



SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

BAN  BRAS

BANCO NACIONAL DE OBRAS
Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.

ESQUEMA DE CONTRATO DE ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADA INTEGRAL VINCULADO AL CUMPLIMIENTO DE METAS DE DESEMPEÑO

Mayo 2015

- La calidad de los servicios públicos es un factor clave para el bienestar de la población y la competitividad de las ciudades.
 - El costo de las deficiencias se traslada a los usuarios, afectando en mayor proporción a los extractos de población de escasos recursos. En adición al pago de derecho de agua, los usuarios realizan una serie de gastos incluyendo: compra de agua embotellada; adquisición de tinacos de almacenamiento; instalación y operación de sistemas de bombeo, entre otros.
 - Adicionalmente, un monto importante de recursos públicos que podrían ser aprovechados en beneficio de la población son destinados para solventar los gastos corrientes de los Organismos Operadores.
 - Las redes de alcantarillado son anticuadas y sin monitoreo constante de las aguas vertidas en la red, lo cual representa un riesgo de contaminación para el agua potable e impide el funcionamiento óptimo de las PTARs.
 - Existe un sistema deficiente de comercialización con pérdidas por evasión de pagos y fugas, así como una pobre cobertura del servicio de distribución.
-

SOLUCIONES NECESARIAS

- I. Promover la mejora operativa, física, comercial y financiera de los Organismos Operadores, en beneficio de los usuarios.
 - II. Adecuada asignación de riesgos, en particular:
 - El privado absorbería riesgos operativos y financieros.
 - El gobierno absorbería riesgos regulatorios.
 - III. Buscar el cumplimiento de objetivos a través de la alineación de incentivos en lugar de regulación específica de procesos.
 - IV. El pago al privado sería el residual de los flujos y estaría sujeto al cumplimiento de metas de eficiencia.
 - V. La regulación del esquema y mecanismos de resolución de controversias, se encuentra contenida en el contrato celebrado por el gobierno y el privado.
-

- Prestación integral de todos los servicios de agua potable y alcantarillado
 - Comercialización
 - Servicios de Saneamiento
 - Todos los Servicios a ser prestados por el Proveedor, incluyendo:
 - Obras que se encuentren directamente relacionadas con los Servicios y sean necesarias o adecuadas para la prestación de los Servicios, o parte integral de los mismos
 - A cambio de la prestación de los Servicios el Proveedor recibirá los Pagos por Servicios
-

SERVICIOS A PRESTAR PARA USUARIOS

- Gestión operativa integral
 - Comercialización de los sistemas de producción y distribución de agua potable
 - Recolección y disposición de aguas servidas
 - Servicios de Saneamiento
 - Cualquier otro servicio necesario para el cumplimiento óptimo del suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales
 - En todo momento, el Proveedor actuará por cuenta y orden del Organismo Operador, realizando todas las actividades necesarias para que el Organismo cumpla con sus obligaciones como proveedor de agua potable y alcantarillado a todos los Usuarios.
-

ABASTECIMIENTO DE AGUA

- Captación (producción) de agua cruda, a partir de fuentes superficiales y/o subterráneas y/o meteóricas.
 - Macromedición del agua producida.
 - Conducción del agua cruda y/o potable.
 - Potabilización del agua cruda.
 - Desinfección del agua cruda y/o potable.
 - Almacenamiento y la regulación del agua cruda y/o potable.
 - Bombeo y rebombeo del agua cruda y/o potable.
 - Distribución del agua mediante red de suministro cruda y/o potable.
 - Monitoreo de la calidad y la presión del agua potable en la red.
 - Optimización de la red, incluye la búsqueda y reparación de fugas, la sectorización y otros similares.
 - Interconexión domiciliaria a la red de suministro.
 - Interconexión para Usuarios no domésticos (comerciales, industriales, oficinas de gobierno, hospitales, etc.).
 - Colocación de micromedidores.
 - Actualización del padrón de Usuarios.
 - Elaboración del modelo matemático de funcionamiento de la red de suministro.
 - Elaboración del “*Sistema de Información Geográfica*” (catastro) de la red de suministro.
 - Micromedición de consumos a los Usuarios.
-

ABASTECIMIENTO DE AGUA

- Mantenimiento, reparación, rehabilitación y/o sustitución de los elementos del suministro que lo requieran, incluidos los activos e instalaciones.
 - Operación de válvulas, compuertas y otros accesorios de la red para garantizar el correcto suministro de agua.
 - Ampliación, rehabilitación y sustitución de todos o algunos de los elementos del sistema de suministro de agua potable que así lo requieran.
 - Supervisión de las nuevas obras de infraestructura asociadas al suministro de agua potable.
 - Mitigación de efectos ambientales y sociales directamente asociados a la construcción, operación, mantenimiento, ampliación, puesta en marcha, rehabilitación y clausura de los elementos de infraestructura vinculados al suministro de agua potable, de sus obras accesorias o complementarias.
 - Adopción de normas y aplicación de mejores prácticas para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, visitantes y peatones en las instalaciones, tanto en espacios abiertos como cerrados.
-

ALCANTARILLADO SANITARIO

- Realización del diagnóstico del subsistema de alcantarillado sanitario empleando técnicas de exploración directa, tales como la videograbación de la red.
- Mantenimiento, reparación, rehabilitación y/o sustitución de los elementos del alcantarillado sanitario que lo requieran.
- Revisión técnica de nuevas obras de infraestructura asociadas al alcantarillado sanitario.
- Supervisión de las nuevas obras de infraestructura asociadas al alcantarillado sanitario.
- Interconexión domiciliar a la red de alcantarillado sanitario.
- Interconexión para Usuarios no domésticos (comerciales, industriales, oficinas de gobierno, hospitales, etc.).
- Conducción del agua residual hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales que correspondan.
- Almacenamiento y regularización del agua residual.
- Bombeo y rebombeo del agua residual.
- Monitoreo de la calidad del agua residual descargada por Usuarios no domésticos, en términos de la NOM-002-SEMARNAT-1996 o la que la sustituya y demás lineamientos aplicables.
- Monitoreo de la presión de gas en la red de alcantarillado.

ALCANTARILLADO SANITARIO

- Optimización de la red, incluye la búsqueda y reparación de fugas, la definición de cuencas urbanas tributarias a la red, etc.
 - Elaboración del *Sistema de Información Geográfica* de la red de alcantarillado sanitario.
 - Elaboración del modelo matemático de funcionamiento de la red de alcantarillado sanitario.
 - Operación de válvulas, compuertas y otros accesorios de la red para garantizar la correcta recolección de aguas residuales.
 - Entrega de agua residual cruda, en volumen, a pie de lote de las plantas de tratamiento de aguas residuales existentes y futuras.
 - Mitigación de efectos ambientales y sociales directamente asociados a la construcción, operación, mantenimiento, ampliación, puesta en marcha, rehabilitación y clausura de los elementos de infraestructura vinculados al alcantarillado sanitario, de sus obras accesorias o complementarias.
 - Revisión técnica de solicitudes de factibilidad de descarga de agua residual para nuevos Usuarios dentro del área de servicio.
 - Mitigación de riesgo sanitario por inundación, debido a fallas de la red de alcantarillado sanitario.
-

SERVICIOS DE SANEAMIENTO

- Operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales que correspondan para los Servicios de Saneamiento.
 - Producción y descarga de agua tratada de conformidad con la NOM-001-SEMARNAT-1996.
 - Mitigación de efectos ambientales y sociales directamente asociados a la construcción, operación, mantenimiento, ampliación, puesta en marcha, rehabilitación y clausura de las instalaciones de tratamiento, de sus obras accesorias o complementarias.
 - Gestión de lodos residuales que correspondan de acuerdo a la normatividad ambiental aplicable.
 - Reingeniería y/o reconversión de sistemas de tratamiento existentes que correspondan para mejorar su desempeño.
 - Interconexión de plantas de tratamiento, si resultara necesario.
 - Todos los servicios descritos resumidos en los rubros generales de pre-tratamiento, tratamiento primario, tratamiento secundario, cloración y descarga de agua residual tratada.
-

- Atención a los Usuarios.
 - Actualización del padrón de Usuarios.
 - Cobranza del servicio de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento, a nombre y cuenta del Organismo Operador.
 - Facturación del servicio de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento, incluyendo la emisión de recibos y estados de cuenta a los Usuarios a nombre y cuenta del Organismo Operador y en términos del contrato y del fideicomiso. En cada caso, se identificará el tipo de Usuario del que se trate.
 - Provisión de alternativas físicas y virtuales para el pago de las facturas y recibos.
 - Revisión técnica de solicitudes de factibilidad de suministro de agua y alcantarillado para nuevos Usuarios dentro del Área de Servicio.
 - Revisión técnica de nuevas obras de infraestructura asociadas al suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
-

OTROS SERVICIOS

- Elaboración de bitácoras, reportes e informes técnicos sobre los servicios prestados.
- Publicar la información actualizada mensual sobre el desempeño de los Servicios.
- Asistencia en la implementación de campañas de concientización, difusión, plebiscito y similares relacionadas con los servicios de agua impulsadas por el Organismo Operador.
- Elaboración de manuales de procedimientos para cada proceso que compone el sistema de agua.
- Colocación de pavimento cuando éste haya sido removido por el Proveedor para realizar alguna reparación de la red de agua potable o alcantarillado.
- Implementación de sistemas telecontrolables basados en un sistema de supervisión y control de adquisición de datos, proporcionando comunicación con los dispositivos de campo que permitan compartir resultados con distintos usuarios de una red de informática.
- Automatización de los procesos asociados a los Servicios.
- Recaudación de cualquier donativo u otro concepto que designe el Organismo por escrito, en el entendido de que los mismos no formarán parte de los ingresos brutos mensuales y que el no pago de los mismos por parte de los Usuarios no implicará ninguna sanción o acción por parte del Proveedor.

FACULTADES DEL PROVEEDOR

- Emitir y entregar a los Usuarios, por cuenta y orden del Organismo, los recibos y/o facturas aplicables para el cobro de las Cuotas.
 - Gestionar la Cobranza por cuenta y nombre del Organismo y del fiduciario del Fideicomiso para su aportación directa a la cuenta del Fideicomiso que se indique para tales fines en el propio Fideicomiso.
 - Aplicar mediante la inclusión en las facturas correspondientes, las sanciones económicas que le correspondan a los Usuarios por falta de pago de las Cuotas que les correspondan, así como cualquier actualización, intereses moratorios, penas convencionales, indemnizaciones y cualquier otro accesorio financiero respecto de las mismas, en la medida más amplia permitida por la ley.
 - Cortar los servicios a los Usuarios morosos en términos de la Ley de Aguas y de los Contratos de Suministro.
 - Realizar el cobro de las Cuotas Adicionales aplicables a cada servicio a los Usuarios.
 - Gestionar, por cuenta y orden del Organismo, cualquier reclamación por daños y perjuicios ante cualquier Usuario o tercera persona por el mal uso de las instalaciones y demás bienes necesarios para la prestación de los servicios, por lo que el Organismo otorgaría los poderes necesarios.
-

OBLIGACIONES GENERALES DEL PROVEEDOR

- Selección, costo, desempeño, actos, omisiones, incumplimientos o negligencia del personas utilizado por el Proveedor
 - Cumplir con la legislación y procurar que todas las personas que accedan a las instalaciones cumplan con la misma.
 - Tomar las medidas de seguridad necesarias, incluyendo el confinamiento de las instalaciones, para evitar el acceso a personas ajenas.
 - Uso adecuado de los activos e instalaciones.
 - Reposición y sustitución de activos.
 - Responderá ante el Organismo por cualquier contaminación o responsabilidad ambiental que surja en los activos o instalaciones.
 - Obtener todas y cada una de las autorizaciones necesarias para llevar a cabo el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan de Inversión Inicial y los Planes de Inversión Trianales y las actividades que, en su caso, deriven de cualquier obra o mejora contenida en dichos planes.
-

OBLIGACIONES GENERALES DEL PROVEEDOR

- Obtener todas y cada una de las autorizaciones necesarias para llevar a cabo el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan de Inversión Inicial y los Planes de Inversión Trianales y las actividades que, en su caso, deriven de cualquier obra o mejora contenida en dichos planes.
 - Tener almacenados los bienes, equipo y materiales suficientes para cumplir con sus obligaciones.
 - Abstenerse de introducir, utilizar, guardar o mantener en las instalaciones, sustancias o materiales que se califiquen como tóxicas o peligrosas por la legislación o las prácticas prudentes de la industria.
 - Asumir todos los gastos, costos, contribuciones, impuestos y demás conceptos, necesarios o convenientes para, asociados con, o derivados de la prestación de los Servicios y quedar obligado a procurarse por cualquier medio todos los fondos que sean necesarios para cubrir los conceptos anteriores y cualquier otro necesario para la prestación de los Servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.
-

PRINCIPALES ELEMENTOS DEL ESQUEMA

1. El Organismo Operador celebraría con un Inversionista Proveedor privado (IP), un contrato integral de prestación de servicios de largo plazo de 20-30 años.
 2. El esquema busca alinear adecuadamente los incentivos y riesgos. En particular, el IP enfrenta los riesgos de operación y financieros del organismo, y la contraprestación que recibe aumenta de conformidad con los incrementos en eficiencias y con mejoras financieras del mismo.
 3. El IP tendría las siguientes funciones principales:
 - a) Producción, distribución, comercialización del servicio de agua potable y servicio de alcantarillado, mantenimiento y rehabilitación de la red.
 - b) Realización y financiamiento parcial de las inversiones iniciales. Adicionalmente, tendrá que aportar un monto para apoyar a los gobiernos con la liquidación y para apoyar a saldar pasivos con proveedores.
 - c) Diseño, coordinación, supervisión y, en su caso, financiamiento de las inversiones posteriores.
-

PRINCIPALES ELEMENTOS DEL ESQUEMA

4. El Municipio tomaría, entre otras, las siguientes acciones:

- a) Liquidación de todo el personal del Organismo Operador con cargo al Estado. El IP recontrataría a los empleados en un aproximado de 5 empleados por cada mil tomas.
 - b) Utilización de cualquier de los dos mecanismos de garantía para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales:
 - a) Aumento de tarifas por lo menos por el ponderado de inflación e incremento de electricidad a partir de una fecha predeterminada
 - b) Para pagos en caso de rescisión del contrato.
-

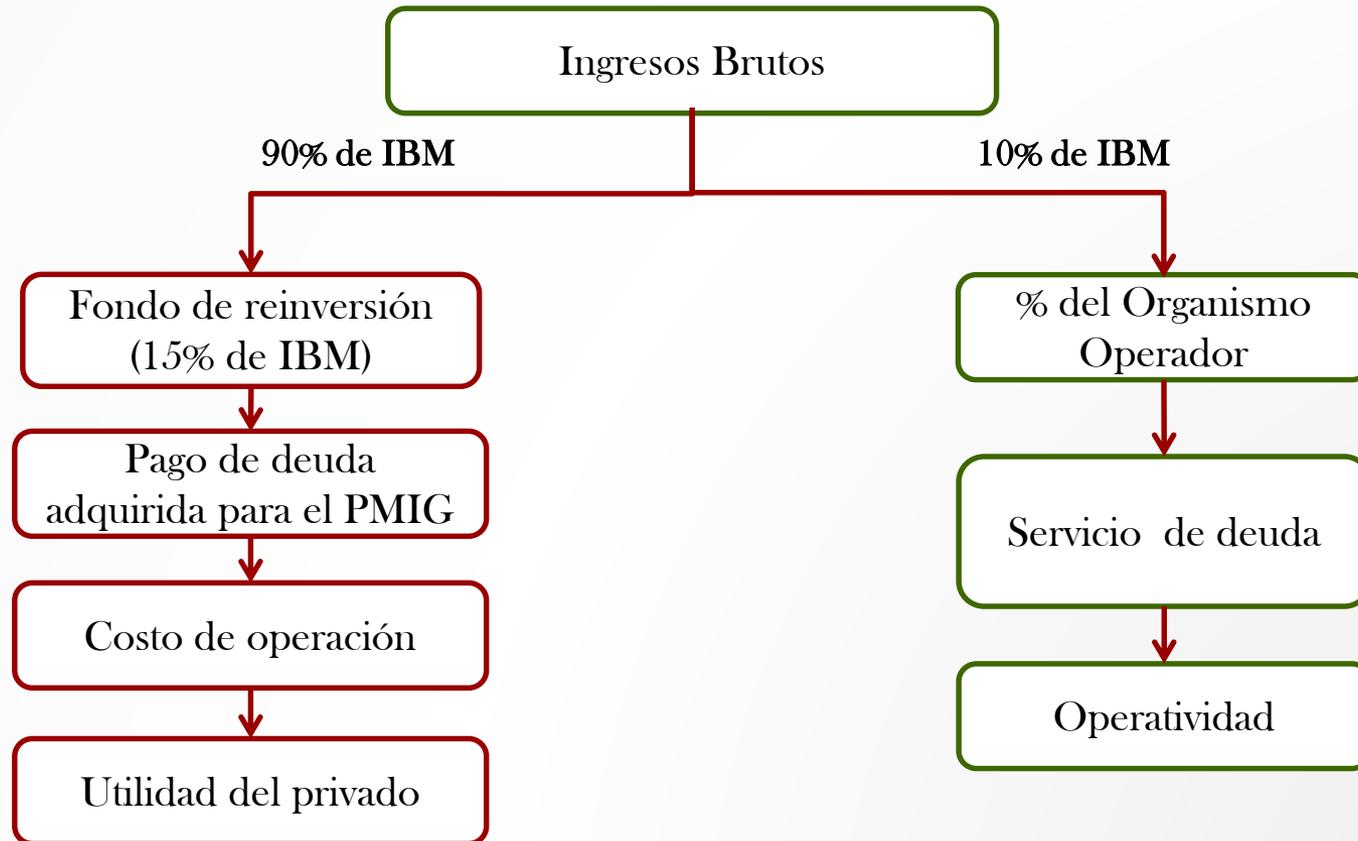
CONTRAPRESTACIÓN ÚNICA

- Los pagos por servicios constituirán la única contraprestación que tendría derecho a recibir el Inversionista Proveedor por la prestación de los Servicios.
 - El Proveedor no podrá exigir pagos adicionales por concepto alguno, incluyendo por la realización de cualquier actividad necesaria para la prestación de los Servicios, el cumplimiento de los indicadores de desempeño y demás obligaciones previstas.
 - Los fondos para los pagos por servicios provendrán mensualmente del fideicomiso de administración y deberá utilizarse por el Proveedor para cubrir el pago de cualquier servicio de deuda contratada por el Proveedor para obras u otras actividades relacionadas con los servicios.
-

PROPUESTA DE CONTRAPRESTACIÓN AL IP

- La totalidad de los ingresos del Organismo entrarían a un fideicomiso de administración y fuente pago.
 - Del total de ingresos, un porcentaje se trasladaría íntegramente al Organismo Operador dependiendo de las cuotas de los servicios que queden a cargo del Organismo.
 - Del resto de los ingresos, el organismo recibiría un porcentaje fijo.
 - Con el remanente, el IP pagará:
 - El servicio de la deuda que, en su caso, se adquiriera para las inversiones iniciales.
 - Todos los gastos de operación (personal, energía eléctrica, etc.) y mantenimiento del Organismo.
 - Un fondo de reinversiones para mejorar y mantener eficiencias (15% de los ingreso brutos).
 - Impuestos.
 - El remanente será la utilidad del IP.
 - Las variables principales de adjudicación serán: (i) el porcentaje de los ingresos brutos que el IP ofrezca al Organismo Operador y (ii) la experiencia en la operación de sistemas integrales de agua potable y alcantarillado con la que el IP cuente.
-

- En el escenario estabilizado se considera un Ingreso Bruto Mensual (IBM)



- Las cuotas serán actualizadas anualmente a partir del segundo año contractual, de conformidad con el INPC y aumento de la tarifa de energía eléctrica, entendida como la tarifa H-M (tarifa horaria para servicio general en media tensión, con demanda de 100kW o más).
- El Organismo Operador deberá realizar todas las acciones necesarias para que dichas Cuotas se actualicen.
- Las autoridades competentes, en su caso, aprueben dicha actualización:

$$\Delta_{i,i-1} Tarifa = \Delta_{i,i-1} Tarifa_{Energía Eléctrica} * \left(\frac{Costo Energía_i}{Costos Totales_i} \right) + \Delta_{i,i-1} INPC * \left(1 - \frac{Costo Energía_i}{Costos Totales_i} \right)$$

ESTÁNDARES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- De conformidad con las Prácticas Prudentes de la Industria.
 - De conformidad con los estándares acordados con el organismo operador en el Contrato de Asociación Público Privada.
 - En cumplimiento con la Legislación, las normas aplicables y lo dispuesto en el presente Contrato.
 - En cumplimiento con el Plan de Desarrollo, el Plan de Inversión Inicial y los Planes de Inversión Trianuales.
 - En cumplimiento con los Indicadores de Desempeño.
 - Sin causar daños en propiedad ajena o daños a la salud o al medio ambiente.
-

INDICADORES DE DESEMPEÑO MENSUALES

- Cobertura de Agua Potable
 - Cobertura de Alcantarillado Sanitario
 - Continuidad del Servicio
 - Presión de Agua en la Red
 - Calidad del Agua Suministrada
 - Monitoreo de la calidad del Agua Recolectada
 - Mantenimiento de la Red de Alcantarillado Sanitario
 - Eficiencia Física
 - Eficiencia Comercial
 - Servicio a Usuarios
-

COBERTURA DE AGUA POTABLE

$$COS_{AP} = \frac{T_{REG} \times IH}{Pob_{Tot}} \times 100$$

En donde:

- COS_{AP} = Cobertura de suministro de agua potable, en %.
 - T_{REG} = Número total de tomas domésticas y mixtas registradas en el padrón de Usuarios.
 - IH = Índice de hacinamiento, en hab/viv.
 - P_{Tot} = Población total, en habitantes proyectada por CONAPO para el año inmediato anterior.
-

COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO

$$\text{COS}_{\text{ALC}} = \frac{T_{\text{ALC}} \times \text{IH}}{\text{Pob}_{\text{Tot}}} \times 100$$

En donde:

- COS_{ALC} = Cobertura de suministro de alcantarillado sanitario, en %.
 - T_{ALC} = Número de descargas de aguas sanitarias domésticas o mixtas registradas en el padrón de Usuarios.
 - IH = Índice de hacinamiento, en hab/viv.
 - P_{Tot} = Población total, en habitantes proyectada por CONAPO para el año inmediato anterior.
-

$$\text{CONT} = \frac{T_{\text{SC}}}{T_{\text{REG}}} \times 100$$

En donde:

- CONT = Continuidad del servicio, en %.
 - T_{SC} = Número de tomas con servicio continuo 24 hrs. al día 7 días a la semana.
 - T_{REG} = Número total de tomas registradas en el padrón de Usuarios.
-

CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA

$$CAL_{AP} = \frac{M127_{OK}}{M127_T} \times 100$$

En donde:

- CAL_{AP} = Calidad de agua potable suministrada, en %.
 - $M127_{OK}$ = Número de muestras de agua potable suministrada que cumplen con los límites definidos en la NOM-127-SSA1-1994 (modificación 2000), o cualquiera que en su momento la reemplace, en el periodo designado.
 - $M127_T$ = Número total de muestras de agua potable suministrada, realizadas para verificar el cumplimiento de la NOM-127-SSA1-1994 (modificación 2000), o cualquier que en su momento la reemplace, en el periodo designado.
-

$$\text{Efic}_{\text{FIS}} = \frac{V_{\text{FACT}}}{V_{\text{PROD}}} \times 100$$

En donde:

- Efic_{FIS} = Eficiencia física, en %.
 - V_{FACT} = Volumen mensual facturado, en m^3
 - V_{PROD} = Volumen mensual producido, en m^3
-

$$Efic_{COM} = \frac{V_{COB}}{V_{PROD}} \times 100$$

En donde:

- $Efic_{COM}$ = Eficiencia comercial, en %.
 - V_{COB} = Monto mensual cobrado por los servicios a los Usuarios, en pesos
 - V_{PROD} = Monto mensual facturado por los servicios a los Usuarios, en pesos
-

SERVICIO A CLIENTES

<p>Número de Oficinas de atención al Público</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al menos 5 oficinas de atención al público • Ninguna oficina podrá estar diseñada para atender a más del 40% de la ciudad 	<p>Sitio WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe permitir procesar o iniciar todos los trámites comerciales, incluyendo pagos en línea. • Debe permitir generar quejas a ser enviadas al regulador. 	<p>Eficacia en la entrega de boletas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser entregadas con al menos 15 días naturales de anticipación a su vencimiento 					
<p>Disponibilidad de oficinas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada oficina deberá atender al menos 50 horas semanales 	<p>Servicio de atención telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grabación de llamadas • Estadística automatizada de tiempos de atención • 24x7 para consultas y quejas 	<p>Reposición del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reponer los servicios en un máximo de 24 horas después de efectuado el pago por el usuario moroso. 					
<p>Medición de los tiempo de atención en oficinas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fila electrónica que mida el tiempo la llegada a la oficina hasta que termina su atención • Distinguir entre pagos y otros trámites 	<p>Tasa de rechazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • No debe ser superior al 3% mensual en el CAT 	<p>Duplicado de boletas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El prestatario debe mantener en las oficinas siempre disponible la entrega de duplicado de la boleta, sin costo para el usuario. 					
<p>Tiempo de espera de atención en oficinas en trámites diferentes a pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 90% de las atenciones, los usuarios no deberán esperar en la fila para ser atendido más de 15 minutos. 	<p>Período de Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá realizarse cada 30 días • Margen de +/- 3 días • Entrega de boleta y lectura con misma periodicidad 	<p>Devolución de sobre pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las solicitudes de devoluciones de pagos en exceso realizadas por los usuarios, deben ser efectuadas en 15 días hábiles 					
<p>Tiempo de espera para pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 90% de las atenciones, los usuarios no podrán esperar en la fila para pagar, más de 10 minutos. 	<p>Tiempo de facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre toma de lectura y entrega de boleta no deben transcurrir más de 5 días hábiles. 	<p>Claridad de la boleta</p> <p>Como mínimo:</p> <table border="1" data-bbox="1257 925 1825 1011"> <tr> <td>• Monto a pagar</td> <td>• Fecha de lectura</td> </tr> <tr> <td>• Fecha de Vencimiento</td> <td>• Volumen consumido</td> </tr> </table>		• Monto a pagar	• Fecha de lectura	• Fecha de Vencimiento	• Volumen consumido
• Monto a pagar	• Fecha de lectura						
• Fecha de Vencimiento	• Volumen consumido						
<p>Buzón de quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas con área impresa de notificación de soluciones a usuarios 	<p>Tiempo de calibración de medidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • No debe tardar más de 5 días hábiles después de que el usuario solicita el servicio 	<p>Tiempo de respuesta Factibilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las factibilidades deben ser respondidas en un máximo de 10 días hábiles, desde que el usuario ingresa toda la documentación requerida en la normatividad. 					
<p>Supervisión de obras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la supervisión e inspección de las obras de urbanizadores, para su realización, en un plazo máximo de 5 días hábiles 	<p>Cambio de medidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • No debe tardar más de 5 días hábiles después de que se detecta que el cambio es necesario 	<p>Tiempo de conexión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá efectuarse en un plazo no mayor a 3 días hábiles 					

INDICADORES DE GESTIÓN

- El contrato de prestación de servicios que se firmaría con el operador de servicio de agua potable y alcantarillado incluiría una serie de obligaciones que se traducirían en beneficios concretos para los usuarios. De no cumplirse estas obligaciones, habría penalizaciones para el operador. A continuación se presenta un ejemplo:

1. Servicio de agua potable las 24 horas

Continuidad en el Servicio (% usuarios con servicio continuo)			
2011	2015	2016	2023
1.2%	40%	60%	100%

2. Agua apta para el consumo humano en las tomas de los usuarios

Control de Calidad de Agua (% tomas con calidad bebible)		
2011	2015	2016
0%	90%	100%

3. Cobertura de agua potable

Cobertura de agua potable (% hogares registrados con agua potable)			
2011	2015	2016	2023
83%	91%	96%	100%

4. Cobertura de alcantarillado

Cobertura de alcantarillado (% hogares con alcantarillado)			
2011	2015	2016	2026
82%	87%	90%	100%

5. Presión adecuada en las tomas de los usuarios

Metros de Columna de Agua (% usuarios con presión adecuada)			
2011	2015	2016	2023
No se mide	40% con 4 mca	60% con 6 mca	100% con 10 mca

6. Tiempos de respuesta máximos a las reclamaciones de los usuarios

Tiempos de Respuesta Máximo a Reclamaciones de Usuarios			
2011	2015	2016	2023
No existe	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles

PLAN DE INVERSIÓN INICIAL

El plan de inversión inicial implicará el desarrollo de obras durante un plazo máximo de tres años, contado a partir de la fecha de inicio de servicios, incluyendo los siguientes rubros:

- Rehabilitación y eficiencias electromecánicas
 - Automatización de bombeo
 - Sectorización y fugas en red
 - Sustitución y reparación de tomas
 - Sustitución e instalación de medidores
 - Alcantarillado
 - Colectores marginales para la recolección y conducción de aguas residuales
-

PLANES DE INVERSIÓN TRIANUALES

Cada Plan Trianual deberá contener la siguiente información:

- Detalles sobre los proyectos propuestos, con el fin de cumplir con la provisión de los servicios y con los indicadores de desempeño, sus costos y la forma de financiamiento de los mismos.
 - Detalles sobre los efectos que las actividades propuestas pudieran tener sobre la provisión de cualquiera de los servicios y los indicadores de desempeño.
 - Un modelo financiero para el periodo de tres años correspondiente.
 - Detalle de la inversión del fondo de inversión aplicable durante el periodo de que se trate y cualquier fondo remanente de años anteriores.
 - Detalles sobre las autorizaciones que, en su caso, se requieran para desarrollar el Plan de Desarrollo.
-

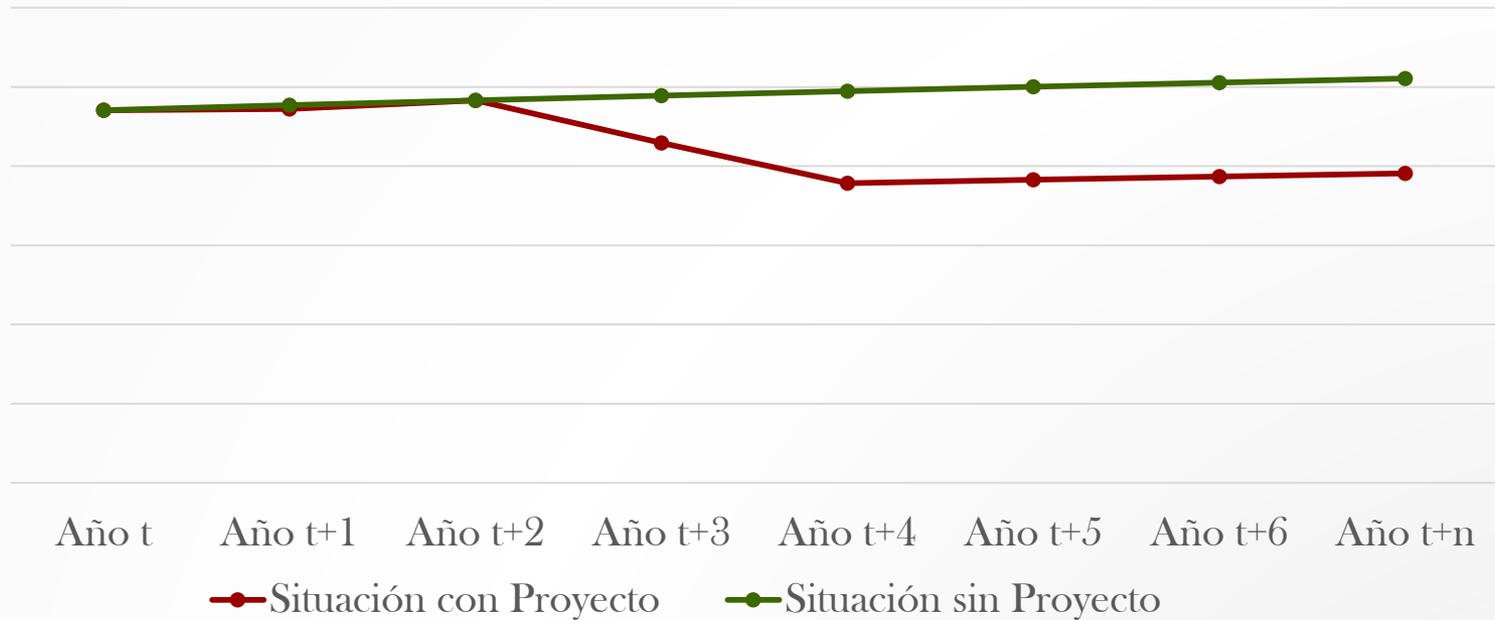
COMITÉ DE COORDINACIÓN

Constituir un Comité de Coordinación que tendría las funciones siguientes:

- Revisión de los asuntos relacionados con la implementación día a día, así como para la emisión de recomendaciones al respecto.
 - Revisión y aprobación del plan de inversión inicial y los planes de inversión trianuales, así como su seguimiento anual con base en los reportes anuales .
 - Participación como primera instancia para resolver controversias o desacuerdos en forma amigable.
-

-
- La mejoría en el servicio se traduciría en ahorros significativos para los usuarios sin incremento real en las tarifas actuales, tales como:
 - Ahorro en la compra de garrafones y botellas de agua potable.
 - Ahorro en la compra de tinacos de almacenamiento individuales.
 - Ahorro en la energía eléctrica que pagan los usuarios para el bombeo del agua hasta los tinacos.
 - Ahorro en gastos en salud asociados con las enfermedades gastrointestinales provocadas por baja calidad en el agua y en las deficiencias en el sistema de alcantarillado.
 - Por su parte para el Gobierno, los principales beneficios económicos serían:
 - Ahorro en las finanzas públicas.
 - Bajo el esquema propuesto, el operador privado no recibiría transferencias del Gobierno y adicionalmente pagaría una contraprestación al Municipio.
-

Costo del Servicio



- Una vez que el proyecto se encuentre en operación, se espera que el organismo cuente con más ingresos, derivados de la mayor cobranza y el mejor aprovechamiento de los recursos.
- En el corto plazo los ingresos superarán a los egresos debido a un menor costo del servicio al operador.

- La prestación del servicio de agua potable y alcantarillado mejoraría considerablemente e incrementarán las eficiencias en el aprovechamiento de dicho recurso natural.
 - La remuneración del IP estará ligada al cumplimiento de indicadores de servicio a los usuarios, los cuales están vinculados a la mejora en los porcentajes de eficiencia física y comercial en la prestación del servicio.
 - Reducción en el costo de los servicios al operador.
-



SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

BAN  BRAS

BANCO NACIONAL DE OBRAS
Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.

PROYECTO DE MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN (PMIG)