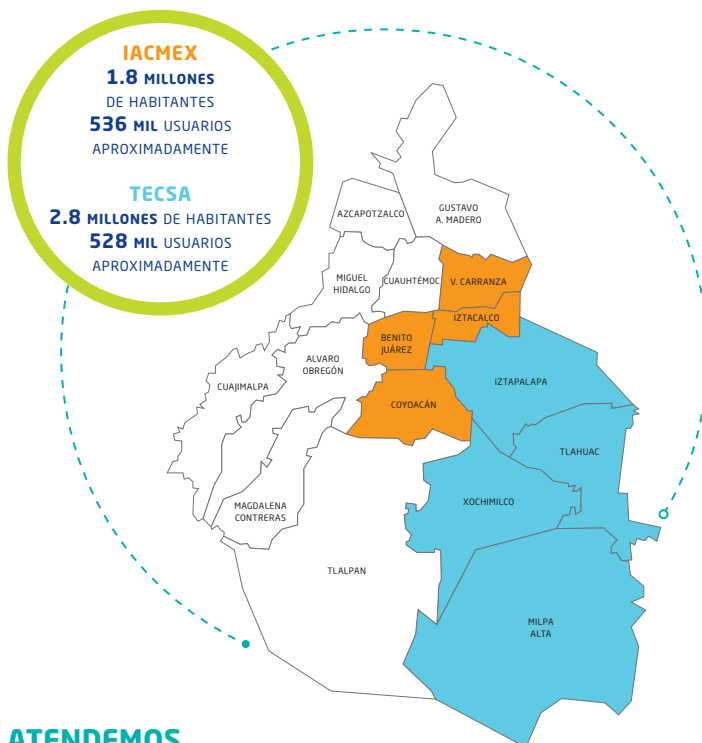


# Ciudad de México: un Contrato de Servicios Exitoso

A principios de los noventa había rezagos importantes en varias áreas del sistema de agua de la Ciudad de México, lo que dificultaba atender la creciente demanda de servicios. Por ello, en 1993 el Gobierno de la ciudad lanzó una licitación internacional para buscar apoyo a través de contratos de prestación de servicios. Así, dividió la ciudad en 4 zonas y delegó a operadores privados la gestión de los servicios para su mayor eficacia. Desde entonces, ASIM, a través de las empresas Tecnología y Servicios de Agua (TECSA) e Industrias del Agua de la Ciudad de México (IACMEX), trabaja en 2 de estas zonas y ha establecido al día de hoy, una relación de confianza con las autoridades locales, a través de los logros obtenidos.



**ATENDEMOS  
TODOS LOS DÍAS A MÁS DE  
1 MILLÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO,  
QUE REPRESENTAN ALREDEDOR DE 4.6 MILLONES  
DE HABITANTES, ADEMÁS DE LA POBLACIÓN  
FLOTANTE QUE DIARIAMENTE USA LOS SERVICIOS  
EN NUESTRA ZONA DE TRABAJO.**

## BUSCANDO LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE VIDA

### LOGROS EN GESTIÓN COMERCIAL

Entre las principales insuficiencias del sistema se encontraban la falta de un catastro de redes y un padrón de clientes confiable. Había una baja cobertura de micromedición (menos del 10%), un sistema comercial inadecuado, limitada capacidad para atender las quejas de los clientes, redes obsoletas y en malas condiciones, entre otros. Sin embargo, a lo largo del contrato se han mejorado varios aspectos del servicio, desde la atención al público, la medición y facturación, hasta el incremento de la recaudación.

- Más de 670 mil medidores instalados a lo largo de los contratos.
- Alrededor de 6 millones de boletas emitidas anualmente.
- Incremento de 69% del padrón de usuarios desde el inicio de los contratos.
- Incremento en la facturación por servicio medido de 77.7% antes del incremento tarifario de 2010.
- 11 oficinas de atención al público instaladas y acondicionadas con la imagen institucional del Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACMEX).
- Modernización de los esquemas de cobranza mediante eliminación del papel, pago con tarjeta de crédito, entre otros.

EN FEBRERO DE 2007  
EL SACMEX ELIGIÓ NUESTRO  
SISTEMA COMERCIAL COMO EL  
MÁS **MÁS CONVENIENTE** PARA  
CONVERTIRSE EN SU SISTEMA  
COMERCIAL CENTRALIZADO,  
CON EL CUAL SE GESTIONA  
A MÁS DE **2 MILLONES**  
**DE CLIENTES.**

## PRINCIPALES RESULTADOS EN INFRAESTRUCTURA

Algunas de las actividades que se han realizado para el SACMEX, se han hecho en función del presupuesto anual y las instrucciones de las autoridades, lo que demuestra la flexibilidad que aporta el capital privado.

- Rehabilitación de 1,611 km de red secundaria.
- Introducción de nueva tecnología para la sustitución de redes, sin apertura de zanja y reconectando a los usuarios en menos de 12 horas.
- Más de 200,000 tomas sustituidas y nuevas conexiones.
- Más de 21,000 fugas no visibles detectadas.
- Más de 31,000 fugas suprimidas.
- Construcción de 113 sectores, 30 de los cuales se entregaron al SACMEX y están en marcha.
- Construcción de líneas de conducción, pozos, estaciones de cloración, plantas de bombeo y equipamiento, tanques de almacenamiento, sitios de medición y control.
- Proyectos de automatización de plantas y redes.
- Rehabilitación de infraestructura de agua y saneamiento (PTAR).

Además se construyó un segmento del Acueducto Santa Catarina que permite conducir 350 lps adicionales a la zona de mayor déficit de agua en la ciudad, y en 2010 se empezó a utilizar la tecnología del "Hot Tapping", que permite construir derivaciones de la red primaria, sin necesidad de interrumpir el suministro, siendo la primera vez que una obra de este tipo se hace en la Ciudad. Desde el 2012, se han ejecutado varias obras con el método de Perforación Horizontal Dirigida (HDD), que posibilita la instalación subterránea de tuberías sin la necesidad de realizar zanjas o excavaciones a cielo abierto, siendo el caso más reciente el de la CEDA en la Delegación Iztapalapa.



**EL CONTRATO INICIAL DE 10 AÑOS DE ASIM SE HA REFRENDADO Y PRORROGADO, MOSTRANDO LAS VENTAJAS DE LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN EL LARGO PLAZO.**

### ¿CÓMO FUNCIONA UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS?

Este modelo de colaboración público-privada tiene en general una duración de por lo menos 5 años. El operador privado se hace cargo de una parte de la operación y del mantenimiento del servicio, en un sector geográfico preciso y acorde a un nivel de responsabilidad limitada. La empresa aporta sus capacidades y pone los medios –técnicos y humanos– necesarios para cumplir con las actividades establecidas en el contrato. La autoridad pública regula el cumplimiento del contrato y retribuye al operador privado de acuerdo con las contraprestaciones pactadas.

Aún falta mucho por hacer y **ASIM tiene mucho por aportar**. Los retos son grandes, pero las autoridades de la Ciudad de México están conscientes de los resultados que pueden obtenerse cuando se **trabaja en conjunto -gobierno y empresas privadas-** en beneficio de la comunidad.



**MÁS QUE UN NOMBRE, NOS DEFINE NUESTRA EXPERIENCIA, EN MÉXICO DESDE 1993:  
AGUAS, SERVICIOS E INVERSIONES DE MÉXICO**

**asim@acuatic.com.mx**  
Para más información sobre casos de éxito de ASIM visita **www.asim.com.mx**