

XIX
enac
 Encuentro Nacional de Áreas Comerciales 2017
5, 6 y 7 de julio NUEVO LEÓN



INAUGURACIÓN

Del 5 al 7 de julio se desarrolló el XIX Encuentro Nacional de Áreas Comerciales (ENAC 2017), evento orientado a promover espacios de intercambio y diálogo entre los actores del subsector agua potable y saneamiento, que en esta edición tuvo como sede la ciudad de Monterrey, Nuevo León.

A este evento, asisten principalmente las áreas comerciales de los organismos descentralizados de agua y saneamiento estatales y municipales, incluyendo empresas privadas que presten servicio de agua, alcantarillado y saneamiento, a fin de definir problemas comunes y determinar estrategias para su solución, fomentando de esta manera el mejoramiento de los niveles técnicos, administrativos y educativos de los trabajadores, profesionales y directivos de las áreas comerciales de las empresas de agua y saneamiento.

El Gobernador Constitucional del estado de Nuevo León, el Ing. Jaime Rodríguez Calderón inauguró los trabajos del ENAC 2017 ante más de 300 invitados procedentes de los diferentes organismos operadores de agua en el país; el gobernador destacó la organización del evento a cargo de Agua y Drenaje de Monterrey (SADM); la Asociación Comercial de los Organismos Operadores de Agua (ACOOA) y la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS).

Durante su discurso, destacó la eficiencia del área comercial de este organismo dirigido por la Lic. Sandra Said Manzur, quien

ha alcanzado casi un 70% de efectividad en cuanto a regularización de cuentas y trámites como contratación y convenios en lo que va del año.

El Director General Agua y Drenaje de Monterrey, el Ing. Gerardo Garza Gonzalez, presentó a los asistentes el proyecto Plan Hídrico 2030, que consiste en una opción de abasto de agua para Monterrey eficiente y acorde a la situación actual del estado.

Para la construcción del Plan Hídrico de Nuevo León, del cual ya arrancó el proyecto ejecutivo y es probable que la obra empiece a principios del 2018, se contará con recursos del organismo de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, por un monto de 1,200 millones de pesos.

En el presidium los acompañaron el Ing. Enrique Torres Elizondo, Super Secretario Administrativo del Gobierno de Nuevo León, el Ing. Roberto Olivares Gobernador del Consejo Mundial del Agua; Ing. Ramón Aguirre Díaz, Presidente de ANEAS; Ing. Emiliano Rodríguez Briceño, Gerente de Fortalecimiento de Organismos Operadores de la Conagua, la Lic. Sandra Said Manzur, Directora Comercial del SADM y el Arq. José Julio Becerra Moreno, Presidente de ACOOA.

El Gobernador y el resto del presidium realizaron un recorrido en la exhibición comercial que contó con la participación de 50 expositores.



CONFERENCIA

Aplicación de la Información geográfica y cartográfica del INEGI para la actualización del padrón de usuarios

El L.I. Luis Gerardo Esparza Ríos, Dirección General de Geografía del INEGI, comentó que a finales del 2016 la Gerencia de Fortalecimiento de Organismos Operadores de Agua de la Subdirección General de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento de la CONAGUA solicitó a INEGI el apoyo para llevar a cabo dos actividades; la primera, realizar cursos de capacitación en el uso de información y herramientas del INEGI; y la segunda, elaborar dos proyectos piloto para la actualización del Padrón de Usuarios de Organismos Operadores a partir de información y herramientas del INEGI.

El objetivo de los programa piloto es analizar la factibilidad de actualizar o complementar las bases de datos de los Organismos Operadores de Agua por medio de su vinculación con

la información del INEGI, así como emitir recomendaciones y sugerencias para mejorar sus registros en cuanto a la georreferencia y estructuración de los domicilios de los usuarios.

Los beneficios que se esperan son la consulta y aprovechamiento de la información del INEGI sin requerir equipamiento o software adicionales a los que ya cuenta el O.O; el aprovechamiento de la información que INEGI actualiza periódicamente; la capacitación sin costo para el uso de los sistemas desarrollados por el INEGI (MDM, DENUE, etc.) en oficinas estatales y regionales; así como la posibilidad de vinculación con otras bases de datos (catastro, Des. Urbano, entre otras) para aprovechar registros en el proceso de actualización del padrón de usuarios.



TALLER

Aplicación de manual de la guía de costos y tarifas de los servicios de agua y saneamiento

José Araujo Aguilar, Consultor de Banobras impartió el taller de Aplicación de manual de la Guía de Costos y tarifas de los servicios de agua y saneamiento, donde se abordaron temas entorno a tarifas y costos, déficit, superávit y la estructuración de costos en el Plan Multianual.

Destacó la importancia de lograr una estructura tarifaria, mediante homologación de gastos, contabilizar egresos y crear un balance, ya que todo Organismo Operador debe conocer el modelo industrial de los costos y tarifas como parte de la cultura del agua.

El objetivo es aumentar costos y reducir el déficit, para lograr la eficiencia física y fiscal. Dicho propósito puede lograrse con la ayuda de la Guía de costos y tarifas disponible en el sitio web de Conagua y cuya base se encuentra en el programa Excel.

En la Guía, se puede encontrar un compendio de diagramas de flujo, cuestionarios, hojas de cálculo para registrar los costos registrados y no registrados, con una planeación operacional, comercial, financiera, administrativa e informática.

El ponente comentó que la llave maestra de la contabilidad es el correcto manejo de sistema contable, con los beneficios de mejorar el nivel de cobertura, diseño de cálculos tarifarios y manipulación de los costos unitarios.



PANEL

Hacia una gestión comercial eficiente

Este panel de discusión fue moderado por la Dra. Verónica Romero, Titular de Mercadotecnia y Comunicación Social de ANEAS, y participaron como ponentes, el Arq. Julio Becerra Moreno, Director Comercial de SAPAL León, el Lic. Hugo Rojas Jefe de Dpto. de Planeación de SEAPAL Vallarta, Lic. Ernesto Blanco, Dir. Comercial SACMEX, CdMx, y el C.P. René Villa, Subdirector Comercial CESPE, Ensenada.

Durante la sesión, se abordaron temas relacionados con los indicadores comerciales, las áreas comerciales y la eficiencia comercial, para disminuir el riesgo y alcanzar la sustentabilidad.

Se hizo hincapié en la mejora de la calidad del servicio a cliente, ya que es importante mejorar la atención en las oficinas para que el usuario le dé seriedad al pago de las facturas de agua, ya que al ser establecido en la Constitución el Derecho Humano al Agua y no poder realizar cortes de agua, los clientes no le dan importancia.

Las áreas comerciales dependen de los recursos obtenidos por los organismos, por lo que es importante realizar una evaluación de lo comercial, para mejorar la opinión de los usuarios.

El Director Comercial de SAPAL comentó sobre la importancia de apoyarse en las plataformas digitales para mejorar el pago de facturas, ya que con ello, se mejoran los resultados en el pago de los servicios a través de diversos medios de pago, como es la aplicación móvil lanzada este 2017, donde el usuario puede reportar fugas, escasez de agua y consultar trámites con atención de 24 horas, lo cual ha fomentado que el usuario realice sus pago oportuno.

Aunado a ello, se trató el tema de la Politización de servicios, un asunto que perjudica a los Organismos Operadores, ya que es el Estado quien determina las tarifas y en muchos casos se depende del subsidio gubernamental, lo que conlleva a no contar con los recursos necesarios para mejorar el servicio, además de la sobreexplotación de las fuentes hídricas y los mantos acuíferos.



Meter Madness

Ganadores de Meter Madeness

Hugo Herrera Reyes SADM Monterrey 00.24.31
 Alejandro Torres Salazar SADM Monterrey 00.26.00
 Jorge Eduardo Saucedo Soto 00.28.1

XIX **enac**

Encuentro Nacional de Áreas Comerciales 2017

5, 6 y 7 de julio NUEVO LEÓN



CONFERENCIA

El papel del ente regulador en la eficiencia y calidad de los servicios

Esta conferencia fue impartida por el Ing. Oscar Pintos, Presidente de la Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA) y la Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento (AFERAS) en Argentina. Durante su presentación, se dio a conocer el desarrollo así como la evolución en cada zona de Latinoamérica, por medio de la comparación entre países desarrollados y no desarrollados.

Se observó el modelo institucional en el que se delegan funciones a las empresas privadas y la influencia en los organismos operadores que ha fomentado la calidad en el servicio del agua distribuida.

Se expuso que el servicio es monopolítico, al ser el Estado el dueño del sector y dadas las normativas de acceso al agua, se le da poder al usuario de exigir el servicio por ser considerado un derecho humano; sin embargo, el recurso no es, ni debe ser gratuito. No se trata de una forma de negocio sino de la prestación de un servicio, considerado como un bien social y no de consumo.

En muchos de los casos en el marco regulador de los servicios de agua, el usuario, el estado y empresa u organismo operador, dependen del gobierno como medio para soportar los costos reales por la operación y administración de agua.

No obstante, la carencia de recursos en las empresas se ven reflejados en la cobertura y la calidad de la potabilidad de agua de acuerdo a su uso final. Y en cuanto al reúso, este es carente en América Latina, porque los medios de tratamiento de agua son escasos a comparación de países más desarrollados.

Oscar Pintos muestra que a nivel mundial aún existen 946 millones de personas que no cuentan con servicio de saneamiento y deben realizar sus necesidades al aire libre, aunque se habla de servicios adecuados y equitativos.

Como solución a los problemas expuestos se mencionó la búsqueda de profesionalización del sector, y que el manejo no sea exclusivo del Estado, donde se observan políticas muy marcadas. Además de proponer tarifas sustentables, redistribuir costos (el agua debe tener tarifas reales), mejorar la cobertura del servicio y descentralizar.



PANEL

Rompiendo paradigmas para garantizar la salud financiera en los organismos operadores de agua

Moderado por el Ing. Carlos Loyola CESPE, Ensenada B.C. y con la presencia del Ing. Alessandro Reginato de Gerente General de CAASA Aguascalientes, Lic. Leonardo Lino, Dir. General SAPAL León y la Lic. Patricia Ramírez Pineda Dir. General CESPT, Tecate B.C. como participantes del panel, se discutieron temas sobre las fuentes de ingresos, los procesos de generación de tarifas, la politización, la falta de apoyo gubernamental, los marcos legales y la situación del déficit en las tarifas que no logran cubrir el servicio.

Como soluciones al déficit tarifario se observó la propuesta de mejorar el plan tarifario con las Asociaciones Público –Privadas (APP's) y la mejora en las formas de facturación, donde se recalcó el éxito de la aplicación móvil de SAPAL León, así como mejorar el perfil público de los organismos operadores, para reformar la condiciones

de facturación que fomenten aumentar el número de ingresos y reducir el déficit, la mejor apuesta para alentar al pago de la cuotas es la atención al cliente.

De acuerdo con los participantes, los peores enemigos para el desarrollo de los organismos son los sindicatos y la política gubernamental, que obstaculiza la administración adecuada de los recursos.

Se deben mejorar las estructuras tarifarias para la facturación del agua, con el propósito de mejorar el servicio y la experiencia del consumidor, en un proceso integral de industrialización y servicio, que busque la buena comunicación con los ciudadanos y encontrar soluciones conjuntas.

La mejor apuesta es involucrar a los ciudadanos y dar menor participación al gobierno, para impulsar la gestión empresarial. El Ing. Reginato de Aguascalientes mostró una postura sobre involucrar más a los expertos del agua que a la

ciudadanía para la toma de decisiones, pero respalda la idea de reducir la participación gubernamental.

Por su parte, la Ing. Patricia Ramírez de Tecate, considera que privatizar puede profesionalizar el sector y mejorar la calidad de los servicios, en especial si es posible bajar costos, pero aprovechar al 100% los recursos donde realmente se necesita, lo cual puede propiciar la mejora del negocio en general, aumentando las utilidades y mejorando la funcionalidad.

Como conclusión y opinión conjunta, se mencionó que lo ideal sería poder sostener los organismos por sus ventas, y no por la concesiones del gobierno en el servicio del agua y drenaje. Es necesario un ajuste tarifario que logre que el consumidor tenga la voluntad de pago y aceptar el costo real del servicio de agua, con tarifas suficientes.



CONFERENCIA Plan hídrico 20-30

Esta conferencia fue impartida por el Ing. Gerardo Garza Gonzales, Director General del SADM, quien mostró como puntos indispensables fortalecer las fuentes de abastecimiento por medio de la Presa Libertad, mejorar el saneamiento y la eficiencia, así como incrementar los programas de cultura de agua para reducir depresiones y edificios públicos sin agua en determinadas horas, además de fomentar el uso de agua tratada. La idea base del Plan hídrico es la eficacia.

Comentó que durante esta administración, se han clausurado un gran número de tomas clandestinas, por lo que es importante facturar toda el agua real consumida, es prioridad no facturar el agua que desperdicia, y sí hacer más eficiente el consumo y no dar prioridad a la facturación como un bien de consumo.

Se tocó el tema de los acueductos como medio para mejorar las fuentes de abastecimiento sin la necesidad de generar nuevas, buscando tener un superávit y con ello invertir en redes pluviales.

Uno de los temas importantes es incentivar el uso de agua tratada en los sectores que sea posible. Para evitar la mala calidad, se han desarrollado programas de mejora a en los sistemas de saneamiento de las PTAR's de la zona metropolitana de Monterrey y la construcción de una nueva planta en la zona oriente, así como planes de mejora en los procesos actuales, actualmente se cuenta con 4 plantas de tratamiento.



PANEL

Gobernanza y Políticas Públicas

El Ing. Roberto Olivares, Gobernador del Consejo Mundial del Agua y Director General de ANEAS, realizó una introducción del marco teórico sobre gobernanza, además de explicar el escenario y tendencias globales, en los que mencionó que el 40% de la población vive bajo estrés hídrico y se espera que para el 2050, 240 millones de personas no tengan acceso al agua potable ni 1,400 millones al saneamiento básico.

Comentó que la gestión del agua, la regulación y la gobernanza deben ser tendencias globales, que partan de reglas, marcos jurídicos y planes tarifarios congruentes con los costos operacionales. De tal modo de la gobernanza del agua sea eficaz, eficiente e incluyente.

Como principios de la gobernanza se plantea asegurar la coordinación, fomentar el uso de herramientas de regulación, establecer incentivos y asegurar el acceso a la justicia. Los puntos principales son la regulación estructural y económica, el financiamiento (saludable y sostenible), y el derecho humano al agua, que pone especial interés en proteger a los grupos vulnerables.

Los participantes en el panel, mostraron especial interés en el tema de la regulación política, las fuentes alternativas de financiamiento con un fuerte apoyo a las APP, así como la privatización.

Como un consenso entre los panelistas se dio apoyo a la idea de mejorar las políticas públicas, garantizar el abasto y la suficiencia el recurso, así como mejorar la calidad en el suministro del agua.

Actualmente 2,500 PTAR's no son operables por la falta recursos, así mismo se mostró descontento por situaciones como que en México la administración de los organismos está determinada por los cambios de gobierno, lo que limita las acciones que se puedan concluir durante el periodo de dirección.

También se mencionó que con el presupuesto se da prioridad al cliente, con la finalidad de mejorar la cobertura, continua calidad del servicio y del producto, garantizando la satisfacción del cliente. Privatizar puede mejorar a mediano o largo plazo la administración del recurso financiero en la gestión del agua.

En el panel participaron el Ing. José Lara Lona, Director General de SIMAPAG Guanajuato; la Ing. Patricia Ramírez de CESPTTE Tecate; y el Ing. Arturo Garza de SIMAS Piedras Negras.



Valving

Ganadores de Valving

Central Poniente con 03:51:51,
 Central Guadalupe con 04:00:91
 Central Sur con 04:02:26.

XIX
enac
 Encuentro Nacional de Áreas Comerciales 2017
 5, 6 y 7 de julio NUEVO LEÓN

CONFERENCIA

El drenaje pluvial de la CDMX



El Ing. Ramón Aguirre, Director General del Sistema de Aguas de la Ciudad de México, expuso el marco histórico de la ciudad en la que se muestra que la inundaciones han sido una situación común desde la época prehispánica, el virreinato, y el paso de los años hasta los 90's.

Ya fuese por causas naturales, hundimientos regionales, o fallas del alcantarillado sanitario y pluvial, las inundaciones aquejaban a la CDMX hasta la creación del Drenaje Profundo en 1975, el TEO con la Planta Caracol en 2013.

La infraestructura ha subsanado este problema, como es el caso de la planta de bombeo y las mejoras al sistema de drenaje pluvial Vicente Guerrero, no obstante la obstrucción por basura

y distintos residuos en las vías pluviales son causantes de inundaciones en la CDMX.

Se han realizado memes ridiculizando la problemática, sin embargo, no se ataca el problema real, que es la basura y los contaminantes. No obstante, para contrarrestar un poco la situación, se ha reforzado la capacitación y equipo para bomberos, con apoyo de la Secretaría de Seguridad Pública y el Protocolo de inundación en las 16 delegaciones.

Algunos de los programas son C5, Cronos y Apolo, nuevo equipo hidroneumático, cuadrillas y vehículos de emergencia, 35 camionetas lobo, entre otras acciones que se llevan a cabo para contrarrestar las inundaciones.



PANEL

Esquemas de participación privada en los organismos operadores de agua

El panel fue moderado por el Ing. Manuel Becerra Lizardi, Vicepresidente Nacional de la CMIC, los panelistas participantes fueron el Ing. Emiliano Rodríguez Briceño, Gerente de Fortalecimiento de Organismos Operadores de la Conagua; el Lic. Héctor Durán Díaz, Dir. General de Agua de Puebla y el Ing. Carlos Andrés Puente López, Director de Agua, Energía y Medio Ambiente de Banobras.

En el marco del panel se mencionaron las ventajas de la privatización, la cual puede resultar beneficiosa para los organismos operadores, no obstante la ignorancia en

estos temas por parte del usuario puede ser un obstáculo, al considerarse que privatizar es igual al incremento de tarifas y violación de derechos.

Aunque se han aprobado legislaciones que autorizan la participación privada mediante contratos de servicios generales, la influencia de las entidades gubernamentales aún es muy fuerte. Las APP son un tema de constante discusión, al considerar que el privatizar la gestión del servicio del agua viola los derechos humanos y la calidad de vida de la población, en especial de las personas vulnerables, es por ello que por ahora solo es posible realizar concesiones y convenios, sin embargo, Puebla y Tecate, ha sido un

ejemplo de que es posible mejorar la administración de recursos.

Otros temas tratados en el marco del panel, fue el Manual de identificación de costos, donde se invita a los organismos a organizar sus áreas administrativas, para aprovechar al máximo los recursos de los que se dispone. Así como la estructuración de las tarifas sustentables, que permitan al sistema de agua mantenerse de sus propias ganancias, y evitar en lo posible subsidios y participación del gobierno. Una opción de solución es desarrollar programas de disponibilidad de información entorno al sector para involucrar al ciudadano en los consejos de agua y en los cambios estructurales.



FIRMA DE COLABORACIÓN
 SIGANADO POR EL DR.
 FELIPE ARREGUÍN DIRECTOR
 GENERAL DEL IMTA Y EL ING.
 OSCAR PINTOS PRESIDENTE
 DE ADERASA

XIX **enac**

Encuentro Nacional de Áreas Comerciales 2017

5, 6 y 7 de julio NUEVO LEÓN



CONFERENCIA

Apoyos del instituto mexicano de tecnología del agua en las áreas comerciales

El Dr. Felipe Arreguín Cortés, Director General del IMTA expuso que a través del Instituto, se apoya a las áreas comerciales de los organismos operadores a través del Programa de Modernización de las Áreas Comerciales de Organismos Operadores de Agua (PMCOOA), coordinado por BANOBRAS; el Sistema de Información para incentivar el Cobro Pago del Agua (Fundación Gonzalo Río Arronte - IMTA); y el Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), proyecto financiado con recursos propios del IMTA.

El programa de modernización tiene como objetivo fortalecer los ingresos propios de los organismos operadores a través del mejoramiento de la eficiencia del Área Comercial de los Organismos Operadores de Agua.

El sistema de información, consiste en estimular el el incremento de cobro pago entre los Organismos Operadores y Distritos de Riego participantes, a través del reconocimiento otorgado a las mejores prácticas.

Mientras que el Programa de Indicadores de Gestión, busca calificar y dar seguimiento, a través de una batería de indicadores estratégicos, al desempeño y evolución de los organismos operadores de agua potable del país.

Para finalizar, el Director del IMTA comentó que otra forma de apoyar a los operadores y sus áreas comerciales es a través de solicitudes específicas del padrón de usuarios, sectorización de redes y micromedición y macromedición.



CLAUSURA

La Lic. Sandra Said, Directora Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey concluyó las actividades en donde presentó a 12 gerentes que la acompañan en su dirección, y quienes tuvieron oportunidad de comentar sus responsabilidades. Al terminar, se realizó el acto protocolario de clausura de actividades de este exitoso Encuentro.



Numeralia

- 836 Asistentes
- 29 Estados participantes de la República
- 2 países: Argentina y Colombia
- 80 organismos operadores
- 50 stands en la EXPO
- 8 Conferencias técnicas
- 6 Paneles magistrales
- 2 Talleres
- 1 Visita al área comercial
- 1 Visita al paseo Santa Lucía
- 1 Cóctel de bienvenida
- 1 Cena de Gala
- 1 Firma de convenio de ADERASA e IMTA
- 1 Evento Paralelo: Rumbo al 8° Foro Mundial del Agua
- Dos competencias de habilidades:
 - Meter Madness con 27 competidores
 - Armado de Válvulas con 26 competidores