



## Clausura

El día de hoy se concluyeron las actividades del XVII Encuentro Nacional de Áreas Comerciales en la ciudad de Mazatlán, Sinaloa.

En la ceremonia, el Ing. Rigoberto Félix Díaz, Gerente General de JUMAPAM agradeció al presidium integrado por el Ing. Emiliano Rodríguez, Subdirector de Planeación de la Comisión Nacional del Agua; el Ing. Roberto Olivares, Director General de la ANEAS de México; el Arq. José Julio G. Becerra Moreno, Presidente de la ACCOA y el Ing. Raúl Sánchez, Director General de Badger Meter.

Posteriormente, el Arq. José Julio G. Becerra Moreno celebró la participación exitosa de los diferentes estados de la república asistentes, resaltando la oportunidad que implica para las áreas comerciales, el desarrollo de estos encuentros.

Después de entregar las constancias y las medallas a los ganadores de la Competencia Regional de Meter Madness, de mano del Ing. Raúl Sánchez; el Ing. Roberto Olivares dirigió unas palabras al comité organizador de JUMAPAM, que hizo posible el evento.



## Numeralia

**650 Asistentes**  
**19 Estados de la República**  
**25 Ponentes**

### Componentes:

**11 conferencias**  
**1 panel de discusión**  
**18 panelistas**  
**20 competidores de Meter Madness**  
**40 stands**



## Mejora de la Gestión de los Ingresos para la Autosuficiencia Financiera

Con la finalidad de dar a conocer la manera en que es posible reducir los costos de operación de cualquier organismo operador de agua del país, el Ing. Roger Artiga Soler presentó la conferencia "Mejorar la gestión de los ingresos para la autosuficiencia financiera de los O.O 2".

Señaló que el agua es un recurso escaso, sin embargo los usuarios piden rapidez, calidad y puntualidad en su facturación y disponibilidad de información. A partir de lo anterior la empresa AQUALOGY que representa, ha elaborado una serie de propuestas tendientes a lograr la mejora en los servicios a los usuarios.

En una parte de su presentación indicó que un modelo a seguir para reducir los costos de facturación sería sistematizar todos los procesos de la misma, aparte de asegurar la calidad de la información y suministrar facturas a través de canales virtuales, con lo que los costos del papel se reducirían.

Culminó mencionando que para la mejor calidad de trabajo o servicio le da más valor a su facturación. El reconocimiento le fue otorgado por la encargada de Mercadotecnia y comunicación de ANEAS la Lic. Verónica Romero.



## Estrategia para el Incremento de las Tarifas de Servicios

La segunda conferencia impartida, abordó las estrategias para el ajuste de las tarifas de servicios que fue expuesto asertivamente por el Ing. Gilberto Isaac Pérez Delgado, Director General de SAPAC Zacatecas.

El expositor fundamentó el cobro de los servicios debido a un principio económico "lo que no cuesta se desperdicia", es necesario recuperar los costos de extracción, captación, distribución, medición, ampliación y mantenimiento, con el fin de satisfacer las necesidades básicas de la población y apoyar el desarrollo de la economía. Indicó que afecta el factor político pues son promesas de cualquier candidato el no incrementar los servicios.

El Director explicó las estrategias de SAPAC para el logro del ajuste tarifario entre las que destacan la elaboración de un análisis financiero sostenible autorizado por el consejo directivo, la aplicación de la tarifa lineal (aumento gradual) para ser sensibles con la ciudadanía, el establecimiento del servicio medido en el 100% de las tomas instaladas, la creación de campañas de difusión y científicas, así como la capacitación del personal para asegurar calidad y eficiencia en los servicios. El Ing. Rigoberto Félix Díaz, Gerente de JUMAPAM, entregó el merecido reconocimiento.



## Recomendaciones del BID respecto a la evolución de un Organismo Operador

El M. Héctor Javier Gómez Partida, explicó que la División de Agua y Saneamiento (INE/WSA) del BID está desarrollando herramientas para apoyar a las empresas operadoras de agua potable y alcantarillado sanitario en la identificación y adopción de las mejores prácticas en diferentes áreas de su gestión. A petición de varios operadores, el Banco ha decidido desarrollar una herramienta para evaluar las prácticas utilizadas en la gestión de los clientes.

Para el diseño de esta herramienta se han considerado cuatro niveles de desarrollo en la gestión de clientes, identificados como empresa obsoleta, empresa operativa, empresa moderna, y la empresa del siglo 21. Esta herramienta de evaluación es para implementar buenas prácticas en el área de gestión comercial de operadores de agua y saneamiento.

Con el fin de facilitar el uso de esta herramienta, todos los aspectos que se refieren a la gestión de clientes se han agrupado en cuatro áreas funcionales principales, la facturación y recaudación periódica; la Gestión de Cobranza; la Atención al Cliente y el Marketing de los Clientes.

Mencionó que esta herramienta se puede utilizar principalmente de dos maneras, como una herramienta de apoyo al diálogo y entendimiento entre un profesional del área de gestión de clientes y un experto externo, directamente por la empresa operadora para medir la consistencia de los diferentes enfoques de gestión de clientes y las percepciones sobre su efectividad. El resultado lógico de la aplicación de la herramienta en una empresa de agua potable debe ser el desarrollo de un Plan de Acción.

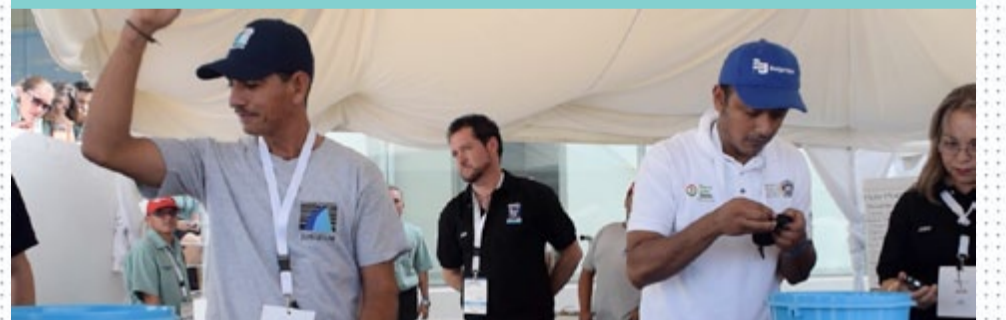
## Desarrollo de Capacidades de los Trabajadores de los Organismos Operadores

En la recta final se trató el tema de capacitación del personal, de modo que mantengan al día sus conocimientos y habilidades, por tal motivo se presentó el tópico de Desarrollo de Capacidades de los Trabajadores de los Organismos Operadores a cargo del Lic. Antonio Costal Barrionuevo.

Se hablaron de las problemáticas que enfrentan los organismos operadores, algunos de ellos son los remplazos de personal no se hacen sobre la base en un proceso de selección que procure integrar a los de mayor experiencia o capacidad; pocos organismos operadores tienen claramente identificadas las funciones y procesos que tienen que ejecutar sus trabajadores; no existe un proceso formal y de largo plazo para desarrollar las habilidades del personal; la oferta de capacitación existente es poco asequible, no es adecuada, ni suficiente; entre otros.

Los organismos operadores requieren un proceso de capacitación y desarrollo formal y permanente sobre el cual se apoyen las acciones para el mejoramiento de la prestación de los servicios, en cantidad, continuidad y calidad, que defina los perfiles requeridos en cada área de trabajo, sienta las bases para la detección de las necesidades de capacitación; y sea capaz de proporcionar a todos los trabajadores un espacio para su desarrollo y crecimiento, y con base en ello se evalúen sus resultados, se le abran nuevas oportunidades y mejoren las posibilidades de continuidad y seguridad en el empleo.

## Meter Madness



Dentro de las actividades de ENAC MAZATLAN 2015 se llevó a cabo la competencia regional METER MADNESS, inaugurada por el Ing. Agni Otto García Consejero, contando con la presencia del Lic. Wilfredo Garcia, Ing. Gilberto Pérez de ACCOA y el Ing. Raúl Sánchez, Director General de Badger Meter.

El Lic. Octavio Rocha de JUMAPAM expresó sus felicitaciones por haber sido la sede y brindó un mensaje motivador a los 20 participantes procedentes de diversos organismos operadores de agua, recordándoles que el ganador es acreedor a un viaje para asistir a la competencia nacional que se realizará en la XIX Convención Anual y EXPO ANEAS, Chihuahua 2015.

El ganador del primer lugar fue Gerardo Arauz Lizárraga de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Mazatlán con 27.19 segundos, tiempo con el cual rompe el record que tenía ésta competencia desde el año 2012.

### Ganadores

- 1ro Gerardo Arauz Lizárraga, JUMAPAM, Mazatlán
- 2do Abraham Uriel Garza Coronado, SADM, Monterrey
- 3ro José Alejandro Salinas Cárdenas, CEA Querétaro