

Capítulo 1. Antecedentes

Hace poco más de un siglo, las familias mexicanas no contaban con agua corriente, sino sólo con algún depósito de gran tamaño para almacenarla a partir del cual se surtían para los diversos usos; además no contaban con un sistema de drenaje, en vez de eso se conectaban a una fosa que tenía que ser evacuada periódicamente. En la actualidad cuando necesitamos agua nos basta con abrir el grifo, además de que podemos acceder a dicho recurso desde varias partes de nuestra casa o lugar de trabajo, varias veces al día. Sin duda este es un servicio que eleva nuestra calidad de vida.

Gran parte de estos cambios han sido posibles gracias a la evolución institucional y legal que han sufrido los servicios de agua potable y saneamiento en México, la cual se puede ubicar en tres etapas principales: la centralista de las juntas federales de agua potable, la municipalista, y finalmente la etapa empresarial de los organismos operadores descentralizados y autónomos que impulsa la CONAGUA.

A principios de 1948 se tenía la mentalidad de que la capacidad técnica y las ideas progresistas deberían concentrarse en el gobierno de la República y desde ahí promover el proceso de desarrollo del país. En consecuencia, el servicio de agua potable fue atraído hacia la esfera del gobierno federal, ya que se pensaba que en la provincia no existían cuadros técnicos preparados y que la población era muy conservadora como para emprender los cambios necesarios. Es así como se formaliza el proceso centralizador, cuando la Secretaría de Recursos Hidráulicos (SRH) crea la Dirección General de Agua Potable y Alcantarillado (DGAPA) para hacerse cargo de los sistemas de agua potable y saneamiento de las ciudades mexicanas.

La DGAPA se apoyó en las recién creadas Juntas Federales de Agua Potable para el manejo local de los sistemas hidráulicos. Dichas juntas estaban compuestas por el representante de la SRH, el del gobierno estatal, otro del municipal y dos representantes del sector privado. De este modo, se abrían espacios para la participación de representantes del gobierno local y empresarios, aunque las decisiones más importantes eran tomadas por los funcionarios de la SRH, ya que su representante era el encargado del presupuesto, de la definición de tarifas y cobro de los servicios, además de la dirección técnica de las obras.

Debido al gran crecimiento de las ciudades y a fin de acelerar la construcción de los sistemas de agua potable, en 1956 se promovió la Ley de Cooperación para la Dotación de Agua Potable en México, en la que se establece que el Gobierno Federal realizaría las obras de infraestructura de agua potable mediante inversiones no recuperables, a cambio de que la dirección y administración técnica quedaran en manos de la SRH. Dado el incremento en el número de sistemas hidráulicos, para 1976, la DGAPA ya no fue suficiente para atender a todos los usuarios en cuanto a las demandas de nuevas tomas o más horas de servicio,

teniéndose que crear la Dirección General de Operación de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado (DGOSAPA), como una oficina más especializada dedicada exclusivamente a la supervisión y operación de dichos sistemas. Además el Gobierno Federal transfirió algunas responsabilidades de la SRH a la recién creada Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas (SAHOP), la cual seguía manteniendo el control centralizado de este servicio en el gobierno.

En 1980 la SAHOP transfirió el manejo de algunos sistemas de agua potable a los estados, y estos a su vez delegaron esta responsabilidad a algunos municipios como parte de un programa de descentralización; aunque la responsabilidad de la inversión en infraestructura seguía siendo de la dependencia Federal. En 1982 se creó la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología (SEDUE), encargada de la infraestructura hidráulica, la cual comenzó a transferir los servicios hacia los estados o municipios.

Tabla 1.1 Evolución del abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado durante la etapa centralista

Año	Evento
1948	La Secretaria de Recursos Hidráulicos (SRH) crea la Dirección General de Agua Potable y Alcantarillado (DGAPA)
1949	Se expide el Reglamento de las Juntas Federales de Agua Potable
1956	Se aprueba la Ley de Cooperación para Dotación de Agua Potable a los Municipios
1971	La SRH crea la Dirección General de Operación de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado (DGOSAPA)
1976	Sus funciones se transfieren a la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas (SAHOP)
1980	El manejo de los sistemas de abastecimiento de agua potable se transfieren los estados
1982	La nueva Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología (SEDUE) absorbe la función de las obras públicas y de infraestructura.
1983	Una reforma constitucional del artículo 115 transfiere la administración del agua potable y alcantarillado a los municipios y estados

Fuente: Olivares R., et al., 2008¹

Con la reforma del artículo 115 constitucional, impulsada por el presidente Miguel de la Madrid, se definió de manera explícita que los servicios de agua potable eran responsabilidad primaria de los municipios, con la intervención de los estados cuando fuese necesario. Para completar la descentralización de la administración, infraestructura e inversión del agua potable, los gobiernos estatales deberían realizar los cambios legales

¹ Olivares R., et al., 2008, “*El Agua Potable en México: Historia reciente, actores, procesos y propuestas*”, ANEAS, México D. F., 365 págs.

necesarios y los municipios deberían contar con un marco legal completo para poder prestar los servicios.

Par concretar dicha reforma, en 1983 se publicó un acuerdo para transferir la construcción y administración de los sistemas hidráulicos a los gobiernos Estatales para que ellos a su vez pasaran las responsabilidades a los municipios. Para elevar la capacidad operativa municipal, y por decreto presidencial, se creó el Centro Nacional de Estudios Municipales (CNEM), encargado de guiar el proceso de reforma municipal.

Sin embargo, la municipalización no generó los resultados esperados. El Gobierno Federal sólo traspasó a los estados y municipios un servicio problemático que requería grandes inversiones, gran capacidad técnica, manejo financiero, además de que los ingresos por cuotas eran muy inferiores a las necesidades operativas y de inversión. Asimismo, no se brindó el apoyo esperado por parte del Gobierno Federal a este proceso de municipalización, lo que se debió en gran parte a la crisis financiera del gobierno del presidente De la Madrid. Esto provocó que a finales de 1988 solo un tercio de los estados hubieran logrado municipalizar completamente los servicios de agua de acuerdo con lo establecido a partir de la reforma al artículo 115, mientras que en el resto de los estados los servicios permanecían en el nivel estatal.

Claramente la política de reforma municipal fue muy amplia y ambiciosa, ya que se confirieron nuevas responsabilidades al municipio, pero sin el apoyo financiero que requerían estas nuevas cargas.

Con la llegada de Carlos Salinas a la presidencia en 1988, se diseñó una innovadora política que consistía en promover la asignación de los servicios de agua potable a organismos especializados en la operación, pero con autonomía administrativa y autosuficiencia financiera; además de contar con una firme orientación empresarial o mercantil.

En enero de 1989 se crea la Comisión Nacional del Agua como un organismo descentralizado responsable de las grandes obras hidráulicas, así como de la creación de una nueva política del agua para el redimensionamiento del Estado y el impulso del libre mercado. Así la CONAGUA llegó a convertirse en la reguladora de los sistemas de agua potable administrados por los estados y municipios; además de proponer la descentralización, autonomía e impulsar la participación privada en la operación de los servicios.

Los nuevos organismos operadores deberían contar con nuevos objetivos que les permitieran acabar con los vicios arrastrados, derivados de manejos políticos y en donde el patrimonio era desviado a fines ajenos al servicio. Dichos objetivos eran:

1. Otorgar capacidad legal y patrimonio propio a los organismos operadores, para fortalecer su autonomía y así poder convertirse en empresas descentralizadas a nivel estatal y municipal.
2. Eliminar la simulación legal y promover la real participación de los ciudadanos.
3. Asegurar que los recursos financieros provenientes de la cobranza, se reinvirtieran en el mismo servicio sin desviarse a otras áreas o propósitos.
4. Tarifas aprobadas por los consejos directivos de los organismos operadores y no por legislaturas estatales.
5. Autosuficiencia financiera y mayor capacidad técnica y administrativa, para poner de manifiesto su carácter empresarial.

Hacia 1996, y en contra de lo que se vivía en 1988, dos terceras partes de los estados habían logrado la descentralización del servicio a través de la municipalización; y tan sólo en nueve estados, el servicio permanecía en el ámbito de administración estatal. Hasta este punto se habían tenido avances sustanciales aunque no totalmente generalizados en todos los estados. Las medidas implantadas para la transformación de los organismos operadores, hacia el nuevo perfil empresarial, sólo fueron adoptadas por la mitad de los estados, en cuanto a la definición de las tarifas y la implantación de la suspensión del servicio se refiere.

El camino iniciado por la CONAGUA para transformar las dependencias públicas subsidiadas en empresas privadas autónomas y autosuficientes, se encuentra a la mitad, ya que para impulsar a los organismos se necesita superar una serie de obstáculos e inercias entre las autoridades y los usuarios habituados a los subsidios y a recibir un servicio por el que prácticamente no pagan nada. Una de las soluciones más audaces es la participación del sector privado en la prestación de los servicios, de tal forma que estas entidades privadas puedan planear estratégicamente las actividades de los organismos operadores a largo plazo.

Con relación a la participación privada, a finales de 1992 se aprobó la nueva Ley de Aguas Nacionales, en donde se formulaban las reglas y requisitos para las concesiones y transferencias de los derechos sobre el agua por periodos variables que van desde los 5 hasta los 50 años; así se estableció la base legal para el intercambio regulado de derechos del agua y se abre un espacio para una mayor participación privada sin llegar a establecer plenamente un mercado libre del agua.

De este modo, para 1996, 29 de 32 entidades del país ya contaban con participación privada mediante contratos de servicio, a excepción de Tabasco y Yucatán, en donde no se autorizaba ni se prohibía la participación privada. Además 20 estados contemplaban la posibilidad de otorgar concesiones a empresas privadas. Con estos fundamentos, la CONAGUA comenzó a impulsar la participación privada, sobre todo en financiamiento,

construcción y administración de la infraestructura hidráulica bajo el esquema BOT (construir-operar-transferir).

Por otro lado, la participación privada en la operación y administración de los sistemas de agua potable procedió de manera más lenta, debido a la falta de experiencia de las firmas locales y a los mayores riesgos financieros. Sin embargo, algunas ciudades y municipios contemplaron la alternativa de concesión del servicio de agua potable. Las principales empresas participantes fueron las grandes empresas constructoras.

Tabla 1.2 Ciudades con participación privada en el servicio de agua

Ciudad	Fecha de Inicio	Empresa Participante	Tipo de participación
Aguascalientes, Ags.	oct-94	Ingenieros Civiles de México (ICA)	Concesión 20 años
Cancún, Q.R.	ene-95	Grupo Mexicano de Desarrollo (GMD)	Concesión 30 años
Cd. México, D.F.	1995	Ingenieros Civiles de México (ICA)	Contrato de servicios con vigencia inicial de 10 años (sólo medición y facturación)
		Socios Ambientales de Monterrey	
		Grupo GUTSA	
		Bufete Industrial	
Navojoa, Son.	1996	Triturados Basálticos (TRIBASA)	Concesión 20 años (Contrato suspendido en 2005)
Saltillo, Coah.	2001	Aguas de Barcelona (AGBAR)	Empresa Mixta

Fuente: Olivares R., et al., 2008²

Debido a la falta de experiencia previa de estas empresas en el manejo urbano del agua, la política de la CONAGUA convocó a compañías internacionales de agua, principalmente de Francia, España e Inglaterra, para que asesorara y auxiliaran la puesta en práctica de la participación privada en México.

A pesar de que la participación privada en México aún es incipiente, es importante reconocer que se han logrado importantes avances en esta materia, al lograrse colocar como una alternativa para el manejo de los sistemas de agua potable y saneamiento. Mucho de este avance se ha logrado gracias a que desde 2001 a través del programa federal

² Olivares R., et al., 2008, “El Agua Potable en México: Historia reciente, actores, procesos y propuestas”, ANEAS, México D. F., 365 págs.

PROMAGUA, se han venido creando incentivos para la participación de capital privado en proyectos que atienden las carencias en lo que a cobertura y calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento se refiere.

Es claro que a pesar de las políticas y de las importantes transformaciones institucionales que han sufrido la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en nuestro país, aún nos encontramos frente al reto de brindar servicios eficientes y de calidad, además de optimizar la manera en que se prestan y de mejorar la relación con el usuario.

Por último, es relevante hacer notar que cada una de las etapas mencionadas a lo largo de este apartado, ha conllevado diversas maneras de orientar los objetivos y prioridades de los servicios, así como de atender las necesidades financieras que los mismos requieren.

1.1 Problemática

El tema del agua en México se ha reconocido como un factor primordial para el desarrollo social y económico. Sin embargo, el crecimiento poblacional y el desarrollo de la actividad económica demandan una cantidad de agua que crece exponencialmente y que provoca problemas de escasez del recurso. La escasez se liga a la disponibilidad de agua por habitante que ha decrecido dramáticamente ubicando a nuestro país como uno de los de baja disponibilidad. Además hay que considerar que los problemas de disponibilidad se agravan de forma regional, ya que es muy marcada la diferencia en cuanto a disponibilidad del agua dentro del territorio nacional. En la zona norte y centro del país, donde se concentra la mayoría de la población, la disponibilidad es casi ocho veces menor, en promedio, en comparación con la zona sur. (CONAGUA, 2007)³ La disponibilidad real del recurso hídrico es todavía menor considerando la contaminación, la cual contribuye a empeorar el panorama, altera sensiblemente la biodiversidad, pone en peligro al medio ambiente, limita los usos del agua e incrementa los costos de tratamiento y de potabilización.

En lo que se refiere específicamente al uso público urbano, los municipios, a través de los organismos operadores, son los responsables directos de brindar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento con un buen nivel y a costos razonables. Sin embargo, a pesar de que existen excepciones notables, estos servicios en nuestro país, se prestan frecuentemente con deficiencias en lo que se refiere a su calidad, cantidad, oportunidad y continuidad.

La lista de problemas es amplia y va desde las bajas presiones en la red, agua contaminada en tomas domiciliarias, fugas, suministro discontinuo del agua (tandeo), excesivo consumo de energía eléctrica, falta de macromedición y micromedición, costos de operación por encima de los ingresos, gastos laborales crecientes agudizados por el envejecimiento de sus empleados, falta de un adecuado control de los usuarios, tomas irregulares, hasta bajas coberturas, entre muchos otros problemas, que inciden en la calidad del servicio prestado y en los impactos al medio ambiente.

Es necesario ampliar la cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado, ya que gran parte de la población, principalmente en las zonas rurales no tiene acceso a servicios adecuados. En este sentido, los organismos operadores se enfrentan a un problema geográfico característico de nuestra nación, como lo es la concentración poblacional. En el 2005, alrededor del 56.05% de la población total de México (57.87 millones de habitantes) se concentraban en 56 zonas metropolitanas, ocupando apenas un 8.5% del territorio nacional, mientras que un 2.36% de la población vive en localidades de menos de 100 habitantes. (CONAGUA, 2010)⁴ Esto nos da una idea de que por un lado es

³ Comisión Nacional del Agua, 2007, “*Estadísticas del Agua en México*”, México, pg. 18 de 259.

⁴ Comisión Nacional del Agua, 2010, “*Estadísticas del Agua en México*”, Marzo, México, 258 págs.

complicado prestar el servicio por la gran concentración poblacional en zonas urbanas y en otros lugares es por la dispersión.

Sin embargo, además de ampliar las coberturas, es necesario mantener y rehabilitar la infraestructura existente, la cual, por lo general, ya es antigua y obsoleta. Esto representa uno de los mayores desafíos del subsector, ya que es urgente elevar la calidad e incrementar significativamente la eficiencia de los sistemas, debido a que un número considerable de organismos nacionales aún operan por debajo de los niveles aceptables de eficiencia internacionales, inclusive considerando a otros países de los estándares económicos similares a México.

Los efectos que acarrearán estos bajos niveles de eficiencia son distintos. Por ejemplo la baja recaudación y los altos costos en la prestación del servicio, lo que limitan a los organismos operadores a contar con los recursos suficientes o a acceder a fuentes alternativas de financiamiento que les permita invertir en ampliar o mejorar su infraestructura, así como la instalación de mejoras tecnológicas. Esto conlleva a que, por la misma naturaleza del subsector, los requerimientos de inversión sean generalmente superiores a los recursos disponibles de un organismo operador. También los limita para contar con recursos humanos suficientes y capaces que les permitan cumplir satisfactoriamente con sus funciones.

Otros obstáculos que han limitado la consolidación de los organismos operadores se deben a que las tarifas, por lo general, no cubren los costos reales de los servicios, por estar mal diseñadas, por ser inadecuadas o simplemente por no estar actualizadas en términos reales. El que se haya establecido por Ley en muchos Estados que las tarifas de los servicios pasen por los congresos locales o estatales, ha restringido los logros de algunos organismos operadores cuyas tarifas han pasado a manos de un partidismo cuyo menor interés es el mejoramiento de los organismos operadores y del servicio que prestan. Por ejemplo, algunas administraciones de organismos operadores públicos pueden tener como presidente del Consejo Directivo al presidente municipal, el cual tiene un peso específico importante dentro de las decisiones en la organización, por lo que si un presidente municipal en su campaña electoral promete no cobrar el agua y lo cumple, estará afectando directamente la sustentabilidad financiera del organismo.

Otro factor político que es determinante para que exista la posibilidad de un desarrollo más sano en los sistemas de agua y saneamiento, es la continuidad en su gestión, asociada estrechamente a la alta rotación de los cuadros directivos, técnicos y administrativos en los organismos. Los prestadores de los servicios están sujetos a un periodo, el cual es el de la administración municipal. Hasta ahora, este periodo solamente dura tres años, sin posibilidad de reelección. Además, por diferentes razones los directivos de los organismos municipales de agua ejercen sus funciones por períodos aún más cortos:

menos de dos años, en promedio. (CONAGUA, 2003)⁵ En ocasiones los programas y esfuerzos de mejora, que realizan los organismos operadores son desprestigiados, inclusive llegan al grado de abandonarlos, con el pretexto de que no reflejan mejorías, siendo que los primeros resultados satisfactorios que estos darían, vendrían en periodos mayores a los de una sola administración.

La falta de planeación dentro y fuera de los organismo operadores es otro rubro que es golpeado por los tiempos políticos, la falta de consenso entre sectores, partidos políticos, sociedad y gobierno. Esta incompatibilidad entre el horizonte de planeación política y el del organismo operador provoca que difícilmente una autoridad se decida por realizar acciones hoy que tengan resultados en el mediano plazo. Por ello se prefieren realizar acciones, que solamente son paliativos a corto plazo que van de la mano con el horizonte de la administración municipal, sin considerarse los efectos de largo plazo. Además es frecuente que la información que se requiere para las actividades de planeación, no exista o esté incompleta o mal organizada.

Todos los problemas a los que se enfrentan de forma cotidiana los organismos operadores, los lleva a entrar en un círculo vicioso. Éste comienza con las bajas tasas de recaudación y bajas tarifas que hacen que la población o algunos usuarios de diferentes sectores utilicen el agua de forma ineficiente. Los altos consumos y elevadas pérdidas incrementan los costos, por lo tanto el mantenimiento e inversiones en los sistemas de agua y saneamiento no se llevan a cabo de forma oportuna, entonces la prestación de los servicios sufre deterioros. En respuesta de lo anterior la disposición al pago por parte de los usuarios disminuye, lo cual hace necesaria la incorporación de subsidios al organismo operador, quién pierde autonomía. Luego los niveles de eficiencia disminuyen y los subsidios no reflejan beneficios para el organismo operador. Al no ser suficientes los ingresos de los organismos para enfrentar sus obligaciones, la prestación del servicio se deteriora aún más. Como no existe margen de remanente económico para el subsector sus activos disminuyen considerablemente provocando enormes costos de rehabilitación que no pueden ser cubiertos y que orillan a seguir prestando un servicio deficiente que no permite incrementar tarifas y mejorar los niveles de recaudación por el descontento de la población.

Este círculo vicioso ha impedido que los organismos operadores cumplan cabalmente con sus objetivos de cobertura, de eficiencia y de autosuficiencia financiera y tampoco permite que haya una planeación efectiva ni continuidad en las acciones.

Es imprescindible y urgente romper los círculos viciosos que frenan el sano desarrollo del subsector porque es claro que la falta de recursos económicos y técnicos

⁵ Comisión Nacional del Agua, 2003, “*La Participación Privada en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento; conceptos Básicos y Experiencias*”, 2da Edición, México, 185 págs.

impide lograr niveles de eficiencia que, de alcanzarse y estabilizarse, aunados a tarifas adecuadas, darían a su vez acceso a dichos recursos.

La inversión en acciones de incremento de eficiencia en los sistemas es una forma sencilla que contribuye a romper la inercia en la que están inmersos los organismos operadores. Generalmente se tratan de acciones de bajo costo que les permiten reducir los costos asociados a la prestación del servicio, acciones que les permiten incrementar la recaudación, o acciones que les permiten modificar la estructura organizacional del organismo para optimizar los recursos humanos y materiales con que se cuentan. Esto les permite generar ahorros y contar con un mayor margen de recursos económicos para invertir en la infraestructura que más se necesita y comenzar la mejora en la prestación del servicio.

Preocupados por la situación de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, los gobiernos han creado programas que destinan apoyos económicos al sector hídrico; sin embargo, estos recursos no son suficientes para atender el gran rezago. Además los fondos fiscales no alcanzan para todos los solicitantes. Cabe aclarar que no es sólo una cuestión de dinero sino también el diseño de los programas porque mientras hay organismos operadores que cumplen todos los requisitos y se les otorgan los apoyos por varios años consecutivos, hay otros que nunca han logrado calificar a estos programas por sus condiciones.

Lo que se pretende es claro, aumentar las eficiencias, pero es aquí donde surge otro agravante, el cual es la capacidad técnica para lograrlo y que algunos organismos no tienen. Por ello se ha planteado la participación tanto de la parte privada como de la pública, en cualquiera de sus múltiples modalidades de asociación. Aunque en ocasiones la incertidumbre que da por la falta de un marco jurídico y regulatorio adecuado. Por lo tanto se debe trabajar de tal forma que las autoridades sean capaces de establecer con toda transparencia las obligaciones y derechos, con el fin de realizar alianzas exitosas y ad hoc para lograr la modernización del subsector.

1.2 Objetivo

Proporcionar un panorama de la situación actual de los organismos operadores en México identificando aquellos factores que les permita mejorar su eficiencia a través de planes de mejora integral, beneficiando directamente a los usuarios al recibir un servicio de calidad a un precio justo y contribuyendo a la conservación del medio ambiente haciendo un uso adecuado de los recursos.

Hoy en día se ha tomado conciencia acerca de la importancia de aumentar la eficiencia de los organismos operadores como estrategia para enfrentar las grandes deficiencias del subsector. Sin embargo, un punto clave para conocer la situación de un organismo operador, es su capacidad de gestión. En otras palabras, un organismo operador con débil capacidad de gestión, por más dinero que reciba, no podrá ofrecer mejores servicios de manera sustentable.

La situación de los sistemas de agua descrita en el apartado anterior, permite establecer que es posible identificar amplios márgenes de maniobra en la operación de los sistemas municipales de agua, que, a través de una mejora significativa en la gestión de los servicios, podrían crear las condiciones para la autosuficiencia financiera en un lapso de unos cuantos años. (CONAGUA, 2003)⁶

Por medio de la información y la condición actual general de los organismos operadores es posible detectar cuales son los puntos donde es factible incrementar la eficiencia de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento. El análisis para detectar estos puntos, puede categorizarse en tres rubros principales y que se presentan en la Figura 1.2.1.

Figura 1.2.1 Esquema de eficiencia



Fuente: CONAGUA, 2009⁷

La premisa del incremento de eficiencia es fortalecer a los organismos operadores mediante la implementación de acciones que sean realistas y congruentes con sus

⁶ Comisión Nacional del Agua, 2003, “*La Participación Privada en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento; conceptos Básicos y Experiencias*”, 2da Edición, México, 185 págs.

⁷ Comisión Nacional del Agua, 2009, “*Manual de Incremento de Eficiencia Física, Hidráulica y Energética en Sistemas de Agua Potable*”, Edición 2009, México, 227 págs.

condiciones, que les permitan aprovechar lo más posible la infraestructura existente, que ofrezcan soluciones prácticas y económicas de alto impacto y bajo costo, así como que sean de implantación en tiempos razonables.

Por otra parte es necesario conocer como impactarán las acciones planeadas en lo que se refiere a la autosuficiencia financiera del organismo operador, así como si brindarán certidumbre al organismo operador y por ende podrán aumentar sus posibilidades para financiarse y lograr cumplir con la mejora continua de la calidad de los servicios.