



INFORME

TALLER

“HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE SISTEMAS COMERCIALES EN ORGANISMOS OPERADORES Y SISTEMAS MUNICIPALES DE AGUA POTABLE”



Taller

“Herramientas básicas para el mejoramiento de sistemas comerciales en organismos operadores y sistemas municipales de agua potable”

Introducción

Los días 20 y 21 de septiembre de 2016 se realizó el taller “Herramientas básicas para el mejoramiento de sistemas comerciales en organismos operadores y sistemas municipales de agua potable” en las instalaciones del hotel Cityexpress Angelopolis, en el estado de Puebla. El taller se desarrolló gracias a la colaboración entre la Universidad Nacional Autónoma de México, a través del Programa de Apoyo al Desarrollo Hidráulico de los Estados de Puebla, Oaxaca y Tlaxcala (PADHPOT), y la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), por medio de la Escuela del Agua.

El taller se llevó a cabo con el objetivo de proporcionar a los participantes conocimientos que contribuyan al desarrollo de las capacidades en la gestión sostenible del área comercial en los servicios de agua potable y saneamiento y así alcanzar una gestión sostenible de los servicios. Los temas a tratar se enfocaron al padrón de usuarios, la medición de consumos y la facturación y cobranza. El taller fue impartido por el Ing. Antonio Amador Costal Barrionuevo, asesor de la CONAGUA.

Entre los asistentes se encontraron el director del Organismo Operador de San Martín Texmelucan, Lic. Raymundo Martínez Montes, su subdirector comercial, C. Pascual Morales Juárez; los Directores del Sistema de Agua de los municipios de Zimatlán de Álvarez, Ing. Oscar Iván Cuevas Pérez, y de San Francisco Telixtlahuaca, Lic. Olga Lidia Ramos Caballero, en Oaxaca; y de El Carmen Tequexquitla, Ing. César Sánchez López, en Tlaxcala; así como representantes del municipio de Tehuiztingo, Puebla, de la Comisión del Agua de Oaxaca, del Programa del Manejo, Uso y Reuso del Agua en la UNAM (PUMAGUA) y del PADHPOT.



Día 1

Los temas abordados durante el primer día fueron: Retos del área comercial en los sistemas de agua potable; la teoría de sistemas aplicada a la prestación de servicios de agua; el conocimiento del mercado de los servicios; y la caracterización de los usuarios.



Bienvenida a los participantes

Al inicio del taller el Lic. Jorge Alberto Arriaga Medina, Coordinador del Observatorio Hídrico del PADHPOT, dio la bienvenida a los participantes y los invitó a compartir sus experiencias acerca del funcionamiento actual de sus sistemas de agua potable, en cuestiones como número de usuarios, costo del servicio, procedimientos de pago y cobranza, y las principales problemáticas a las que se enfrentan en su operación comercial.



Participación de SOSOAPTEX y la Comisión Nacional del Agua de Oaxaca

Como primer tema, se expuso “la teoría de los sistemas aplicada a la prestación de los servicios de agua potable”. En este apartado, el Ing. Costal emitió sugerencias de cómo puede ser aplicada para el análisis de los organismos operadores. Destacó que una de las ventajas de utilizar la teoría de los sistemas es que permite analizar una estructura con el grado de detalle que se desea, sin perder de vista que lo analizado forma parte de una



estructura mayor y que está inmersa en un medio ambiente, es decir, se resalta el componente individual, pero se enfatiza en la función que cumple dentro del sistema.

Al término, se continuó con el tema “conocimiento del mercado de los servicios”. En esta sesión se habló sobre las funciones del sistema comercial y sus subsistemas, entre ellos el mercado de los servicios. Este subsistema es el responsable del análisis y evaluación del comportamiento y evolución del mercado consumidor, proporcionando la base sobre la cual proyectar su posible comportamiento futuro. Entre sus funciones se encuentran:

- Investigar el mercado de servicios para conocer sus características y expectativas, además, analiza su comportamiento con relación a los consumos, los precios, el pago, y el posicionamiento de la empresa, entre otros;
- Educar a la comunidad para inducir a sus miembros a utilizar adecuadamente los servicios; y
- Atender las dudas y reclamos de los usuarios y dar seguimiento hasta su solución.



Explicación del mercado de los servicios

Para finalizar las sesiones del primer día, se presentó la primera parte del tema “Caracterización de los usuarios”, donde se tocaron temas como la actualización del padrón de usuarios, su clasificación y la regularización de usuarios clandestinos.



En cada sesión los participantes emitieron opiniones al respecto y compartieron experiencias, asimismo, retroalimentaron los comentarios de sus compañeros. Al finalizar cada tema asistentes realizaron ejercicios para que evaluaran la situación de sus sistemas de agua potable.



Participantes durante el primer día del taller



Día 2

Durante el segundo día se expusieron los temas: la caracterización de los usuarios, la medición de los servicios y la facturación y recuperación de los valores facturados. El Ing. Costal continuó con la explicación del tema de la caracterización de los usuarios, abordando la actualización del padrón mediante un levantamiento de datos básicos, mostrando ejemplos de cómo puede estar organizada la información en las hojas que porta el personal que realizará esta labor. Finalmente, el capacitador compartió algunas recomendaciones acerca de la cancelación y contratación del servicio y sobre las facilidades de pago.



Inicio de las sesiones durante el segundo día del Taller

Con respecto al tema de la medición de los servicios, se enfatizó la importancia de la cuantificación de los volúmenes suministrados, aspecto que se lleva a cabo con el objetivo de realizar una valoración justa de los servicios proporcionados y un uso eficiente de los mismos. Se hizo mención, entre otros temas, de la selección correcta de medidores, la calendarización de lecturas, el desarrollo de un programa de recorridos, así como de la realización de pruebas de confiabilidad de lecturistas y medidores.



Explicación sobre la importancia de la facturación y cobranza del servicio

Por último, se presentó el tema de la facturación y cobranza del servicio. El Ing. Costal resaltó la importancia de establecer una cuenta única para cada suscriptor y registrar los valores correspondientes a los servicios prestados, cobrando tales valores en forma cíclica. La eficiencia en la gestión, registro y control de los pagos hechos por cada consumidor es la meta a alcanzar en este rubro.

Para finalizar las actividades del día, los participantes emitieron dudas y observaciones con respecto a los temas expuestos, con ello se dieron por concluidas las sesiones del taller. A los asistentes les fueron otorgadas constancias de participación y se les proporcionó material para su consulta, de igual forma, se les invitó a emitir opiniones y sugerencias sobre el desarrollo del taller, con el fin de fortalecer la comunicación existente entre los municipios, el PADHPOT y la CONAGUA.



Clausura del Taller

Conclusiones

Los organismos operadores y los sistemas municipales de agua potable y saneamiento en México enfrentan importantes retos para dotar a sus poblaciones de servicios de calidad. En las últimas décadas, los distintos niveles de gobierno, la academia y la iniciativa privada han mostrado un mayor compromiso para elevar su eficiencia, sin embargo, la mayor parte de las acciones han estado encaminadas a la construcción y renovación de la infraestructura hidráulica.

Uno de los componentes centrales de todo sistema de agua potable y saneamiento es el subsistema comercial, pues de él depende su sostenibilidad en el tiempo y la capacidad de invertir en otros subsistemas. A través del desarrollo del taller “Herramientas básicas para el mejoramiento de sistemas comerciales en organismos operadores y sistemas municipales de agua potable”, la UNAM y la CONAGUA refrendan su compromiso con la formación de personal calificado para operar de manera óptima sus sistemas, en beneficio de todas las comunidades, en particular, de aquellas que experimentan altos grados de marginación.



Las herramientas compartidas son acciones que pueden ser fácilmente implementadas por los asistentes, a pesar de que su estructura organizativa, en ocasiones, no cuente específicamente con un área comercial.

La diversidad de asistentes, provenientes de organismos operadores descentralizados, pero también de sistemas municipales de agua potable con un personal muy reducido, permitió un intercambio de experiencias de gran valía, ya que se compartieron mejores prácticas que permiten elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Adicionalmente, la participación de las comisiones estatales del agua y el personal del PADHPOT permitirá dar un seguimiento puntual de resultados a las comunidades atendidas por el Programa, a fin evaluar los impactos del taller en el corto y mediano plazo.