

ASUNTO: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
NÚMERO DE CONVENIO: SAPAM/CPS/04/2022

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Contrato de prestación de servicios profesionales que celebran por una parte el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Municipal de Valle de Santiago, representado legalmente por los C.C. José Andrés Zúñiga Escobedo, Lic. María Concepción Álvarez Hernández, C.P. Diego Soto Silva, en su carácter de Presidente, Secretario y Tesorero del Consejo Directivo del "SAPAM", quienes cuentan con las facultades suficientes para suscribir el presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 fracción I, XVI, XXXV, XXXIX, XLVII, artículo 45 fracción V y demás aplicables del Reglamento que Regula la Prestación de los Servicios en Materia de Agua en el Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato, que en lo sucesivo se le denominará "SAPAM", y por la otra parte el C. LAE. Antonio Amador Costal Barrionuevo, a quien en lo sucesivo se le denominara "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", contrato que ambas partes están de acuerdo en celebrar al tenor de las declaraciones y clausulas siguientes: -----

### DECLARACIONES

#### 1.- "SAPAM" declara que:

- 1.1 Es una persona jurídico colectiva denominada: Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato (SAPAM); **Es un Organismo Público Descentralizado, que tiene por objetivo la prestación del servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales y saneamiento, así como la planeación, programación y ejecución de las obras de ampliación, rehabilitación y mejoramiento, para el abastecimiento de agua potable y las relativas al alcantarillado, saneamiento y re uso de aguas del Municipio de Valle de Santiago, en el estado de Guanajuato.** Lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 147 de la Ley Orgánica para los Municipios del Estado de Guanajuato, en relación directa con lo dispuesto en los artículos 1, 7, 14, 15 y 16 del Reglamento que Regula la Prestación de los Servicios en Materia de Agua en el Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato, publicado mediante periódico oficial del Estado de Guanajuato, de fecha 22 de febrero del año 2022 dos mil veintidós. -----
- 1.2. Los C.C., José Andrés Zúñiga Escobedo, Lic. María Concepción Álvarez Hernández, C.P. Diego Soto Silva, en su carácter de presidente, secretario y tesorero del Consejo Directivo del "SAPAM", cuentan con las facultades suficientes para suscribir el presente contrato de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 fracciones I, XVI, XXXV, XXXIX, XLVII, artículo 45 fracción V y demás aplicables del Reglamento que Regula la Prestación de los Servicios en Materia de Agua en el Municipio de Valle de Santiago, Guanajuato; y de conformidad con los nombramientos debidamente expedidos por el Ayuntamiento de fecha 25 veinticinco de marzo de 2022 dos mil veintidós. -----
- 1.3. Para el correcto desempeño y optimización de las atribuciones que tiene encomendadas, requiere contratar los servicios profesionales que proporciona "EL PRESTADOR DE SERVICIOS". -----

ASUNTO: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
NÚMERO DE CONVENIO: SAPAM/CPS/04/2022

1.4. Que señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en: Calle Libertad número 22 veintidós, Zona Centro. C.P. 38400 de la Ciudad de Valle de Santiago, Guanajuato; Tel: **(456) 6430021** y correo electrónico: [direccion@sapamvalle.com.mx](mailto:direccion@sapamvalle.com.mx) y/o [sapam\\_dir@hotmail.com](mailto:sapam_dir@hotmail.com) conforme a lo estipulado en el artículo 17 del Reglamento que Regula la Prestación de los Servicios en Materia de Agua en el municipio de Valle de Santiago, Guanajuato. mismos que señala para los fines y efectos derivados del presente contrato. -----

2.- "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", declara que:

2.1 Es una persona física, identificándose con **credencial para votar vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral, con clave de elector CSBRAN58092330H500**, de profesión Licenciado en Administración de Empresas, con **actividad Empresariales y profesionales** y que opera de acuerdo con las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos y se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. 

2.2 Se encuentra en posibilidades de brindar sus servicios profesionales, ya que **dispone de los conocimientos amplios y suficientes para cumplir satisfactoriamente el presente contrato**, del cual afirma no tienen ningún impedimento físico, mental o legal para celebrarlo. -----

2.3 Tiene por **objeto** dentro de la celebración del presente contrato el de **impartir cursos de capacitación para el Consejo de Administración, Directivos y personal del área comercial del "SAPAM"**. -----

2.4 Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que se encuentra al corriente de sus contribuciones fiscales, conforme a lo dispuesto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación Vigente. -----

2.5 Su Registro Federal de Contribuyente es: **COBA580923PA9**. -----

2.6 Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, el domicilio ubicado en: **Calle Oriente número 253 B 43, colonia Agrícola Oriental, de la alcaldía de Iztacalco, Ciudad de México, C.P. 08500**. Correo electrónico [kostal00@gmail.com](mailto:kostal00@gmail.com), mismos que señala para los fines y efectos derivados del presente contrato. -----

AMBAS PARTES DECLARAN CONJUNTAMENTE QUE:

ÚNICA. - Se reconocen recíprocamente la personalidad y capacidad con que se ostentan y sujetan la voluntad al tenor de las siguientes: -----

CLÁUSULAS

OBJETO DEL CONTRATO:

PRIMERA. - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a proporcionar al "SAPAM", el servicio profesional consistente en **cursos de capacitación para el Consejo de Administración, Directivos y personal del área comercial del "SAPAM"**, por lo que se anexa el proyecto de propuesta al presente. -----

ASUNTO: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
 NÚMERO DE CONVENIO: SAPAM/CPS/04/2022

**SEGUNDA.** - Se obliga "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", a comenzar las capacitaciones a partir del día 05 cinco de abril de la presente anualidad y concluyendo el día 21 veintiuno de abril del año corriente, por lo que se compromete a realizar a modo de seguimiento derivado de su capacitación **5 cinco visitas en las instalaciones de el "SAPAM"**, cada una de dos días, (16 horas promedio por visita al "SAPAM), en un periodo de cinco meses posteriores después de la capacitación, por lo cual ya se incluyen en contraprestaciones los gastos y viáticos. -----

**OBLIGACIONES DE EL "SAPAM".**

**TERCERA: CONTRAPRESTACIÓN.** - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" acepta que el "SAPAM", le pague como contraprestación a sus servicios prestados correspondientes a la 1ª etapa de capacitación la cantidad de \$81,200.00 (ochenta y un mil doscientos pesos 00/100 m.n.) **más IVA**, y de la 2ª etapa la cantidad de \$244,992.00 (doscientos cuarenta y cuatro mil novecientos noventa y dos pesos 00/100 m.n.), **más IVA**.

Costos de la Primera Etapa.

concepto	costo	IVA	Costo total
1.- Curso capacitación para el Consejo de Administración, Directivos. "La prestación de los servicios de Agua y Saneamiento"	\$37,120.00	\$5939.20	\$43,059.20
2.- Capacitación para personal del área comercial	\$44,080.00	\$7,052.80	\$51,132.80
<b>Total</b>	<b>\$81,200.00</b>	<b>\$12,992.00</b>	<b>\$94,192.00</b>

Costos de la Segunda Etapa.

concepto	costo	IVA	Costo total
1.- Recopilación de información, validación y revisión en campo de las tareas de diagnostico que se les encomendó en curso.	\$150,336.00	\$24,053.76	\$174,389.76
2.- Análisis de información, emisión de propuestas de mejoramiento y elaboración de borradores de las sugerencias de cambio, adecuación o reforzamiento.	\$69,600.00	\$11,136.00	\$80,736.00
3.- Preparación de documentos finales con las recomendaciones acordadas por todas las partes.	\$25,056.00	\$4,008.96	\$29,064.96
<b>Total</b>	<b>\$244,992.00</b>	<b>\$39,198.72</b>	<b>\$284,190.72</b>

Modalidad de pago será cubierta en un anticipo correspondiente al 30%, y el resto será diferido a 5 cinco pagos contra entrega de evidencia; La forma de pago será vía transferencia bancaria al número de cuenta: **1162379155**, con clabe interbancaria: 012180011623791554, de la Institución Bancaria BBVA. -----

**SUPERVISIÓN.**

**CUARTA.** - el "SAPAM" designa a persona empleada de confianza del organismo, para tal efecto, es decir la supervisión de las actividades desarrolladas por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", así como el resultado de los servicios pactados en el contrato. -----

**I. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.**

**ASUNTO: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
NÚMERO DE CONVENIO: SAPAM/CPS/04/2022**

**QUINTA.** - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a aplicar su capacidad y sus conocimientos para cumplir satisfactoriamente con las actividades que le encomiende el "SAPAM", así como a responder de la calidad de los servicios y de cualquier otra responsabilidad en la que incurra. -----

**SEXTA.** - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a desempeñar los servicios objeto del contrato a el "SAPAM" en forma personal e independiente, por lo que será el único responsable de la ejecución de los servicios cuando no se ajusten a los términos y condiciones de este contrato. -----

**SEPTIMA.** - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a no divulgar a terceras personas, por medio de las publicaciones, informes, o cualquier otro medio, los datos y resultados que obtengan con motivo de la prestación de los servicios objeto de este contrato, o la información que el "SAPAM" le proporcione o a la que tenga acceso en razón del objeto del presente Contrato. -----

**OCTAVA.** - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no podrá ceder en forma parcial ni total a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones derivadas del presente Contrato. -----

**NOVENA.** - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" comunicará a el "SAPAM", cualquier hecho o circunstancia que por virtud de los servicios prestados pudiera beneficiar o evitar perjuicio a la misma. -----

**OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**RESCISIÓN Y TERMINACIÓN.**

**DECIMA.** - El "SAPAM", podrá rescindir el presente Contrato, sin necesidad de juicio, por cualquiera de las siguientes causas imputables a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS": -----

- a) Por prestar los servicios deficientemente, de manera importuna o por no apearse a lo estipulado en el presente contrato;
- b) Por no observar la discreción debida respecto de la información a la que tenga acceso como consecuencia de los servicios encomendados;
- c) Por suspender injustificadamente la prestación de los servicios negarse a corregir lo rechazado por el "SAPAM";
- d) Por impedir el desempeño normal de labores de el "SAPAM" durante la prestación de los servicios;
- e) Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

Para los efectos a los que se refiere esta cláusula el "SAPAM" comunicará por escrito a "EL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS", el incumplimiento en que este haya incurrido, para que, en un término de **10 diez** días hábiles, exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas correspondientes. -----

Trascurrido el termino señalado en el párrafo anterior, el "SAPAM" y tomando en cuenta los argumentos y pruebas ofrecida por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", determinara de manera fundada y motivada si resulta procedente o no rescindir el contrato y comunicara por escrito a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" dicha determinación. -----



ASUNTO: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
NÚMERO DE CONVENIO: SAPAM/CPS/04/2022

**DECIMA PRIMERA.** - Las partes acuerdan que serán causas de terminación del presente contrato, las que continuación se señalan:

1. La reacción del objeto materia del presente Contrato, en los términos de la Cláusula primera del mismo;
2. El vencimiento del término Convenio por las partes;
3. Por mutuo consentimiento de las partes;
4. Por caso fortuito o de fuerza mayor, o alguna otra circunstancia que haga imposible el cumplimiento del objeto material del presente Contrato; y
5. Por incurrir en alguna casual recepción. -----

**DECIMA SEGUNDA.** - El "SAPAM" en cualquier momento, podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin responsabilidad para este, y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, dando aviso por escrito a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" con **15 quince** días hábiles de anticipación. En todo caso el "SAPAM" deberá cumplir los honorarios que correspondan a los servicios prestados y que haya recibido a su entera satisfacción. -----

**DECIMA TERCERA.** - "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no será responsable por cualquier evento de caso fortuito o de fuerza mayor que se impida participar o totalmente cumplir con las obligaciones contraídas por virtud del presente contrato, en el entendido de que dichos supuestos deberán ser debidamente acreditados. -----

**RELACIÓN LABORAL.**

**DÉCIMA CUARTA.** - las partes acuerdan que por tratarse del presente de un contrato civil de prestación de servicios sujeto al pago de honorarios profesionales y al no existir en consecuencia una relación de tipo laboral entre ambas. -----

**DECIMA QUINTA.** - En caso de incumplimiento de las obligaciones que contrae "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" en virtud de este contrato, el "SAPAM" podrá optar por exigir la rescisión o cumplimiento del mismo. -----

**VIGENCIA DEL CONTRATO.**

**DECIMA SEXTA.** - El presente contrato de servicios profesionales empieza a correr a partir de la fecha de firma **05 cinco de abril de 2022, dos mil veintidós**, y teniendo como fecha de término hasta la culminación de las 5 cinco visitas derivas de la segunda etapa de capacitación.

**INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO.**

**DECIMA SEPTIMA.** - Las partes aceptan que el presente contrato es de naturaleza civil por lo que se regirá por las disposiciones contenidas en el Código Civil para el Estado de Guanajuato, y en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, se someterán a la jurisdicción de los Tribunales competentes a los de la ciudad de Valle de Santiago, Guanajuato, renunciando al fuero que se pudiera corresponder en razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa. -----

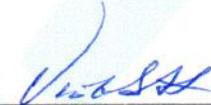
**ASUNTO: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
NÚMERO DE CONVENIO: SAPAM/CPS/04/2022**

Leído que fue el presente contrato y enteradas de las partes de su contenido y alcance legal lo firman de conformidad los contratantes a su expresa voluntad al margen y al calce en **04** cuatro tantos en todas y cada una de sus hojas, y sin que exista dolo, mala fe o coacción por ninguna de las partes, el cual se integra por 6 seis fojas llenas únicamente por el frente, en la ciudad de Valle de Santiago, Guanajuato, en fecha **5** cinco del mes de abril del **2022** dos mil veintidós.

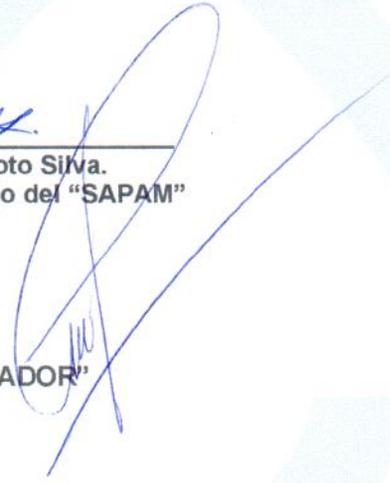
“SAPAM”

  
C. José Andrés Zúñiga Escobedo.  
Presidente del Consejo del “SAPAM”

  
Lic. María Concepción Álvarez Hernández.  
Secretaria del Consejo del “SAPAM”.

  
C. P. Diego Soto Silva.  
Tesorero del Consejo del “SAPAM”

“EL PRESTADOR”

  
LAE. ANTONIO AMADOR COSTAL BARRIONUEVO.  
Prestador de Servicios del “SAPAM”.

**Cursos de Capacitación para Directivos y personal del  
Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Valle de  
Santiago (SAPAM)**

## **Cursos de Capacitación para el Consejo de Administración, Directivos y personal del área comercial del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Valle de Santiago (SAPAM)**

### **Antecedentes**

Uno de los principales problemas que afrontan los Organismos prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento en el país, es la movilidad de su personal directivo y mandos medios, derivado del cambio de las administraciones municipales. Esta situación provoca períodos de inamovilidad por el desconocimiento, las más de las veces, que presenta el nuevo personal que se incorpora, y que deriva en falta de continuidad de los planes de desarrollo, pérdida de oportunidades y rezago en el mejoramiento de los servicios proporcionados a nuestras poblaciones.

Una forma de paliar los efectos de esa movilidad y acelerar el proceso de incorporación y adaptación de los nuevos directivos, es brindarles, al comienzo de cada administración, un panorama de los principales problemas que enfrentarán, así como darles conocimientos básicos de lo que es una gestión y operación eficientes.

Por otro lado, los organismos enfrentan la falta de conocimientos y capacidades técnicas de su personal, los cuales las más de las veces carecen de la debida instrucción para la realización de las labores cotidianas que deben desarrollar los prestadores de los servicios de agua y saneamiento. Lo anterior se deriva, entre otros, de que:

- No existen, están desactualizados, no se aplican o no existe correspondencia entre los que dicen los manuales (organización, procedimientos, y políticas, entre otros), con lo que en realidad se hace;
- Se presentan continuos cambios de personal, la gran mayoría propiciada por los cambios de administración;
- Por lo regular la contratación del personal se da sin una base objetiva de los conocimientos y habilidades básicas que deben poseer;
- No existen programas de capacitación que respondan a un plan de desarrollo de largo plazo y dirigido a proporcionar los conocimientos que demanda la prestación de los servicios;
- No existe evaluación del desempeño;
- No existen planes, procedimientos, ni políticas para que los trabajadores sean reconocidos y remunerados de acuerdo a su proceso de desarrollo y resultados aportados a los Organismos;

Para solventar la problemática descrita proponemos la ejecución de varias acciones divididas en tres etapas:

**1ª. Etapa.-** Capacitación a Directivos y consejo de administración del SAPAM, sobre los principales retos que enfrentan los prestadores de los servicios de agua y saneamiento, así como, capacitación al personal que se desempeña en el área comercial.

**2ª. Etapa.-** Acciones de seguimiento al proceso de capacitación al personal que labora en el área comercial.

**3era. Etapa.-** Proceso de implementación de cambios y adecuaciones, derivados de las acciones de seguimiento al proceso de capacitación (el contenido y alcance de esta etapa se definirá al término de las dos etapas anteriores).

## 1era. Etapa, capacitación

Los cursos que a continuación presentamos consideran la problemática anteriormente descrita y facilitarán a los nuevos cuadros de mando tomar decisiones de manera informada, considerando los aspectos fundamentales a llevar a la práctica y minimizar los efectos negativos que se pueden generar por falta de experiencia en la gestión y operación de los servicios.

### 1. Capacitación a consejo de administración y directivos

#### La Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento

Día 1

**Objetivo.** - Introducir a los miembros del Consejo Directivo del SAPAM en el conocimiento de los principales retos que enfrentan los prestadores de los servicios de agua, así como brindarles una guía para el diseño y ejecución de las acciones que se deben emprender para la prevención y corrección de desviaciones, errores y omisiones en la gestión de los servicios.

Hora	Subtema	Objetivo
8:30 a 9:00		REGISTRO
9:00 a 10:30	Marco legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Valle de Santiago en el ejercicio de sus funciones.</li> </ul>
10:30 a 11:30	Políticas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los participantes conozcan la importancia de las políticas públicas para una adecuada gestión de los servicios.</li> </ul>
11:30 a 11:50	• RECESO	
11:50 a 14:00	La problemática de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los principales problemas que enfrentan los Prestadores de los Servicios, el origen de ellos y las posibles soluciones</li> </ul>

• Día 2

8:30 a 9:00	• REGISTRO	
9:00 a 10:00	El Derecho Humano de Acceso al Agua Potable y el Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las obligaciones emanadas de las disposiciones establecidas en el Artículo 4º Constitucional</li> </ul>
10:00 a 11:00	La Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de los Prestadores de los Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los participantes conozcan un modelo para determinar la Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos de los Prestadores de los Servicios</li> </ul>
11:00 a 11:20		RECESO
11:20 a 12:50	Acciones y estrategias para el desarrollo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar a los participantes algunas metodologías para la planeación de los servicios, para alcanzar su desarrollo sostenible.</li> </ul>

- 12:50 a 14:00 La teoría de sistemas aplicada a la prestación de los servicios de agua
  - Conocer las ventajas que aporta el análisis de los servicios de agua y saneamiento utilizando la Teoría General de Sistemas.

• Día 3

- 8:30 a 9:00 • REGISTRO
- 9:00 a 10:00 Indicadores de Gestión
  - Conocer la importancia de utilizar indicadores para una adecuada gestión de los servicios
- 10:00 a 11:30 Costos y Tarifas de los servicios
  - La trascendencia de conocer los costos reales para alcanzar la sostenibilidad de los servicios
- 11:30 a 11:50 RECESO
- 11:50 A 13:30 La estructura de organización
  - Que los participantes conozcan los componentes organizacionales mínimos deseables para la prestación de los servicios
- 13:30 a 14:00 CLAUSURA

## 2. Capacitación para personal del área comercial

**Objetivo.** - Brindar al personal que labora en el área Comercial del SAPAM, conocimientos, habilidades, y herramientas básicas para la eficiente conducción o realización de las actividades propias del cargo que desempeñan

### DÍA 1

15:00 – 15:30	Registro de participantes
15:30 – 15:45	Bienvenida e inauguración del curso
15:45 – 16:00	Encuadre
16:00 – 16:20	Evaluación inicial
16:20 – 17:30	Teoría de sistemas aplicada a la prestación de servicios de agua potable y saneamiento
17:30 – 17:50	Ejercicio 1
17:50 – 18:00	<b>Receso</b>
18:00 – 19:00	La importancia del Sistema Comercial para la sostenibilidad de los servicios
19:00 – 20:15	Características del mercado de los servicios y las ventajas que aporta a la organización en general
20:15 – 20:30	Preguntas y comentarios cierre del primer día

### DÍA 2

15:00 – 15:30	Registro de participantes
15:30 – 16:50	El padrón de usuarios, elementos que lo integran, su importancia e impacto para una eficiente comercialización de los servicios.
16:50 – 18:10	El Marco Legal y Reglamentario que establece las bases para la prestación de los servicios.
18:10 a 18:30	<ul style="list-style-type: none"><li>• RECESO</li></ul>
18:30 – 20:00	Los datos que debe comprender el Padrón de Usuarios y su clasificación: <ul style="list-style-type: none"><li>• Por servicios convencionales</li><li>• Por servicios no convencionales</li></ul>
20:00 – 20:20	Preguntas y comentarios cierre del día 2

### DÍA 3

15:00 – 15:30	Registro de participantes
15:30 – 16:40	Validación en campo de confiabilidad del Padrón
16:40 – 17:30	Estructura organizacional para atención del Padrón de Usuarios:
17:30 – 17:50	<b>Receso</b>

17:50 – 20:00 Procedimientos y políticas de gestión, mínimos necesarios para mantener un Padrón actualizado:

20:00 – 20:20 Preguntas y comentarios. Ejercicio 2 y cierre del día 3

#### DÍA 4

15:00 – 15:30 Registro de participantes

15:30 – 17:00 Subsistema de Medición

17:00 – 17:15 Ejercicio 3

17:15 – 18:15 La facturación y recuperación de los valores facturados 1ª Parte

18:15 – 18:30 **Receso**

18:30 – 19:00 Ejercicio 4

19:00 – 20:00 La facturación y recuperación de los valores facturados 2ª Parte

20:00 – 20:15 Ejercicio 5

20:15 – 20:30 **CLAUSURA**



## Contenido Temático

### 2ª. Etapa, seguimiento a la capacitación

#### **Acciones de Seguimiento al Proceso de Capacitación al Personal que Labora en el Área Comercial**

Algunos aspectos fundamentales de los procesos de capacitación que se imparten en el subsector agua potable, y que en la mayoría de los casos se dejan de lado, es lo correspondiente a la verificación de la aplicación de los conocimientos que adquiere el personal instruido. Es muy común que el personal asista a cursos especializados de acuerdo al área en la que se desempeñan, realicen ejercicios y prácticas, reciban manuales de los conocimientos, se les haga una evaluación del aprovechamiento en el curso, y se les entrega una constancia de haber participado, sin embargo, algo que por lo regular ningún curso contempla, es la verificación de que esos nuevos conocimientos sean aplicados para el mejoramiento de los procedimientos que se ejecutan en el trabajo cotidiano, y que esto se traduzca en mejores resultados para la prestación de los servicios.

Para lograr que el conocimiento teórico y/o práctico, que recibe el personal de los prestadores de los servicios se traduzca en el mejoramiento de las eficiencias de las organizaciones, es necesario que se le dé continuidad a través del establecimiento de acciones de seguimiento y verificación, para validar que la instrucción recibida realmente contribuye a que los servicios que se proporcionan sean cada vez mejores, satisfagan las necesidades de gestión de las organizaciones, cumplan con las expectativas de las comunidades atendidas, sean el medio para alcanzar la sostenibilidad de la prestación de los servicios de agua y saneamiento, y se esté en posibilidades de cumplir con el mandato constitucional de garantizar el derecho humano de acceso al agua potable y saneamiento. Para alcanzar lo anterior, se proponen las siguientes acciones, a realizarse posteriormente a la realización de los cursos de capacitación:

1. Validación y revisión en campo de las tareas de diagnóstico que se les encomendó en el curso;
  - a. Los instruidos contarán con cuestionarios de diagnóstico por cada subsistema que comprende el sistema comercial, así como modelos de diferentes procedimientos que se aplican en el área comercial. En aula se realizarán ejercicios con los mismos cuestionarios, los cuales deberán validar y profundizar en sus respuestas, posterior a la conclusión del curso. En esta etapa se le pedirá al personal del organismo, si lo consideran pertinente, que emitan sugerencias de cambios, adecuaciones o reforzamiento de acciones, procedimientos, metas y objetivos.
  - b. El instructor deberá revisar, y en su caso observar y corregir posibles desviaciones durante el proceso de diagnóstico que efectuarán los alumnos. Estos trabajos comprenderán visita física a oficinas del SAPAM, y trabajo de gabinete por parte del instructor.
2. Se elaborarán borradores de las sugerencias de cambio, adecuación, o reforzamiento, derivadas de los trabajos instructor/funcionario, los cuales serán discutidos con todos los involucrados y directivos de SAPAM, para alcanzar acuerdos sobre lo que se tiene que modificar, adecuar, o erradicar, emitiéndose los documentos finales;

## Contenido Temático

### 3era. Etapa, implementación de las acciones propuestas en la 2ª etapa

Como mencionamos en los apartados anteriores, el inicio de la solución a los problemas que se enfrentan en la gestión de los servicios y su mejoramiento, requiere en su fase primaria que se contemplen cuando menos 3 procesos claramente definidos:

1. El análisis de la conformación de la organización (2ª Etapa de esta propuesta), que comprende no solo la estructura de mando y niveles de decisión (organigrama), debe considerar también la verificación del cumplimiento de los mandatos establecidos en el marco legal a través de las acciones que se realizan de manera cotidiana y el conocimiento que tiene el personal de ellos. Se analiza la planeación y distribución del trabajo, los procesos que se siguen para ejecutar cada función y acción, el empoderamiento de los responsables de hacerlo, la información que produce y los tiempos de emisión y recepción, los perfiles del personal que desempeña cada labor y su correspondencia con las exigencias del puesto, y la valoración de los resultados obtenidos, entre otros. La realización de un diagnóstico puede hacerse de la organización en su conjunto o de un área en lo particular, en este último caso se deben estudiar cuidadosamente los efectos que las acciones y resultados del área de estudio tiene en su entorno y éste en ella. En el caso de los trabajos motivo de esta propuesta, se realizará para el área comercial del SAPAM.
2. La capacitación del personal de las áreas de interés (1era. Etapa de esta propuesta), con objeto de brindarles el mínimo necesario de conocimientos sobre las principales responsabilidades que asume un funcionario en las acciones cotidianas que se le encomiendan, el conocimiento técnico que debe dominar para su correcto desempeño, la información que se debe transmitir, los tiempos en que se debe hacer, las líneas o canales de comunicación que se van a usar, las áreas con las se interactuará, y las consecuencias para la organización en su conjunto de no darse una eficiente gestión de datos e información, completa, en tiempo y forma.
3. Implementación de las recomendaciones, modificaciones y adecuaciones derivadas de los puntos 1 y dos. Esta tercera etapa puede demandar un tiempo de ejecución prolongado (según el proceso, los recursos requeridos o las modificaciones al marco legal y reglamentario necesarios). Se debe trabajar de manera continua para su realización, y como parte de nuestra recomendación, consideramos que la estrategia más conveniente es que se tenga personal dentro de la organización al cual se le den esas atribuciones, con la asesoría externa de un consultor que valide los avances, corrija las desviaciones o sugiera acciones complementarias.

En la propuesta económica que proponemos a continuación, no está considerado que se realice la Tercera Etapa en este momento.

**Costos del proceso de capacitación  
1era. Etapa**

CONCEPTO	COSTO	IVA	COSTO TOTAL
1. Curso Capacitación para el Consejo de Administración, Directivos <b>"La Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento"</b>	\$37,120.00	\$5,939.20	\$43,059.20
2. Capacitación para personal del área comercial	\$44,080.00	\$7,052.80	\$51,132.80
<b>Total</b>	<b>\$81,200.00</b>	<b>\$12,992.00</b>	<b>\$94,192.00</b>

La cotización incluye las horas de instrucción, USB con los archivos de los cursos y material de apoyo para cada participante, viáticos y gastos de viaje del instructor. En estos costos no se incluye el equipo de proyección, espacio físico y mobiliario para impartir la capacitación, ni alimentos y bebidas, los cuales deberán ser proporcionados por el SAPAM.

**Costos del proceso de seguimiento a la capacitación  
2a. Etapa**

CONCEPTO	Unidad de medida	Costo unitario	Unidades	Subtotal	IVA	Costo total
1. Recopilación de información, validación y revisión en campo de las tareas de diagnóstico que se les encomendó en el curso.	Hora	\$1,392.00	108	\$150,336.00	\$24,053.76	\$174,389.76
2. Análisis de información, emisión de propuestas de mejoramiento, y elaboración de borradores de las sugerencias de cambio, adecuación, o reforzamiento.	Hora	\$1,392.00	50	\$69,600.00	\$11,136.00	\$80,736.00
3. Preparación de documentos finales con las recomendaciones acordadas por todas las partes.	Hora	\$1,392.00	18	\$25,056.00	\$4,008.96	\$29,064.96
<b>Total 2ª Etapa</b>			<b>176</b>	<b>\$244,992.00</b>	<b>\$39,198.72</b>	<b>\$284,190.72</b>

Las acciones de la segunda etapa comprenden 5 visitas al SAPAM, cada una de dos días (16 horas promedio por visita a SAPAM), en un periodo de cinco meses. En esta cotización ya se incluyen los gastos de traslados y viáticos del consultor.

**ATENTAMENTE**  
**L.A.E. Antonio Amador Costal Barrionuevo**

Email.- [kostal00@hotmail.com](mailto:kostal00@hotmail.com)

Celular.- 33 3170 6992