

# REUNIONES DE TRABAJO

## Comisión de Agua Potable y Saneamiento de la LXIII Legislatura

*Ciudad de México,  
Septiembre 20, 2016*



CÁMARA DE DIPUTADOS  
LXIII LEGISLATURA

# ¿Quiénes somos?

**Veolia México** es una empresa especializada en la prestación de servicios ambientales en gestión integral de agua y residuos.

Damos respuestas específicas a las necesidades de:

- Sistemas integrales y parciales de agua.
- Sistemas integrales y parciales de residuos sólidos urbanos.

## **Nuestra experiencia**

- Cerca de 25 años en México
- Más de 40 ciudades servidas
- 14 millones de personas atendidas
  - 8 millones en la división de Residuos
  - 5 millones en la división de Agua
  - 1 millón en la división Industrial
- Más de 3,000 empleados
- 3,000 millones de pesos en ventas

## Presencia internacional: VEOLIA



**CAASA**  
Aguascalientes

# Algo de historia Aguascalientes Caso de éxito

*Contexto y Antecedentes*



## Algo de historia



En 1993 la prestación del servicio se encontraba comprometida debido a que la operación de los servicios no era sustentable y no era posible afrontar los gastos necesarios para el mantenimiento de la infraestructura



Existía una eficiencia física muy reducida



Se optó por un esquema de Concesión, el primero en México, que distribuyera las responsabilidades de la prestación del servicio de una forma más eficiente

## Esquema institucional



H. AYUNTAMIENTO  
CONSTITUCIONAL  
DEL MUNICIPIO DE  
AGUASCALIENTES  
2014-2016

CONCEDENTE



REGULADOR



CONCESIONARIO



Aguascalientes es un Municipio líder a nivel nacional en materia de servicios de agua potable y alcantarillado, que mediante un modelo efectivo de coparticipación público-privada cuenta con las ventajas de la planeación estratégica y de largo plazo.



### Algunas Facultades

- Participación en la planeación y programación urbana
- Ejecutar obras de infraestructura hidráulica con participaciones federales
- Vigilar la Prestación de Servicios y cumplimiento de los alcances plasmados en el Título de Concesión con base en auditorías, revisión de estados financieros y niveles de servicio estipulados
- Autorizar las tarifas de cobro del servicio
- Administrar el Fondo de Apoyo Social
- Aprobar los programas de inversión
- Celebrar convenios de coordinación con los tres órdenes de gobierno

## Título de Concesión (Vigencia 30 años 1993-2023)



La Rectoría del servicio está a cargo del concedente, es decir el H. Ayuntamiento de Aguascalientes



El marco regulatorio, y los alcances y niveles de calidad, están definidos en los anexos del contrato



La Tarifa está definida para el periodo de concesión y se actualiza por efectos inflacionarios de acuerdo con índices específicos



Se crea el "Fondo de Apoyo Social" (FAS)



Se contempla un programa permanente de Cultura del Agua



## Beneficios del Servicio Concesionado



Innovación de procesos y soporte del servicio a través de equipos expertos en operación comercial, técnica y comunicación social

Inversión en Infraestructura Hidráulica y nuevas tecnologías para la sustentabilidad del servicio

Continuidad en planes de mediano y largo plazo que logra sustentabilidad del servicio


•El esquema de concesión permiten a la Autoridad Municipal la disponibilidad de recursos financieros para:

•Otras acciones sociales como obras públicas, infraestructura y equipamiento urbano, vialidades, residuos, estética urbana, etc...)

# Naturaleza del Servicio

*Detalles de la gestión*

**CAASA**  
Aguascalientes

 **VEOLIA**

# Evolución del servicio

Concepto	Año 1993	Año 2015	Evolución
 Población	542,372	828,603	53%
 Usuarios	106,618	258,915	143%
 Volumen Km 3	88,868	92,458	4%
 Redes Agua Potable	1,124	2,157	92%
 Redes Alcantarillado	1,010	2,126	110%
 Número de pozos	171	210	22%
 Número de empleados	513	613	19%
 ...	...	...	...





# Evolución de la Operación

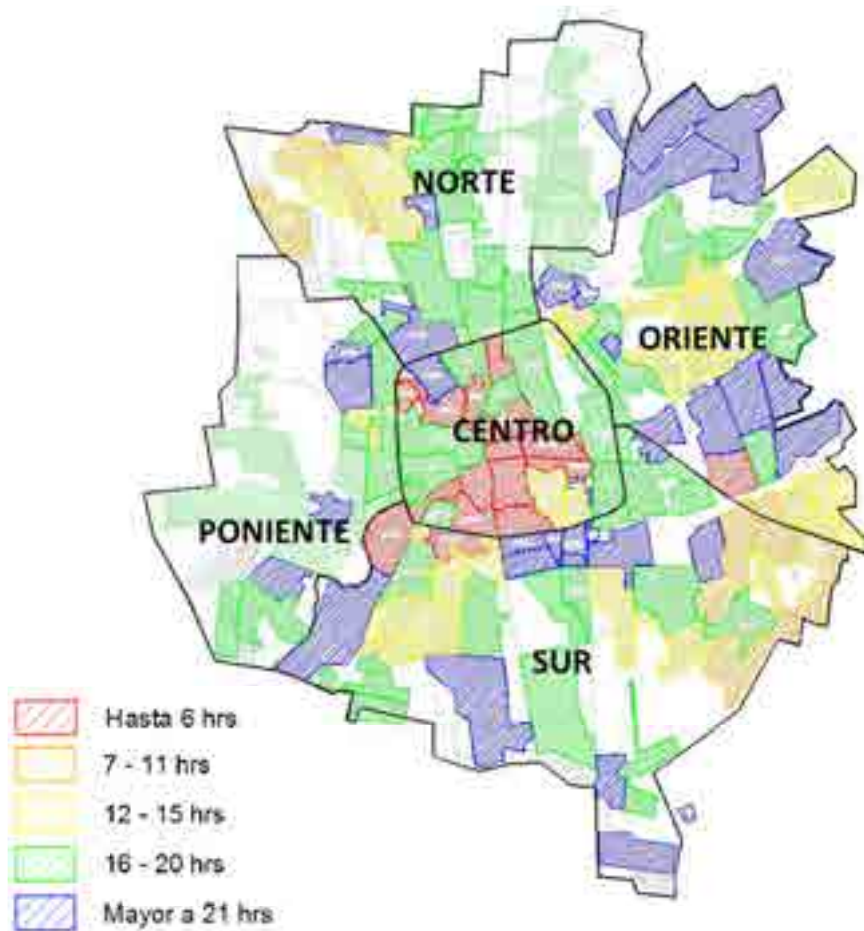
Gestión Optimizada

# Indicadores de Servicio 1993

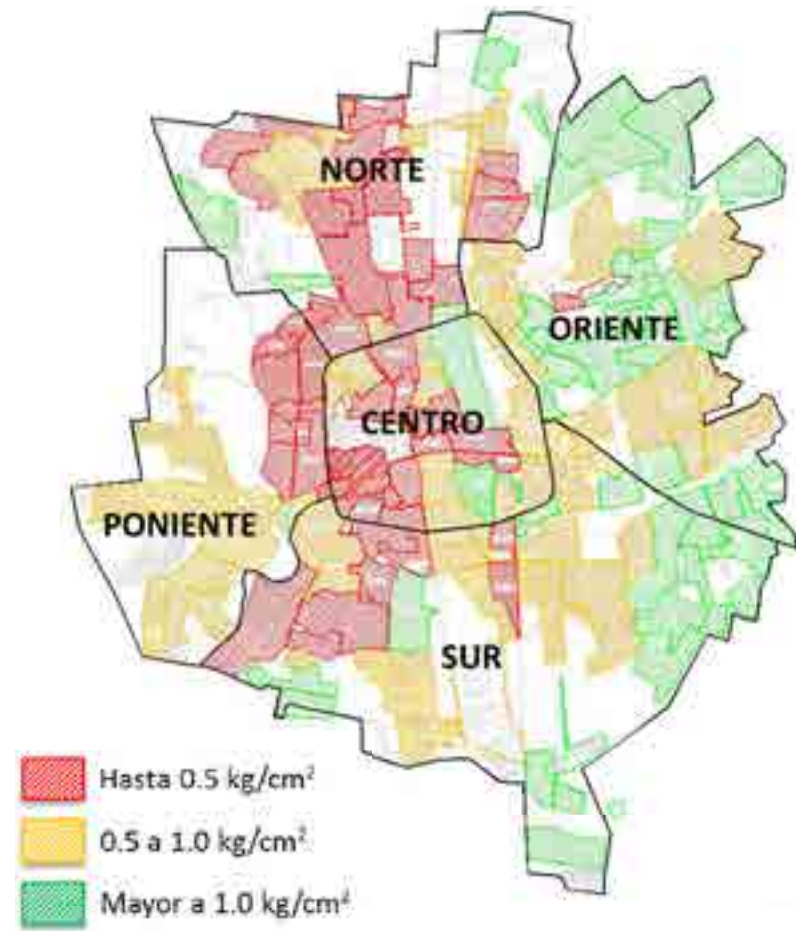
Eficiencia física - **43%**

Continuidad - **30%**

Presión > 1 kg/cm<sup>2</sup> - **35%**



Horas de servicio



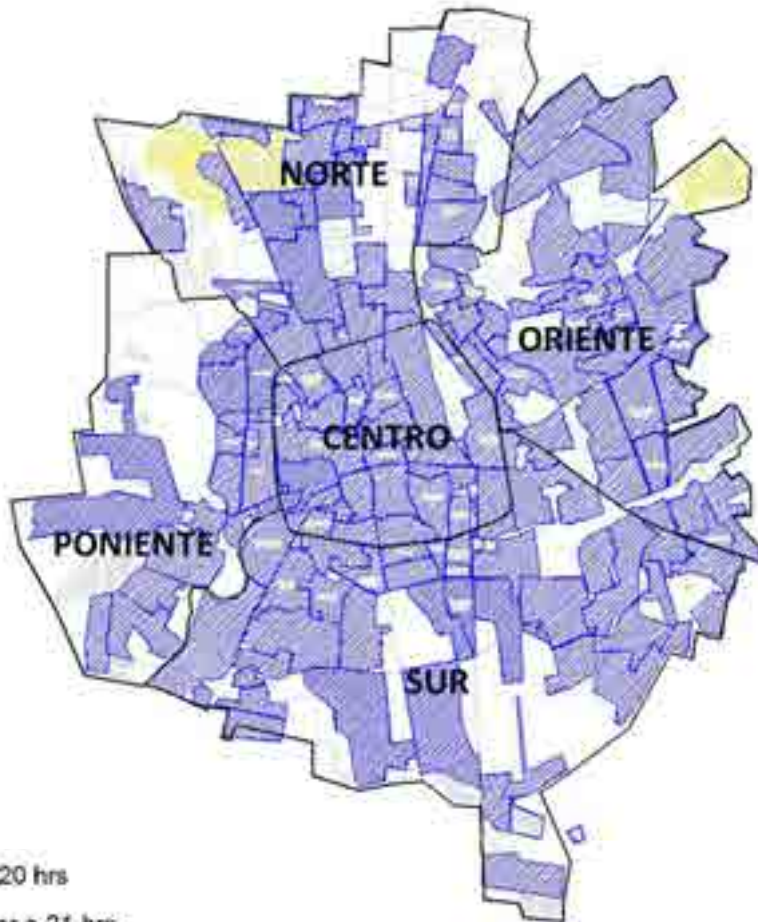
Presión de servicio



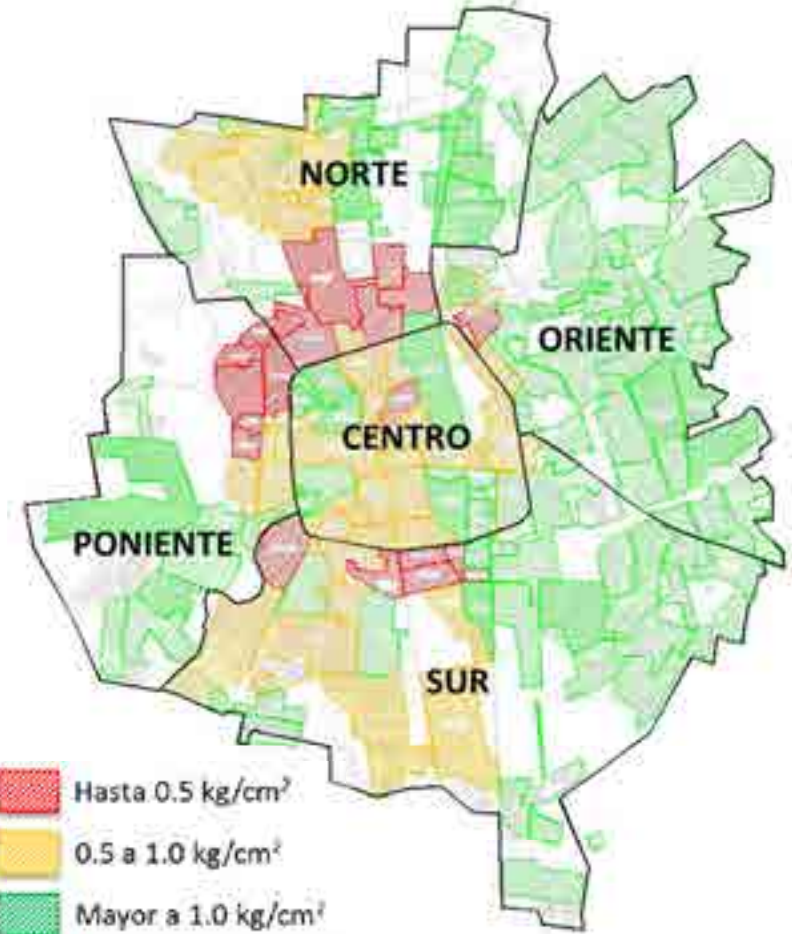
Eficiencia física **71.5%**

Continuidad – **98%**

Presión > 1 kg/cm<sup>2</sup> – **73%**



Horas de servicio



Presión de servicio



## Algunos Logros

Rango de usuarios	Sectores	Subsectores	Usuarios	Pozos
Macrosectores mayores a 3000 usuarios	23	95	135,572	72
Entre 2000 y 3000 usuarios	21		51,548	28
Entre 1000 y 2000 usuarios	22		29,087	27
Entre 500 y 1000 usuarios	15		11,089	16
Menor a 500 usuarios	13		3,508	13
<b>Suma</b>	<b>94</b>	<b>166</b>	<b>230,804</b>	<b>156</b>

### Mejoras en la gestión operativa

- El servicio continuo eliminó la necesidad de valvuleos para tandeos. El personal desarrolla actividades de mantenimiento preventivo a instalaciones.
- Se reestructuró área operativa, separando y especializando las actividades de mantenimiento de redes (reparación de fugas, rehabilitación de redes, mantenimiento de infraestructura)
- El departamento de operación tiene como base el monitoreo de los caudales y las presiones de entrega en cada sector.
- Cada pozo y cada sector tiene definido un punto de gasto – presión en el que debe trabajar. El departamento de operación investiga y corrige en campo cuando se presentan desviaciones.
- El uso de la telemetría optimizó los tiempos de respuesta ante las eventualidades.
- Se cambió la filosofía de trabajo de sólo correctivo a la gestión preventiva y predictiva.





CAASA  
Aguas Calientes

# Gestión Patrimonial de Infraestructura

Mantener/Renovar

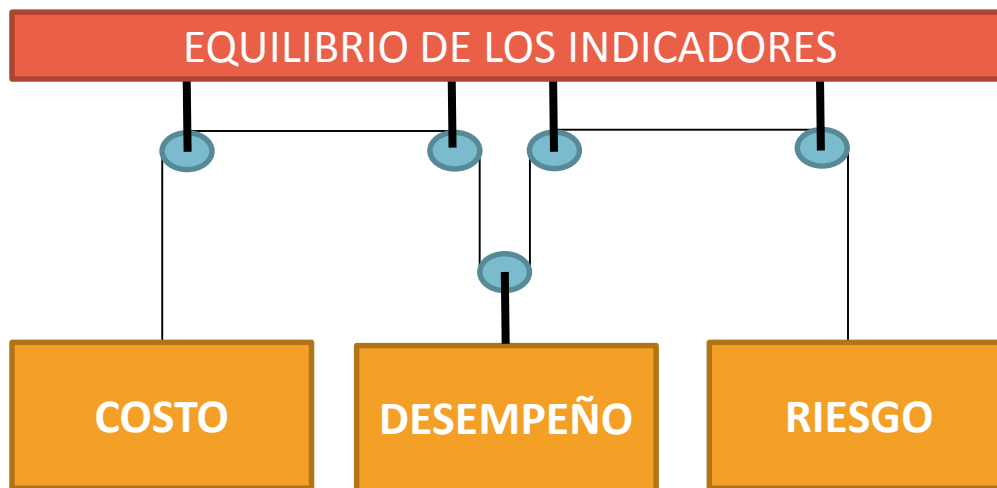


 VEOLIA

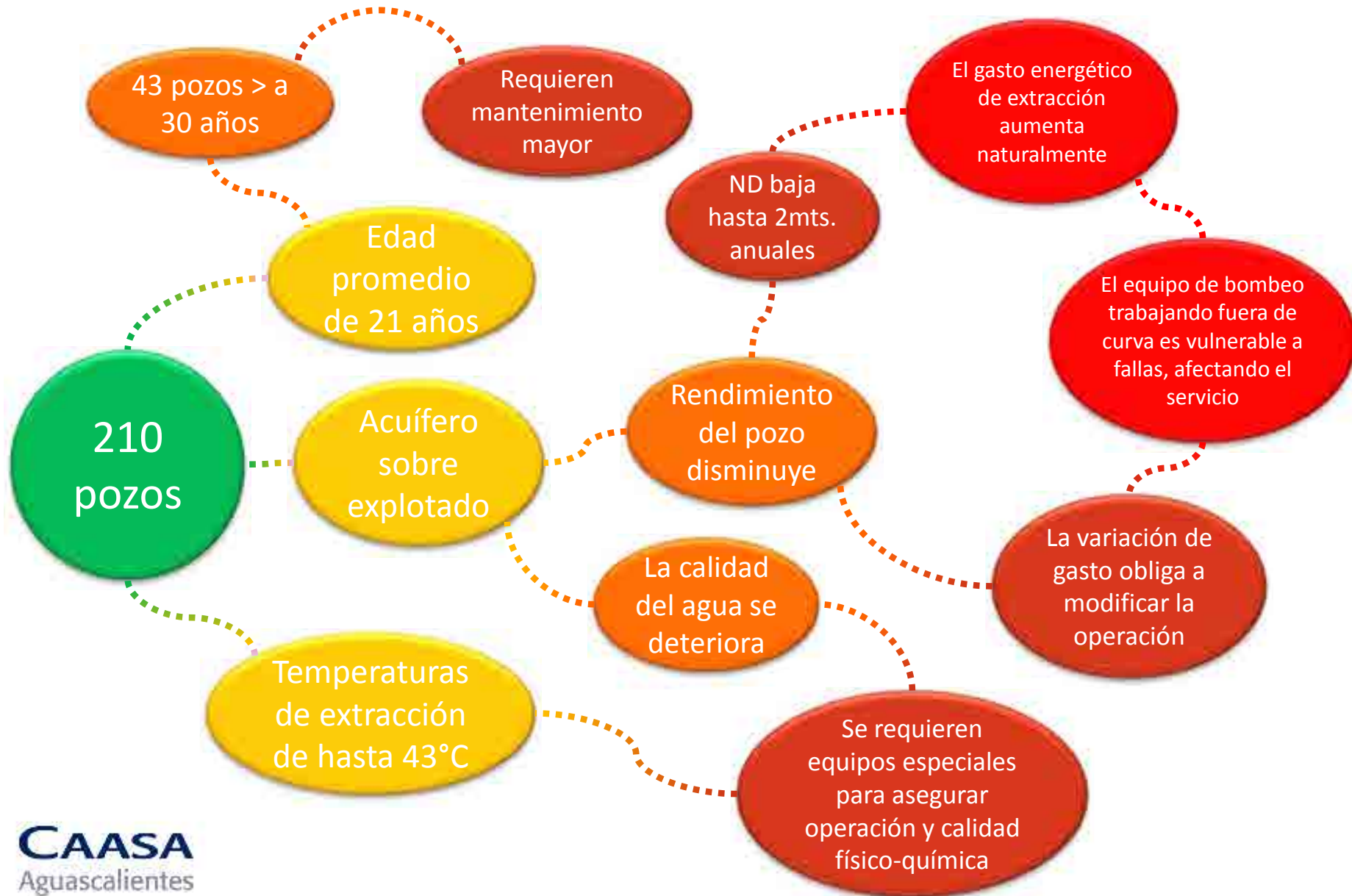
## Visión de Veolia de la Gestión Patrimonial

Es el conjunto de técnicas y prácticas administrativas, financieras y de ingeniería que se aplican a los activos bajo nuestro cuidado, con el objetivo de lograr el nivel de servicio deseado, en la forma más eficiente desde el punto de vista de costos y riesgos.

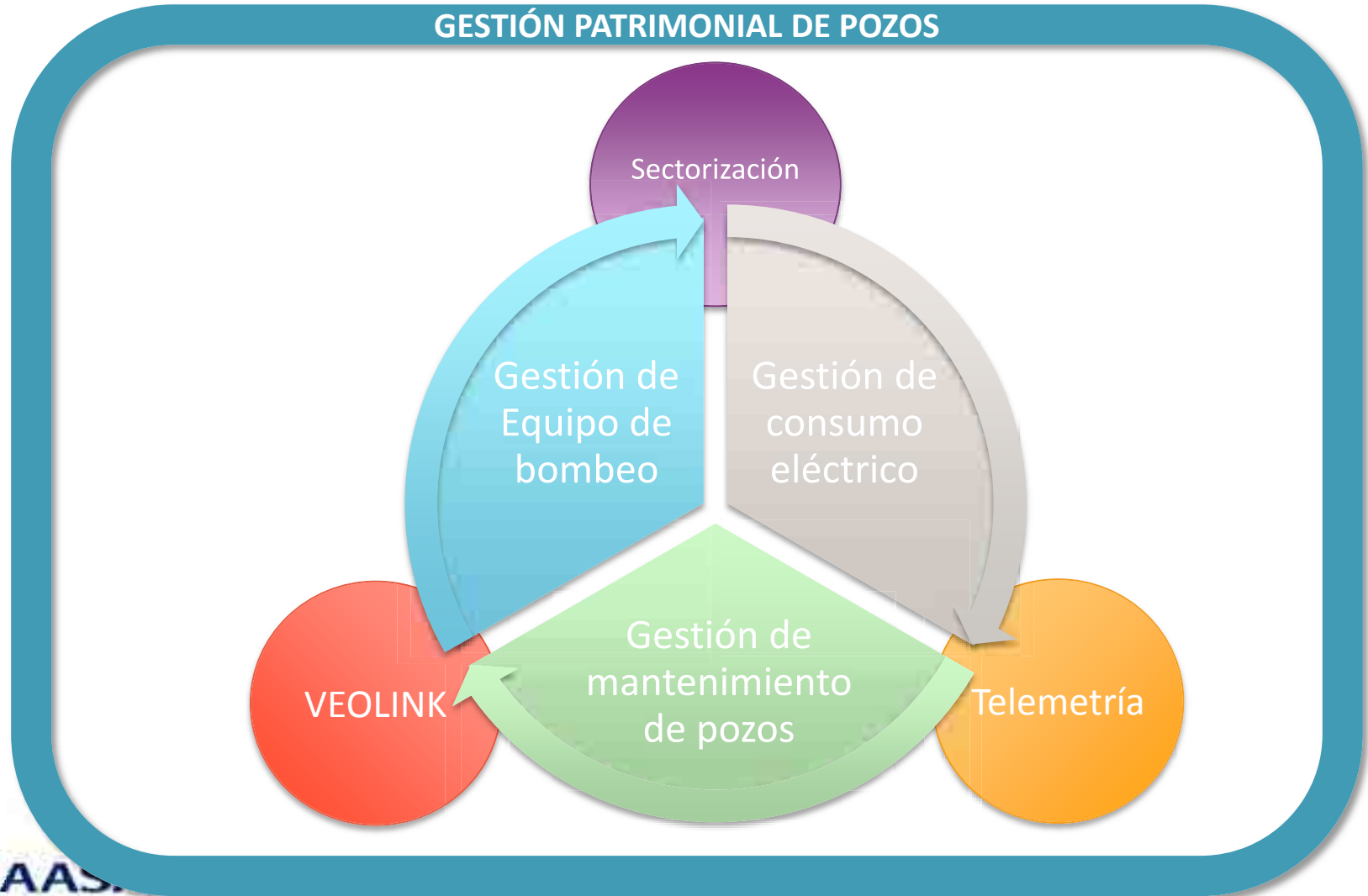
Es un marco de referencia para la toma de decisiones de diseño, ingeniería, compras, inversiones, instalación, operación, mantenimiento y descomisionamiento.



# La complejidad de la operación a través de pozos en Aguascalientes



# Un conjunto de soluciones enmarcados en la Gestión Patrimonial de Pozos





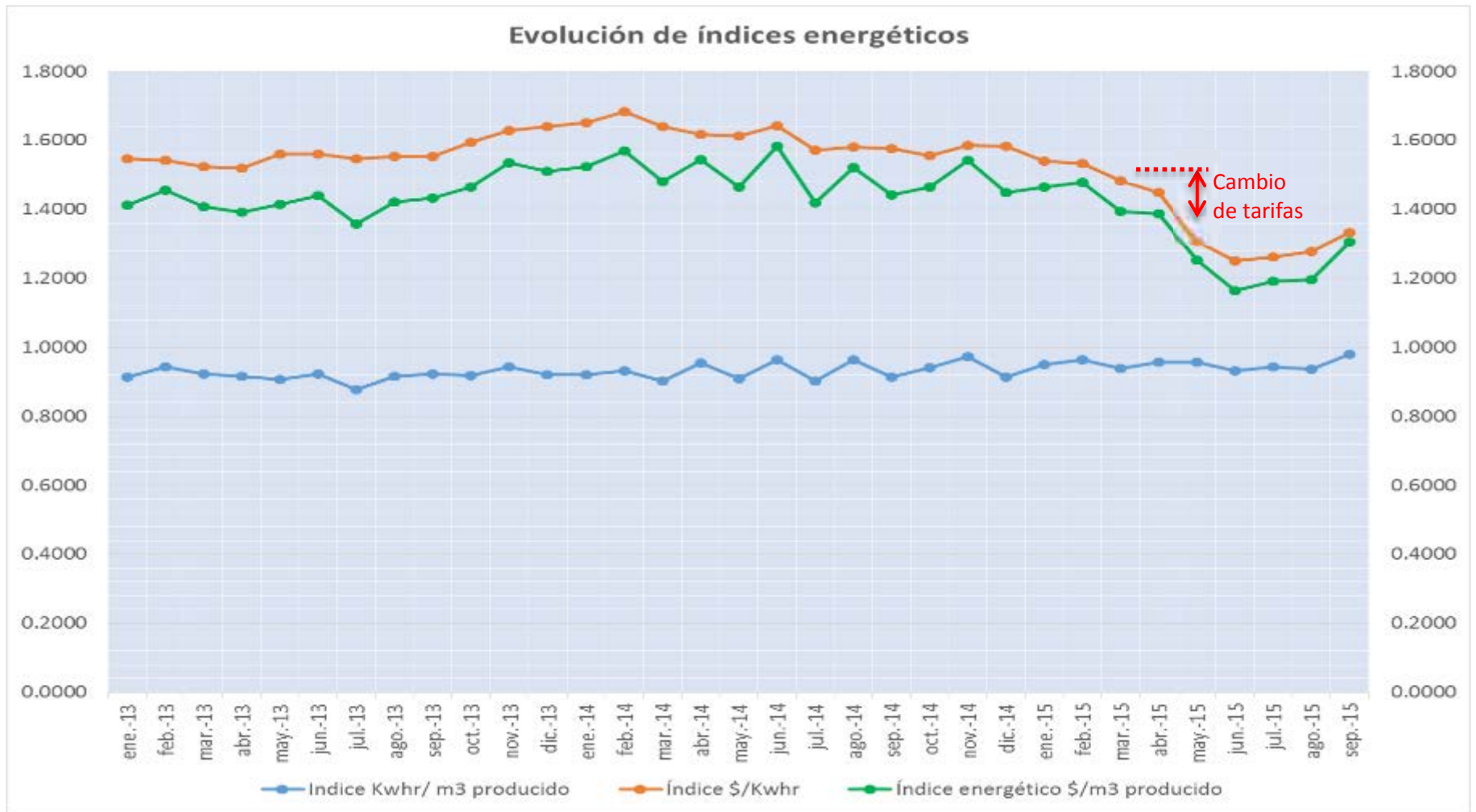
# Algunos logros

- Mejora en la estabilidad de las condiciones de servicio a los usuarios al tener una gestión que permite mantener los puntos de gasto y carga de pozos
- Cambio de mentalidad de mantenimiento correctivo (funcionamiento a falla) a preventivo con monitoreo de caudales, presiones y corrientes para identificar desviaciones
- Optimización del presupuesto de reparación de equipos de bombeo, al prevenir daños mayores en equipos.
- Optimización de la energía utilizada para extraer cada metro cúbico
- Optimización del costo unitario de la energía utilizada





# Indicadores de producción – distribución



**Estabilidad en energía utilizada en extracción (kwhr/m<sup>3</sup>)**

MEDIO AMBIENTE CAASA S.A. DE CV.  
Parque Industrial Siglo XXI, Aguascalientes, Ags.  
0310150274  
General de Personas Morales  
20/Dic/2014  
CUBIERTA 23529-0-1  
SERVICIO Y FECHA  
CARGOS FISCALES

# Sistema comercial

Fuente de repago



# Cobertura de Atención a Clientes



**PROACTIVA**  
SERVICIOS FINANCIEROS

Usted puede realizar su pago fuera de las sucursales de CAASA

**BANCOMER**

- Domiciliación
- Cuentas CIB
- Servicios de Cobranza de Bienes Bancarios
- Línea de Crédito BANCOS

**HSBC**

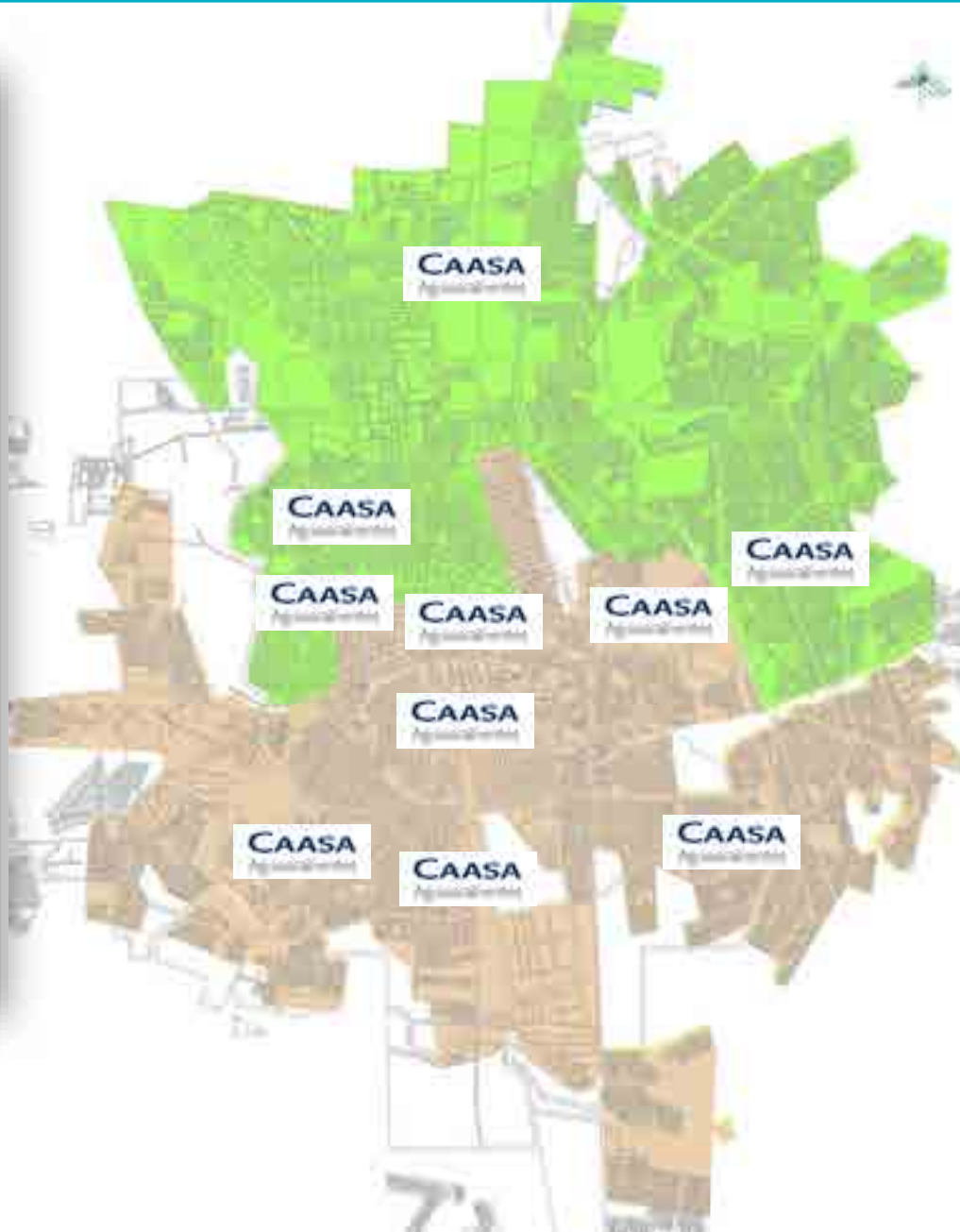
**OXXO**

**SARA**

**Financiera del Ahorro**

**extra**

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



**PROACTIVA**  
SERVICIOS FINANCIEROS

**Te recordamos**

que somos una línea FREE2 con minutos para que juntos podamos mejorar la calidad de los servicios de agua y drenaje.

**073**

Disponible los 24 horas desde los diez estados, es una herramienta a tu alcance para hacer tus comentarios, quejas y sugerencias.

**¡ÚSALO!**

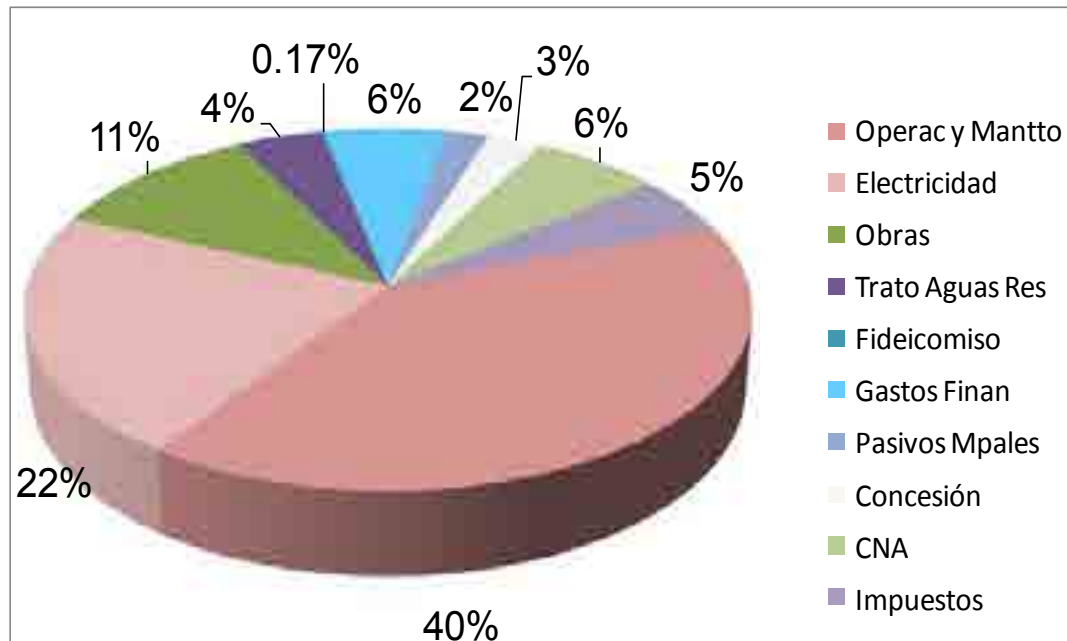
[www.caasa.com.mx](http://www.caasa.com.mx)



- Establecida para el periodo de la Concesión
- Actualización mensual con índices específicos y de acuerdo con la estructura de costos de la concesión
- Condiciones de modificación de la tarifa:
  - Incremento o decremento en los montos de Inversión a cargo del concesionario
  - Mayor alcance en cuanto a la prestación de los servicios
  - Incremento en los derechos de concesión

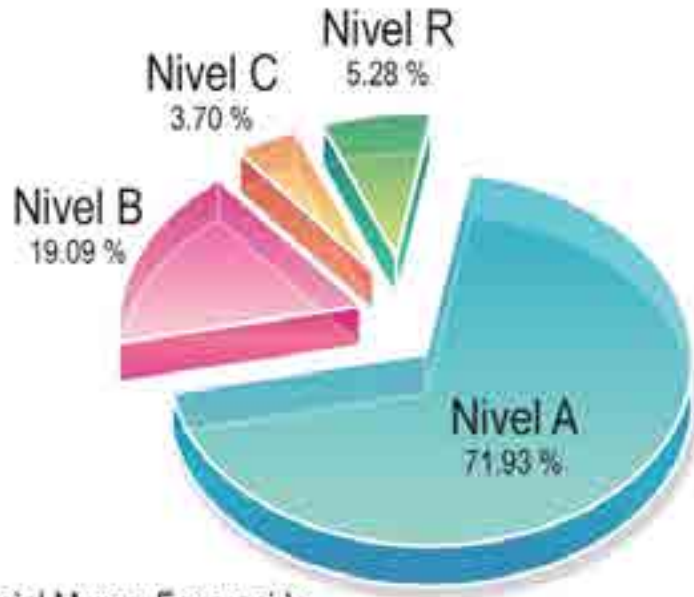
LA TARIFA ES UN RESULTADO LIGADO A LOS  
**OBJETIVOS DEL SISTEMA**

**Tarifa integral promedio \$17.00/m<sup>3</sup>**



## Tarifa media, niveles tarifarios y tipos de usos

### Usuarios Domésticos por Nivel Tarifario



A= Nivel Social Menos Favorecido  
B= Sector de Poder Adquisitivo Medio  
C= Estrato Más Privilegiado  
R= Sector Rural

### Usuarios por Uso del Servicio



En 2015 se creó la nueva tarifa AA está disminuyendo en 50 por ciento el cobro a 4,706 familias de escasos recursos, que habitan en fraccionamientos como Palomino Dena, Anexo Palomino, Valle de los Cactus, Ojo de Agua de Palmitas y Los Pericos; lo anterior según criterios del CONEVAL, censos económicos del INEGI y Zonas de Atención Prioritaria consideradas por SEDESOL.

# Fondo de Apoyo Social (FAS)



\$ BOLSA \$  
4.63% de la facturación  
+ 2 MDP

ALCANCE (USUARIOS)

- Jubilados
- Pensionados
- Tercera edad
- Escasos Recursos
- Madres Jefas de Familia

35 MIL  
Beneficiados

ORGANISMO RECTOR (CCAPAMA)

- Gestiona la demanda del usuario
- Aplica estudios socioeconómicos
- Credencializa
- Autoriza vigencia (máximo 6 meses)
- Solicita aplicación al concesionario

CONCESIONARIO (PMA CAASA)

- Administra sistemáticamente el FAS
- Genera la facturación y aplicación del descuento.
- Reporta a CCAPAMA ejecución mensual

CONCILIACIÓN CCAPAMA-PMACAASA  
Anualmente el monto excedente al autorizado CCAPAMA  
liquida a PMACAASA.



CAASA  
Aguascalientes

# Servicios certificados

Compromisos y estándares de  
actuación

VEOLIA

# Servicios certificados en todas las áreas

ISO 9001: 2008



Comprometidos  
para una mejor  
calidad de vida



ISO 14001: 2004



# Reconocimientos



Premio Nacional de Eficiencia Física, CNA-ANEAS



Reconocimiento por Apoyo a Educación continua de sus Trabajadores, SEP



Concurso Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, ICA



Mayores Niveles de Capacitación de Trabajadores



1er Lugar Premio Nacional Cultura del Agua ANEAS

ONU  HABITAT  
POR UN MEJOR FUTURO URBANO



EL AYUNTAMIENTO  
DE AGUASCALIENTES  
2011-2013

MUNICIPIO AGUASCALIENTES



SESIÓN GOBERNANZA DE LOS SERVICIOS

AGUASCALIENTES  
*México*

14/03/2012



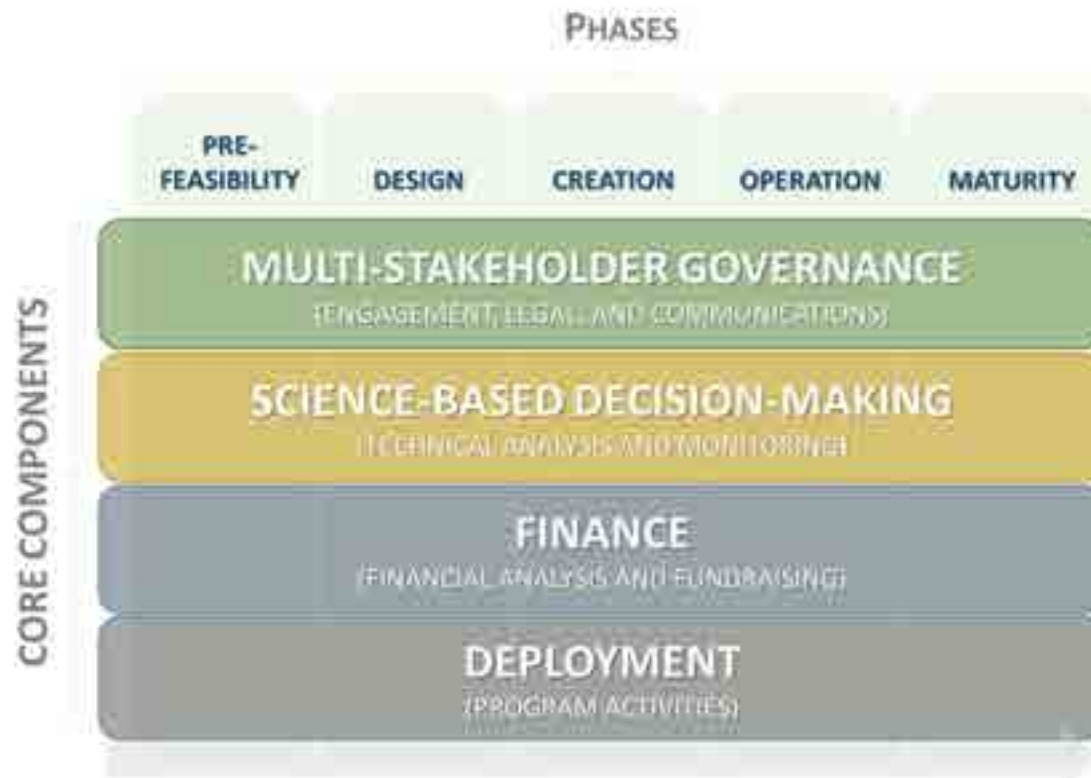
La Maîtrise d'ouvrage urbaine publique et  
territoriale pour un développement durable





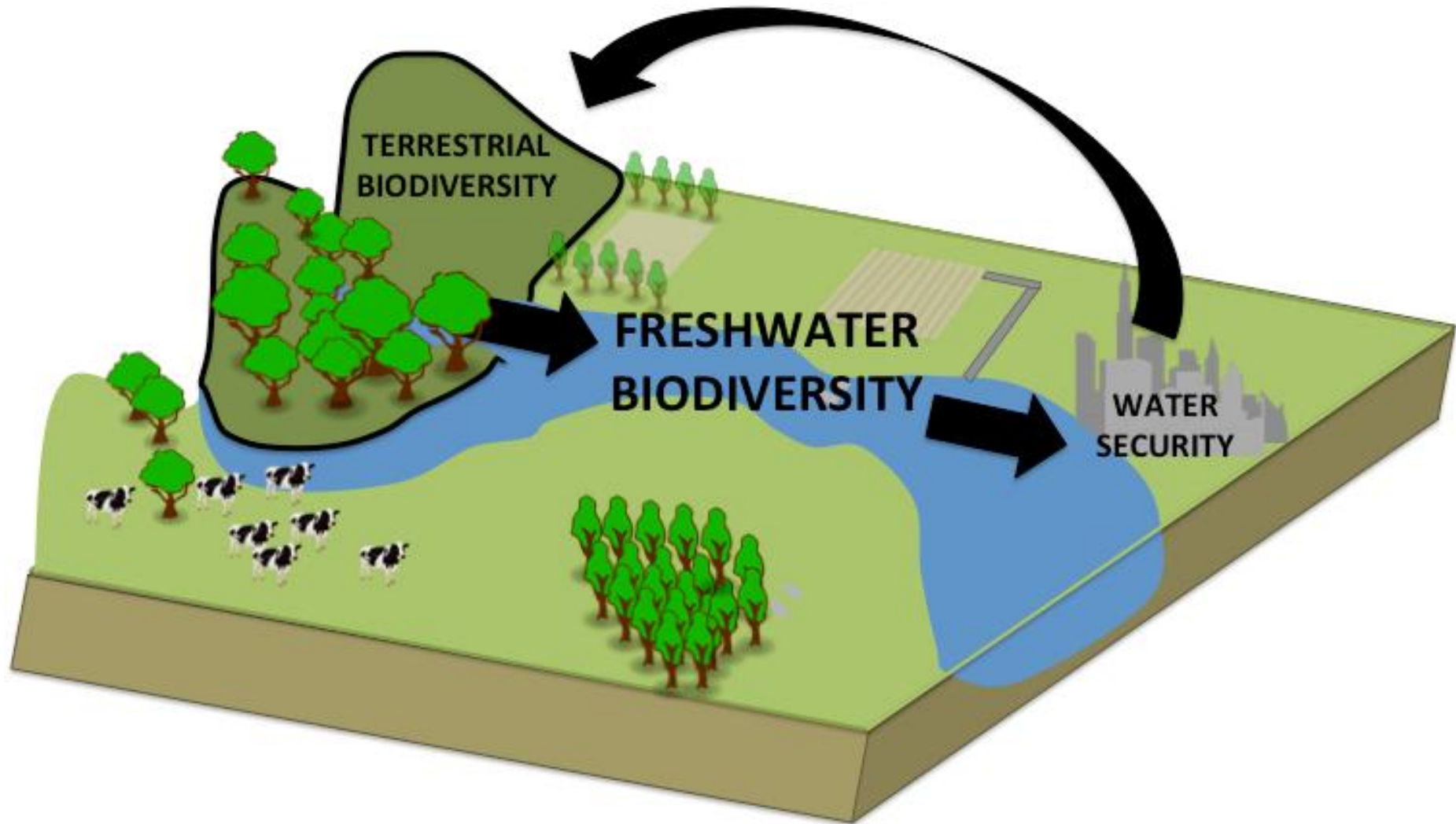


# Water Funds project cycle





# The Genius of “And” – complementarity between conservation and water security



# Proyectos estratégicos para la gestión del agua

Estado y Municipio de Aguascalientes

## Proyectos estratégicos de gestión del agua en el estado

Automatización Distrito de Riego 001

Abastecimiento urbano Ciudad Aguascalientes desde presa Calles

Ampliación y modernización PTAR Aguascalientes

Intercambio de agua tratada por agua fresca

Reinyección de agua al acuífero de Aguascalientes





## Propuestas Generales

*Participación multiateral*





# Propuestas Generales

- Reglas claras para la prestación del servicio (Marco Contractual)
- Regulación generalizada en la prestación del servicio de agua y alcantarillado
- Plan de apoyos financieros en función de diagnósticos actualizados de la prestación del servicio en los municipios.
- Profesionalización y certificación de prestadores del servicio
- Definición de indicadores para la evaluación del servicio Bench Marking
- Subsidiaridad del Estado hacia servicios municipales que así lo requieran
- Agilidad en la asignación de recursos federales
- Certidumbre jurídica a la participación privada en proyectos de agua

# REUNIONES DE TRABAJO

## Comisión de Agua Potable y Saneamiento de la LXIII Legislatura

*Ciudad de México,  
Septiembre 20, 2016*

