



MÓDULO 4 Servicios públicos

TEMA: 4.3 Acciones

¿Cuándo?
2024

¿Dónde?
Ahome, Sinaloa

Título:

Por Humanismo, JAPAMA de tu lado

Problemática:

En la operación de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Ahome (JAPAMA), acudían usuarios a solicitar subsanar el monto de su deuda, por lo que se estableció que un mecanismo que les permitía una serie de pagos diferidos a través de la firma de un convenio que les permitía subsanar el adeudo por consumo y servicio, en donde el usuario debía de pagar el 30% de anticipo y el resto en pagos diferidos. Sin embargo, se observó que los usuarios tenían dificultad para cumplir el primer pago. Se identificó que el principal problema era el monto de la deuda (del 30%) y los pagos diferidos que requerían de periodos por más de un año para cubrir la totalidad. Lo anterior ocasionó que, si bien realizaban un esfuerzo por cumplir el primer pago, cuando lo efectuaban ya no regresaban a cubrir los pagos siguientes y decidían continuar con el rezago de su deuda por concepto de agua, drenaje y saneamiento.

Con base en la situación identificada se realizaron consultas a los usuarios y se visitaron comunidades rurales con el propósito de entender de mejor manera las dificultades para hacer frente a las deudas: se analizó el contexto económico y social de esos lugares que permitirán identificar las causas que impedían la firma y cumplimiento del convenio. Se halló que algunas comunidades de la ciudad requerían una estrategia distinta a la que regularmente se operaba, al reconocer que no había descuentos o exoneraciones que incentivaran por un lado el pago de la deuda y además facilitar el cumplimiento de los usuarios que se atrasaron con el pago debido a las circunstancias en las que llevan a cabo sus actividades.

Esquema de intervención:

La Junta de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Ahome es un ente paramunicipal, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, es la unidad responsable de la Gerencia de comercialización de la JAPAMA, cuenta con un Reglamento Interior, donde se enlistan las responsabilidades sujetas a la Gerencia de comercialización, asimismo tiene su Manual de Organización que especifica los responsables de las acciones en los diferentes departamentos que forman parte de la Gerencia de comercialización.



Se efectuaron dos capacitaciones para realizar de mejor manera las acciones y actividades del programa "Por humanismo JAPAMA de tu lado", uno de ellos se realizó con la Comisión Estatal de Agua Potable y Alcantarillado de Sinaloa y la Asociación Nacional de Entidades de Agua y Saneamiento de México A. C., con la certificación de procesos de estandarización en la atención al cliente, y la segunda capacitación se realizó con el personal de corte y limitación, así como atención integral para la explicación y acompañamiento del usuario en el inicio, explicación y proceso del programa "Por humanismo JAPAMA de tu lado".

Para poder implementar dicho programa se contó con la colaboración y participación de la ciudadanía, se hicieron consultas en las "ferias de bienestar" atendidas por el presidente municipal y las diferentes dependencias, se trabajó de la mano con organismos y comunidades rurales en foros donde se explicó sobre el programa, por último se reunió a todos los síndicos, comisarios y comisariados ejidales, para explicar el programa y promoverlo entre los usuarios que estuvieran observados en sus comunidades con necesidades económicas.

Este programa fue financiado con los recursos que se generan por principio de la Ley de Coordinación Fiscal Municipal, pues es una obligación contar con el concepto multas, recargos e intereses generados en los usuarios morosos que incumplan con el pago puntual de los servicios, tal como se marca en los artículos 56 y 57 de la ley de agua potable y alcantarillado del Estado de Sinaloa.

Lo generado por la acción descrita en el párrafo anterior, forma parte de la deuda total del usuario. El financiamiento consiste en exentar de todo pago de multas, recargos o intereses generados por el pago incumplido durante el tiempo que se generó la deuda y que al momento de realizar convenio por el programa de "Por Humanismo JAPAMA de tu lado" se van descontando de la deuda del usuario conforme el usuario va cumpliendo con su parte. Dicho descuento o exoneración se ampara en la Ley de agua potable y alcantarillado del Estado de Sinaloa.

¿Por qué se fortaleció el municipio?

Estamos mejorando la calidad de vida de los Ahomenses, al llevar buenos servicios de agua, drenaje y saneamiento sin la angustia y ansiedad que se originan por deudas acumuladas por años, además la JAPAMA es una organización eficiente que mejora día a día en sus procesos, y la recuperación ha permitido mejorar algunos aspectos de infraestructura y operatividad como los siguientes: con los recursos se han construido 140 drenajes colapsados en la ciudad y algunas comunidades rurales, se ha invertido recurso para llevar agua a comunidades indígenas que durante años carecían del vital líquido por la baja presión de las plantas potabilizadoras; y el cambio de cultura en el cuidado y valor del agua nos está permitiendo la revisión de tener agua en tiempo de crisis profunda de sequía extrema.

¿Por qué es medible?

Se establecieron algunos indicadores para revisar mensualmente el seguimiento y los resultados, estos indicadores se revisan con perspectiva de género para que ayude a definir el impacto de beneficio hacia las mujeres y mujeres indígenas.

Los indicadores son los siguientes: 1.-Número de convenios efectuados, 2.-Deuda Conveniada, 3.-Índice de Recuperación de cartera, 4. Índice de Eficiencia de Recuperación, 5.-Período de Cobranza Promedio, 6.-Tasa de Morosidad y 7.-Tasa de Recobro Efectiva del programa directo Humanismo.

¿Por qué tuvo impacto?

Desde su inicio este programa ha mejorado de manera significativa, pues la recuperación de la cartera vencida ha aumentado la disponibilidad de efectivo y ha renovado al organismo operador de agua JAPAMA en varios aspectos, tanto financieros como operativos y estratégicos.

Con la recuperación de fondos de cartera vencida *incobrable*, ha aumentado la disponibilidad de efectivo, lo que ha permitido a la institución cubrir de mejor manera los gastos operativos y realizar inversiones que son urgentes, se han liberado recursos que son aplicados a las áreas críticas de operación, mejorando la eficiencia general del organismo.

Se consiguió tener un mejor análisis y control, pues el programa ha permitido analizar patrones de morosidad y ajustar sus políticas de crédito para reducir el riesgo de futuras cuentas incobrables. Asimismo, comenzamos a sembrar una cultura de responsabilidad y cuidado del agua y su pago, pues dimos una solución adaptada a la necesidad del usuario, también porque hemos mejorado nuestra relación con ellos y porque JAPAMA, refuerza su liderazgo y reputación como un organismo con alto sentido social, responsabilidad y aplicación eficiente en sus recursos.

Se han firmado 1,393 Convenios que han permitido una recuperación de la deuda del

53.8%

Que ha permitido la construcción de 140 drenajes colapsados en la ciudad y en comunidades rurales

¿Por qué es replicable?

Es totalmente replicable, ya que solo se requiere tomar en cuenta algunos elementos para llevarla a cabo, contar como recurso tecnológico con un software de sistema comercial que permita identificar usuarios, localidades, deudores, mediciones e histogramas de consumo, no es de libre acceso, pero no son costosos considerando su utilidad y acompañamiento en la gestión y control, hacer el análisis de dichos datos para identificar quienes son las personas candidatas al programa para llevar a cabo la consulta, este paso es importante, pues permite escuchar activamente a los usuarios sobre la problemática que enfrenta y también conocer cuál es la relación e imagen que tiene respecto a la Junta de agua potable, por lo cual se establecen mecanismos sencillos para su operación (son de libre acceso), se capacita y motiva al personal para que tengan una conexión de empatía con el usuario con relación a su situación.