

CATÁLOGO

**CURSOS  
Y TALLERES**



# ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN.....	3
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES .....	4
EFICIENCIAS ELECTROMECÁNICAS.....	5
DESINFECCIÓN Y POTABILIZACIÓN DEL AGUA.....	5
TALLER GESTIÓN Y CULTURA HÍDRICA.....	6
MERCADOTECNIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LA CULTURA HÍDRICA.....	6
CULTURA DE PAGO, UN RETO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA .....	7
ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.....	7



## INTRODUCCIÓN

ANEAS comprometida con el desarrollo de los organismos operadores y sistemas de agua de país, apoya el incremento de la eficiencia en la prestación de los servicios y la profesionalización del capital humano. En este sentido, pone a su disposición el presente catálogo de cursos y talleres.

### Objetivo general

Reforzar las capacidades técnicas y operativas para mejorar la eficiencia de los trabajadores de los Organismos Operadores, a través de la capacitación.

### Dirigido a

Personal técnico, administrativo u operativo de organismos operadores.

# TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

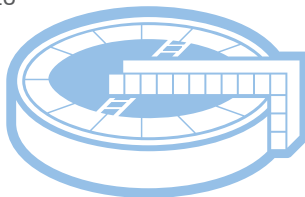
## Objetivos

Al terminar el curso el participante será capaz de:

- Describir los principales contaminantes presentes en las aguas residuales urbanas.
- Explicar las diferentes unidades de tratamiento de las aguas residuales y sus principios de operación.
- Conocer las normas oficiales mexicanas aplicables a las descargas de aguas residuales.

## Contenido del curso

1. Características de las aguas residuales
  - 1.1 Situación del problema
  - 1.2 Origen de los contaminantes presentes en el agua residual
  - 1.3 Parámetros para la desinfección de contaminantes
2. Normatividad Mexicana en materia de aguas residuales
  - 2.1 Objetivo de las normas oficiales mexicanas
  - 2.2 NOM-001-SEMARNAT-1996
  - 2.3 NOM-002-SEMARNAT-1996
  - 2.4 NOM-003-SEMARNAT-1997
  - 2.5 NOM-004-SEMARNAT-2002
3. Métodos de tratamiento de aguas residuales
  - 3.1 Clasificación de los métodos de tratamiento de aguas residuales
  - 3.2 Aplicación de los métodos de tratamiento
  - 3.3 Medición de caudales
  - 3.4 Tratamiento primario
  - 3.5 Tratamiento secundario
  - 3.6 Tratamiento terciario



**Duración del curso: 18 Horas**

# EFICIENCIAS ELECTROMECAÑICAS

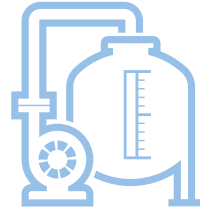
## Objetivos

Al finalizar este curso el participante será capaz de:

- Identificará los parámetros necesarios para seleccionar un equipo de bombeo.
- Corregir el factor de potencia en motores e instalaciones.
- Determinar el uso de motores de alta eficiencia.

## Contenido del curso

1. Generalidades del uso óptimo de energía eléctrica de los equipos electromecánicos
2. Conceptos básicos de electricidad
3. Clasificación de motores eléctricos
4. Selección de equipos de bombeo
5. Eficiencia en bombas
6. Eficiencia en sistemas
7. Tarifas eléctricas



**Duración del curso: 18 Horas**

# DESINFECCIÓN Y POTABILIZACIÓN DEL AGUA

## Objetivos

Al finalizar el curso el participante será capaz de:

- Describir y explicar la importancia de la desinfección del cloro
- Conocer y comprender los factores que influyen en la eficiencia de la desinfección
- Explicar la cloración al punto de quiebre.
- Describir los procesos básicos de potabilización

## Contenido del curso

1. Importancia de la desinfección del agua
2. Parámetros en la desinfección con cloro
3. Determinación del cloro libre residual, demanda de cloro
4. Cálculos para la desinfección con cloro
5. Parámetros de control en plantas potabilizadoras de agua superficial
6. Procesos de potabilización
7. Tipologías de Plantas Potabilizadoras
8. Parámetros marcados en la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994



**Duración del curso: 18 Horas**

# TALLER GESTIÓN Y CULTURA HÍDRICA

## Objetivo:

Definir y analizar la relación entre la Gestión Integral de los Recursos Hídricos y las estrategias de promoción de la Cultura Hídrica en México; desde una perspectiva inclusiva de todos los usos y usuarios de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.

## Contenido del curso:

1. El entorno hídrico
2. Problemática del Subsector Agua Potable y Saneamiento
3. La Gestión Integral de los Recursos Hídricos
4. La Cultura Hídrica en México
5. Marco conceptual de la Cultura Hídrica
6. Cultura hídrica y GIRH
7. El papel de los Organismos Operadores en la promoción de nuevos conocimientos y comportamientos
8. Desarrollo sostenible de los servicios de SAPyS, líneas de acción.
9. Reflexiones finales



**Duración del curso: 04 Horas**

# ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

## Objetivo

Brindar a los asistentes las herramientas teórico-prácticas para ofrecer servicios de VALOR en las acciones de contacto con el cliente.

## Contenido del curso:

1. El servicio
2. Calidad: realidad vs percepción
3. Estrategia de atención y servicio al cliente
4. La mezcla de servicio al cliente
  - a. El poder de la atención al cliente
  - b. Tips para la excelencia en la atención al cliente
5. Endomarketing
6. Reflexiones finales



**Duración del curso: 04 Horas**

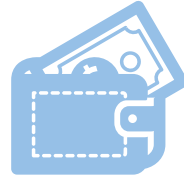
# CULTURA DE PAGO, UN RETO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

## Objetivo:

Conocer y analizar la importancia de posicionar el Valor Económico del Agua entre los usuarios, a fin de promover la cultura de pago; así como reconocer a la comunicación estratégica para tales efectos.

## Contenido del curso:

1. Cultura hídrica y desarrollo sostenible
2. Valor Económico del Agua
3. Promoviendo la cultura de cobro-pago
4. La comunicación estratégica como herramienta para promover la cultura de pago
5. Reflexiones finales



**Duración del curso: 04 Horas**

# MERCADOTECNIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LA CULTURA HÍDRICA

## Objetivo:

Brindar a los asistentes las bases teórico-prácticas para conocer y comprender la utilidad de recurrir al Plan Estratégico de Marketing para desarrollar programas de trabajo con una visión integral y de largo plazo.

## Contenido del curso:

1. Mercadotecnia Social
  - 1.1 Conceptos básicos
  - 1.2 La estrategia de mercadotecnia social
2. La mezcla de marketing social
  - a. Producto
  - b. Precio
  - c. Plaza
  - d. Promoción
  - e. Personal
  - f. Presentación
  - g. Públicos
3. Plataforma creativa
4. Planeación de medios
5. Seguimiento por evaluación
6. Reflexiones finales



**Duración del curso: 04 Horas**

---

## Mayores Informes\*

aneas@aneas.com.mx;

elizabeth.ortiz@aneas.com.mx;

rodolfo.guzman@aneas.com.mx;

maximiliano.olivares@aneas.com.mx

*\*Cuota de recuperación*



WORLD  
WATER  
COUNCIL

## CONTACTO

[www.aneas.com.mx](http://www.aneas.com.mx)

✉ [aneas@aneas.com.mx](mailto:aneas@aneas.com.mx)

f [aneasdemexico](https://www.facebook.com/aneasdemexico)

🐦 [@AneasdeMexico](https://twitter.com/AneasdeMexico)

▶ [aneasdemexicoac](https://www.youtube.com/channel/UC...)

📍 Palenque 287, Col. Narvarte  
C.P. 03020, México D.F.

☎ Tels / Fax 01(55) 5543 6600/05