

## Comienzan las actividades del XVII ENAC Mazatlán, 2015

El bello puerto de Mazatlán, en el Estado de Sinaloa es sede del XVII Encuentro Nacional Áreas Comerciales que tiene verificativo del 20 al 22 de mayo. Durante tres días se llevará a cabo un programa de conferencias y paneles, Expo Comercial y actividades sociales. Este espacio es una oportunidad para compartir experiencias exitosas de los organismos operadores de agua, y un escaparate perfecto para que proveedores exhiban sus productos o servicios.

Las áreas comerciales tienen un destacado rol en la operación de los sistemas de agua, al ser éstas responsables -entre otras cosas- de medir fracturar y cobrar los servicios de agua potable, alcantarillado, y saneamiento. De este modo, el Consejo Directivo de la Asociación Comercial de Organismos Operadores de Agua (ACOOA), integrado por Julio Becerra, Presidente; Patricia Ramírez Pineda, Vicepresidenta Comercial; Hugo Rojas Silva, Vicepresidente Administrativo; Rafael Rocha, Secretario Administrativo; Wilfredo García Axiola, Comisario; y Gabriel Vega de la Peña, Vocal, dieron la bienvenida.

El Presidente de la ACOOA, acompañado del Gerente General de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Mazatlán, el Ing. Rigoberto Félix Díaz, se dieron los mensajes de recepción a los asistentes de este evento, que se desarrolla gracias al trabajo colegiado de la JUMAPAM, la ACOOA y la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México.



### Cómo Gestionar la reducción de las pérdidas en las empresas del agua

Con el fin de dar a conocer la manera en que trabaja la empresa ITRON, proveedora de medidores a nivel mundial, así como la forma en que ha contribuido con diversos organismos operadores a que disminuyan sus pérdidas de agua, Henrique Da Costa, director de ITRON para México y América Latina, presentó su ponencia Recuperación de Agua no Facturada y Programa I 20.

Destacó que el tema de las pérdidas de agua se da en todo el mundo y según los últimos informes emanados de la Comisión Nacional del Agua, en el caso de México es de 57%.

En lo que se refiere al planeta, la pérdida es del 24%, lo que en dinero se traduce en 1.4 millones de dólares diarios, por lo que es importante tener sistemas de medición de mejor calidad.

Habló de los múltiples países en que sus productos son bien aceptados al ayudar a disminuir las pérdidas, gracias a un conteo adecuado del agua que se suministra a la ciudadanía.

El plan estratégico para el organismo operador consiste en 3 años, con un programa de reducción de pérdidas en tres fases:

**FASE 1:** Diagnóstico del por qué de medidores y potenciales acciones para la mejoría de las pérdidas aparentes

**FASE 2:** Adquisición e instalación de los medidores y sistemas de telemetría por parte de la distribuidora de agua, basado en las informaciones de nuestro diagnóstico técnico /financiero.

**FASE 3:** Consultoría en la creación de zonas de sectorización, presión de la red de distribución y optimización del sistema de distribución e implementación de los proyectos.



### Estrategia para la recuperación de las cuentas por cobrar

El ENAC 2015, cerró su primer día de actividades con la conferencia Estrategia para la recuperación de las Cuentas por Cobrar, impartida por el Ing. Jesús Manuel Sánchez de CESPT Tijuana. Durante su exposición trató de las experiencias recaudatorias según decretos enfocados en el mejoramiento de la eficiencia comercial y recuperación de la cartera vencida.

Estos decretos según comentó, apoyan a la economía porque condonan recargos, multas y eximen el pago de derechos por concepto de consumo de agua que se hayan ejercido antes del 31 de Enero del 2013 a usuarios domésticos.

El gobierno de Baja California tuvo la sensibilidad social para anteponer el bienestar de la sociedad a los intereses de índole recaudatorio. Con esta medida el 64.41% se condonó de cartera vencida a usuarios domésticos y se regularizaron 137,427.

Recomendaciones para recuperar la cartera: Aplicar la condonación cada vez que haya un pago, considerar un tiempo (10 días) para que el área de sistemas automatice la aplicación, capacitación al personal, difusión de campañas por radio, televisión y redes sociales, avisos de notificación personalizados, aviso vía micromedición, depuración de cuentas deudoras, establecer programa de reductores del servicio, fortalecer la cultura de pago y cultura del agua como estrategia de concientización, cuidado y uso racional de agua.

En CESPT, el 70% de los usuarios pagan 30 días después de haber sido colocados los reductores, señalan una eficiencia física de 80.8% y una eficiencia comercial del 93.30%.

Al final, el conferencista recibió el reconocimiento por parte del Lic. Rafael Rocha Estrella, Secretario de ACOOA y Subgerente Comercial de JUMAPAM.



### Problemáticas, retos y soluciones para mejorar la eficiencia comercial en la Ciudad de México

El Lic. Ernesto Blanco Sandoval, Director Ejecutivo de servicios a usuarios del Sistema de Aguas de la Ciudad de México, expuso el tema Problemáticas, retos y soluciones para mejorar la eficiencia comercial en la Ciudad de México, comentó que históricamente la Ciudad de México por sus características geográficas y geológicas ha tenido desde sus orígenes, una lucha constante para resolver problemas importantes para ser dotada de agua potable y controlar sus inundaciones, convirtiéndose en todo un reto prácticamente desde la época prehispánica hace ya más 500 años.

En la actualidad se reciben 32.4 (m3/s) de agua. Del sistema Cutzamala se extraen 9.9 m3/s; del sistema de pozos en Barrientos 2.1 m3/s; de la Caldera 0.6 m3/s; del río Lerma 4 m3/s y 0.9 m3/s del Sistema Chiconautla, así como de los manantiales y pozos ubicados en el Distrito Federal se extraen 14.6 m3/s.

Algunas de las mejoras del área comercial fueron la centralización de base de datos con un solo aplicativo con lo que ahora se puede pagar en cualquier oficina, se han invertido más de 50 mdp en infraestructura nueva, renovando el sistema operativo y la base de datos, actualmente se está actualizando la Plataforma del aplicativo OAS al WLS.

Además se cuenta con un DRP en línea, que en cuestión de minutos puede pasar la operación de un Site a otro por medio del Golden Gate de Oracle. Se han logrado hacer ajustes a los criterios de facturación, así como, ajustes a las tablas de subsidios, debido a que el SACMEX ha ido de manera directa a realizar el cabildeo ante la Asamblea Legislativa, repercutiendo en una mejor facturación y una disminución en las quejas por cobros excesivos.

Por otro lado, se ha generado mayor eficiencia en programas de comunicación con los usuarios, en el Sector adulto se comunica la promoción al pago, instalación de medidor y diversos servicios, adicionalmente por medio de artículos promocionales se promueve el pago; con el sector joven se realiza el programa: Hidro Arte (Concurso de cultura del agua a través de murales en sedes del SACMEX); y el sector infantil: se realizan materiales impresos de cultura de agua, así como talleres en escuelas.



### La Eficiencia de un Sistema Comercial

Lograr la eficiencia es una de las principales metas de los organismos operadores, la gestión comercial es fundamental, especialmente cuando pensamos en la recaudación de recursos que permitan la sostenibilidad financiera. El Lic. Hugo Rojas Silva, Jefe de Planeación de SEAPAL Vallarta, compartirá con nosotros el tema Eficiencia de un Sistema Comercial.

Comentó que para la Suficiencia Financiera se requiere una adecuada política tarifaria que debe proveer al organismo de recursos necesarios para operar y mantener los servicios en forma eficiente y sostenible, así como generar recursos para expansión, mejoramiento y reemplazo de la infraestructura existente, y el 80% de los organismos operadores en América Latina no cumplen con este principio.

Además la estructura y política tarifaria debe asegurar el acceso de toda la población a servicios básicos de agua potable y el saneamiento, indispensables en la vida y salud de los habitantes de una comunidad; así como evitarse los pagos por conexión en el sector doméstico, y los costos ser aplicados en la tarifa.

Aunado a lo anterior, la política de tarifas debe perseguir que tanto la estructura como el nivel pueda ser entendida por todos aquellos que tienen un interés en el tema: usuarios, autoridades, quienes aprueban las tarifas, directivos y funcionarios de los organismos.