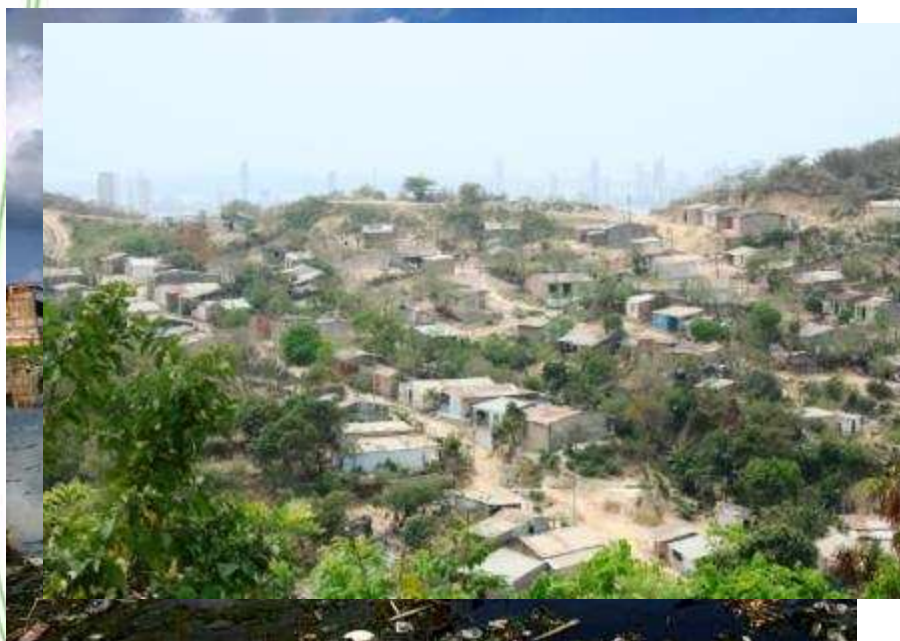


Estrategias en Zonas de Difícil Gestión



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Cartagena ciudad de contrastes



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión



Las zonas de difícil gestión se caracterizan, por ser sectores que han surgido como invasiones, sin ninguna norma urbanística, y sin los servicios de acueducto y alcantarillado.

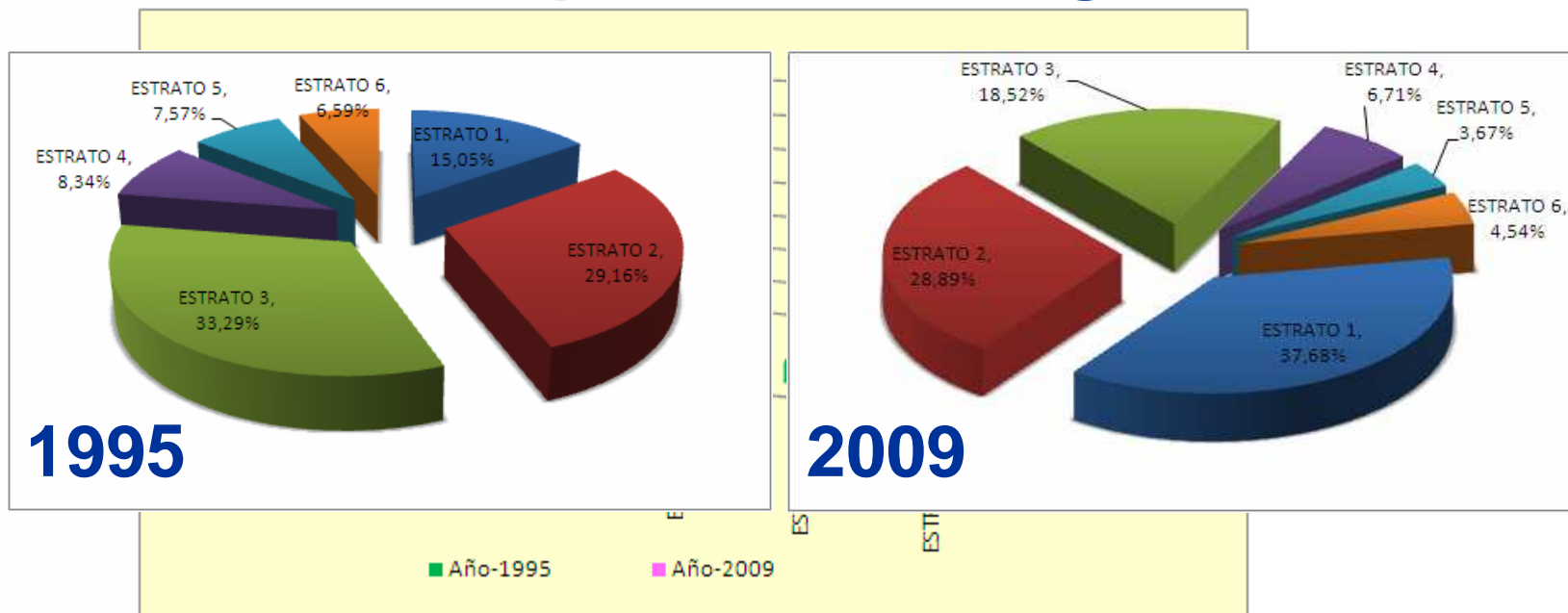
Estrategias en Zonas de Difícil Gestión



La mayoría de estos sectores se encuentran ubicados en sitios con graves problemas de seguridad ciudadana, siendo en algunos casos muy complicado para la empresa cumplir con sus funciones sin correr alto riesgo de pérdidas por robo de equipos y herramientas, incluso comprometiendo la integridad de trabajadores y contratistas

Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

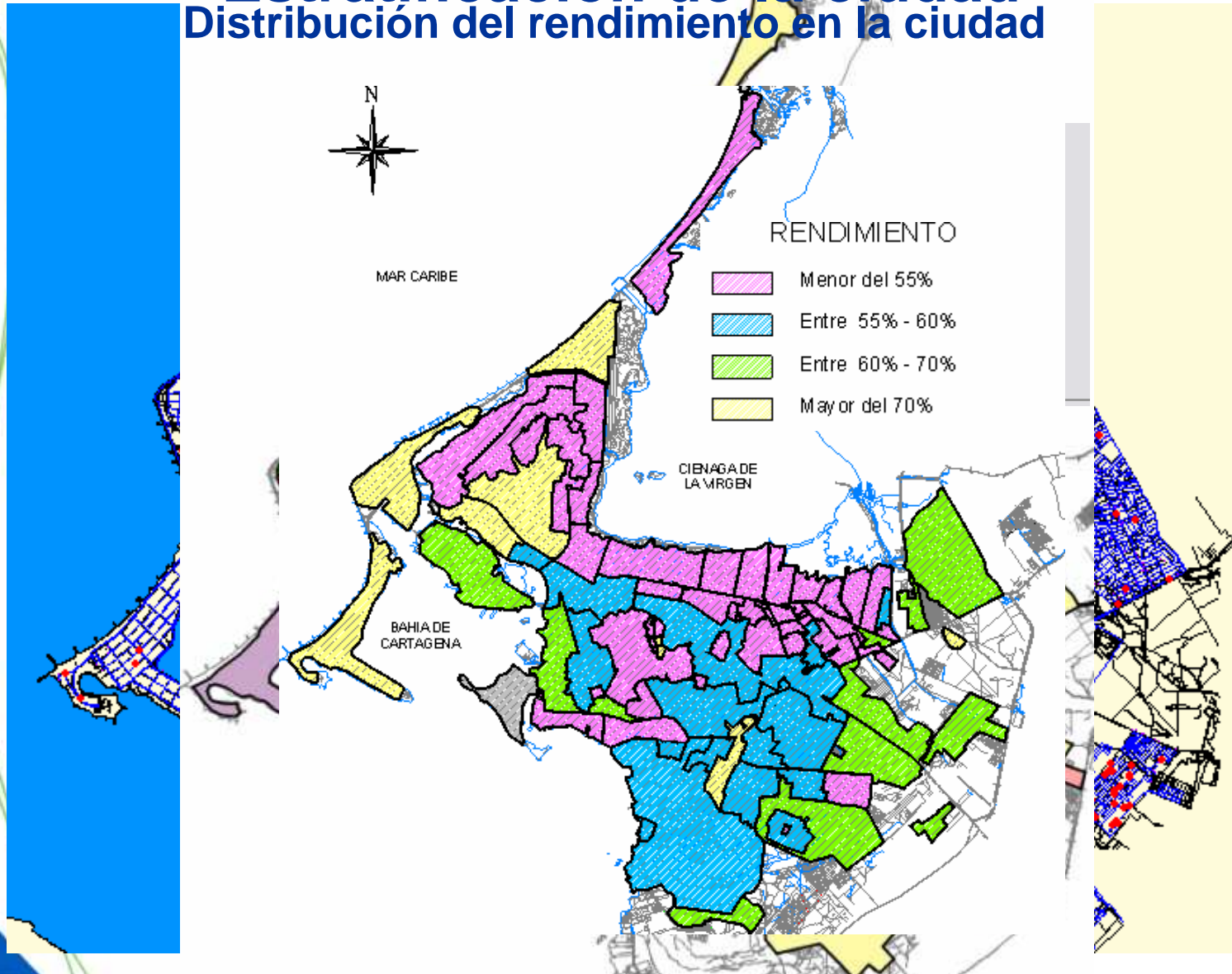
Connotación especial de Cartagena



El crecimiento en más de 87,000 usuarios que ha tenido la empresa desde 1995 se ha concentrado en los estratos 1 y 2 que son sectores deprimidos y con casi nula capacidad de pago.

Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

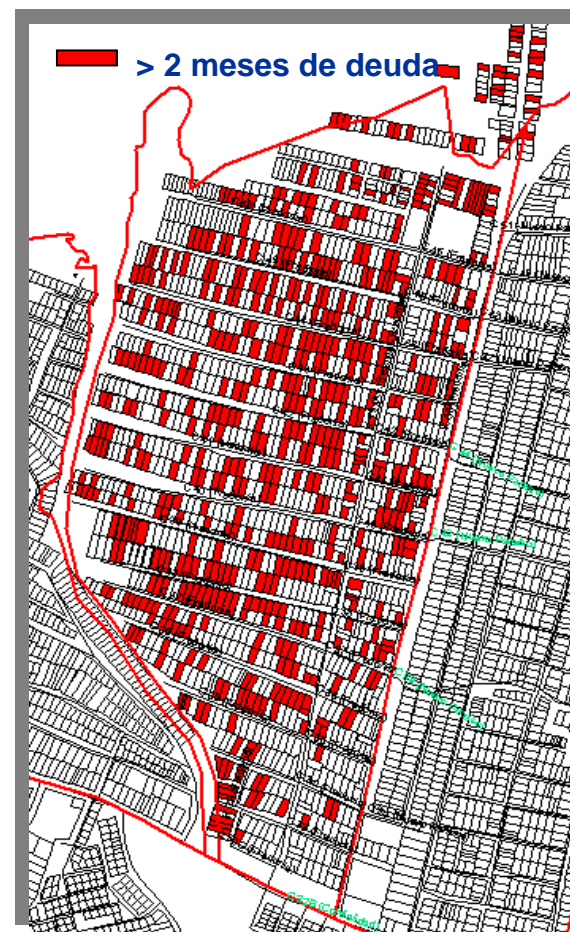
Clases de tuberías Estratificación de la ciudad Distribución del rendimiento en la ciudad



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Razones que hacen difícil la gestión

Altos Niveles de pobreza

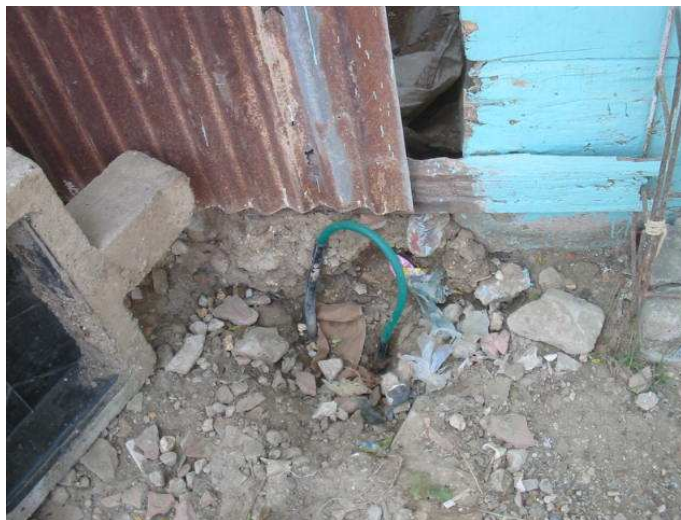


Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Razones que hacen difícil la gestión

Altos Niveles de pobreza

Debido a la falta de capacidad de pago Cuando la empresa recurre a la suspensión del servicio y al corte drástico como medida de gestión de la cartera, los usuarios no responden al corte, se reconectan de forma fraudulenta y antitécnica; produciendo muchas fugas y deteriorando la red.



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Razones que hacen difícil la gestión

Vulnerabilidad de las redes(fácil acceso del usuario a la red) Zonas sin pavimentos



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Razones que hacen difícil la gestión



Falta de sensibilización y disposición de las autoridades para la aplicación de las normas legales sobre defraudación de fluidos.



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Razones que hacen difícil la gestión

**Problemas de seguridad
ciudadana**



**En la mayoría de estos
sectores existe violencia
social representando un
riesgo mas para la gestión**



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Razones que hacen difícil la gestión



**Cumplimiento a cabalidad
de la circular 006 del 2007
de la SSPD**

La empresa tiene que adoptar campañas de inspecciones permanentes contra los usuarios suspendidos no sólo para verificar que permanezca en estado de suspendido, si no para reparar las fugas que estos dejan al tratar de reconectarse.



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

AGUAS DE CARTAGENA S.A. ESP		DATOS DEL PUNTO DE SUMINISTRO		18/03/2010
COR108				00:49:28
Salir	113,108	Zona...	C05	
Nombre...	URUETA HACIA CESAR	Solicitó Baja:		
Domicilio...	TORICES K13 45 -35	Efectuó Baja:		
DATOS DEL PUNTO DE SUMINISTRO				
Rec. H. Ruta.....	57-30110-(00)-(02-10)	Nº Acometida..	10937	
Pilar/Columna.....	2 16			
Carte posible.....	NO	SERVICIO SUSPENDIDO	Fecha Suspensión:	3/03/2007
Uso.....	0 RESIDENCIAL			
Actividad.....	R01 RESIDENCIAL CONTRATO 1 (BAJO-BAJO)			
Forma Suministro....	1 TOMA DIRECTA			
DATOS DEL CONTADOR				
	PRIMARIO(-)SECUNDARIO	Riquillar.....	51	
Marca.....	IBERCONT	Conservación...	51	
Tipo.....		Suministro por:	CONTADOR	
Calibre.....	15	M3 Aforo.....		
Numero.....	043040	Núm. Bocas.....		
Esplaz.....	1N - EN NICHOS			
Instalación:	25/08/1998			
Aviso lector:		Aviso Cobro:		
F7=Datos Acometida F12=Salir				

Existen algunos usuarios para los cuales el pago del servicio de agua no es una prioridad



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Se ha considerado atacar los Cinco frentes los factores que tienen mayor incidencia en las pérdidas Comerciales:

- 1.- Gestión de ilegales**
- 2.-Acciones sobre el fraude**
- 3.-Revisión de usuarios suspendidos**
- 4.-Normalización de acometidas y sustitución de medidores**
- 5.-Gestion de recaudo**

Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Piletas Comunitarias

Mediante esta actividad se suministra el servicio a asentamientos ilegales concentrados en determinadas zonas de la ciudad

	2007	2008	2009
Piletas Contratadas	142	128	110
M3 recuperados	1.119.048	1.008.719	866.868



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Normalización del servicio

Mediante esta actividad se lleva el servicio a zonas marginales de la ciudad que ya contaban con el servicio de piletas y existe voluntad de individualizar el servicio

	2007	2008	2009
Usuarios Legalizados	4,308	2,127	1,590
M3 recuperados	516,960	255,240	190,800



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Traslado de Medidores hacia los andenes.

La cajilla de pared metálica posibilita la manipulación del aparato de medición, por ende, la cajilla esta siendo remplazada por una cajilla de polietileno que se traslada al anden, que solo permiten el acceso a la lectura .



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Estrategias de Recaudo

Puntos de pagos en las zonas de alto riesgo, generación de alternativas de pago de acuerdo a la realidad socioeconómica de los usuarios



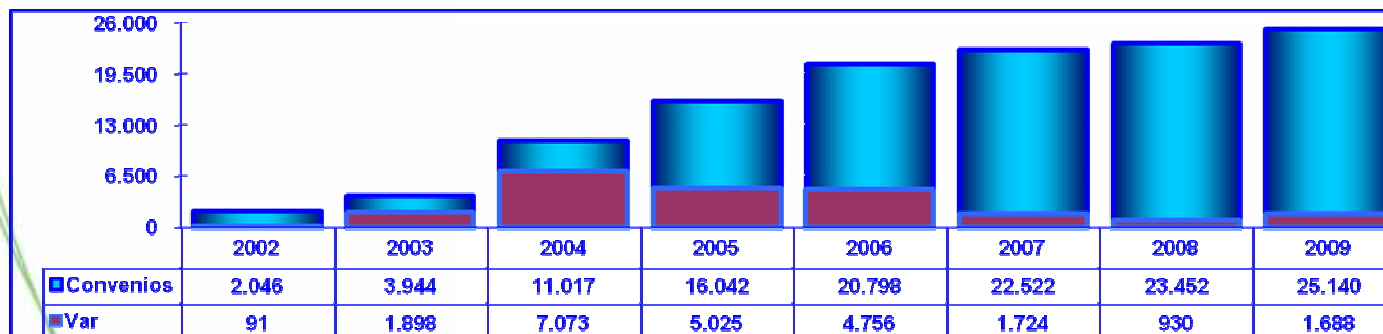
Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Gestión sobre usuarios con más de 6 meses de deudas

Mediante esta actividad se revisan permanentemente los usuarios con deuda superior a 6 meses, de lo que resultan convenios de pago o cortes del servicio.



	2007	2008	2009
Usuarios	162,228	169,616	176,590
Usuarios Morosos > 6 meses de deuda	20,966	20,399	21,314
% De suspendidos	13%	12%	12%
Reconexiones Alcanzadas	9,120	6,768	8,604
M3 Recuperados	100,320	96,448	94,644

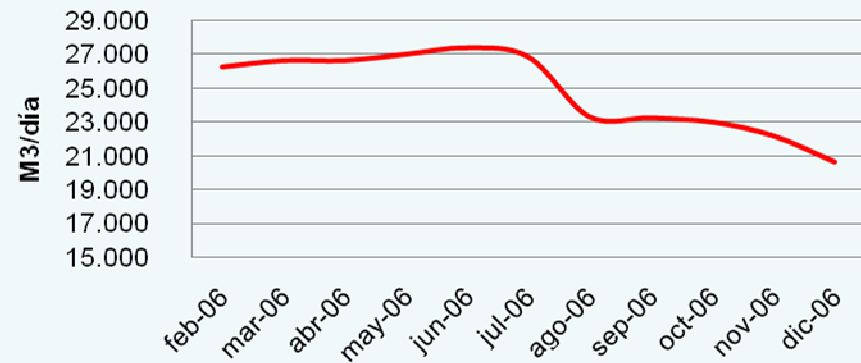


Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Suministro a la presión mínima requerida

Instalación de 35 VRPS disminuyendo la presión de 25MCA hasta la mínima presión exigida por la norma que es de 15 MCA, logrando disminuir la distribución en más de 5000m³/día

Disminución del agua distribuida



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Proyectos

Instalación de sellos de seguridad con códigos de barras

1. Seguimiento mensual a los sellos instalados.
2. Desarrollo de un modulo de gestión para sellos con códigos de barras.
3. Desarrollo de un modulo para la gestión de inspecciones
4. Aplicación de sanciones a los usuarios donde se detecte cambio a alteración de sellos



Estrategias en Zonas de Difícil Gestión

Contratos de gestión integral por éxito

Mediante este tipo de contrato se contratan las actividades de:

1. Gestión de detección de legalización de ilegales
2. Gestión detección y normalizaciones de fraudes
3. Gestión de cartera por éxito
4. Gestión de cambio medidores

Las gestiones anteriores los proveedores de servicios externos reciben un beneficio por el éxito o logros de la gestión.

Además serán evaluados periódicamente mediante indicadores de gestión.

Conclusiones

1. Las acciones de control de pérdidas en zonas de difícil gestión si bien no son rentables el no hacerlas significaría un deterioro adicional del índice de pérdidas.
2. Generar alternativas de financiación del servicio a personas extremadamente pobres diferentes al subsidio.
3. Mayor sensibilización de los organismos responsable de la aplicación de las normas sobre defraudación de fluidos.
4. El nivel de pérdidas en zonas de difícil gestión esta influenciado por factores exógenos que no son de la plena gobernabilidad de las empresas por lo tanto deberían buscarse indicadores externos para medir la gestión en estas zonas y no castigar el índice de pérdidas.