



ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE EL USO Y SANEAMIENTO DEL AGUA EN ECATEPEC PARA EL



**Consejo Consultivo
del Agua, A.C.**

Agosto de 2009

Berumen y Asociados S.A. de C.V.

Altadena no. 15, Col. Nápoles
México D.F. 03810
Tel.: 5093-8600 – Fax: 5093-8615
e-mail: berumen@berumen.com.mx
web site: www.berumen.com.mx

Índice



Objetivos	3
Metodología y muestra	4
Conceptos y conocimiento del origen del problema del agua...	5
Experiencia personal	17
Usos del agua	25
Calidad y costo del agua	31
Consideraciones estratégicas	40

Objetivos



- Evaluar el conocimiento sobre los conceptos de uso y saneamiento del agua, así como las causas y consecuencias de la falta de la misma en Ecatepec.
- identificar las experiencias con el uso y saneamiento del agua en Ecatepec, determinando distribución y uso del agua.
- Evaluar la evolución del conocimiento y la percepción que tiene la población de Ecatepec con respecto al organismo operador de agua en el municipio.
- Identificar la calificación que la población de Ecatepec otorga al desempeño de la institución proveedora de agua en el municipio y los grados de correlación que guardan distintos temas operativos con esta.
- Evaluar la calidad del servicio y atención que brinda el organismo operador de agua en el municipio de Ecatepec, identificando la sensación de costo- beneficio.
- Identificar fortalezas y debilidades del organismo operador.

Metodología y Muestra



Se realizó un estudio cualitativo de **6** sesiones de grupo en el Municipio de Ecatepec, distribuidas de la siguiente manera:

Grupo	Género	Edad	Características	Fecha y hora
1	Mixto	45-60	Personas con problemas fuertes de agua.	4 Agosto 12:00 hrs.
2	Mixto	30-44		4 Agosto 15:00 hrs.
3	Mixto	18-29		4 Agosto 17:00 hrs.
4	Mixto	45-60	Personas con problemas habituales de agua.	5 Agosto 12:00 hrs.
5	Mixto	30-44		5 Agosto 15:00 hrs.
6	Mixto	18-29		5 Agosto 17:00 hrs.

Estadía en Ecatepec

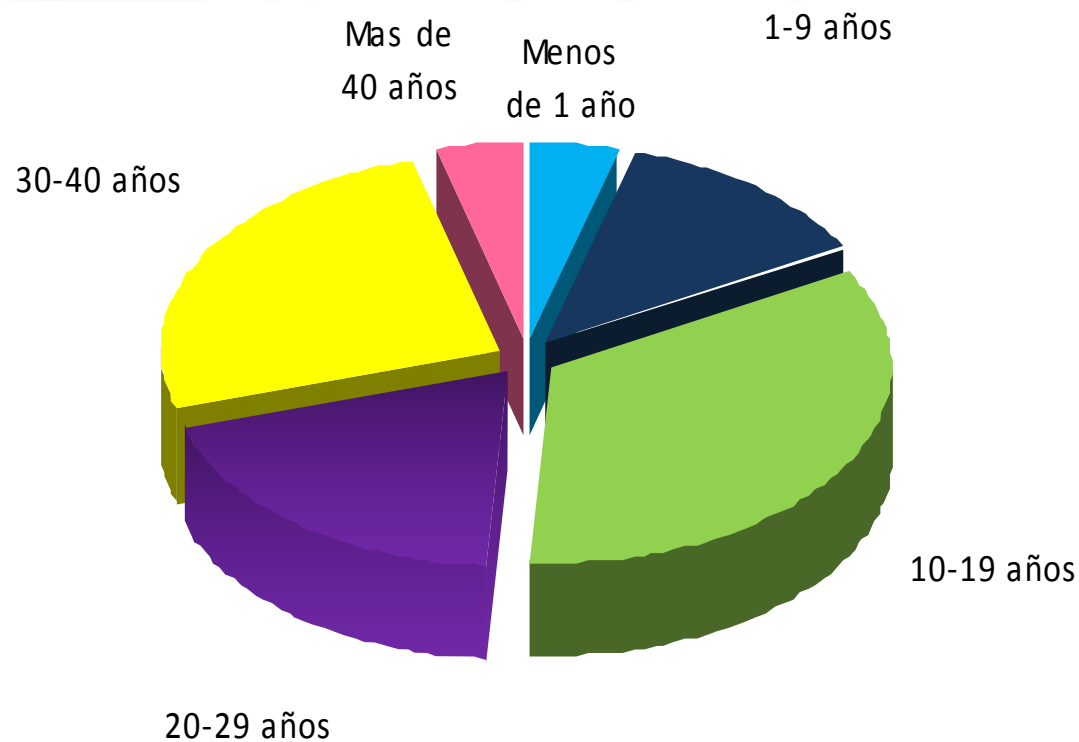


La mayoría de los participantes tienen muchos años viviendo en Ecatepec y declaran que ofrecía una vida diferente:

“Cuado llegué a vivir a Ecatepec había sembradios y el agua caía con muy buena presión”.

“Antes no se veía tan lleno de fraccionamientos, eran más terrenos y casas”.

“Antes de tanta construcción no nos hacía falta el agua”.



1

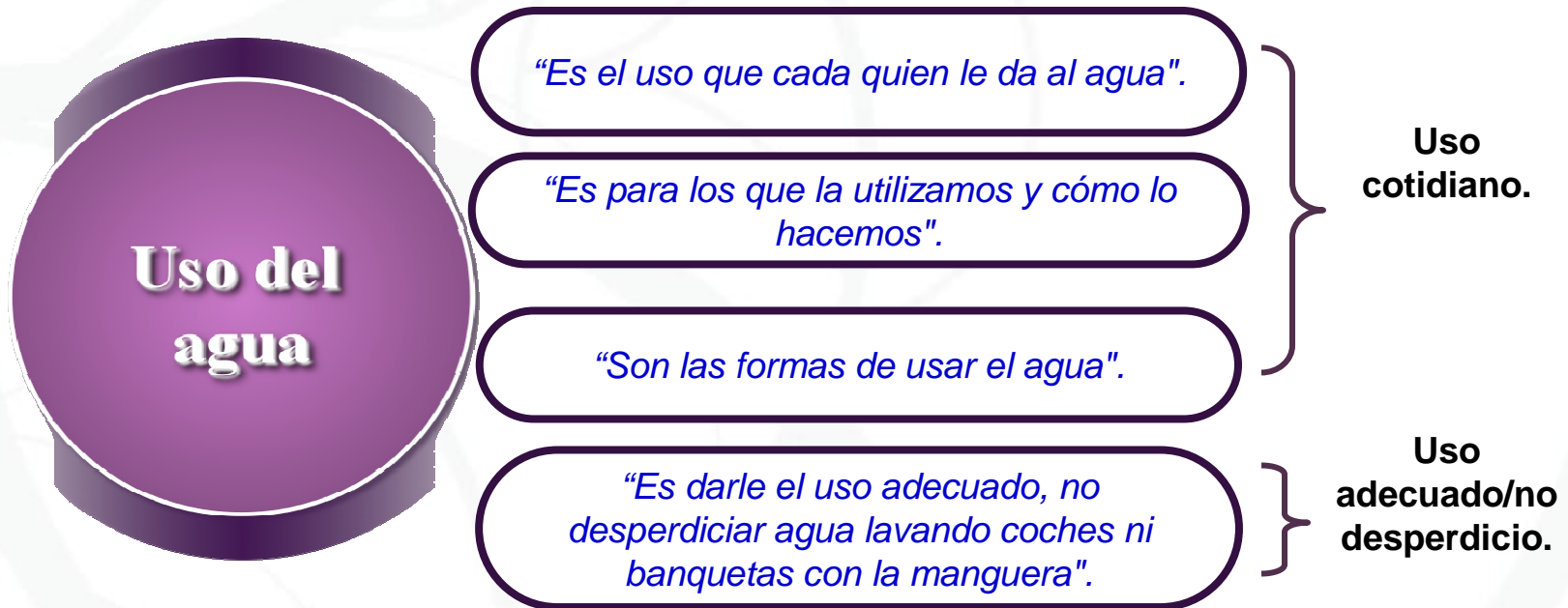
Conceptos y conocimiento del origen del problema del agua

NOTA: Las diferencias por segmento se señalan cuando son significativas

Significado de uso del agua



La mayoría de los participantes no cuenta con una definición específica del concepto “uso del agua”:



- Generalmente, para describir el uso del agua los habitantes de Ecatepec hacen referencia a las actividades que realizan con ella.
- La minoría hace referencia a darle un uso adecuado al agua y al no desperdicio, pero no hay conocimiento de conceptos como uso racional o eficiente.

Significado de saneamiento del agua

Aún cuando los grupos bajo estudio asocian diversos significados al concepto “saneamiento del agua”, no tienen una definición clara y estructurada:



Conceptos asociados a saneamiento del agua:

Saneamiento del agua

Mantenimiento

“Creo que es el mantenimiento de la red que trae el agua”.

Limpieza

“Siento que es la limpieza del agua”.

Reciclaje / Reuso

“Creo que es lo que se hace para reutilizar el agua... es como un reciclado”.

Uso y tratamiento.

“Creo que es el mantenimiento de la red que trae el agua”.

Observamos que existe una falta de información sobre el tema, es un término desconocido y no de uso cotidiano entre los habitantes de Ecatepec.

Conocimiento del origen del agua



La mayoría “cree” que el agua potable de Ecatepec tiene dos orígenes:

**SISTEMA
CUTZAMALA**



POZOS



Sin embargo existe confusión sobre la forma en la que ambos orígenes abastecen a Ecatepec.

“Creo que viene de Cutzamala, pero también sé que hay pozos que se utilizan... lo que no sé es que área cubre Cutzamala y cuál los pozos”.

Percepción de la infraestructura hidráulica de Ecatepec



La totalidad de la muestra considera que la infraestructura:

Es Insuficiente.

"Las bombas no logran llevar el agua a colonias que están en lo alto de los cerros".

"No se da el abasto necesario".



Falta planeación.

"Aquí era la Sosa de Texcoco y lo que hicieron fue rebanar el cerro, cubrirlo y construir encima sin darle tratamiento".

Presenta sobre demanda.

"No fue planeado para la capacidad actual de habitantes".

Tiene un mantenimiento deficiente.

"Como no hay pavimento, las coladeras y los drenajes se llenan de tierra".

"Limpian un mes antes de las lluvias pero sólo por partes, no lo hacen para todos".

"Es muy vieja, seguido hay fugas".

"Creo que tiene hoyos por donde se filtra la tierra en época de lluvias".

En opinión de los entrevistados, la infraestructura hidráulica constituye una problemática que agrava el abastecimiento en Ecatepec.

Conocimiento del Sistema de Drenaje Profundo (Aguas Negras)



Los grupos bajo estudio no saben como funciona el sistema de Drenaje.

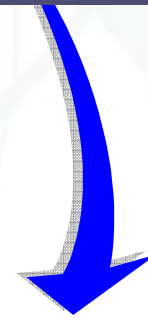
"Supongo que se van al canal que pasa por aquí".



Le atribuyen poco valor.

"Creo que se va a lo que antes era el lago de Texcoco".

"La verdad no sé a dónde se van los desechos, sólo sé que se desecha lo que haya que desechar".



En términos generales se ignora el nivel de relevancia que el tiene el drenaje.

Conocimiento del Sistema de Drenaje Profundo (Aguas Negras)



A lo que se le otorga relevancia es a la **problemática** que el drenaje genera por las deficiencias que presenta:

Capacidad insuficiente.

"Los tubos no tienen la capacidad de absorber el agua cuando llueve, se satura y las coladeras sacan agua".



INUNDACIONES:



Trabajo de mantenimiento mal hecho y escaso.

"Lo hacen de vez en cuando y no llevan el material necesario, por eso hacen remiendos".



Tiradero de basura en vía pública.

"La gente es sucia... tira la basura en la calle".



Falta de limpieza de coladeras.

"Hay mucha basura y las coladeras se tapan".

Por tales razones se califica como insuficiente / inadecuado.

Percepción del Uso del suelo



Los grupos bajo estudio consideran que en los últimos 15 años ha habido una **explotación desmedida** de los recursos hidráulicos y sanitarios, asociados con:

Construcción:

Excesiva de fraccionamientos.



"Han construido demasiados fraccionamientos y no se ponen a ver que no hay agua para tanta gente".

De obra pública.



"Desde que cerraron el agua para construir el puente nos falta más que antes".

De plazas comerciales y hoteles.



"Ahora hay demasiados comercios que demandan mucha agua".

Refieren que lo anterior tiene como consecuencia sobre población y por ende mayor consumo de agua y con ello escasez.

"Ecatepec no estaba planeado para tener tanta gente".



Factores que limitan la distribución de agua en Ecatepec



Factores de



Escasez en Ecatepec

Sobre población

"Las tuberías no están calculadas para tanta gente".

Agua fluvial insuficiente

"Como no ha llovido no hay suficiente agua en Cutzamala".

Abasto de agua al D.F.

"Le dan más preferencia al Distrito Federal por la cantidad de población, por eso aquí nos tienen limitados".

Desperdicio del agua

*"Lavar banquetas y coches... se cae el agua de los tinacos sin tapa".
"Las fugas no se reparan a tiempo".*

Baja presión

"El agua no tiene compresión y por eso no sube ni 40 cms a ras de suelo".

Distribución no equitativa

"Hay colonias que tienen suficiente agua y otras sin nada".

Ausencia e ineficiencia de la infraestructura hidráulica y sanitaria

"En colonias como la Laguna no hay tuberías".

Los participantes tienen claro que estos factores agudizan el problema de la falta de agua en Ecatepec. Y esta percepción se agudiza en los segmentos con problemas severos de agua.

Consecuencias en la salud asociadas a la falta de agua en Ecatepec



SALUD

Por la forma en la que reciben el agua, se cree que tiene microbios que generan:



"Salen granitos en la piel".



"Lo común es tener bichos, salmonelosis o tifoidea... si tomas agua de la llave".



Asociadas a la deficiente calidad del agua, al contacto con el agua sucia de las inundaciones o bien porque no se pueden bañar ni lavar la ropa.

Determinadas por la baja higiene en los alimentos y el escaso aseo de manos.

Consecuencias sociales asociadas a la falta de agua en Ecatepec



+ Positivas

- Solidaridad

Entre familiares y amigos se hacen alianzas para compartir el agua.

"Luego cuando no tienes agua el vecino te pasa la manguera para que llenes tus tambos".



- Negativas

- Pleitos vecinales

La recolección del agua se hace por horario y se controla el tiempo de uso / llenado a 30 minutos, generando tensión si hay atraso / demora.

"Te enojas cuando ves que se tardan o cuando hay gente que la desperdicia".

- Observamos un alto nivel de tensión y estrés, sobre todo en los grupos con problemas severos.
- Sin embargo, también los que tienen problemas leves / moderados, se muestran sensibles a la tensión del medio social.

Consecuencias personales asociadas a la falta de agua en Ecatepec

+ Positivas

- Consciencia del cuidado del agua.

"Como sabes lo que es no tener, la cuidas".

"Aunque tengas sabes que o la cuidas o se acaba, porque ya te ha pasado".



Las consecuencias personales no son sólo a nivel individual, también involucran a la familia y a la pareja

- Negativas

- Desvelos.

Por la noche se administra mayor cantidad de agua, por lo que hay que hacer fila para la recolección en tambos

"Las horas de sueño te las quita el agua".

Hay un alto costo emocional, existe tensión, especialmente los segmentos con problemas severos se ven obligados a estar en permanente vigilancia y guardia de consumo y recolección del agua.

Consecuencias personales asociadas a la falta de agua en Ecatepec

— Negativas

Pleitos familiares y/o de pareja.

Existe permanente tensión y vigilancia del agua, por lo que un descuido genera un fuerte conflicto familiar.

"Te peleas con el marido porque se salio y no espero el agua".

Escasas vistas.

Regularmente no invitan gente a su domicilio.

Pleitos familiares y/o de pareja.

Limitación de horarios, se está a la expectativa de que caiga agua o llegue la pipa.

Cansancio / desgaste.

En cualquier horario se tiene que acarrear al agua.

Menor aseo personal.

La gente va sucia a su trabajo.

Especialmente en los grupos con problemas severos existe la sensación de que el abasto del agua rige su vida personal y familiar, sus hábitos de aseo, e incluso la economía familiar.



2

Experiencia personal

NOTA: Las diferencias por segmento se señalan cuando son significativas

Distribución del agua en Ecatepec



La mayoría menciona que recibe el agua de la siguiente manera:

Por tandeo

- Es la forma más frecuente en la que los colonos de Ecatepec reciben agua.
- Regularmente es dos veces por semana, ya sea martes-jueves o lunes y miércoles.
- El horario en el que el “cae” agua en mayor cantidad es por la noche.

"Ciertos días y a cierta hora nos mandan el agua".

Por goteo durante el día

- La mayoría de los entrevistados que presentan problemas habituales con el agua, regularmente la reciben así.
- Es sólo por las noches que la cantidad de agua aumenta y es cuando se almacena.

"Casi desde las 7:30 AM no hay agua... apenas si cae una gotita".

La totalidad de la muestra considera que son formas poco funcionales, ya que hay periodos largos (de dos semanas, un mes o dos meses) en los que el líquido no “cae”.

Distribución del agua en Ecatepec



La minoría recibe el agua de manera:

Constante

- Es la forma menos frecuente en la que los colonos de Ecatepec reciben agua.
- Los participantes no logran identificar zonas o áreas específicas en las que esto suceda, consideran que dentro de sus colonias, con diferencia de una cuadra a otra, existe escasez y ocasionalmente agua corriente.
- Asimismo, declaran que quienes reciben agua constante, son quienes muestran menor consciencia del problema del agua y que es frecuente que la desperdicien.

"Me enoja ver que mis vecinos laven el coche y desperdicien el agua porque les llega diario y yo sufro porque no tengo".

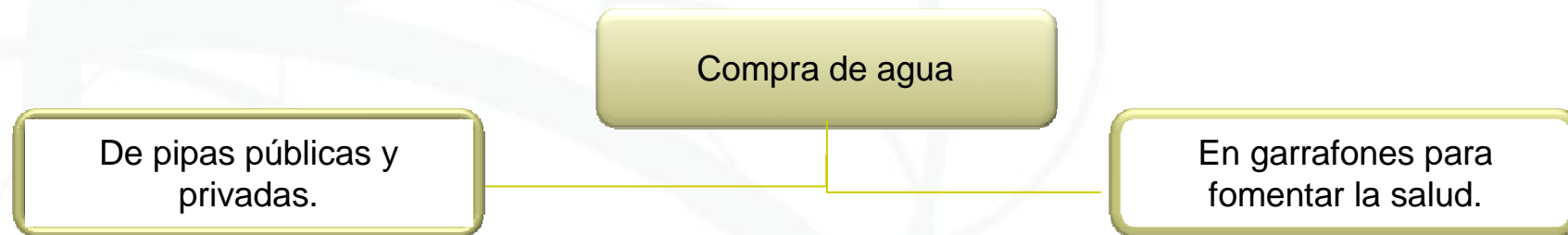
En opinión de los grupos bajo estudio, la disparidad de distribución genera molestia y promueve conflictos entre colonos

Acciones ante la calidad y falta de agua en Ecatepec



A partir de la necesidad de agua constante y de calidad, los habitantes de Ecatepec han implementado diversas acciones:

"La necesidad hace que uno busque la manera, te las terminas ingeniando o te quedas cruzado de brazos".



"Cuando no hay agua nos organizamos los vecinos para comprar una pipa".

Al ser una necesidad básica la solución es imperante.



"Como el agua no es buena, compro garrafones para cocinar y tomar, pero cuando de plano no hay la uso para lavar, cocinar y bañarse"

Acciones ante la calidad y falta de agua en Ecatepec



- Los consultados consideran que contar con un sistema de almacenamiento de alta capacidad es prioritario.
- El tipo de almacenamiento está principalmente en función de la capacidad económica. El ideal es contar con una cisterna.

"Lo mejor que puedes hacer es una cisterna, pero cuando no te alcanza estás amolado, tienes que almacenar en lo que puedas".

Almacenaje de agua

Generalmente se lleva a cabo durante la noche.

Tinacos / Rotoplas



Tambos o tinas



Cisternas

Las cisternas pueden ser improvisadas o bien construidas, dependiendo de la capacidad económica.

IMPROVISADAS: Se cavan hoyos al lado de la tubería pública y de ahí se conectan para tener agua.

Acarreo de agua

Recorren cuadras con carritos / autos que contienen los tambos en busca del agua.

Acciones ante la calidad y falta de agua en Ecatepec



Ahorro y almacenamiento durante el baño en regadera

"El agua que sale cuando abres la regadera la recojo para usarla para el baño".

"Baño a los niños sobre una tina para usarla de nuevo".

"Ahora nos bañamos a jicarazos para ahorrar".

Reuso del agua para el WC

"El agua que recojo del aseo de los niños o de la regadera, la uso para el baño".

"El agua de lluvia la uso para el WC".

Reutilización del agua de la lavadora

"A la uso para lavar el patio".
"La uso para trapear"

Reutilización del agua de los trastes

"El agua de los trastes la uso para el escusado o para las plantas".

Ahorro del agua de la lavadora

"Lavo cargas grandes para no desperdiciar".

Ahorro del agua de los trastes

"Uso platos desechables y compro comida en lata para no ensuciar".

Parece ser que la solución depende de los que padecen el problema. No hay una sensación de corresponsabilidad con las autoridades.

Acciones ante la calidad y falta de agua en Ecatepec



Uso regulado de agua

"Los trastes se lavan con un solo bote y antes pongo a calentar agua en un traste para desgrasarlos más rápido".

Las actividades de aseo personal y limpieza del hogar se realizan con una cantidad de agua limitada.

Recolección pluvial

"El agua que cae del techos la pongo en tinas y la uso de nuevo".

Para los habitantes de Ecatepec es primordial el control del consumo y el almacenamiento del agua, sin importar el origen de la misma.

Acciones ante la calidad y falta de agua en Ecatepec



Existen acciones específicas que implementan los segmentos con padecimientos severos como:

Adecuaciones sanitarias



"En mi casa cambiaron la caja del agua del WC para tener la opción de 3 o 6 lts. y también cambiaron la regadera por una que le sale poca agua".

Productos ahorradores



"Uso el Suavitel que no se enjuaga para ahorrar".

Productos limpiadores



"Uso cloro y Fabuloso para tener mayor higiene".

La sensación que existe es que, a medida que se controle y se regule el uso del agua, habrá un mejor funcionamiento del hogar.

Funcionamiento y percepción de las pipas



En términos generales existe la sensación de insatisfacción ante el uso de las pipas, ya que generan:

Fuerte impacto a la economía

"Gastamos mucho en agua".



Esclavitud

"Es necesario estar en casa, no puedes hacer nada más porque no esperan y no regresan hasta que los vuelvas a llamar y tienen tiempo".

Se detecta mayor frecuencia de uso entre los segmentos de escasez severa.

Funcionamiento y percepción de las pipas



Los consultados señalan las siguientes fortalezas y debilidades:

Públicas

- ✓ Precios más bajos, cuestan entre \$20 y \$24 pesos el llenado de tinaco.
- ✓ Es un beneficio que reciben los usuarios con pago puntual.
- ✓ La minoría que ha usado el servicio gratuito valora el no pago.

- ✗ Alta demanda y por ende están saturadas.
- ✗ Dejan poco líquido.
- ✗ Las pipas gratuitas son poco conocidas entre los participantes con problemas leves / bajo nivel de conocimiento del servicio.

+ Positivas

Privadas

- ✓ Dejan la cantidad de líquido que se solicite.

- Negativas

- ✗ Muy costosas, lo que hace necesario organizarse con los vecinos para entre todos poder pagarlas.
- ✗ El llenado del tinaco tiene un costo aproximado de \$60 pesos cuando se dividen, ya que el costo total oscila de \$600 a \$700 pesos.

Sólo la minoría de los participantes se ha beneficiado del servicio gratuito. Generalmente pagan una cuota y desconocen que existe la posibilidad de tener acceso a dicho servicio sin costo.



3

Usos del Agua

NOTA: Las diferencias por segmento se señalan cuando son significativas

Usos del agua



La presencia / ausencia del líquido determina el nivel de limpieza tanto personal como del hogar:



Razón por la cual, las actividades de higiene no se pueden planear con antelación ya que se desconoce cuando habrá un corte de agua.



Generalmente los hombres muestran mayor preocupación con la afectación que genera a nivel de higiene personal, mientras que las amas de casa se angustian por la limpieza general del hogar.

"Hay veces que te levantas y no te puedes bañar y te tienes que ir al trabajo todo cochino".

"Cuando digo que soy de Ecatepec, me dicen que ahí la gente no se baña y me siento muy mal".

"Aunque no trabajo me gusta organizar mi tiempo y con la falta de agua no se puede".

La falta de aseo tiene implicaciones a nivel emocional, puesto que “*al andar cochinos*”, los participantes se muestran inseguros y se sienten vulnerables a críticas / rechazo de la sociedad.

Usos del agua



La higiene del hogar se realiza cuando hay reserva suficiente de líquido; de lo contrario se suspende.

El lavado de autos no es una prioridad, a menos que se trate de un taxi, el cual tratan de hacerlo esporádico, o bien en seco.

El lavado de trastes se realiza cuando *“el agua alcanza”*, ya que si hay escasez se prefiere adquirir artículos desechables para ahorrar agua y no tener *“tiradero”*.

La higiene personal se trata de realizar en casa de algún familiar.

Cuando se cuenta con agua corriente se aprovecha para lavar la ropa, puesto que se considera que tiene un alto consumo de líquido; o bien se utilizan lavanderías.

La presencia de plantas de ornato naturales en los hogares es regulado, y cuando el problema de escasez es severo se anula.

Las actividades se distribuyen de la siguiente manera:

En todas las actividades se controla el consumo de agua, no importando la temporada del año, *“con un bote te debe de alcanzar”*, especialmente en los casos de escasez severa. Los segmentos con problemas leves sólo tratan de no gastar tanta agua y son los que más han hecho adecuaciones hidráulicas (cisternas, cambio de regaderas y WC ahorradores.)

Fugas de agua



Los consultados sólo hacen mención de fugas de agua constantes en la vía pública, mas no en sus hogares. Particularmente los segmentos con escasez severa tienen tan poco agua, que consideran casi nula la probabilidad de fugas en sus casas.

El funcionamiento de **reporte y reparación** de fuga presenta deficiencias:

Levantar el reporte en SAPASE se considera tedioso.

*"Tienes que hacer varias llamadas porque a la primera no te hacen caso".
"Tienen que hablar varios vecinos para que nos hagan caso".*



La **reparación** de fugas presenta deficiencias:

Tiempo de reacción prolongado.

"Se reportó a SAPASE y no hicieron nada, la fuga duró más de 7 días, era un pozo y aunque se desperdiciaba el vigilante no dejaba que pasáramos a tomar agua".

Reparación inadecuada.

"Cuando van a reparar nada más le parchan, levantan el cemento y así lo dejan, en mi colonia lleva un hoyo así 5 años".

Ante las deficiencias en el proceso de SAPASE para arreglar las fugas, los vecinos han optado por solicitar a los representantes vecinales la solicitud, el seguimiento y solución.
"entre más gente haya en un reporte es más probable que hagan caso, porque sino sólo se desperdicia y yo me muero de coraje porque no tengo agua en casa".

Fugas de agua



Adicionalmente, se percibe falta de comunicación / coordinación al interior de SAPASE, lo que afectan notablemente a la población de Ecatepec:

Perciben que la dependencia muestra una actitud “*despreocupada*” ante la problemática de las fugas.

Lo que genera un alto nivel de tensión e insatisfacción.

"Dejan las banquetas abiertas, se meten escritos y no pasa nada".

"Me da mucho coraje ver como el agua se desperdicia y uno no puede ni bañarse porque no tiene agua".



"Ahí la dejan desperdiciarse y no permiten que uno la recolecte para poder utilizarla".

Instalación Hidráulica en los hogares de Ecatepec



En la totalidad de los casos se declara que la infraestructura hidráulica de la vía pública está a cargo del Municipio.

"Ellos meten la manguera negra a un metro o metro y medio dentro de tu terreno y eso es todo, ya tu tienes que conectarte".

Generalmente mencionan que la conexión hidráulica inicial del hogar :

- La realizaron los mismos albañiles que acondicionan la casa, sin pedir permisos de construcción.
- Se desconoce quien la realizó.

"Te conecta la misma gente que te hace la casa".

"Cuando llegue a vivir aquí ya estaba la tubería puesta".

Sin embargo a medida que la obtención del agua se vuelve un problema, los usuarios han realizado adecuaciones :

Instalaciones Clandestinas

Instalación de tinacos y cisternas

"Mi hermano tuvo que cavar un hoyo y nosotros pusimos el material para conectarnos directamente a la toma, pero eso a escondidas del Municipio, si él se entere... nos multa".

*"Como no nos llegaba el agua pusimos una cisterna".
"Compramos tres tinacos para almacenar".*

4

Calidad y costo del agua

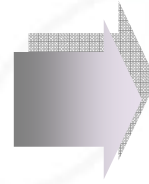
NOTA: Las diferencias por segmento se señalan cuando son significativas.

Percepción de la calidad del agua en Ecatepec

La mayoría de los participantes consideran que el agua de Ecatepec es de:



Baja calidad



No mantiene sus cualidades básicas de pureza:



"No es para tomarse directo de la llave".

Incolora

"El agua de la llave sabe a agua tratada, porque sabía mucho a cloro".

"El agua sale blanca de tanta sosa".

Insabora

"En Cd. Azteca el agua llega oscura... café".

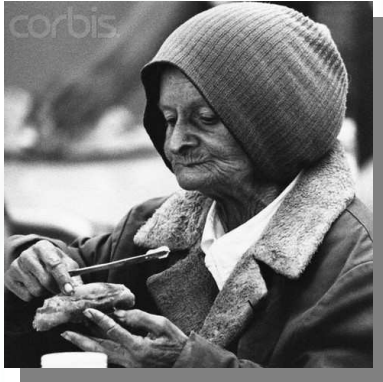
"Tiene salitre como una baba blanca".

"El agua sale sucia... con tierra... rebotada".



Por tales razones se considera que el agua es: **INSALUBRE**

Ejercicio Proyectivo: Personificación



Sexo: Mujer

Edad: 70- 300 años

Vestimenta: "Ya anda en las últimas".
"Tradicional, con bastón".
"a veces anda sucia y huele mal".

Personalidad:

"Con baja autoestima, triste, nadie la aprecia, bipolar: a veces da y a veces no, caprichosa, arrogante, interesada".

"Se da a desear".

"Es egoísta, envidiosa, amargada".

Vivienda:

"Tiene una casa desalineada, con hoyos y goteras".

Proyecto de vida inicial saludable:

"Cuando nació tenía sueño e ilusiones de triunfar pero fracasó".

"Nació fuerte, sencilla y sana".

Proyecto de vida futura ▶ la muerte:

"El futuro es que se va a morir, triste y desecho".

"En el futuro va a estar seca...se está petateando rápido y nos va a llevar a todos".

La carencia de agua está generando angustia, tensión, sensación de abandono por parte de las autoridades y deterioro de la higiene personal y del hogar.

Cobro de agua



Se reporta que el cobro del agua se realiza a través de una cuota anual que va de \$1,200 a \$1,600 pesos, ya que la mayoría no tiene medidor o éste no se encuentra en servicio.

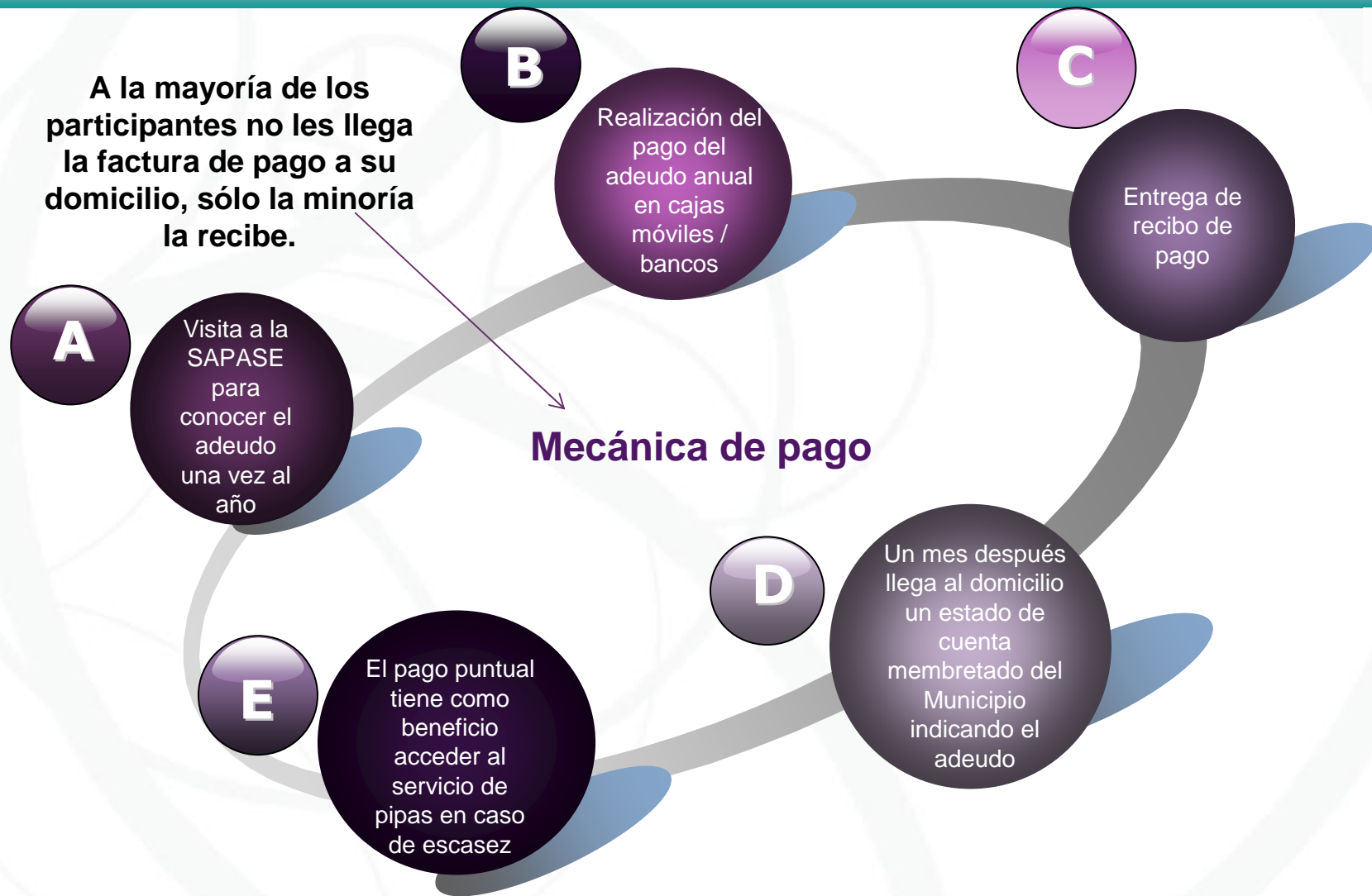
En términos generales se desconocen los rubros que se integran en la cuota anual, principalmente sólo se menciona el consumo de agua.

"No importa cuantos vivan en casa... casi todos pagamos lo mismo".

La totalidad de los participantes ignora la cantidad de agua que consumen en m³, no hay consciencia al respecto.

Lo anterior reafirma la falta de conocimientos sobre los conceptos que involucra el sistema hidráulico.

Cobro de agua



Existe conciencia de que la ausencia de pago afecta el flujo de dinero en SAPASE para el mantenimiento y la construcción de nueva infraestructura.

Cobro de agua



Existe diversos métodos de pago:
Contado, pagos diferidos, descuentos por ser de la tercera edad o por ser morosos.

En términos generales detectamos coraje y decepción evocadas por la ausencia de consecuencias entre los deudores del agua

Actualmente el usuario moroso espera a que haya descuentos, es bien sabido que entre noviembre y febrero hay una campaña de reestructuración que ofrece hasta un 80% de descuento, para realizar el pago de sus adeudos.

"La verdad no se me hace justo que una persona que debe 3 o 4 años se espere y termine pagando lo mismo que yo que trato de pagar a tiempo".

"Cuando recién llegue a Ecatepec pagaba el agua puntual, pero después me di cuenta que la gente se atrasaba y con los descuentos pagaba menos que yo... y mejor deje de pagar a tiempo".

En la mayor parte de los casos se considera injusto el no pago del agua, por lo que están de acuerdo en que se multe a quien lo evade.

En el caso de desperdicio del agua, encontramos que casi la totalidad de la muestra desconce que existe una Ley de Cultura Cívica en el D.F. a este respecto. Y está de acuerdo en que está se aplicara en Ecatepec.

Cobro de agua



En general se considera que la cuota anual es accesible, puesto que al hacer un comparativo con el gasto que implica la compra de pipas y garrafones, la anualidad se percibe baja:

Grupos con Problemas severos

Sin embargo, al hacer un comparativo entre costo-beneficio la cuota anual se considera excesiva, ya que:

"El costo es elevado para lo que recibimos en cuanto a cantidad y calidad".

Es mayor el padecimiento que el beneficio, no hay equidad.

La imperante necesidad del líquido y las implicaciones afectivas asociadas a la escasez, promueven interés ante la idea de realizar un pago mayor, siempre y cuando se garantice el abasto y la calidad.

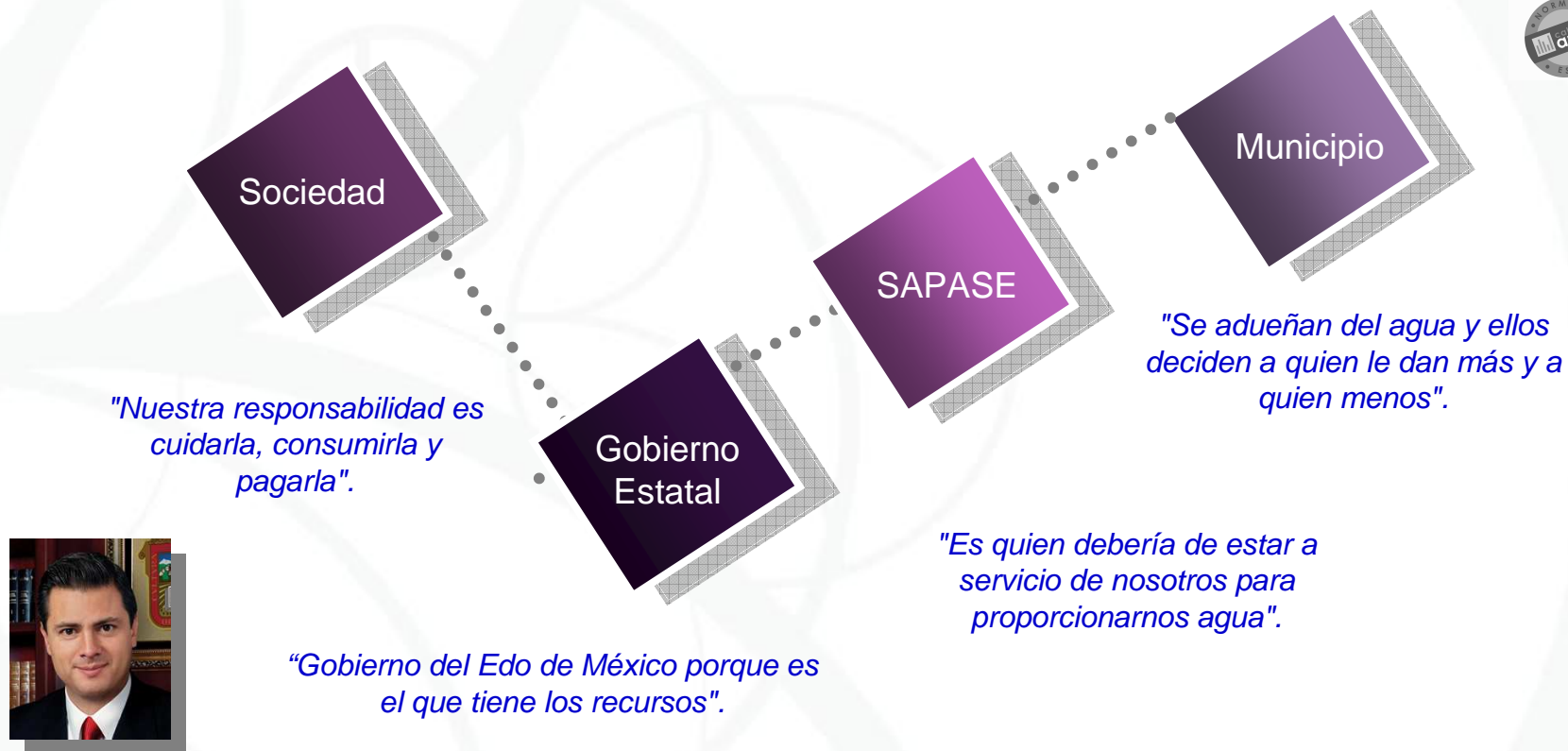
Grupos con Problemas leves

Se detecta renuencia ante la opción del incremento en el precio del agua.

Lo atractivo para ellos es contar con un medidor que cobre "sólo lo que se consume".



Responsables del agua



El abastecimiento de agua se visualiza como una herramienta política para atraer votos.

"Los políticos lucran con el agua, ahora en las elecciones te daban agua, tinacos gratis. Antes de las elecciones no faltó el agua y después ya no la soltaron".



Conocimiento de Instituciones



Encontramos que los habitantes de Ecatepec consultados desconocen a CONAGUA y a CAEM.

La única Institución conocida es **SAPASE**, ya que con ésta se tiene contacto.

¿Qué es?

"Un organismo del Ayuntamiento".

¿De quién depende?

"Del Municipio".

Funciones

"Es el que cobra, arregla el drenaje y fugas de agua".

Principal responsabilidad

"Se supone que deben estar pendientes de que pasa con el agua... si tenemos o no y de solucionarlo".

Percepción de funcionamiento

"Son lentos, tardados, porque tienen poco personal... tiene poca economía para pagarle a más gente".

"Hay corrupción, mal uso de los recursos, porque sino no habría tanta fuga".



CONSIDERACIONES ESTRATÉGICAS

Consideraciones estratégicas



- En términos generales, los grupos consultados presentan un alto nivel de desinformación con respecto a los conceptos que involucran al sistema hidráulico de Ecatepec.
- No tienen una idea clara del significado del uso y saneamiento del agua, y de su funcionamiento técnico; lo que sí conocen son las repercusiones que los problemas del sistema traen consigo.
- Para los habitantes de Ecatepec, la escasez del agua es una constante en su vida, por lo menos desde hace 10 años.
- Refieren que los factores determinantes de la problemática son:
 - Sobrepoblación, que evidencía una falta de planeación y un abuso del uso de suelo.
 - Agua pluvial insuficiente vinculada a la baja en el cauce de las presas / pozos, que repercute notablemente en la presión con la que llega el líquido, especial mención de Cutzamala.
 - Prioridad del abasto al DF sobre Ecatepec.
 - Desperdicio del agua, por una falta de consciencia y educación general en el uso del recurso.

Consideraciones estratégicas



- Distribución no equitativa entre la población de Ecatepec. Se desconoce la razón específica que la genera, pero es una realidad que genera desconcierto y enojo.
 - Ausencia e ineficiencia de la infraestructura hidráulica y sanitaria, que obliga a los habitantes a hacer adecuaciones para disminuir la problemática (construcción de cisternas, compra de tinacos, instalación de bombas o hacer conexiones directas a las tomas públicas).
- La problemática que implica la escasez habitual o severa tiene repercusiones graves entre los habitantes de Ecatepec:
- A nivel social se detecta tensión, estrés y descontento. A medida que la escasez se agudiza, se vuelve necesario establecer horarios para la recolección y uso del agua, por lo que ante el abuso o el desperdicio la reacción es agresiva.
 - En el área personal se registra una sensación de “esclavitud”: su vida, sus actividades y el grado de aseo personal y del hogar giran en función del agua.
 - La falta de higiene, así como la baja calidad del agua que se recibe, tiene implicaciones en la salud de los habitantes, siendo frecuentes enfermedades dermatológicas o gastrointestinales.

Consideraciones estratégicas



➤ Lo anterior ha hecho necesario que se generen medidas para poder vivir bajo dichas condiciones:

- Se considera imperante almacenar, recolectar, reusar, así como utilizar productos ahorradores que permitan controlar el consumo del líquido.
- Dada la baja calidad del agua se vuelve casi imprescindible la compra de garrafones de agua.
- Adicionalmente el uso de pipas se vuelve una acción constante, especialmente entre los segmentos con problemas de escasez severa.

➤ El problema por la falta de agua genera insatisfacción, por lo que aquellos que más lo padecen se muestran dispuestos a aceptar un aumento en la cuota del agua, siempre y cuando éste garantice al 100% un abasto adecuado, constante, de calidad. También aceptarían un incremento si se pague sólo lo que se consume.

➤ Por tal razón, consideran importante la instalación de medidores, de lo contrario la percepción es de abuso e inequidad.

➤ Los habitantes consideran importante que se establezcan acciones de sanción ante el adeudo o uso indebido del agua. Aún cuando los programas de regularización funcionan, se cree que éstos no deben ser más atractivos en términos de ahorro que los beneficios por pago puntual.

Consideraciones estratégicas



- Es imperante llevar a cabo acciones para concientizar y educar sobre la importancia que tiene el uso adecuado y el saneamiento del agua.
- Se considera determinante difundir las prácticas para ahorro de agua: almacenamiento y reutilización.
- Se observa que el uso político que se le da al tema del agua ha desgastado la credibilidad en las instituciones gubernamentales.
- Por lo que es importante que éstas muestren un papel más activo hacia los usuarios, que se les comuniquen sus acciones y los beneficios que traerán a la comunidad.
- En relación al funcionamiento del reporte de fugas sugerimos revisarlo y adecuarlo para que ante un hecho relacionado se de pronta y efectiva solución.
- En cuanto al servicio de pipas públicas, se sugiere comunicarlo de manera que se tenga más presente y se destaquen los beneficios que ofrece.



Berumen