

UN MODELO DE GESTIÓN COMUNITARIA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE YANAHURCO

Ing. Oscar Vásquez
MIDUVI Tungurahua
E mail: mballsaltos@yahoo.com
Sr. Juan Espinoza - Presidente JAAP
Sr. Jorge Villalba - Tesorero JAAP



archivo: MIDUVI-Tungurahua

En muchos aspectos técnicos, organizacionales, jurídicos, económicos y sociales, la Junta Administradora de Agua Potable Regional Yanahurco tiene una posición mejor establecida y exitosa que otras organizaciones que prestan este tipo de servicio. No obstante, afronta los mismos retos que el resto de este tipo de empresas comunitarias, entre los más importantes figuran: el manejo y protección de los páramos, operación y mantenimiento de las instalaciones, calidad de agua, administración del servicio y satisfacción del cliente. El enfrentar y vencer esos retos, implicó una propuesta para el cambio que provocó resistencia en ciertos grupos de interés, induciendo a una participación activa de todos los involucrados. El enfoque que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Yanahurco ha realizado es emplear estrategias que se fundamentan en sus recursos y habilidades existentes, como también estrategias que generan recursos y habilidades adicionales (nuevas), con el fin de crear oportunidades rentables, logrando la interacción, cooperación y toma de decisiones dentro del contexto de la organización.

Las directrices establecidas por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Yanahurco para cumplir la meta de atención al cliente con ingenio son:

- **Orientar toda la organización hacia el servicio al cliente.** Directivos, operadores y recaudadores colaboran estrechamente en el mejoramiento y en la implementación de nuevas formas de atención al cliente. En la actualidad la Junta desconcentra el servicio de cobros de agua, para dar mayor facilidad de acceso al usuario/a a cancelar sus planillas mensuales, mediante la construcción de tres oficinas estratégicamente ubicadas, equipadas con sistemas computacionales y demás inmobiliario para comodidad al cliente, donde los vocales principales de las comunidades junto con las recaudadoras tienen la capacidad para resolver problemas y no sólo para recibir sus pedidos o quejas.
- **Lograr la participación de los altos directivos en la atención.** Los dirigentes y líderes comunitarios colabo-

ran y participan periódicamente en los programas de capacitación dirigidos al fortalecimiento de los operadores del sistema, los programas de capacitación los realizan el personal técnico-social del MIDUVI-Tungurahua y se enfoca a tres temas generales:

1. Conocimiento y mejoramiento de habilidades en administración, operación y mantenimiento del sistema.
2. Ley, reglamentos y políticas de la Junta.
3. Técnicas de atención al cliente.

El Presidente así como los demás miembros del directorio regularmente acompañan a los operadores en las visitas a los usuarios/as. En el presupuesto anual está estatuido la designación para capacitación por un monto de US\$1000.

- **Establecer relaciones estrechas y duraderas con los usuarios/as.** Todo/a usuario/a que necesita una ayuda, informa al vocal principal de la comunidad (miembro del directorio) y éste mediante comunicación por radiotransmisor informa al equipo de operadores quienes inmediatamente se desplazan al lugar a dar soluciones. El vocal principal de la comunidad lleva un registro de las relaciones con los clientes, el tipo de problema atendido si es en el tanque de reserva de la comunidad, red de distribución, tanques rompe-presiones o en las acometidas domiciliarias, y también registra cuál de los operadores atendió el caso; para posteriormente en las sesiones ordinarias del di-

rectorio informar todas las actividades relacionadas con la atención de las quejas de los/as usuarios/as.

Con estas estrategias implementadas de personalización, apoyo y tiempo de respuesta al cliente, se ha logrado:

- Variar las características del servicio para ajustarlo a las necesidades exclusivas de grupos de usuarios/as, lo que ha contribuido a atraer a los/as usuarios/as más renuentes, y
- La lealtad de los usuarios/as a la Junta Administradora que se refleja en el pago de las tarifas, presentando un bajo índice de morosidad.

El equipo de operadores está compuesto de 6 personas con un líder, trabajan a tiempo completo y disponen de un vehículo equipado con materiales y accesorios indispensables para suplir cualquier emergencia y una moto, cada operador dispone de radiotransmisor.

El cambio se generó de acuerdo a:

Este cambio significativo en la atención al cliente se ha logrado mediante:

- El diseño e implementación del plan anual de actividades y del presupuesto aprobado por la Asamblea General.
- La aplicación de la Ley y Reglamentos.
- El control computarizado del movimiento de materiales y accesorios.
- El control computarizado del movimiento económico.
- La evaluación semestral del MIDUVI y de la comisión designada por la Asamblea General.

PARROQUIA YANAHURCO – CANTÓN MOCHA - PROVINCIA DE TUNGURAHUA

COMUNIDADES QUE SE BENEFICIAN

CANTÓN MOCHA:

PINGUILI LAS LAJAS
ACAPULCO
YANAHURCO Y SUS 6 BARRIOS

CANTÓN CEVALLOS:

LA UNIÓN
SANTO DOMINGO
EL MIRADOR
CORAZÓN DE JESÚS
BELLAVISTA
SAN PEDRO
LA FLORESTA
PARTE DEL CENTRO URBANO

CANTÓN TISALEO:

PALAHUA EL TRIUNFO
ALOBAMBA
EL PORVENIR DE SANTA LUCÍA LA LIBERTAD

CANTÓN AMBATO:

SAN JACINTO
PALAHUA EL CARMEN
MONTALVO CENTRO
BARRIO AMAZONAS
LUZ DE AMÉRICA
SAN PEDRO DE MONTALVO
EL EMPALME
SAN FRANCISCO
LA ESPERANZA
HUACHI TOTRAS

CONSIDERACIONES

- 146 km de redes de tubería pvc-p en diferentes diámetros.
- 2500 conexiones domiciliarias con medidores funcionando.
- Sirve al municipio de Cevallos mediante la entrega de 10000 m3 de agua como promedio mensual, regulados a través de un macromedidor de agua.
- Caudal captado 31.27 litros/seg. del sector de Sachahuayco.
- Para el tratamiento del agua se dispone de 8 filtros de Tritón prefabricados a base de sílice con una capacidad de filtrado de 8.5 litros/seg cada uno. La desinfección del agua se realiza diariamente con hipoclorito de calcio.
- Todas las áreas de terreno donde están construidas las unidades del sistema de agua potable están legalizadas mediante escrituras.