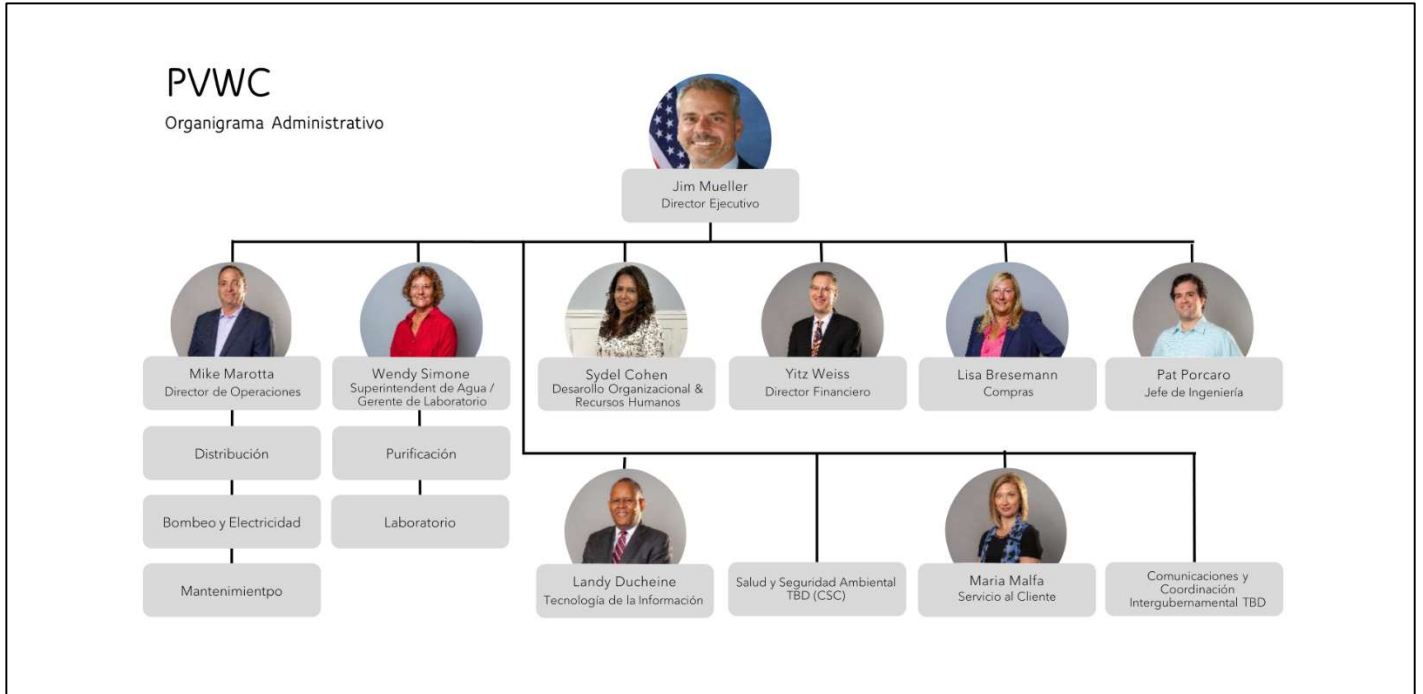


La PVWC también es propietaria parcial (37.75%) de la NJDWSC. Esa entidad fue creada por estatuto en 1916, con la autorización para "desarrollar, adquirir y operar un sistema de suministro de agua para ser usado por cualquier municipalidad del "Distrito Norte de Jersey", definido como los 12 condados más al norte del Estado de Nueva Jersey". En 2024, la PVWC pagó **\$10.1M** a la NJDWSC para financiar el presupuesto en forma proporcional a su parte de titularidad.



Organigrama

Uno de los desafíos que enfrentan muchos servicios públicos, incluida la PVWC, es el envejecimiento de la mano de obra, que está por jubilarse y deja brechas de planificación para la sucesión en cuanto a habilidades y experiencia. Para empezar a resolver este problema, nos hemos enfocado en constituir un programa de gestión de desempeño para todo el personal, contratar personal calificado, medir la productividad y promover a las personas capaces a puestos de supervisión. A partir de enero de 2025, la PVWC cuenta con **245** empleados de tiempo completo, con más del 67% desempeñando funciones operativas o de mantenimiento y el resto ocupando puestos administrativos y de gestión. Consulte más adelante el organigrama de Administración de la PVWC.



Cambios En El Personal Clave

Durante el 2024 se produjeron vacantes en los puestos de jefes de departamentos de *Comunicaciones y Coordinación Intergubernamental (CIC)* y *Salud y Seguridad Ambiental (EH&S)*. Estas vacantes se cubrirán mediante el proceso de servicio civil. Hasta que se llame a esas pruebas para el servicio civil y se cubran las vacantes, el siguiente personal contratado continúa sobresaliendo en funciones clave, reportando directamente al Director Ejecutivo desde agosto de 2024:

- Francine Stafford: Asesora Sr. del Director Ejecutivo de EH&S** se ha enfocado en rediseñar y racionalizar el sistema de gestión de la Ley de Prevención de catástrofes tóxicas (Toxic Catastrophe Prevention Act, TCPA) para cumplir con los requisitos reglamentarios estatales, así como en desarrollar medidas generales de EH&S, procedimientos operativos estándar e informar los mecanismos a toda la compañía. Además, la Sra. Stafford ha reiniciado reuniones trimestrales sobre seguridad con representantes sindicales y personal departamental para identificar problemas operativos y estrategias de mitigación, así como necesidades de capacitación. Finalmente, la Sra. Stafford ha comenzado a trabajar con el departamento de Ingeniería para revisar las especificaciones actuales del contrato de EH&S, identificar brechas y recomendar mejoras en los requisitos para respaldar el programa de un capital de \$809M. Finalizará una estrategia general de EH&S para 2025 enfocándose en el monitoreo, la información, la capacitación y las especificaciones contractuales para de la seguridad y el cumplimiento ambiental.





- Lisa Iurato: Asesora Sr. del Director Ejecutivo de Comunicaciones**, se ha enfocado en dirigir la implementación y el lanzamiento del nuevo sitio web público de la PVWC. El nuevo sitio web, que se abrió al público el 13 de diciembre de 2024, garantiza que esté disponible y se actualice con frecuencia información vital sobre nuestra organización para nuestros clientes, principales interesados, miembros de los medios y público en general. Las mejoras funcionales incluyen: una presentación más profesional y una navegación más fácil, un servicio al cliente mejorado con acceso fácil para realizar un pago, estado del proyecto de construcción de Ingeniería, actualizado en forma trimestral, material de las reuniones de la Junta, lo que incluye minutas, resoluciones aprobadas, calendario de las próximas reuniones y una Sala de noticias de la PVWC en la que se destacan los esfuerzos de divulgación pública. En forma paralela, la Sra. Iurato lanzó una plataforma SharePoint interna, para facilitarle a toda la compañía comunicaciones eficaces entre los empleados, ayudó a coordinar la primera asamblea pública virtual de la organización y también está enfocada en la divulgación del programa del tanque de almacenamiento obligatorio del Reservorio Levine. Finalizará una estrategia general de comunicaciones 2025 para mejorar las plataformas web interna y externa, el compromiso con las escuelas, las agencias reguladoras y otros servicios públicos, así como el enfoque constante en medios sociales y la prensa/TV.



Finanzas Y Fondos:

En forma preliminar, al finalizar 2024, los ingresos totales fueron de **\$125.87M** de los cuales, casi la mitad fue generada por el servicio medido minorista. Los números estarán finalizados en marzo, una vez que se hayan conciliado todas las facturas trimestrales hasta diciembre de 2024. Los egresos totales en 2024 fueron de **\$98.71M** hasta el 31 de diciembre y están distribuidos en cuatro (4) categorías generales, ilustradas en el cuadro de abajo.

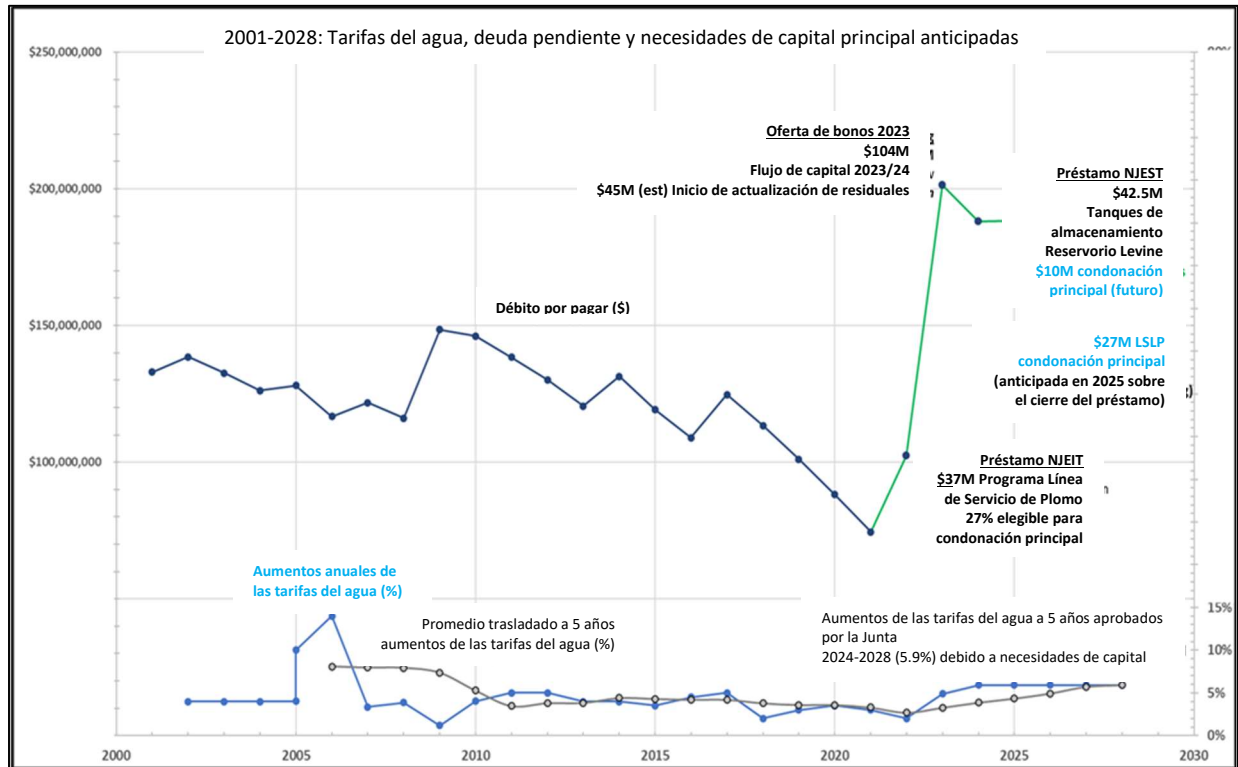
INGRESOS	2024	%
Servicio medido	\$ 61,435,048	49%
Ventas mayoristas	\$ 44,772,888	36%
Servicio a la línea de incendios	\$ 7,267,274	6%
Varios	\$ 3,141,906	2%
Otros servicios y reparaciones	\$ 2,555,827	2%
Sanciones por mora	\$ 1,284,690	1%
Ingreso de intereses	\$ 5,412,456	4%
INGRESOS TOTALES	\$ 125,870,089	100%

EGRESOS	2024	%
Administrativos y generales	\$ 30,701,428	31%
Depto. OTPS (Químicos/Equipos, etc.)	\$ 27,075,149	27%
Depto. PS	\$ 24,366,405	25%
Seguros e impuestos	\$ 16,565,456	17%
EGRESOS TOTALES	\$98,708,438	100%

La categoría de egresos más grande son los gastos generales y administrativos, que incluyen el pago anual a la NJDWSC, que fue de \$10.1M. También incluye la depreciación, el interés de la reserva de bonos y el gasto en intereses de los bonos. La segunda categoría más alta es la de servicios que no son personales (other than personal services, OTPS), que incluye químicos, equipos y energía. Luego viene servicios personales (personal services, PS) y, por último, seguros e impuestos. El efectivo excedente se usa para pagar compras de capital más pequeñas, así como para aumentar el efectivo operativo en mano y las reservas para mantener nuestra alta calificación crediticia Aa3. En 2024 presupuestamos gastar del efectivo **\$15M** en capital. Como se puede ver en el gráfico de la página siguiente, las tarifas del agua han estado planas o con tendencia descendente desde 2010, lo que también coincide con la disminución general del perfil de deuda de la PVWC hasta 2022. Ahí fue cuando comenzó el plan de reemplazo de las líneas de plomo. Si bien la deuda de la PVWC ha aumentado, esperamos recibir **\$27M** de *condonación de la deuda principal* cuando finalice el préstamo permanente al completar el proyecto, que está incorporado en la previsión de deudas. El fuerte aumento en el perfil de deuda en 2023 se debió a la oferta de bonos de **\$104M** en diciembre de ese año para pagar el capital permanente y los proyectos planificados. Esto fue necesario debido a mandatos reglamentarios cambiantes y a necesidades de buenas reparaciones debido a la edad y a la condición del tratamiento, almacenamiento y sistema de distribución del



agua. Los proyectos anticipados con capital incluyen: el proyecto del tanque de almacenamiento del Reservorio Levine (otorgado a **\$41.8M**), mejora de las instalaciones para el manejo de residuos (**estimada en \$45M**) y reemplazos de medidores de agua, de conductos de agua y otras mejoras del sistema. Como resultado de estas necesidades de capital, la Junta de Comisionados de la PVWC aprobó un presupuesto a 5 años con aumento de tarifas asociadas del 5.9% a partir de 2024. Esto es similar a la tendencia de otros servicios públicos de agua en el Norte de NJ, donde se prevé que las tarifas aumentarán debido a prioridades de mejoras de capital.



Perfil De Deuda y Tarifas Del Agua

Mirando a futuro hasta el año 2050, existen importantes necesidades reglamentarias y del programa de buenas reparaciones. Para los próximos 10 años se previeron proyectos tales como la mejora de la estación de bombeo principal y las tuberías, que ya tienen 125 años de edad (**\$50-100M est.**), mejoras en la tubería matriz de transmisión (**\$50-100M est.**), proyectos de reemplazo de conductos de agua (**\$50-75M est.**) y mejoras en tratamiento en Little Falls para PFAS y otras necesidades de buen estado de reparación (**\$50-100M est.**). A un plazo más largo, existen proyectos obligatorios para cubrir los reservorios de Great Notch y New Street con tanques de almacenamiento que podrían costar **\$200-300M (est.)** más, además de las necesidades del ciclo de reemplazo de los conductos de agua y los procesos de tratamiento. Las consideraciones de financiación serán un factor clave en la toma de decisiones y planificar las etapas de trabajo de manera práctica será un enfoque importante.

Financiación

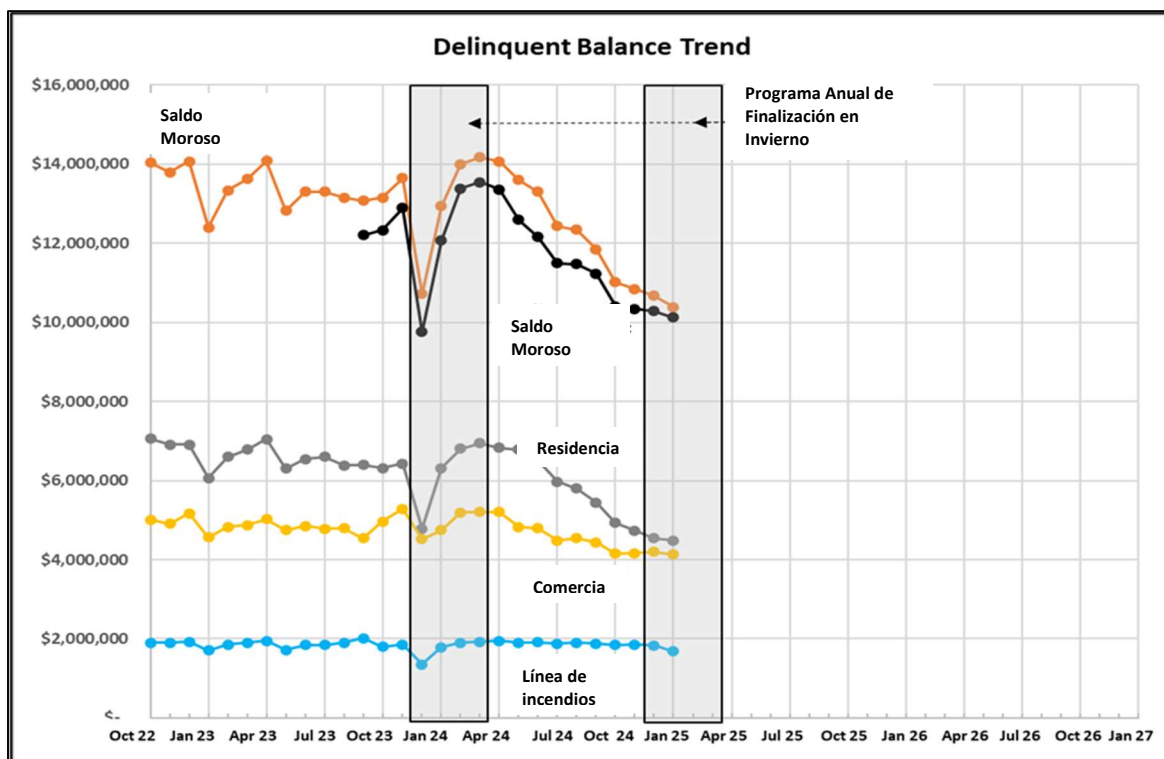
El 6 de junio de 2024, el Director Ejecutivo envió al NJDEP el documento sobre financiación titulado "Tratamiento de las desigualdades en el fondo renovable estatal del agua potable de Nueva Jersey para grandes sistemas hídricos" (Addressing Inequities in the New Jersey Drinking Water State Revolving Fund for Large Water Systems). Algunas de las recomendaciones incluidas en el documento ya han sido adoptadas por el NJDEP para SFY25, tales como aumentar la *condonación de la deuda principal* del Reservorio Levine a **\$10M** (de los \$2M del SFY24), condonación de la deuda principal para el reemplazo de medidores de agua hasta **\$7M** y **\$4M** adicionales en la condonación de la deuda principal para otros proyectos de mejora del sistema. Las recomendaciones acumulativas que figuran en el documento duplicarían la condonación anual principal, disponible para grandes sistemas hídricos que aparecen



primeros en los criterios de accesibilidad de **\$32M a \$65M**. Dadas las necesidades en conflicto de los mandatos reglamentarios, los requisitos de buenas reparaciones debido al estado y la edad del sistema y las demandas crecientes del desarrollo y el impacto del cambio climático, el aumento de oportunidades de financiación propuesto está garantizado. Continuamos trabajando junto con el NJDEP para analizar opciones de financiación del programa de mejora del capital permanente de la PVWC.

Cuentas Morosas

PVWC tiene más de 77,000 cuentas residenciales, comerciales, industriales y de incendios, y la mayoría de ellas se facturan en forma trimestral. A partir del 2020, durante la pandemia de COVID, a los servicios públicos se les prohibió cortar el servicio de los clientes residenciales por falta de pago. Esta moratoria se levantó durante el verano de 2022. Durante la moratoria, las cuentas morosas con la PVWC casi se duplicaron a **\$14M** comparadas con el balance previo al COVID. Para ayudar a los clientes, la PVWC aceptó participar en el *Programa de ayuda con el agua de las familias de bajos ingresos (Low Income Household Water Assistance Prog* **Tendencia de Saldos Morosos** con los requisitos del Estado y fueron aprobados por el Departamento de asuntos comunitarios de NJ (NJ Department of Community Affairs, DCA). El DCA comenzó a pagarle a la PVWC en septiembre de 2022 y el último pago se realizó en junio de 2024. Un total de **297** clientes participaron con pagos totales al *LIHWAP* por un monto de **\$427,365** para cubrir los saldos morosos.



Una vez que se levantó la moratoria por el COVID, la PVWC comenzó a enviar avisos de corte a los clientes morosos, retomando los cortes en el verano de 2022. En forma anual, el *Programa estatal de finalización en invierno (State Winter Termination Program)* prohíbe los cortes residenciales de los clientes elegibles entre el 15 de noviembre y el 15 de marzo con cambios de reglas específicos introducidos en 2023. Alentamos a todos los clientes a que continúen pagando y/o ingresen en los planes de pago *sin intereses* para que su deuda no se acumule y se agrave. En marzo de 2024, las morosidades netas alcanzaron un pico superior a **\$14M** con una importante tendencia descendente desde entonces debida al éxito de los cortes de cuentas, así como la llegada del Servicio al cliente de la PVWC a los titulares de las cuentas morosas. A fin de 2024 había 5,680 cuentas morosas por un total de **\$10.4M** y 290 de esas cuentas con planes de pago sin intereses por un total de más de **\$257,000**. El *monto moroso neto* es de **\$10.1M** a fines de 2024, con **\$4M** cobrados este año.



Trabajaremos junto con *NJ Futures* para buscar otras oportunidades de subsidio para las familias elegibles y también continuar ofreciendo planes de pago sin intereses a los clientes para actualizar las cuentas más fácilmente. En el caso de las morosidades más antiguas, PVWC está llevando a cabo acciones legales. En la actualidad hay **74** cuentas en juicio, por un total de **\$1.7M**, que están en distintas etapas del proceso legal con **\$52,937** cobrados hasta la fecha.

Respuesta A Emergencias

Dada la edad y la interconexión con otras jurisdicciones del sistema de la PVWC, así como el impacto del cambio climático que causa mal tiempo cada vez con mayor frecuencia, la necesidad de una respuesta robusta a emergencias y adaptación organizacional es vital. Esto se aplica tanto a interrupciones *no planificadas* de la infraestructura y a los sucesos climáticos, como así también a las interrupciones *planificadas* para apoyar las actividades de mantenimiento y construcción. A continuación, encontrará un resumen de las distintas respuestas a emergencias durante 2024.

Enero

- *Tormenta del 9 de enero* : 3" de lluvia caída en menos de 24 horas, combinada con un repentino aumento de la temperatura causó el rápido derretimiento de la nieve, lo que amenazó con aplastar el Reservorio de New Street. El Comando de Incidentes de la PVWC se activó de manera



proactiva y se tomaron medidas provisionales, lo que incluyó barreras de concreto desde Barbour Pond, bolsas de arena en el canal de drenaje que rodea al reservorio, despliegue de un equipo de bombeo móvil en New Street y aislar New Street colocando la válvula de paso en una posición fija. Estos esfuerzos provisionales

protegeron el reservorio para que no se viera afectado durante la intensa y prolongada tormenta y permitieron acortar la distancia hacia el nuevo sistema de drenaje permanente (vea los puntos destacados de septiembre más adelante).

- Debido a las temperaturas extremadamente frías durante el mes, se produjeron **24** roturas de conductos de agua en enero de 2024 y el personal de Distribución trabajó contra reloj para minimizar las interrupciones del servicio a los clientes.
- *Reembolso de FEMA:*
 - *Desastre del Huracán Ida:* Todos los proyectos asociados con los Fondos de Asistencia Pública de FEMA para el Desastre del IDA, DR4614 han sido finalizados. Las ciudades de Paterson, Passaic y Clifton están trabajando directamente con FEMA para obtener reembolsos por todas las actividades asociadas con la ayuda a PVWC durante la emergencia. Hemos recibido un total de **\$3,195,188.27** de FEMA.
 - *COVID:* Todos los proyectos asociados con los Fondos de Asistencia Pública de FEMA para el COVID, DR4488 han sido finalizados. Hemos recibido un total de **\$65,962.68** de FEMA.



Febrero

- **Estabilización con Actiflo** El 20 de febrero de 2024, el Departamento de Mantenimiento de la PVWC inició la demolición de más de 1000 tubos de decantación y la instalación de tubos nuevos cubriendo todo el piso (700 pies cuadrados) del Tren N.º2 del proceso de decantación con *Actiflo* en la planta de tratamiento de agua de Little Falls. Esto fue necesario debido a la falla estructural de los tubos de decantación existentes, lo que impedía que el Tren N.º2 siguiera en servicio. El espacio de trabajo reducido, la cantidad de tubos y el peso de algunas piezas, que excedía las 1000 libras sumó a la complejidad y a las habilidades internas requeridas. El tanque se actualizó con éxito y fue puesto en funcionamiento nuevamente el 18 de marzo de 2024 antes del período de flujo máximo del verano.

Junio

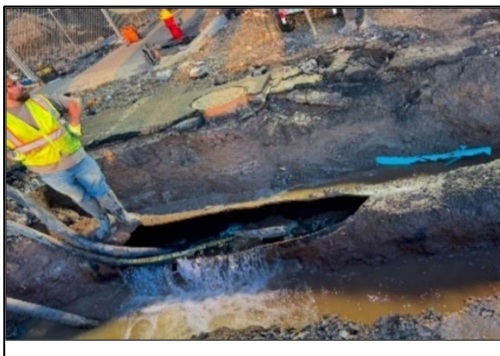
- **Lowe Street, Paterson:** El 2 de junio se produjo una gran filtración en un conducto de agua de 16" en Lowe Street, entre el Río Passaic y la 5ª Avenida en la sección Bunker Hill de Paterson. Se sospecha que la filtración fue causada por la respuesta a las siete (7) alarmas de incendio a una milla de distancia entre la noche del 1 de junio y el amanecer del día 2. El sitio se contaminó mucho con químicos peligrosos, lo que complicó la reparación. Tomó 2.5 semanas aislar la filtración y



otras 2 semanas para arreglarlo debido a la degradación del tubo y la dificultad para soldarlo. En varios lugares se colocaron bombes temporarios para ese mes en la sección de Bunker Hill, para garantizar que se mantenía la presión de agua debido a los requisitos de la protección contra incendios y la gran demanda, exacerbada por las temperaturas excesivas en junio.

Nota: Se modificaron los procedimientos con el departamento de bomberos para asegurar que el personal de la PVWC esté en el lugar como apoyo a cualquier respuesta mayor a 2 alarmas.

- **21st Street, Paterson:** El 19 de junio se produjo una falla catastrófica en un conducto de agua de 24" cerca de St. Joseph's Hospital. El Comando de Incidentes de la PVWC coordinó junto con el personal del hospital y ayudó a evitar la evacuación de pacientes al mantener la presión de agua hacia el sistema de refrigeración del hospital. Se emitió una alerta de agua hirviendo que afectó a 50,000 personas en Paterson y una pequeña parte de Clifton. Esto se levantó el 21 de junio El conducto de agua permaneció aislado para facilitar otras obras en construcción del área. La calle se reabrió en noviembre.





Septiembre

- Como parte un plan más permanente de protección contra inundaciones, el personal interno del Depto. de Mantenimiento de la PVWC comenzó a trabajar para mejorar los drenajes en el Reservorio New Street. Estas mejoras incluyeron: agrandar dos (2) cámaras de retención pluvial existentes para



aumentar de manera significativa el volumen de 100% a 200% del tamaño original, construir tres (3) nuevos estanques de retención para permitir alinear las transiciones y conexiones de las tuberías a los diferentes tamaños y colocar casi 500' de tubos de drenaje nuevos de 24" y 48" para conducir las aguas pluviales alrededor del reservorio. Este proyecto se completó en octubre de 2024.

Noviembre

- El 4 de noviembre la NJDWSC solicitó que la PVWC y otros proveedores restringieran sus derivaciones debido a construcciones en los estanques de sedimentación de la planta de tratamiento de agua Wanaque. La construcción se completó el 22 de noviembre. Durante este período, la PVWC redujo su derivación de Wanaque de 30-35MGD (millones de galones por día) a 18-20MGD aproximadamente.

- El 13 de noviembre la PVWC participó en un evento de prensa con el Gobernador Murphy y el Comisionado LaTourette del NJDEP para apoyar la emisión de una advertencia de sequía para todo el estado. Se les pidió a todos los clientes y proveedores de agua que reduzcan de manera



voluntaria el uso de agua para preservarla. El Director Ejecutivo de la PVWC instituyó de manera formal un comando de estructura de incidentes para asegurar que se inventarían y evaluaran todos los elementos de manejo de sequías para el caso que se les pidiera que activaran medidas más restrictivas. Los equipos y los materiales de reemplazo están en orden y se planea instalarlos en el primer trimestre de 2025. Todas las operaciones de lavado de bocas hidrantes de la PVWC se han detenido hasta nuevo aviso debido a la advertencia de sequía en todo el estado. Alentamos a todas las ciudades a conservar el agua.

Diciembre

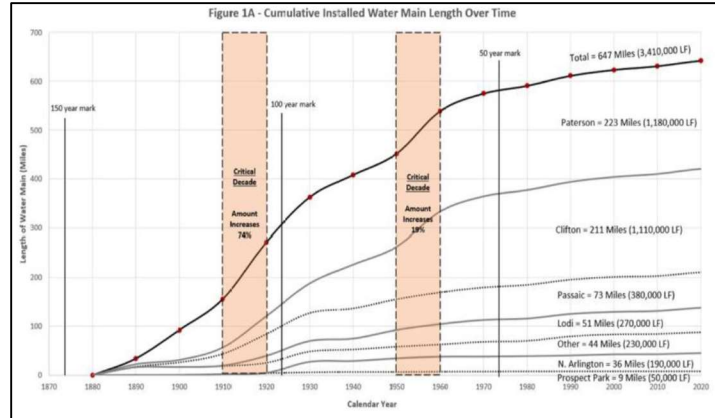
- Debido a la repentina caída de las temperaturas durante la mayor parte del mes, se produjo un drástico aumento de las roturas de los conductos de agua, en particular durante la última semana del año, durante las fiestas. En total, se produjeron **18** roturas y el personal de Distribución de la PVWC trabajó contra reloj para minimizar las interrupciones del servicio.



Programa De Inversión De Capital

Dada la larga y rica historia de la PVWC, así como el gran sistema, existen importantes retos debidos al mal tiempo en términos de la edad de la infraestructura, el cumplimiento con reglamentaciones más restrictivas y el impacto del cambio climático sobre las instalaciones existentes. Han pasado

20 años desde que se completaron importantes actualizaciones en los sistemas de tratamiento y 50 años desde que se realizaron importantes mejoras en el sistema de distribución. Para el 2030, casi el **60%** de las tuberías de distribución de todo el sistema tendrán entre **100 y 150 años** de edad. En Paterson y Passaic, más del **70% de las tuberías tienen esa edad**. La estación de bombeo principal también tiene **125 años**. Los dos



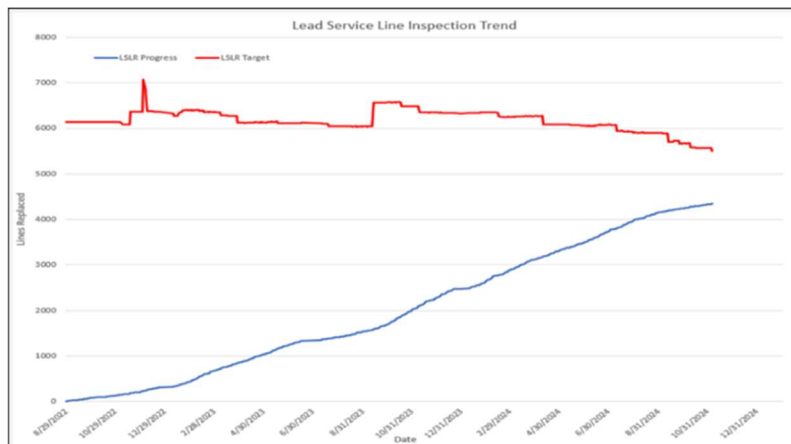
incidentes de respuesta a emergencias en Paterson en junio de 2024, que afectaron áreas con una población combinada de 100,000 personas que viven y trabajan allí, pusieron de relieve la vulnerabilidad del sistema de distribución. La edad de estos sistemas y las reglamentaciones cambiantes requieren que la PVWC realice importantes inversiones de capital para mantener el sistema de agua en estado de buena reparación, cumplir con las reglamentaciones estatales y federales y continuar mejorando el nivel de servicio. Para comenzar a resolver los problemas identificados antes, le Junta de Comisionados de la PVWC aprobó en 2024 un plan de inversión de capital de **\$809M** a 5 años, el más grande asumido por la compañía. A continuación, presentamos aspectos clave del programa de inversión de capital que cubre las construcciones en curso y la planificación y el diseño para el futuro.

Programa De Reemplazo De Las Líneas De Servicio De Plomo

El mayor proyecto constructivo en curso de la PVWC es el contrato por **\$29.5M**, asignado en mayo de 2022 para el reemplazo gratuito de líneas de servicio de plomo propiedad de los clientes por líneas de cobre para reducir el



riesgo de envenenamiento con plomo en Paterson, Clifton, Passaic y Prospect Park. Estas áreas fueron priorizadas por la falta de control de la corrosión debido a problemas con las algas en los reservorios abiertos terminados. Este programa está financiado por el NJ Water Bank con más de **\$27M** en la condonación de la deuda principal, que la PVWC no necesita devolver. Este es un ahorro importante para quienes pagan la tarifa del agua, al mismo tiempo que se protege la salud pública.



Desde 2022, se han reemplazado más de **4,500** líneas de plomo con este contrato y la fecha estimada de finalización es en julio de 2025. El 15% a 20% de los lugares restantes con líneas de servicio de plomo han respondido menos a los esfuerzos de llegada del programa para lograr el acceso para su inspección y reemplazo. Esto se debe a una variedad de factores, entre los que se incluyen propiedades vacías, cuentas morosas, propiedades alquiladas



y propietarios ausentes, lo que dificulta extremadamente las comunicaciones y la programación. Continuamos adaptándonos para resolver estos problemas contactando a los clientes directamente a través de representantes del servicio al cliente de la PVWC, trabajando con cada ciudad y realizando conferencias de prensa para seguir difundiendo este programa gratuito. También evaluamos la opción de aplicar multas, si no se obtiene el acceso a las propiedades tal como lo aprobó el ayuntamiento de cada ciudad en las ordenanzas de 2022 que autorizan el programa. El éxito general de este programa para superar dificultades y ejecutar las obras de manera efectiva es un modelo para la industria hídrica. Otras ciudades, incluidas Nueva York y Baltimore, han comenzado a comunicarse con la PVWC para recibir guía sobre las lecciones aprendidas y las mejores prácticas mientras buscan reemplazar cientos de miles de líneas de servicio de plomo propiedad de los clientes.

Programa De Reemplazo De Bocas De Incendio

El contrato por **\$11.5M**, otorgado en julio de 2022, para el reemplazo de hidrantes anticuados o fuera de servicio, se completó el 31 de diciembre de 2024. Hay más de 5,400 hidrantes en las áreas minoristas



de la PVWC y bajo este contrato se reemplazaron 1,155 de ellas.

Ubicación	Cant. reemplazada	Total del sistema	% reemplazados
Clifton	330	1,684	20%
Passaic	145	695	21%
Paterson	490	1,989	25%
Prospect Park	0	70	0%
Lodi	137	509	27%
North Arlington	53	373	14%
Red de transmisión	0	51	0%
High Crest	0	38	0%
Post Brook	0	26	0%
Total	1,155	5,435	21%

Estas mejoras ayudan a que los bomberos de cada ciudad puedan confiar en los hidrantes de las calles para tener agua cuando la necesitan para proteger la salud pública y las propiedades.

Tanques de Almacenamiento del Reservorio Levine

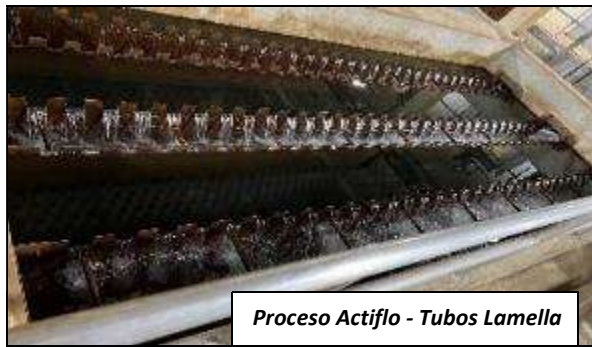
El 24 de marzo de 2024 se publicaron licitaciones para la construcción con un costo estimado de \$35M. El 21 de mayo se recibieron cinco (5) ofertas de entre \$40M y \$50M. Los tres ofertantes aparentemente más bajos presentaron al menos una carta escrita o enviaron un correo electrónico a la PVWC argumentando por qué se les debería asignar el contrato. El personal de ingeniería y legal de la PVWC evaluaron minuciosamente las ofertas y sus desafíos. El 24 de julio de 2024 se asignó el contrato de construcción al segundo ofertante más bajo por **\$41.8M** debido a que la oferta más baja contenía, al menos, un defecto material inevitable y no curable. Se otorgó un laudo a solicitud del ofertante más bajo y del tercer ofertante más bajo quienes presentaron de inmediato quejas formales ante la justicia respecto de la asignación de la licitación. Se llevó a cabo una audiencia en septiembre y al tribunal mantuvo la decisión de la PVWC de asignarla al segundo ofertante más bajo. El tercer ofertante más bajo presentó una apelación ante el Tribunal de Apelaciones y el 17 de diciembre se llevó a cabo una audiencia. El 10 de enero de 2025 se recibió decisión final del Tribunal que mantenía la determinación inicial y el contrato de construcción puede continuar tal como se asignó. La PVWC está en proceso de cargar los documentos del contrato final al sistema estatal y trabajará con el I-Bank para finalizarlo y avanzar con el mismo.



Nota: El NJ Water Bank aumentó la condonación del préstamo principal para el proyecto de \$2M a \$10M, lo que es un ahorro significativo para quienes pagan las tarifas de la PVWC.



Proceso De Tratamiento Del Agua en Little Falls: estado de buenas reparaciones



Proceso Actiflo - Tubos Lamella

La PVWC asignó un contrato de construcción de 2 años por **\$2.3M** para la rehabilitación de los cuatro (4) trenes del proceso de decantación *Actiflo* para resolver problemas estructurales y reemplazar equipos después de su vida útil para evitar interrupciones en el proceso de tratamiento.

7 de agosto de 2023, falla de la válvula catastrófica PS principal



En agosto se inició una revisión de la viabilidad de construcción de **\$45M** para actualizar el manejo de residuos, programado para licitar en enero de 2025. Este proyecto forma parte de la *emisión de bonos por \$104M de diciembre de 2023*. Esta



Instalaciones existentes de manejo de residuos

actualización es necesaria por la edad y la poca fiabilidad del sistema existente, que se instaló por etapas a principios de las décadas de 1970 y 1980, por lo que tienen una edad de **45 a 50 años**.

Se asignó un contrato por **\$681,000** en marzo de 2024 para el reemplazo de los medios de filtrado con los medios entregados y se espera que la instalación comienza en enero de 2025. También están avanzando los diseños de los siguientes proyectos en la planta de tratamiento, que son necesarios por la antigüedad de los sistemas: reemplazo del tanque de ácido sulfúrico, reemplazo de

los reguladores de oxígeno en el sistema de ozono, instalación de escaleras y plataformas para los distintos sistemas químicos, reemplazo de la línea de alimentación de químicos y reemplazo de la válvula cónica en la estación de bombeo principal de 125 años de edad. Se está actualizando el plano del sitio para que refleje estas distintas etapas de construcción durante los próximos dos (2) años.

Actualizaciones de IT

En agosto de 2024 el departamento de IT completó la actualización de los componentes clave de SCADA **por un total de casi \$3M** en equipos. El alcance cubrió actualizaciones de equipos en 40 sitios, incluidos el campus de Little Falls y la sede central de Clifton, impactando a 63 grupos de activos, tales como estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento, instalaciones de adición de químicos y procesos de tratamiento. Además, el departamento de IT ha instituido controles internos para monitorear intentos externos de phishing por correo electrónico y aumentar la conciencia del personal, así como la capacitación para proteger contra esta vulnerabilidad. También se están desarrollando procedimientos a través de nuestro consejo interno de ciberseguridad, recientemente creado, para garantizar la presencia de los protocolos correctos junto con la capacitación en torno a nuestra infraestructura de IT y el uso del personal.



Programa de Reemplazo de Conductos de Agua

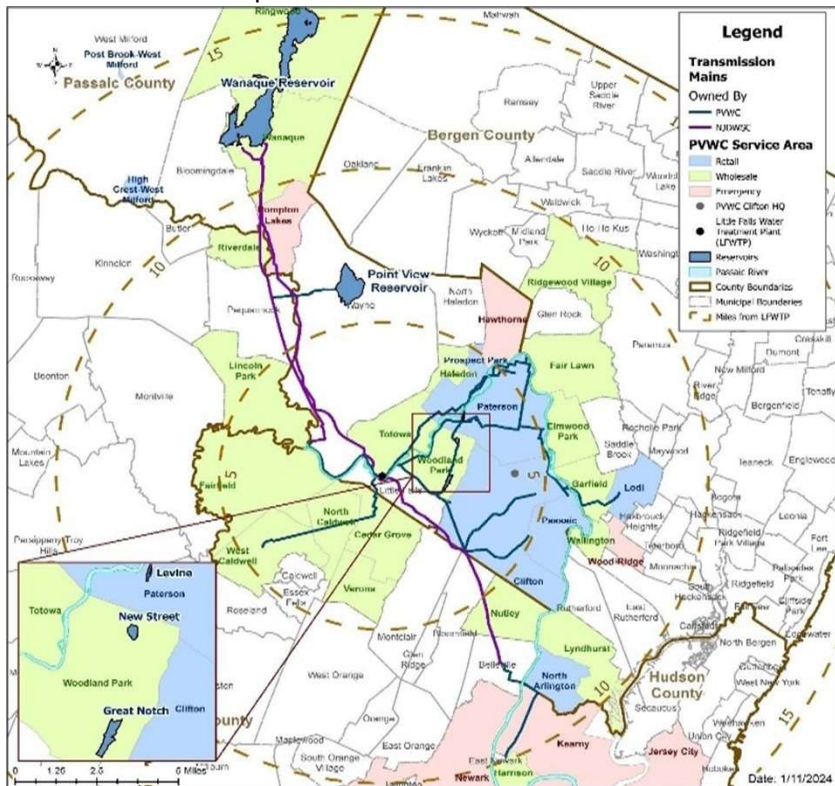
El personal de la PVWC y los consultores finalizaron la metodología de clasificación de los análisis de criticidad de las tuberías y los diseños están avanzando en las áreas de alta prioridad de Paterson, Clifton y Passaic. La fase 1 de los proyectos se licitará en el segundo trimestre de 2025. Se inició la coordinación con el condado de Passaic y Woodland Park sobre el alcantarillado de Rifle Camp Road y las obras en los conductos de agua, así como el concepto de retención de aguas pluviales en los terrenos del condado a través de la calle desde el reservorio New Street. Se desmanteló un tubo de hierro fundido de 20 pulgadas ubicado en el cruce de Passaic River desde Paterson hasta Fairlawn, lo que requirió amplia coordinación entre la PVWC y nuestros clientes mayoristas de Fairlawn y Ridgewood. Se completó la instalación de un tubo principal de 48 pulgadas, hidrantes y la interconexión para llevar agua desde New Street hasta el gradiente de Levine. Las tuberías se han probado exhaustivamente, purgado y puestas en servicio el 15 de octubre de 2024. El contratista continúa con la instalación de controles eléctricos e instrumentales del sistema CADA para la comunicación de presiones y flujos a la estación de bombeo. Hay hasta **\$4M** disponibles para el año fiscal (SFY) 2025 de *condonación de la deuda principal* para estos proyectos.

Programa De Reemplazo De Medidores De Agua

La PVWC determinó que Neptune Metering Technology es la mejor opción para el programa de reemplazo de medidores en todo el sistema en función de su funcionalidad, costo y elegibilidad para financiación debido a los requisitos de Build America, Buy America. Los documentos de licitación de la Fase 1 estarán listos a principios de 2025 hasta un 100% de la *condonación de la deuda principal* por **\$7M**, apuntando a 27,000 metros en Clifton, Paterson y Prospect Park. Esto representa un ahorro significativo para quienes pagan las tarifas de agua.

Planificación De Distribución Y Almacenamiento

El 24 de abril de 2024 la PVWC envió un informe de análisis hidráulico a USEPA y al NJDEP relacionado con las fechas de la orden de consentimiento para cubrir los reservorios de New Street y Great Notch. Este informe identificaba problemas fundamentales de distribución en el sistema de la PVWC que inhiben



la capacidad de sacar de servicio a New Street y Great Notch para realizar construcciones, antes de resolver otros problemas clave de distribución. La PVWC deberá enviar un plano de las instalaciones a los reguladores estatales y federales antes del **15 de enero de 2027**, que identificará todos los proyectos necesarios para que la PVWC cumpla con la Regla LT2. El 3 de diciembre se realizó una reunión de lanzamiento por el contrato de planificación de **\$2.7M** que producirá el plano de las instalaciones ordenado para el almacenamiento en New Street y Great Notch, y los proyectos de distribución necesarios para que los reservorios sean puestos en diciembre el NJDEP y el personal de la PVWC en Little Falls para ir a Newark, con el fin de coordinar la Regla LT2.

Nota: Las oportunidades adicionales de condonación de la deuda principal a través del State Water Bank para los proyectos finales de la LT2 y los proyectos precursores serán un factor clave en la implementación del programa.



Programa PFAS

Los nuevos límites de PFAS entran en vigencia en 2029, conforme a las reglamentaciones federales promulgadas en abril de 2024. El 8 de mayo de 2024, se llevó a cabo la reunión inicial del *piloto PVWC PFAS y la base de diseño* con la *Water Research Foundation (WRF)* y nuestros pares nacionales de revisión,



Octubre 22 y 23 Revisión WRF PFAS por pares

así como personal operativo local y regional de distintos servicios públicos. El 12 de septiembre de 2024, se realizó una reunión interna de lanzamiento para el contrato de planificación PFAS de **\$2M**. El 22 y 23 de octubre, el personal de PVWC realizó en Little Falls un taller de dos días sobre tecnologías PFAS con la *Water Research Foundation (WRF)* para revisar nuestro programa piloto en curso y el esfuerzo de planificación/base de diseño. Los servicios públicos nacionales de agua que participaron incluyen a *Cape Fear Public Utility Authority, Greater Cincinnati Water*

Works, Orange County Water District, American Water, Veolia, North Jersey District Water Supply Commission, Ridgewood Water, Aqua New Jersey y NYCDEP. Se compartieron las lecciones aprendidas y las mejores prácticas y se incorporarán a los esfuerzos de planificación de la PVWC.

Mejoras De Las Instalaciones

Se completó la restauración arquitectónica por **\$2.1M** de dos instalaciones de la PVWC ubicadas en el Parque Nacional Great Falls: la *Estación de bombeo* (construida alrededor de 1895) y la *Gate House* (construida alrededor de 1906). La Estación de bombeo transporta hasta 20 millones de galones diarios de agua



potable a los ciudadanos de Paterson y la *Gate House* se está reservando para potenciales instalaciones de adición de químicos en el futuro. El cercamiento de las escaleras de LFWTP y el proyecto de rehabilitación, por **\$1.2M** también están a punto de completarse. En noviembre de 2024 se asignó un nuevo contrato de **\$1.2M** para reemplazar los techos de varios edificios de la LFWTP. Se terminaron las especificaciones para la eliminación de asbesto, el reemplazo del techo en el edificio

Clifton Distribution/Servicio I cliente y el contrato para la eliminación de plomo en la Estación de bombeo principal.

Restauración De Caminos Y De Concreto

Hay un contrato activo por **\$4.5M** para la pavimentación de caminos que fue asignado el 27 de septiembre de 2023 y vence el 26 de septiembre de 2025. Hay dos (2) contratos activos para la restauración de concreto, cada uno de **ellos por un valor de \$495,000 (\$990,000 en total)**. Los contratistas completaron las obras de concreto en North Arlington y Lodi, el trabajo de caminos se completó en North Arlington y pasa a Paterson. Logramos completar el 40% de las restauraciones de pavimento pendientes en todo el sistema.





Compromiso Comunitario

- Se realizaron seis (6) reuniones municipales con Clifton, Passaic, Paterson, Prospect Park, Lodi y North Arlington para coordinar la pavimentación, LSLR, la relación entre capital y trabajo, el uso ilegal de hidrantes y la restauración de sitios para el trabajo callejero y no declarado.
- Se envió un folleto de la compañía a todos los clientes destacando la historia, las generalidades del sistema y detalles sobre diversos programas constructivos con capital permanente de la PVWC relacionados con el reemplazo de las tuberías de plomo, el Reservorio Levine, el reemplazo de conductos de agua y el tratamiento con PFAS.
- Se publicó el *Informe sobre la Confianza del Consumidor (Consumer Confidence Report, CCR)* anual cumpliendo con la Ley Sobre Agua Potable Segura (Safe Drinking Water Act) y se envió a todos los clientes. Este informe destacaba diversos parámetros de la calidad del agua y el cumplimiento de la PVWC con las reglamentaciones estatales y federales.
- El proyecto del Tanque de almacenamiento del Reservorio Levine se asignó en julio de 2024 por \$41.8M y se mejoró la comunicación con la comunidad, lo que incluyó la visita puerta a puerta de residencias y negocios locales, así como la planificación de una reunión más amplia con la comunidad para presentar el proyecto y el cronograma de trabajo.
- El personal de la PVWC asistió a varios eventos locales, incluidos los siguientes: *Passaic County Fair; Paterson Green Fair; Little Falls, Totowa y West Paterson Holiday Parade* y otros eventos públicos.
- Se relanzó el sitio actualizado de la compañía PVWC.com en diciembre de 2024 con un diseño nuevo y más sencillo, funcionalidad mejorada para los clientes y los interesados.
- Se realizó una asamblea pública virtual con nuestros clientes minoristas el 12 de noviembre en la que el Director Ejecutivo y otros líderes sénior de la PVWC presentaron un informe general sobre las iniciativas operativas y las inversiones de capital para mejorar el nivel de servicio. Esta fue la primera asamblea pública virtual realizada por la PVWC y reunió a **25** participantes presenciales, **22** reproducciones y **165** vistas internas.



Relaciones Con Los Medios

- La PVWC fue mencionada aproximadamente **500** veces en 2024 (principalmente en TV y en impresiones en línea).
- Se publicaron **35** comunicados de prensa y hubo cobertura de *News12 New Jersey, NBC New York, Fox 5, ABC NY, WMBC, Tap Into Paterson, northjersey.com* y *NJ.com*.
- Febrero de 2024: capacitación sobre hidrantes con departamento de bomberos (FD) de Prospect Park y capacitación en el software Survey 123 con el FD local.
- Abril de 2024: *exclusiva de News12* sobre cómo combatir el PFAS.
- Julio de 2024: conferencia de prensa sobre actualización de LSLR con los alcaldes de nuestras ciudades propietarias.
- Septiembre de 2024: la PVWC se unió a la ciudad de Paterson para completar la restauración por \$2.1M de la Estación de bombeo y Gate House en el Parque Nacional Great Falls.
- Noviembre de 2024: *exclusiva de News12* sobre los problemas y el avance con el programa LSLR, Jim Mueller se unió al Gobernador de NJ, Phil Murphy, y al Comisionado del NJDEP, Shawn LaTourette, en una conferencia de prensa virtual sobre advertencia de sequía.
- Diciembre de 2024: reunión con los departamentos de bomberos en Little Falls para analizar problemas que incluyeron las oportunidades de optimización y las áreas en que se debe enfocar la capacitación del personal para reducir el riesgo de roturas de los conductos de agua.

Medios Sociales

- La llegada en los medios sociales reunió **326** publicaciones en Facebook, **298** en Instagram, **294** en X y **85** en LinkedIn, totalizando **1,003** publicaciones en medios sociales.



- Las Alertas de la PVWC se ampliaron y mejoraron para notificar roturas de las tuberías, lavado de hidrantes, trabajo en válvulas y mantenimiento del sistema de pagos (se emitieron 206 alertas). A fines de 2024 4,342 personas se han inscrito para recibir las Alertas de la PVWC.

Participación De Los Empleados

La creación de oportunidades de participación para todo el personal es un enfoque vital para ayudar a comunicar la dirección de la compañía, analizar problemas que enfrentan los empleados y generar ideas sobre cómo mejorar el ambiente laboral y la eficiencia en general. Durante 2024, se realizaron varios esfuerzos para la participación de los empleados, lo que incluye:

Diversidad, Igualdad e Inclusión

La diversidad es inherente a la gran variedad de trabajos que hacemos, los desafíos que enfrentamos y la amplia gama de habilidades que se necesitan para tener éxito cada día. La diversidad también está representada en nuestro género, origen étnico, experiencias, características y creencias que conforman lo que cada

uno de nosotros es.

Mientras que el proceso de contratación sigue enfocado en las calificaciones, las habilidades y la capacidad del candidato, es importante entender la demografía de la PVWC y cómo cambia con el tiempo. Esta comprensión

Demografía de la administración	Todas las áreas minoristas	Cant. personal PVWC	% PVWC	Tiempo promedio con la PVWC (años)
Blancos/Caucásicos	23%	96	39%	16.4
Hispanos/Latinos	56%	86	35%	8.1
Negros / Afroamericanos no definidos / Otros	13%	55	22%	9.3
Asiáticos	1%	3	1%	1.2
Dos o más nacionalidades	6%	3	1%	1.0
Dos o más nacionalidades	1%	2	1%	0.9
Total	100%	245	100%	11.4

promoverá el equilibrio y garantizará que haya un ambiente equitativo e inclusivo. En octubre se realizó un análisis del perfil demográfico actual de la compañía, los años de servicio, los nuevos contratados, las promociones y la distribución del personal por departamentos. El análisis completo se distribuyó y analizó con la Junta de Comisionados, los jefes de departamentos y sus informes directos y también se publicó en el sitio Share Point de la compañía para que todos tuvieran acceso a él.

Java con Jim

Realizamos una serie de pequeñas reuniones de desayuno llamadas "**Java con Jim**" entre el Director Ejecutivo y distintos grupos de empleados interesados. Además de poder conocer a la gente personalmente, también fue una oportunidad de mantener una conversación respecto de distintos problemas en la organización y de obtener las visiones individuales de cómo mejorar la compañía. Los problemas clave analizados incluyeron: el programa de capital, calidad de vida y mejoras de las instalaciones en los lugares donde se encuentra el personal de la PVWC, oportunidades de obtener licencias profesionales, equidad salarial y planificación de carreras. El personal también expresó su interés en las actividades extra laborales, así como las oportunidades de seguir de cerca a otros empleados para aprender más sobre la función de cada departamento y la importancia de su trabajo. Todos los empleados expresaron su orgullo por trabajar en la PVWC al servicio de las comunidades que atendemos.

Asambleas Internas

Se realizaron tres (3) reuniones durante el año con todo el personal de la PVWC, que tuvo la oportunidad de asistir personalmente o en forma virtual por Teams. Una (1) se llevó a cabo en Clifton y Little Falls el 28 de febrero en celebración del *Mes de la Historia Negra*. Las otras dos (2) se realizaron el 19 de noviembre y el 2 de diciembre, respectivamente en Clifton y Little Falls, en las que se tocaron una variedad de temas, incluidos: actualización de los beneficios de los empleados, problemas de ciberseguridad, informes y cumplimiento de EH&S, informe de incidentes, un resumen de la participación de los empleados y comentarios sobre todo el año.



Reuniones De La Dirección Con El Sindicato

A lo largo del año se realizan de manera escalonada dos (2) reuniones trimestrales entre la dirección de la PVWC y el personal del sindicato. Una es la reunión trimestral sobre *Gestión Laboral* entre el Director Ejecutivo, el Director de ODHR, los jefes de departamentos (si es necesario) y el departamento legal (si es necesario), el representante de *Communications Workers of America (CWA)* y los delegados sindicales de la PVWC. La otra reunión trimestral es una reunión interna del *Comité De Seguridad* realizada entre el Director Ejecutivo, el Director de EH&S (en la actualidad Asesor Sr. de EH&S), los jefes de departamentos (si es necesario), los delegados sindicales y otro personal departamental (si es necesario). Todos los problemas tratados se resumen en una lista de problemas y acciones y se revisan en la siguiente reunión para asegurar que los problemas se tratan y resuelven.

Salidas al campo 2024

A principios de septiembre, el Director Ejecutivo y los jefes de departamentos han realizado con regularidad visitas y paseos a sitios junto con el personal de campo para ser testigos de sus logros diarios y analizar problemas. El objetivo es que el resto de la compañía conozca el gran trabajo que realiza el personal de campo y destacar sus logros y/o las áreas que se pueden mejorar. ¡Habrà más noticias en 2025!

19 de septiembre: recolección de muestras de agua



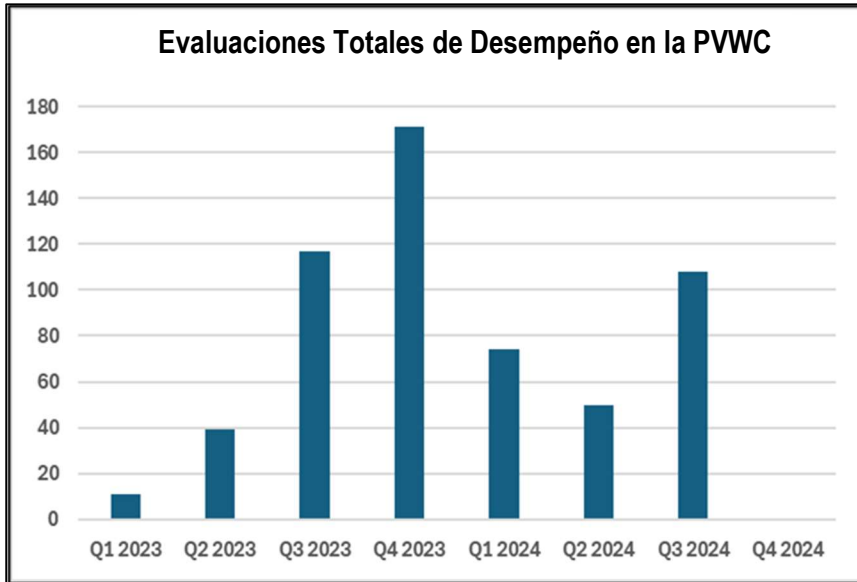
Empleados: Todos los Emails y las Encuestas

Se enviaron 59 emails con comunicaciones masivas a todos los empleados para distribuir el informe mensual del director ejecutivo sobre la situación de la compañía a la Junta de Comisionados, alertas sobre estados de emergencia regionales o estatales durante el mal tiempo, iniciativas sobre diversidad, reconocimiento profesional al personal, premios de la compañía, avisos/invitaciones a eventos con participación de los empleados y transmisión del material cubierto en esos eventos. También se envió una encuesta a todos los empleados de la PVWC, respecto de oportunidades adicionales para su participación. Como resultado de las respuestas, estamos planificando un *Día De Reconocimiento A Los Empleados*, así como un día de celebración multicultural en 2025.



Gestión de Desempeño

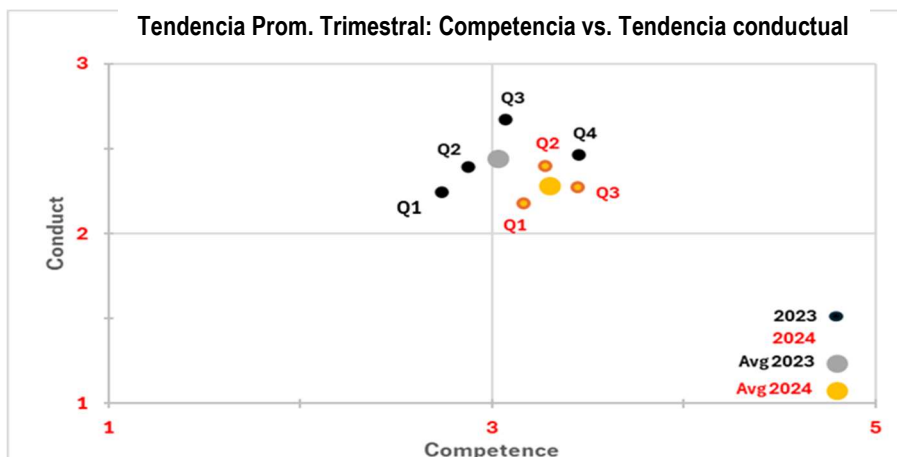
El proceso de gestión de desempeño es una herramienta clave para crear transparencia, estimular la mejora continua e invertir tiempo y esfuerzo en las personas. En 2023 se llevaron a cabo evaluaciones de desempeño en toda la compañía por primera vez en más de 30 años comenzando con evaluaciones trimestrales de los *jefes de departamentos* en el primer trimestre de 2023 (Q1). En los siguientes trimestres de 2024 y entrando en el 2024 las evaluaciones se realizaron de manera escalonada en



función de la jerarquía de informes del personal. Para el cuarto trimestre de 2023, la gran mayoría del personal de la PVWC había recibido tareas y normas basadas en las evaluaciones de desempeño.

Las evaluaciones se basan sobre medidas de **competencia** que, para los supervisores incluyen las siguientes tareas: *desarrollo de SOP (procedimientos operativos estándar), optimización del sistema, supervisión y trabajo en equipo,*

coordinación interdepartamental, informes, oportunidades de empleo equitativas (EEO) y EH&S. Para quienes no son supervisores, las tareas incluyen: *adherir a los SOP, calidad de trabajo, cantidad de trabajo, fiabilidad, iniciativa y creatividad, cooperación, asistencia, EEO y EH&S.* El desempeño del personal se califica con una **escala de 1 a 5** (1= *Insatisfactorio*, 2= *Necesita mejorar*, 3= *Cumple con las expectativas*, 4= *Excede mucho las expectativas*, 5= *Excepcional*) para cada tarea. También se evalúa al personal por **conducta**, definida por nuestros nueve (9) valores principales en una **escala de 1 a 3** (1= *Rara vez exhibida*, 2= *Exhibida algunas veces*, 3= *Exhibida a menudo*). El personal tiene la oportunidad de presentar su autoevaluación de competencia y conducta y puede enviar comentarios por escrito sobre su desempeño y la evaluación del supervisor. El proceso trimestral y escalonado permitió calibrar las expectativas y la evolución de las calificaciones en el tiempo.



En general, las expectativas entre los supervisores y el personal se están volviendo más claras y alineadas en el tiempo. Esto es parte del proceso de comunicaciones transparentes. Se sigue enfatizando el enfoque en la productividad medible, así como en mantener altos estándares de conducta.

Cuando se identifican problemas

de productividad, las soluciones posibles incluyen mejorar las herramientas o los recursos que inhiben la producción, además de mejorar el desempeño personal y la responsabilidad individual. Cuando se identifican problemas de conducta, la meta inicial es crear conciencia sobre los problemas y analizar opciones para resolverlos.

Buscaremos enfocarnos en la capacitación en supervisión y liderazgo, así como técnica y continuar la educación del personal en 2025. El proceso de evaluación pasará a una frecuencia anual excepto en los casos



en que se justifique un plan de mejora de desempeño (performance improvement plan, PIP). El proceso PIP es más frecuente con metas medibles hasta que mejore el desempeño o se tomen otras medidas justificadas.

Planificación Y Capacitación De La Sucesión

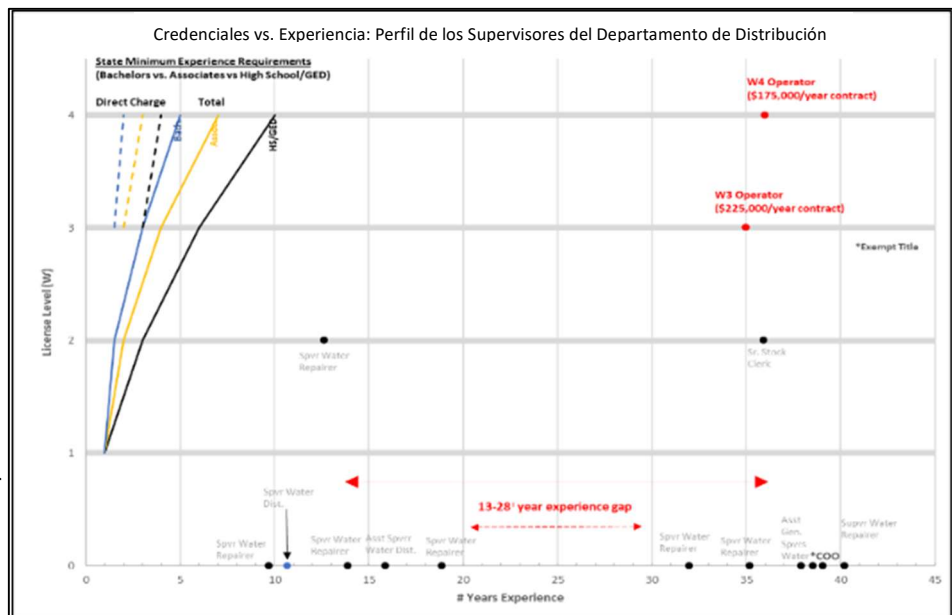
En 2022, la PVWC comenzó a formular un plan estratégico a 5 años que se terminó en enero de 2023. Este plan incluyó la misión de gestión pública de la PVWC, la visión de liderazgo en la industria y las metas de mejora continua, transparencia e inversión en las personas, la infraestructura y los sistemas. Para alcanzar esas metas, además de la planificación de capital, el Director Ejecutivo ha estado trabajando con cada departamento y la Junta de Comisionados para evaluar la dotación de personal, identificar brechas y ejecutar planes para resolverlas. A continuación, encontrará un resumen de los esfuerzos realizados hasta la fecha.

- **Departamento de Distribución:** A fines de 2024 hay **78** miembros del personal de Distribución que cumplen la función vital de operar y mantener casi 650 millas de conductos de agua, 65,000 cajas reductoras, 5435 hidrantes y 77,000 medidores de agua que funcionan en nuestras ocho (8) áreas minoristas. Las habilidades necesarias son diversas y las necesidades del sistema varían en forma estacional (p.ej., el lavado de hidrantes ocurre durante el verano, las roturas de conductos de agua suelen ser en invierno). Dado el tamaño y la complejidad del sistema principal de la PVWC, que cubre Paterson, Clifton, Passaic y Prospect Park, se requiere un operador con licencia W4 del Estado de Nueva Jersey para operarlo. En la actualidad los miembros de Distribución del personal de PVWC con licencia, tienen licencias W2. Un (1) operador W3 y uno (1) W4 se contratan para proporcionar los servicios técnicos requeridos



28 de junio: Taller de planificación de la sucesión de Distribución

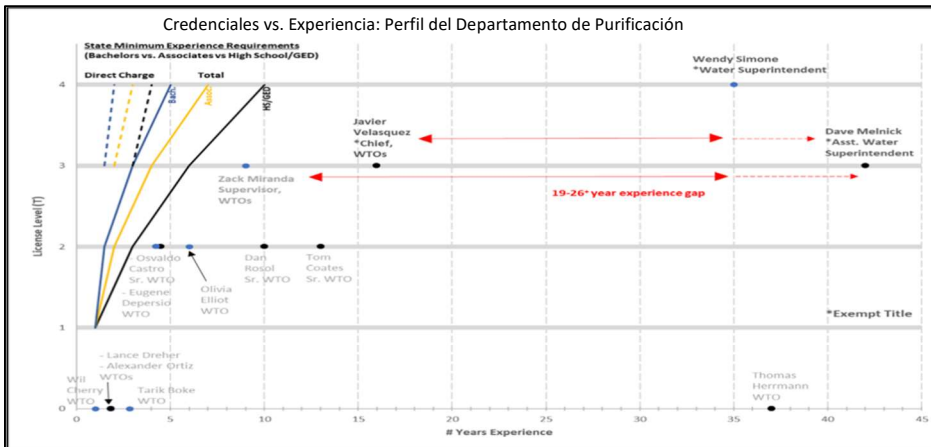
por el sistema. También hay una brecha de 10 a 15 años de experiencia entre el personal de supervisión que es elegible para jubilarse y el personal que queda, debido a un prolongado período sin contrataciones y deserciones en el pasado. Para resolver estos problemas, hemos tomado las siguientes medidas: contratar personal



para intentar asegurar que haya una reserva más sólida de personal con el fin de minimizar brechas de experiencia a largo plazo, promover los talentos internos e incentivar las vías de licenciamiento, lo que incluye capacitación en requisitos previos, rotaciones de la fuerza laboral para capacitar en forma cruzada al personal en diferentes funciones y desarrollar un manual de carreras para los primeros 10 años de servicio con el fin de guiar al personal y a los supervisores de Distribución en su capacitación y en la mejora de las habilidades esperadas en los distintos puestos y títulos.



- **Departamento de Purificación:** A fin de 2024, hay **17** miembros del personal de Purificación que cumplen funciones vitales de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua de Little Falls de 80 millones de galones por día (MGD). Esta es una instalación de alta complejidad y alto rendimiento que procesa agua cruda del Río Passaic e incluye dos baterías de filtrado de carbón activado granulada (GAC). Una batería fue construida en la década de 1960 y la otra en la de 1980 y siguen funcionando con sus 60 y 40 años de antigüedad, respectivamente. En 2004, se completó la última gran actualización de la planta de tratamiento, lo que incluyó instrumental moderno y un espacio ocupado más pequeño con decantación a alta velocidad y ozonización.



Debido a la complejidad de la planta, se quiere un operador con licencia T4 del Estado de Nueva Jersey para operarla. En la actualidad, la PVWC tiene un (1) operador con licencia T4, tres (3) operadores con licencia T3 y cinco (5) con licencia T2. Además, hay siete (7)

operadores sin licencia para el tratamiento del agua más un empleado de teclado 1. La planta funciona durante las 24 horas, los 7 días de la semana y el personal cumple tres turnos de 8 horas cada uno por día.

Se realizó una reunión de planificación de la sucesión el 16 de enero de 2024 con reuniones de seguimiento durante todo el año. Hay una brecha de 20 a 26+ años de experiencia entre el personal que es elegible para jubilarse y el personal que queda, debido a un prolongado período sin contrataciones y deserciones en el pasado. Para resolver estos problemas, hemos contratado personal para asegurar una reserva de personal más sólida y minimizar las brechas de experiencia a largo plazo, promover los talentos internos e incentivar las vías de licenciamiento, incluida la capacitación en requisitos previos. Se elaborará un manual de carreras para los próximos 10 años como mínimo, siguiendo un modelo similar al que elaboró del departamento de *Distribución* sobre capacitación y mejora de las habilidades esperadas en los distintos puestos y títulos.

- **Departamento de Mantenimiento** A fines de 2024 hay **47** personas en el departamento de Mantenimiento que aseguran que nuestra planta, las estaciones alejadas, los equipos de construcción y la flota de vehículos estén en perfectas condiciones de funcionamiento al tiempo que mantienen el aspecto estético de todas nuestras instalaciones y propiedades. El departamento cuenta con una amplia gama de habilidades, lo que incluye dos (2) electricistas matriculados, dos (2) operadores licenciados de calderas, un (1) soldador matriculado además de mecánicos diésel, carpinteros, operadores de maquinaria pesada, guardias de seguridad, custodios y empleados de teclado. También hay una brecha de 10 a 20 años de experiencia entre el personal de supervisión que es elegible para jubilarse y el personal que queda, debido a un prolongado período sin contrataciones y deserciones en el pasado. Para resolver estos problemas, hemos contratado personal para asegurar una reserva de personal más sólida y minimizar las brechas de experiencia a largo plazo, promover los talentos internos e incentivar las vías de licenciamiento, incluida la capacitación en requisitos previos, rotaciones de personal para que reciban capacitación cruzada en las diferentes funciones y elaboración de un manual de carreras de los primeros 10 años de servicio para guiar al personal. El 19 de julio de 2024 se realizó una reunión de planificación de sucesión con el departamento de Mantenimiento en Little Falls para analizar la planificación de carreras y la gestión de desempeño. Se realizarán reuniones de seguimiento en 2025.



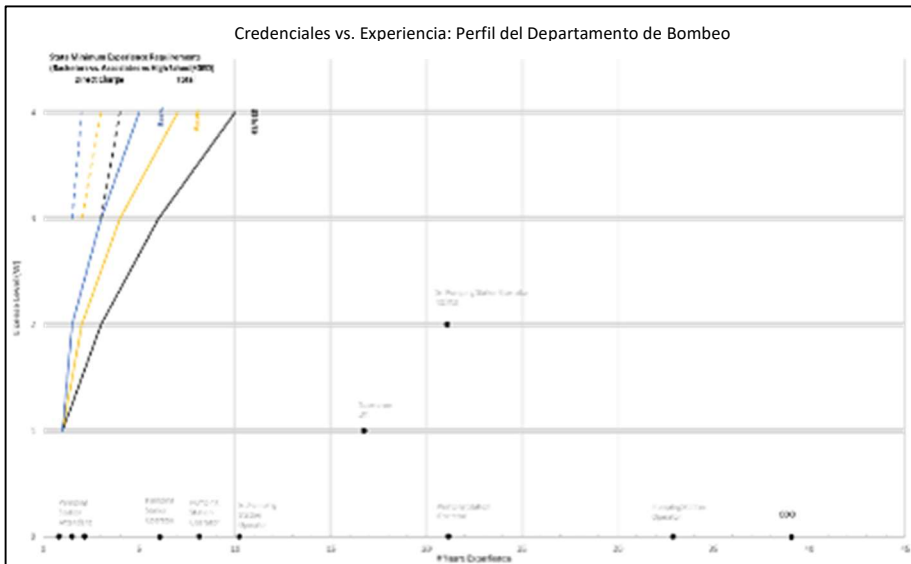
- **Departamento de Ingeniería** La Junta de Comisionados de la PVWC aprobó hace poco un plan de capital a 5 años por \$809M, al plan más grande asumido por la compañía debido a mandatos reglamentarios y la edad y el estado del sistema de tratamiento, almacenamiento y distribución. El departamento de Ingeniería es el principal administrador del programa de capital mediante proyectos de planificación, diseño y construcción. A fines de 2024 hay **23** miembros del personal en Ingeniería que fueron reorganizados en tres (3) grupos distintos en julio: *Planificación y modelado*, *Entrega de proyectos de distribución y resiliencia* y *Entrega de proyectos de tratamiento y reservorios*.



29 de octubre: taller de ingeniería "Almorzar y Aprender"

En este momento hay cinco (5) ingenieros profesionales matriculados y un (1) profesional licenciado en gestión de proyectos. Estamos en proceso de elaborar una guía de carreras similar a la que se hizo en *Distribución* y la que se está elaborando para *Purificación*. El 29 de octubre tuvimos un taller "Almorzar y Aprender" donde revisamos la reorganización de ingeniería de julio de 2024, la misión, visión y metas del departamento, la planificación de carreras, el programa de mejora de capital y las mejores prácticas y lecciones aprendidas con proyectos específicos como el programa de *reemplazo de las líneas de plomo*, *actualizaciones de las instalaciones de Great Falls y Kearney Múltiples*, que destaca la colocación exitosa in-situ de revestimiento para cuatro (4) conductos de agua de agua vitales que corren bajo el Río Passaic.

- **Bombeo y Electricidad** Para fines de 2024 hay **10** miembros del personal en el departamento de Bombeo que garantizan que el agua potable se suministre a nuestros clientes minoristas y mayoristas



para proteger la seguridad pública, permitir la sanitización correcta y apoyar a una población creciente en el uso del agua doméstica, comercial e industrial. En la actualidad hay un (1) operador con licencia W1 y uno (1) que tiene las dos licencias, W2 y T2. Al igual que en otros departamentos, hay

importantes brechas de experiencia. Si bien no es un requisito estatal para operar la estación de bombeo, sería beneficioso que el personal adicional fuera licenciado. Esto aumentará sus conocimientos técnicos y ayudará a entender las operaciones interrelacionadas de la PVWC. Estamos planeando reuniones de planificación de la sucesión más profundas con el departamento de bombeo en 2025.



Otras capacitaciones departamentales y desarrollo de personal

Durante el año apoyamos a todos los departamentos con capacitaciones del personal en diversas disciplinas, lo que incluye seguridad, reglamentaciones sobre oportunidades equitativas de empleo (EEO), habilidades específicas de cada puesto y créditos por educación continua para mantener las licencias. A continuación, encontrará un resumen de las actividades de capacitación en 2024:

- **Javier Hendricks, Ingeniero Sr.**, fue aceptado y completó con éxito la *Academia de liderazgo transformador en agua de la AWWA (Transformative Water Leadership Academy, TWLA)*. La TWLA es una asociación nacional entre la AWWA y la Alianza WaterNow, con financiación de USEPA. Los "pilares" del programa son los siguientes: *Diversidad, Compromiso, Acción, Oportunidades de contacto (networking) y Participación comunitaria*. Completó un currículo de 10 meses que incluyó reuniones mensuales virtuales y dos (2) sesiones personales de nivel nacional. El foto de la academia es desarrollar habilidades en sustentabilidad, toma de decisiones integradas que tienen en cuenta inquietudes sociales, ambientales y económicas y prioridades a corto y largo plazo.



- *Capacitación en toda la compañía*: el departamento Legal y ODHR están capacitando *en EEO a todos* los cubriendo las reglas y reglamentaciones cubriendo las reglas y reglamentaciones que rigen el lugar de trabajo de la PVWC y destacando los proceso y protocolos correctos para resolver problemas de EEO.
- *Departamento de Compras*: El personal asistió a la *Liga de Municipalidades* en noviembre para participar de las siguientes clases: *Principios de Compras Públicas 1, Unidades de educación continua (CEU) para obtener la licencia como Agente de compras calificado (Qualified Purchasing Agent, QPA), otras clases y seminarios relacionados con compras*. El personal también asistió a una exposición de proveedores sobre la *cooperativa ESCNJ* para identificar productos y/o compañías nuevas que pueden ser adecuados para el trabajo de la PVWC.
- *Laboratorio*: La PVWC apoyó a su personal en cursos de química para que obtuvieran los créditos universitarios requeridos con el fin de ser elegibles para avanzar a puestos de servicio civil en la línea de promoción con el título de *Químicos*. Mediante un acuerdo de asociación con *Felician College*, la PVWC proporcionó el uso del laboratorio de Little Falls a los instructores universitarios y al personal de la PVWC después del horario laboral y la universidad proporcionó una matrícula con un generoso descuento pagada por las cinco (5) personas que aprovecharon la oportunidad. Otras cinco (5) personas tomaron un seminario sobre actualizaciones reglamentarias y de informes sobre la Ley de agua potable segura (SDWA).
- *Servicio al Cliente*: Se coordinó con las operaciones de tratamiento y distribución que miembros del personal salgan al campo con regularidad durante el año para ver de primera mano el trabajo de los departamentos laboratorio, purificación y distribución. Estos conocimientos ayudan a mejorar las comunicaciones con los clientes y a resolver problemas con un entendimiento más profundo del trabajo técnico de la PVWC y su gente.
- *Departamento de Finanzas*: El personal asistió a la *Liga de Municipalidades* en noviembre para participar en *unidades de educación continua (CEU) para obtener licencia como Agente de compras calificado (CFO)*. Otras capacitaciones del personal incluyeron: *Harris Customer Training Center* para facturación y contabilidad, *Neptune User Conference* para facturación.



- El personal de ODHR asistió a la PSHRA Conference sobre mejores prácticas, reglamentaciones e ideas innovadoras en recursos humanos. El personal también facilitó las siguientes capacitaciones para varios departamentos:

Capacitación	Total de Asistentes
Promoviendo la responsabilidad	13
Haciendo la transición de miembro del personal a supervisor	25
Comp. al trabajador	21
Habilidades de comunicación para el liderazgo	17
EEO	186

- EH&S: El resumen de las capacitaciones en 2024 está tabulado a continuación. La información incluye el personal que asistió a diferentes temas durante el año (p.ej., "arsenales de ideas"), así como el personal contratista que recibió orientaciones específicas en el sitio cuando se justificaba.

Capacitación	Total de Asistentes
Orientación en seguridad	26
Capacitación JFI	10
"Arsenales de ideas"	257
Orientación para contratistas	46
Repaso de HAZWOPER	16
Capacitación en CPR/Primeros auxilios	25
Capacitación en TCPA/DPCC	13
Otras capacitaciones en seguridad	34

- Conferencias estatales y nacionales de AWWA: Doce miembros del personal de cinco (5) departamentos diferentes asistieron a la conferencia estatal de unidades de educación continua (CEU) para obtener licencias de operador e ingeniero profesional, ofrecer presentaciones técnicas sobre los proyectos en curso de la PVWC y reclutar posible personal nuevo. Tres (3) miembros del personal asistieron a la conferencia nacional anual y participaron como panelistas en los siguientes seminarios técnicos: *Linear Asset Management (Gestión de activos lineales)* y *Utility Perspectives on LSLR Challenges (Perspectivas de los servicios públicos respecto de los problemas con LSLR)*. Tres (3) miembros del personal asistieron a la Conferencia de otoño de un día de unidades de educación continua relacionadas con licencias profesionales.
- Comunicaciones: El personal asistió a la *Liga de Municipalidades* en noviembre para participar en clases relacionadas con el proceso y los procedimientos gubernamentales y contactarse (network) con otros servicios públicos. El personal también asistió y presentó la *Jersey Water Works Conference (Conferencia sobre obras hídricas de Jersey)* en un panel sobre *Reemplazo de líneas de plomo y asociación con municipalidades*.
- El personal legal también asistió a la conferencia *NJ State Bar Association Public Employment*. El personal ejecutivo asistió a la *2024 Mid-Atlantic Utility Conference (Conferencia del Atlántico Medio sobre servicios públicos)* y presentó en la cena de la *Construction Management Association of America (CMAA) (Asociación de Gestión de la Construcción de Estados Unidos)* el Programa de Capital de la PVWC.

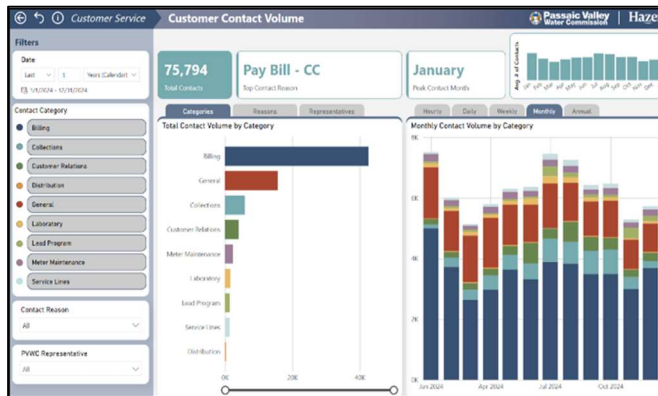


Optimización de las operaciones

En el corazón de la visión de la PVWC está la cultura de la mejora continua y la transparencia basada en la toma de decisiones en función de datos y la aplicación de mejores prácticas en todas las facetas de nuestras operaciones. Durante el 2024, la oficina ejecutiva continuó trabajando con cada departamento para elaborar métricas operativas y paneles de visualización para facilitar la identificación de tendencias en áreas de alto desempeño, así como en aquellas que necesitan mejorar. Las oportunidades de optimización se evalúan en seis (6) factores interrelacionados: *organización, cultura, personal, sistemas, procesos de negocios y recursos*. A continuación encontrará un resumen de cada departamento para 2024.

Servicio al cliente: En noviembre de 2024, la oficina ejecutiva comenzó a desplegar paneles con datos para Servicio al cliente que proporcionan análisis más detallados, accesibles y fáciles de usar sobre participación y comentarios de los clientes. Al utilizar estos paneles transparentes, se espera que mejore la captura de datos a lo largo del tiempo y proporcione más información sobre la experiencia de los clientes, sus necesidades y quejas, para que podamos mejorar nuestro nivel de servicio. A continuación, se proporciona un resumen de los resultados del panel inicial de Servicio al cliente para 2024.

Panel: Total de llamadas recibidas y categorizadas en 2024:



En 2024 se recibieron **95,104** llamadas en total a través de los representantes de Servicio al cliente, sin embargo, solo **75,794** (80%) de las llamadas procesadas pudieron ser registradas y categorizadas. De estas llamadas registradas y categorizadas, la mayoría correspondía a *facturación y pagos* de **42,566** llamadas recibidas (56%). La razón más frecuente de las llamadas fue el *pago de facturas con tarjetas de crédito*, seguida de *consultas sobre cuentas, consultas sobre saldos y sobre facturación*.



Panel: Total de llamadas con quejas recibidas y categorizadas en 2024



En función del total de **95,104** llamadas recibidas, calculamos que **7,513** (7.9%) correspondían a *quejas* según se deriva de la muestra de un representante. Sin embargo, solo **4,307** de estas quejas estimadas (57%) pudieron ser registradas y categorizadas. La principal queja del año categorizada fue *agua decolorada*, que correspondió a **825** llamadas (1% de todas las llamadas categorizadas), seguida de *consultas por facturas altas* y *consultas sobre lecturas estimadas*.

El volumen de llamadas con quejas en junio correspondió a dos conductos de agua rotos en Paterson, que desencadenaron *avisos sobre calderas* debido a la pérdida de presión. El volumen de llamadas de julio a octubre correspondió a *agua decolorada* y *quejas sobre el sabor/olor* debido a mayores concentraciones de *MIB* y *geosmina*, proveniente principalmente de la fuente de *Wanaque*. Estos son compuestos inofensivos y naturales producidos por algas que tienen sabor mohoso. También se informaron problemas con un mayor sabor a cloro debido al avance del lavado de hidrantes. Como resultado de ello, se redujeron las dosis de cloro para minimizar estos problemas manteniendo al mismo tiempo el cumplimiento reglamentario.

Laboratorio: Durante el verano de 2024, la oficina ejecutiva empezó a desplegar paneles con datos del laboratorio de la PVWC que proporcionan análisis más detallados, accesibles y fáciles de usar sobre la calidad del agua a lo largo del tiempo. A continuación se proporciona un resumen de los resultados del panel inicial del Laboratorio para 2024.

Panel: Cloro libre en 2024:

En 2024 los recolectores de muestras de agua de la PVWC tomaron con regularidad **4,348** *muestras de cloro libre* en distintas ubicaciones del sistema minorista y fueron procesadas por el laboratorio. Este parámetro de la calidad del agua mide cómo el cloro sigue disponible en el agua distribuida a los clientes para mantener la capacidad de matar patógenos y microorganismos en todo el sistema de distribución.



Muestreo del 19 de septiembre

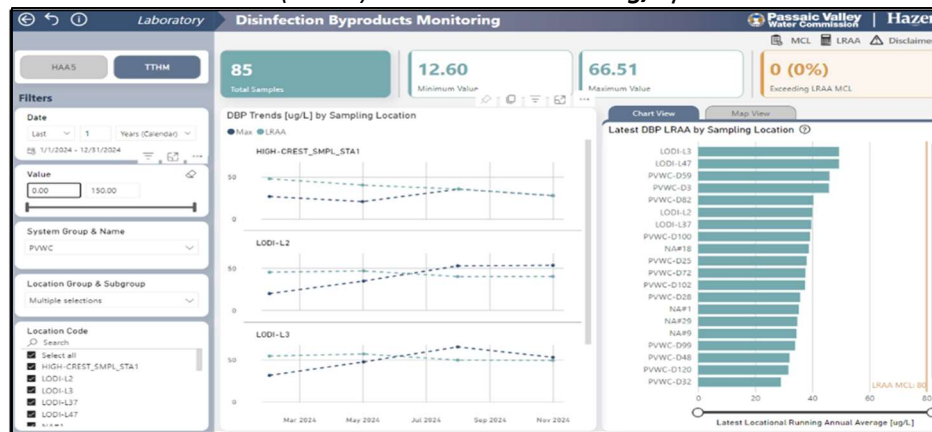
En la actualidad, el NJDEP exige que un nivel mínimo de concentración de *cloro libre* de **0.2 mg/l** se mantenga en todas las partes del sistema de distribución para garantizar la protección de la salud pública. En función de la nueva Ley de NJ sobre la enfermedad del legionario, que entró en vigencia el 12 de septiembre



de 2024, se ha establecido un nuevo mínimo de **0.3 mg/l** y se espera que el NJDEP y el DOH publiquen mejores prácticas para el sistema de agua en **septiembre de 2025**. Los servicios públicos de agua tendrán seis (6) meses a partir de esa fecha, anticipada para **marzo de 2026**, para implementar estas mejores prácticas como parte de un plan de manejo del agua y para presentar una certificación anual al DEP. En reconocimiento de este nuevo mandato, la PVWC ha comenzado a evaluar lugares comparando los dos niveles de concentración de 0.2 mg/l y 0.3 mg/l *de cloro libre*. En 2024, se tomaron 104 muestras (2.4%) con *cloro libre* de menos de 0.3 mg/l y 35 muestras (0.8%) tenían menos de 0.2 mg/l. Hubo nueve (9) muestras (0.2%) con menos de 0.05 mg/l y se realizaron pruebas de recuento de placas heterotróficas (HPC) coliformes, todas con resultados negativos. También se realizó el lavado local de hidrantes, así como la revisión de los protocolos de muestreo para garantizar que la línea se lave y represente el agua que hay en los conductos. La concentración máxima del año fue de 0.38 mg/l, por debajo del máximo exigido de 4 mg/l.

Panel: Subproductos de desinfección (DBPs) en 2024:

Otro parámetro clave de la calidad del agua, que los recolectores de muestras de la PVWC muestrearon con regularidad, fueron los *subproductos de desinfección (DBPs)* con cantidades reglamentadas donde el **total de trihalometano (TTHM) no debe exceder 80 ug/l** y el de **ácido haloacético (HAA) no debe exceder**



60 ug/l debido al mayor riesgo de cáncer por la exposición a largo plazo. En 2024 se tomaron **85** muestras de **TTHM** en el sistema minorista y ninguna excedió la cantidad máxima. En 2024 se tomaron 42 muestras

de **HAA** y ninguna excedió la cantidad máxima. El proceso de tratamiento con ozono utilizado por la PVWC es la razón principal del cumplimiento al 100% debido a la destrucción del material orgánico en el agua sin tratar, que puede llevar a **DBPs** cuando se mezcla con cloro.

Distribución y Mantenimiento: La oficina ejecutiva aún está en proceso de elaborar paneles de datos para estos departamentos, similares a lo que se ha hecho para *Servicio al cliente* y *Laboratorio*. Se espera que los paneles se desplieguen en el primer trimestre de 2025. Hasta que estén disponibles, hemos reunido datos todos los meses en hojas de cálculo para tener información sobre la carga de trabajo y el desempeño. A continuación se presentan las mediciones tabuladas para 2024, seguido de un resumen narrativo.



Mediciones de distribución mensual										Mediciones de mantenimiento mensual	
Fecha	Hidrantes			Roturas de conductos		Cajas reductoras	Señalizaciones		Metros	Órdenes de trabajo	
	Lavado	Reparado por contratistas	Reemplazado/reparado en la compañía	Reparado en la compañía	Reparado por contratistas	Cant. excavada	Total	Emergencia	Reemplazados	Iniciadas	Completadas
1/31/2024	-	34	31	21	3	28	1930	185	276	335	224
2/29/2024	1	21	17	18	2	36	2462	159	325	290	232
3/31/2024	85	47	17	4	1	37	2462	125	206	303	257
4/30/2024	216	47	11	3	-	45	2911	152	261	169	112
5/31/2024	730	60	14	4	-	80	2563	164	320	179	81
6/30/2024	283	44	15	8	2	78	2321	154	287	127	89
7/31/2024	234	-	15	2	-	100	2206	119	315	220	177
8/31/2024	488	-	15	2	-	135	2191	121	307	192	164
9/30/2024	639	12	20	7	2	111	1997	128	278	208	113
10/31/2024	669	-	20	7	-	132	2251	139	291	133	157
11/30/2024	475	-	18	12	-	98	1882	108	161	128	115
12/31/2024	-	12	-	17	1	70	1379	159	318	170	152
Total	3,820	277	193	105	11	950	26,555	1,713	3,345	2,454	1,873
Mediciones anuales	70.3%	5.1%	3.6%	17.8		1.5%	6.1%		4.9%	76.3%	
Descripción de las mediciones	% de hidrantes en el sistema			N.º anual de roturas/100 millas de tubería		% total en el sistema	% de emergencias respuesta < 4 horas		% total del sistema	% completadas	

El lavado anual de hidrantes comenzó en marzo, sin embargo, debido a las roturas de los conductos en Paterson en junio y julio y a la advertencia de sequía en todo el estado emitida en noviembre, el lavado se vio afectado y solo el **70%** de los hidrantes se pudo tratar. El personal de la PVWC realizó lavados trimestrales en áreas seleccionadas con problemas crónicos de decoloración del agua, causada por la edad y el material de los conductos. Casi el **9%** de los hidrantes necesitaban reparación, debido principalmente a impactos vehiculares.

Se produjeron **116** roturas de conductos en 2024, que fueron reparadas por personal interno en más del 90% de los lugares. Se convoca al personal de los contratistas, si la situación es extremadamente compleja (p. ej., las roturas de los conductos en Paterson en junio de 2024) o si los equipos de la compañía no dan a basto con un volumen alto de roturas. Como el departamento de Distribución aumentó la cantidad de personal, se ha realizado más trabajo interno, cuando se justificaba. Casi *dos tercios* de las roturas ocurren durante los meses de frío debido a las bajas temperaturas que hacen que el suelo se expanda y los tubos de metal se contraigan, lo que aumenta la presión en los tubos viejos por un factor que es de **2 a 10 veces lo normal**. Durante los meses más cálidos se observaron algunos picos en las roturas de conductos, debidas principalmente al uso ilegal de hidrantes asociado con pavimentación, el uso autorizado de los mismos durante el barrido de calles o emergencias de incendios que pueden causar roturas si los hidrantes no se cierran muy bien después de su uso. La medición promedio en el sector es de **20 a 30 roturas/100 millas**. En 2024 la PVWC tuvo **17.8 roturas/100 millas**, lo que está muy cerca del promedio del sector. El valor del agua perdida durante el lavado de los hidrantes y las roturas de conductos se calcula en **\$8M/año**. La PVWC está aumentando el programa de reemplazo de conductos de agua para comenzar a resolver el problema de roturas crónicas en determinadas áreas, así como el del agua decolorada.

Hay aproximadamente **65,000** cajas reductoras en las líneas de servicio al cliente de la PVWC, que se usan para aislar áreas localizadas en el caso de emergencias de roturas de conductos o incendios, o por el cierre de cuentas morosas crónicas o propiedades abandonadas. Muchas de estas cajas han sido enterradas con



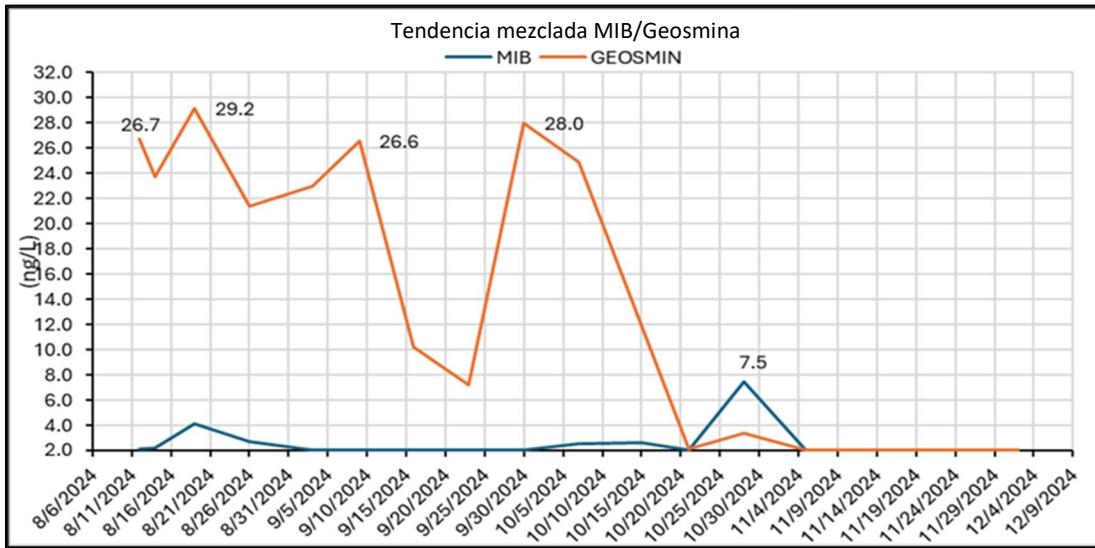
el correr de los años debido a la pavimentación u otros tipos construcciones y se deben excavar para que funcionen correctamente. In 2024, equipos de la compañía excavaron **950** cajas reductoras para apoyar a los departamentos de bomberos y operaciones en curso de la PVWC. En mayo, se duplicó la excavación de cajas y se triplicó para el resto del año, en comparación con los primeros cuatro meses. Esto se debe al suma de un sexto (6°) equipo que se enfocó en este esfuerzo. Hacia fines de año se entregó un nuevo camión Vector, que aumentará aún más la productividad y permitirá que el trabajo se realice en menos de una (1) horas, comparado con el medio día que toma hoy en día debido al esfuerzo intensivo. Esto liberará personal para otras actividades relacionadas con los hidrantes y conductos de agua y aumentará el trabajo con personal interno que en la actualidad se subcontrata a terceros.

Hubo casi **27,000** señalizaciones de infraestructura subterránea de la PVWC realizadas por el personal de Distribución para apoyar el desarrollo local y la construcción de calles, así como proteger los activos de la PVWC. Más de **1,700** (6.1%) de estas señalizaciones se debieron a trabajos de emergencia que requirieron un tiempo de respuesta de **4 horas**. Las restantes 24,842 señalizaciones regulares requieren una respuesta de la PVWC dentro de los **tres (3) días hábiles**. El gran volumen de trabajo, los tiempos de respuesta cortos y el impacto climático hacen de esta una operación difícil que generó **2,000** horas extra el año pasado. El personal también cambió más de **3,300** medidores en 2024, lo que significa casi el **5%** de los medidores de todo el sistema. Con esta producción anual, el ciclo de vida de los medidores estaría en el orden de los 20 a 25 años y muchos de los medidores existentes ya tienen entre 10 y 20 años. Como resultado de ello, publicaremos contratos para el reemplazo de medidores con el fin de ponernos al día con el reemplazo de los más viejos, así como aprovechar la condonación de la deuda principal disponible en la actualidad a través del State Intended Use Plan (IUP) (Plan de Uso Destinado al Estado), estimada en **\$7M/año**.

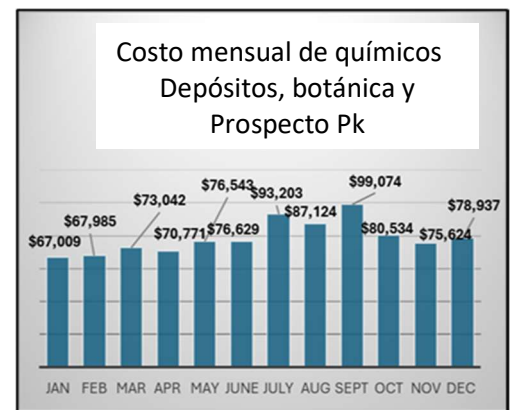
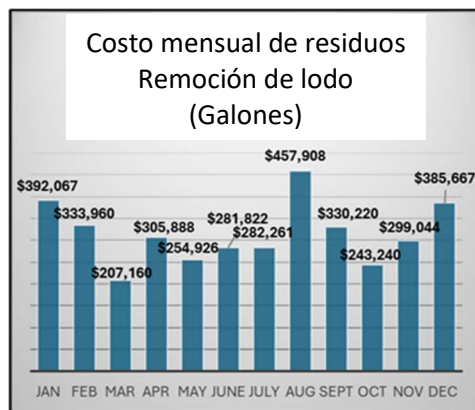
Finalmente, el departamento de Mantenimiento inició más de 2,400 órdenes de trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo en 2024 y completó casi 1,900 (**76.3%**) de ellas. Con la implementación en curso de un nuevo Sistema de Gestión de Mantenimiento Computarizado (Computerized Maintenance Management System, CMMS) se están programando órdenes adicionales de mantenimiento preventivo para consolidar actividades de mantenimiento que antes realizaban otros departamentos. Esto garantizará la responsabilidad centralizada para completar las órdenes de trabajo. Esta producción de órdenes de trabajo se suma al trabajo específico del proyecto, que también fue logrado por Mantenimiento, para la construcción del sistema mejorado de drenaje en el Reservorio New Street y la rehabilitación de los tubos Lamella en el Tren N.º 2 del proceso *Actiflo* en la planta de tratamiento de Little Falls.

Purificación: En 2024 la PVWC continuó suministrando agua de alta calidad a todos los clientes, en cumplimiento de las reglamentaciones estatales y federales. La oficina ejecutiva aún está en proceso de elaborar paneles de datos para este departamento, similares a lo que se ha hecho para *Servicio al cliente* y *Laboratorio*. Se espera que los paneles se desplieguen en el primer trimestre de 2025. Hasta que estén disponibles, hemos reunido datos todos los meses en hojas de cálculo para tener información sobre la carga de trabajo y el desempeño.

Un problema que puede aparecer durante el verano, como se mencionó en la sección *Servicio al cliente*, es el aumento de las quejas respecto del sabor "mohoso" o "terroso" del agua en algunas áreas. *MIB* y *geosmina* son compuestos naturales del agua superficial de la fuente, que le dan un sabor y olor a tierra. Desde agosto hemos estado experimentando mayores concentraciones en nuestro suministro mixto postratamiento debido al agua suministrada por la planta de filtración Wanaque. La planta no tiene carbón activado granulado y, en cambio, confía en el tratamiento con PACL para eliminar los sólidos suspendidos y la turbidez. Debido a las temperaturas superiores a lo normal y a las condiciones de sequía, estas altas concentraciones han durado varios meses, causando un aumento de las quejas sobre el sabor, el olor y el color del agua. Desde octubre, las concentraciones han tendido a bajar. El personal de la PVWC mantuvo reuniones semanales con el personal de NJ American Water y NJDWSC para analizar formas de mitigar la situación.



Otro impacto del verano inusualmente seco es la calidad del agua cruda del Río Passaic en la toma de la planta de tratamiento de Little Falls. Las condiciones de caudal inusualmente bajo aumenta la cantidad de descargas de aguas residuales que se generan río arriba. Esto requiere un aumento de las dosis de químicos en la planta para eliminar la mayor cantidad de sólidos lo que, a su vez, aumenta la producción de lodo y los costos. Esto es algo que el personal de operaciones de la PVWC monitorea constantemente y ajusta los químicos y el acarreo de lodo en tiempo real cuando se justifica. El costo de los químicos es el mayor gasto operativo en la planta de tratamiento, por un total de **\$8.7M** en 2024, seguido por la eliminación de lodo, por un total de **\$3.8M**.



Bombeo y Electricidad: La oficina ejecutiva aún está en proceso de elaborar paneles de datos para este departamento, similares a lo que se ha hecho para *Servicio al cliente* y *Laboratorio*. Se espera desplegar estos paneles como parte una próxima fase de desarrollo. Hasta que estén disponibles, hemos reunido datos todos los meses en hojas de cálculo para tener información sobre la carga de trabajo y el desempeño. A continuación se presentan las mediciones tabuladas para 2024, junto con un resumen narrativo.

En 2024 no se realizaron flujos de interconexión. El 4 de noviembre de 2024, el NJDWSC inició la construcción de estanques de sedimentación en su planta de tratamiento de agua de Wanaque. La PVWC redujo el caudal desde Wanaque a 20-30 MGD hasta que se completó la construcción el 22 de noviembre. Estamos en proceso de reemplazar muchos componentes analógicos del sistema de bombeo, que son cada vez más difíciles de conseguir, por relés digitales. También se está iniciando un proyecto de capital para el reemplazo de la válvula cónica debido a la edad de la estación. Ciertos componentes ya tienen casi 125 años de edad y elaboraremos un plan para una estación de bombeo de reemplazo en los próximos años.



Mediciones mensuales de bombeo y electricidad								
Fecha	Caudal de interconexión (MG)	Volumen mensual total (MG)	Promedio diario (MGD)	Volumen máx. por día (MGD)	Caudal de Wanaque (MG)	Promedio de Wanaque por día (MGD)	Caudal de la planta de filtrado (MG)	Promedio diario de la planta de filtrado (MGD)
1/31/2024	-	2363	80	83	1170	38	1193	38
2/29/2024	-	2169	75	83	1123	39	1046	36
3/31/2024	-	2258	73	87	1170	38	1089	35
4/30/2024	-	2267	76	82	1120	37	1148	38
5/31/2024	-	2461	79	91	1082	35	1378	44
6/30/2024	-	2871	96	115	1219	41	1652	55
7/31/2024	-	3016	97	106	1208	39	1808	58
8/31/2024	-	2875	93	100	1136	37	1739	56
9/30/2024	-	2748	93	102	1149	38	1644	55
10/31/2024	-	2578	83	98	1112	36	1466	47
11/30/2024	-	2208	74	85	634	21	1574	52
12/31/2024	-	2,284	74	81	797	26	1,487	48
Total	-	30,099	82	93	12,921	35	17,223	47

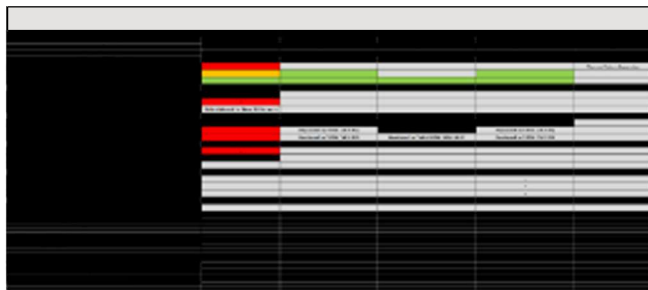
Ingeniería: El departamento de Ingeniería fue reorganizado en julio de 2024. Los cambios organizacionales que se están implementando son el resultado de una evaluación cooperativa del plan de capital de \$809M a 5 años, aprobado por la Junta, que es el mayor programa de capital jamás asumido por la PVWC. La meta de la reorganización es optimizar la planificación de capital de la PVWC y la elaboración de presupuestos, mientras se continúa el enfoque en mejorar nuestras capacidades de presentar proyectos. Esto permitirá que la PVWC se enfoque en los recursos de personal y en satisfacer mejor las necesidades de suministro, tratamiento y distribución de agua para beneficio de las comunidades a las que servimos. Se crearon las siguientes secciones para que informen directamente al Director Ejecutivo:

- 1) **Grupo de planificación y modelado:** enfocado en el tratamiento del PFAS en la planta de tratamiento de Little Falls (LFWTP) debido a las nuevas reglamentaciones federales que se deben cumplir antes de 2029; planificación de almacenamiento y distribución debido a los requisitos de la orden administrativa de consentimiento, evaluación de represas, evaluación de sistemas eléctricos, presupuestos de capital, gestión de GIS, desarrollo y gestión de modelos de distribución y tratamiento, revisión de solicitudes de permisos de desarrolladores y presentaciones de permisos del NJDEP sobre la ley de responsabilidad por la calidad del agua (Water quality accountability act, WQAA).
- 2) **Ejecución de proyectos de capital - Tratamiento y reservorios:** enfocado en el diseño, la construcción, la gestión de la construcción y la comisión de proyectos de capital, que incluyen los **41.8M de los tanques de almacenamiento del Reservorio Levine** y los **\$45M** (estimados) para la **actualización del manejo de residuos** junto con los otros proyectos destacados en la sección Programa de capital de este informe.
- 3) **Ejecución del proyecto de capital - Distribución y resiliencia:** enfocado en el proyecto de **\$29.5M** en curso para el reemplazo de las líneas de plomo, reemplazo de los medidores de agua, actualización de la transmisión y los conductos de agua, proyectos de resiliencia para mitigación de inundaciones, restauración de sitios por contrato/pavimentación y contratos de emergencia para servicios de guardia para reparaciones de conductos de agua.



La división de tareas antes descrita sigue funcionando en un marco cooperativo y coordinado, con cada sección trabajando en forma conjunta. Dada la escala y el alcance del programa de capital de la PVWC, el enfoque de cada grupo en las partes vitales del programa general permitirá que la PVWC finalice los proyectos. Mediante una planificación robusta y la ejecución eficiente de los proyectos, impulsaremos de manera efectiva las inversiones de capital de la PVWC. Los paneles preliminares de los proyectos constructivos ya están disponibles en nuestro sitio web y seguirán desarrollándose.

Tecnología de la información (IT): La oficina ejecutiva ha estado trabajando con el departamento de IT para desarrollar paneles de rastreo para los activos de IT en 40 sitios, lo que incluye el campus de Little Falls y la sede central de Clifton, impactando a 63 grupos de activos tales como estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento, instalaciones de agregado de químicos y procesos de tratamiento. La meta es identificar y mitigar vulnerabilidades en el sistema y mejorar las operaciones. Además, hemos estructurado un consejo interno de ciberseguridad para que desarrolle políticas y procedimientos que incluyan gobierno de datos, controles internos sobre comportamiento de los usuarios, estándares de diseño para ser usador por los



proyectos de capital y comenzó la extensión a otros servicios públicos para compartir las mejores prácticas y las lecciones aprendidas. Continuamos trabajando con el Depto. de Seguridad Nacional (Dept of Homeland Security, DHS) y la Célula de Integración de Ciberseguridad y Comunicaciones de NJ (NJ Cybersecurity and Communications Integration Cell, NJCCIC) para evaluar nuestros sistemas y actualizar los que sean necesarios. El desarrollo de una hoja de ruta para nuestra infraestructura de IT será uno de nuestros focos en 2025.

Compras: Hacia fines de 2023 y entrando en 2024, el proceso interno de compras de la PVWC se cambió a un modelo centralizado donde el departamento de Compras controla todo el proceso. Ahora, cada departamento suministra expertos en cada materia para recibir especificaciones técnicas y alcances del trabajo y para que participen en los comités de selección de servicios profesionales y propuestas competitivas.

De manera simultánea con este cambio hemos modificado nuestros ámbitos de trabajo para solicitudes de consultores e introdujimos un proceso de evaluación más riguroso para garantizar la equidad. Además, se han realizado en forma constante evaluaciones formales de proveedores y desempeño de los consultores para documentar el buen trabajo e identificar áreas que necesitan mejorar. Todos estos cambios organizacionales eran necesarios para mejorar al gran aumento en el programa de capital debido a los requisitos reglamentarios y la edad y el estado de la infraestructura de la PVWC. Las compras siguen las cambiantes reglas estatales y los requisitos del DCA que rigen las actividades de compra, incluidos los conflictos de intereses y la llegada a negocios pequeños o propiedad de minorías. Finalmente, el personal de Compras trabaja estrechamente con cada departamento sobre el control de las facturas y la facturación con más de **\$300,000** de facturas infractoras corregidas en 2024, un ahorro importante para la PVWC. El departamento se está enfocando más en los indicadores clave de desempeño y en las mediciones en 2025 que se publicarán en los paneles.



Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos (ODHR): La meta de ODHR es desarrollar en forma cooperativa la PVWC como un servicio público de agua moderno, que proporciona altos niveles de servicio al atraer, desarrollar y retener talentos en toda la organización. La transición de la organización a un sistema de cronometraje diferente en 2023 siguió pagando dividendos en 2024 al simplificar el proceso de las hojas de horas trabajadas y permitir un acceso más fácil a los datos. La PVWC ha ampliado el personal de tiempo completo de **210** en 2022 a **245** para fines de 2024. En función de un análisis realizado en la primavera de 2024, más del 40% de nuestro personal vive en las ciudades propietarias y casi el 67% viven en el condado de Passaic. El departamento se está enfocando más en los indicadores clave de desempeño y en las mediciones en 2025 que se publicarán en los paneles.

Finanzas:

Durante el año pasado, el departamento de Finanzas, en cooperación con los departamentos de IT y de Compras, se ha enfocado en la selección de proveedores para modernizar el sistema de procesamiento de pagos de la PVWC (que en la actualidad es una amalgama de distintos proveedores y sistemas) y el sistema de gestión financiera. Estos dos esfuerzos involucran diferentes proveedores del sector, debido a la función única de cada sistema. Los sistemas existentes son obsoletos y requieren inversión de capital para su reemplazo y modernización.

Se han seleccionado los proveedores y se han asignado contratos para cada esfuerzo y el proceso de desarrollo e implementación comenzará en 2025. La implementación exitosa permitirá un acceso mucho más fácil a la información financiera, junto con los paneles de mediciones críticas con regularidad.



Comisión del agua de Passaic Valley Plan Estratégico 2023: Misión, Visión, Valores Centrales

Misión

Mantener y distribuir de manera segura y eficiente un suministro seguro y sustentable de agua potable de alta calidad como custodios públicos de la salud y la seguridad, del bienestar de la comunidad y el crecimiento económico de las generaciones existentes y futuras.

Visión

Ser líderes del sector en el desarrollo y la aplicación de las mejores prácticas en todas las facetas del servicio al cliente, las comunicaciones, las operaciones y la administración, mediante una cultura de mejora continua, transparencia y inversiones organizacionales transformadoras en personas, infraestructura y sistemas.

Valores Centrales

- Seguridad:** Operamos de manera saludable, segura y responsable con el medio ambiente.
- Excelencia:** Buscamos ser los mejores en todo lo que hacemos.
- Trabajo en equipo:** Colaboramos, nos apoyamos y confiamos en cada uno para la mejora mutua y una eficacia óptima.
- Respeto:** Aceptamos las diferencias y perspectivas de cada uno y reconocemos cómo pueden volvernó mejores.
- Compromiso:** Dedicamos nuestro tiempo y energía a superar desafíos con el fin de que el trabajo sea hecho.
- Integridad:** Nos mantenemos fieles a nuestras responsabilidades y nos empeñamos en hacer lo que es mejor para avanzar en nuestra misión.
- Responsabilidad:** Confiamos y somos responsables de realizar nuestro trabajo en forma segura, efectiva y eficiente.
- Inteligencia:** Buscamos adquirir conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño laboral en general.
- Diversidad:** Nos sentimos orgullosos de nuestra diversa formación y experiencia; mediante la equidad y la inclusión aceleramos la creatividad y la innovación.

La diversidad es inherente a la gran variedad de trabajos que hacemos, los desafíos que enfrentamos y la amplia gama de habilidades que se necesitan para tener éxito cada día. La diversidad también está representada por nuestro género, orígenes étnicos, experiencias, características y creencias que dan forma a quién es cada uno de nosotros.

La diversidad son las bases
sobre los que se fundan todos los demás valores centrales.

La diversidad mejora la inteligencia.
La inteligencia fomenta la responsabilidad.
La responsabilidad construye la integridad.
La integridad promueve el compromiso.
El compromiso gana respeto.
El respeto fortalece el trabajo en equipo.
El trabajo en equipo conduce a la excelencia.
La excelencia asegura la seguridad.

Vivir estos **valores centrales** convierte nuestra misión y visión en realidad.