



**Plan Institucional 2014-2018 del  
Sistema de los Servicios de Agua  
Potable, Drenaje y Alcantarrilado de  
Puerto Vallarta, Jal.**

A handwritten signature in blue ink, located in the lower right quadrant of the page.

**Contenido**

Antecedentes .....	3
Introducción .....	3
Marco Jurídico .....	5
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo .....	7
Misión y visión institucional .....	12
Misión Institucional .....	12
Visión de futuro .....	12
Valores y principios que caracterizan nuestra institución .....	12
Diagnóstico de la organización .....	14
• Estructura organizacional .....	14
• Recursos Humanos .....	15
• Recursos Financieros .....	16
• Servicios Generales .....	17
• Tecnologías de Información y Comunicación .....	18
• Procesos .....	19
• Sistemas de Gestión de Calidad .....	21
• Problemas relevantes .....	22
• Análisis de causalidades .....	23
• Áreas de oportunidad .....	24
Objetivos institucionales y estrategias .....	25
Objetivos .....	25
Estrategias .....	30
Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación .....	34
Indicadores de desempeño .....	34
Metas .....	40
Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño .....	42
Anexos .....	44
Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. ....	44
Bibliografía .....	45
Directorio .....	46

## Antecedentes

### Introducción

El presente Plan Institucional se elabora en el marco de un proceso de alineación al **Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030**, presenta las bases para orientar las acciones del SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA (SEAPAL) , los Programas Sectoriales y Especiales son los instrumentos que abordan una materia determinada y que vinculan el funcionamiento de diversas instituciones públicas, sociales y privadas que comparten fines similares con los objetivos indicados en el Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033.

El SEAPAL, a su vez, derivado de las estrategias obtenidas de la elaboración del plan institucional abonará a los objetivos planteados en el párrafo anterior.

El término "Estrategia" tiene sólo poco más de 50 años usándose en la administración de las empresas.

A partir de entonces diversos autores como Alfred Chandler (1962), Learned, Christensen, Andrews y Guth (1965), Michael Potter (1980) y Mintzberg en años recientes, han ayudado a ubicar la planeación y sus estrategias en el desarrollo de las instituciones.

En el caso de las instituciones públicas como lo es el SEAPAL, también es pertinente hablar de planeación para la elaboración de estrategias ya que: 1) Ofrecemos Servicios, 2) Somos un organismo intensivos en capital, y se necesita decidir entre el corto y largo plazo. 3) Competimos con otras empresas por adquirir y preservar recursos. 4) Existen factores que representan amenazas y oportunidades.

En el proyecto "Techneau" (Proyecto financiado por la Comisión Europea bajo la 6ª Directiva Marco), se identificaron las siguientes grandes tendencias globales:

1. Cambio climático
2. Urbanización
3. Contaminantes emergentes
4. Costos y demanda crecientes de energía
5. Infraestructura obsoleta que requiere sustitución
6. Uso creciente de agua embotellada
7. Tecnologías emergentes
8. Globalización económica

9. Un sector agua orientado a la eficiencia
10. Inteligencia del consumidor y mayor participación de la comunidad

Estas tendencias son un ejemplo de factores externos que deben contemplarse en una planeación institucional, de ahí la importancia de estos instrumentos.

El presente Plan Institucional plantea una nueva Misión y Visión acorde a la realidad que se tiene hoy en día, cabe señalar que la última vez que se revisaron fue alrededor de 1998, también se definen los valores que habrá de seguir el organismo, el siguiente apartado es el de Diagnóstico, donde se hace un resumen de la situación que guarda el organismo en sus funciones sustantivas, para después detectar los principales problemas que aquejan al SEAPAL, así como sus fortalezas; otro apartado es el relativo a definir los Objetivos Institucionales tanto sustantivos como adjetivos, y las respectivas Estrategias que ayudarán a cumplir los Objetivos Sectoriales de Jalisco; un penúltimo apartado abordará los mecanismos para medir los avances en la concreción de los objetivos, y sus respectivas metas; y como último apartado se describirán los Proyectos y Acciones que ayudarán a mejorar el desempeño del organismo.

## Marco Jurídico

El Estado de Jalisco dispone de las siguientes normativas que rigen las condiciones del Sistema de Puerto Vallarta:

Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus municipios.

Reglamento de la ley del Agua para el Estado de Jalisco.

Ley del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.

Decreto de Creación y sus modificaciones

La creación del Organismo Operador de Puerto Vallarta, SEAPAL-PV, tiene su origen en la:

“LEY DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA, JALISCO”

Denominación del Organismo: Artículo 1.- Con la denominación de "Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta", se crea un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya finalidad es la prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.

Ambito de competencia: Artículo 3.- El Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, podrá celebrar convenios con otros ayuntamientos de la entidad, para la prestación o dotación de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, siempre y cuando el propio Sistema se haga cargo de la operación, administración y conservación de todo o parte de los servicios.

Artículo 4.- Podrá igualmente el Sistema celebrar contratos para la instalación de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, con otras poblaciones distintas a la de Puerto Vallarta, mediante el pago que al efecto acuerden el Sistema y el Municipio correspondiente conservando éste último la administración, operación y conservación de los servicios de referencia.

Patrimonio del Sistema: Artículo 6.- El patrimonio del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, se constituirá con los inmuebles numerarios, créditos, derechos, muebles y demás bienes que le destine y entregue el Fideicomiso de Puerto Vallarta, el Gobierno del Estado y el

Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco, así como los que el propio organismo adquiera en el futuro para la consecución de su objeto.

Artículo 7.- Los bienes, derechos y fondos que constituyan el patrimonio del Sistema, estarán exentos de toda clase de contribuciones e impuestos, gozarán de los privilegios y franquicias y tendrán las mismas limitaciones inherentes al patrimonio del Ayuntamiento y en caso de disolución del Sistema, dichos bienes, derechos y fondos, pasarán a formar parte del patrimonio municipal.

Ingresos y destino de los mismos: Artículo 8.- Los ingresos que perciba el Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, se destinarán en primer lugar a cubrir los gastos administrativos que los demanden, en segundo lugar al pago de las amortizaciones de capital e interés de los adeudos contraídos para la aplicación o mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado y el remanente, de haberlo, a constituir un fondo de reserva para obras de mantenimiento, reparación, mejoramiento y ampliación de los servicios. Si después de agotados los casos anteriores hubiere cantidades disponibles, éstos deberán ser aplicados en el pago anticipado de los adeudos mencionados en segundo término en este artículo.



### Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo

De acuerdo a las atribuciones que le confiere la Ley Del Sistema De Agua Potable, Drenaje Y Alcantarillado De Puerto Vallarta, Jalisco al "Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jal. y otros ordenamientos legales, en la tabla siguiente se detallan los objetivos y estrategias de los Programas Sectoriales y Transversales del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033, a los que el presente Plan Institucional contribuirá a su cumplimiento.

Ordenamiento legal	Atribución	Programa Sectorial o transversal	Objetivo	Estrategia
Ley del Sistema de Agua Potable, drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jal.	Artículo 1: Con la denominación de "SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA", se crea un Organismo Público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya finalidad es la prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Agua y reservas hidrológicas	Objetivo 1. Incrementar la disponibilidad y el acceso de agua.	1.1. Incrementar las fuentes de abastecimiento de agua.
				1.2. Impulsar programas de cultura del agua para incidir en la reducción del desperdicio del agua.
				1.4. Mejorar la infraestructura de distribución de agua.
				1.5. Impulsar la creación de Consejos Tarifarios de Agua.
				1.6. Incrementar los niveles de potabilización de las aguas.
Ley del Sistema de Agua Potable, drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta,	Artículo 1: Con la denominación de "SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,	Agua y reservas hidrológicas	Objetivo 2. Reducir la contaminación del agua.	2.1. Aumentar el porcentaje de aguas tratadas.
				2.2. Reducir los desechos

<p>Jal.</p>	<p>DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA", se crea un Organismo Público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya finalidad es la prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.</p>			<p>industriales que son vertidos sin tratamiento a las aguas.</p> <p>2.3. Mejorar la infraestructura para el tratamiento de las aguas.</p> <p>2.4. Promover la aplicación de tarifas a través de la creación de Consejos Tarifarios.</p>
<p>Ley del Sistema de Agua Potable, drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jal.</p>	<p>Artículo 1: Con la denominación de "SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA", se crea un Organismo Público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya finalidad es la prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de</p>	<p>Infraestructura y obra pública</p>	<p>Objetivo 1. Mejorar la Cobertura de Servicios Básicos</p>	<p>1.2 Incrementar la cobertura y calidad en la infraestructura de los sistemas del agua y drenaje</p> <p>1.3 Incrementar el saneamiento de aguas residuales</p>

	agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.			
 Ley del Sistema de Agua Potable, drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jal.	Artículo 1: Con la denominación de "SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA", se crea un Organismo Público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya finalidad es la prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Salud	Objetivo 1.- Reducir y controlar los factores de riesgo para la salud con enfoque preventivo a la comunidad.	2.7 Reducir y controlar las enfermedades diarreicas agudas
				2.9 Contener la prevalencia del sobrepeso y la obesidad.
Ley del Sistema de Agua Potable, drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jal.	Artículo 1: Con la denominación de "SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA", se crea un Organismo Público descentralizado	Gobernanza ambiental	Objetivo 1. Incrementar la participación social y colaboración intergubernamental en materia del medio ambiente.	1.1 Generar una política integral, transversal e intersecretarial, que incluya diferentes órdenes de gobierno, para atender los temas ambientales.

	<p>con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya finalidad es la prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.</p> <p>Artículo 3.- El Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, podrá celebrar convenios con otros ayuntamientos de la entidad, para la prestación o dotación de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, siempre y cuando el propio Sistema se haga cargo de la operación, administración y conservación de todo o parte de los servicios.</p> <p>Artículo 4.- Podrá igualmente el Sistema celebrar contratos para la instalación de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, con otras poblaciones distintas a la de Puerto Vallarta,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>mediante el pago que al efecto acuerden el Sistema y el Municipio correspondiente conservando éste último la administración, operación y conservación de los servicios de referencia.</p>			
--	--	--	--	--

## Misión y visión institucional

En este capítulo se da cuenta de la redacción final de la misión del Sistema De Agua Potable, Drenaje Y Alcantarillado De Puerto Vallarta, Jalisco, esto acorde con la normatividad aplicable a la que ya se hizo referencia en el capítulo anterior; y de la visión que estará guiando su operación durante el presente sexenio. Se aspira que esta visión sea una realidad al concluir el año 2018.

### Misión Institucional

Somos un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, que brinda los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, así como de saneamiento de las aguas residuales, garantizando calidad y sustentabilidad para el bienestar de los habitantes, visitantes y sectores económicos de Puerto Vallarta, Jalisco.

### Visión de futuro

Somos un Organismo sobresaliente en México, con indicadores de eficiencia a nivel internacional, con procesos administrativos y operativos certificados e innovadores, que utilicen tecnología de vanguardia, así como contar con personal altamente capacitado para procurar alcanzar el 100% de cobertura de los servicios que ofrecemos en el municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.

### Valores y principios que caracterizan nuestra institución

#### *Responsabilidad:*

Es la capacidad que existe en todo sujeto activo de derecho, para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

#### *Calidad:*

Se refiere al logro de la satisfacción del cliente, la mejora continua y eficiencia de los procesos internos y externos de la institución.

#### *Eficiencia:*

Es la optimización de los recursos humanos, financieros y técnicos que se necesitan para la ejecución de los programas y proyectos emanados del PED, asegurando que la relación costos-beneficios sea positiva.

#### *Honestidad:*

Es la cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma).

*Creatividad:*

Es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que se dirigen hacia la construcción de soluciones integrales.

*Liderazgo:*

Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación determinada, y que va dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

*Servicio:*

Alto sentido de colaboración para hacer la vida más placentera a los demás.

*Excelencia:*

Exceder las expectativas de los clientes, a tarifas que le signifiquen valor y ofrecer un rendimiento consistente sin excusas ni pretextos.

*Entusiasmo:*

Atención y esfuerzo que se dedica con empeño e interés al desarrollo de una actividad o trabajo.

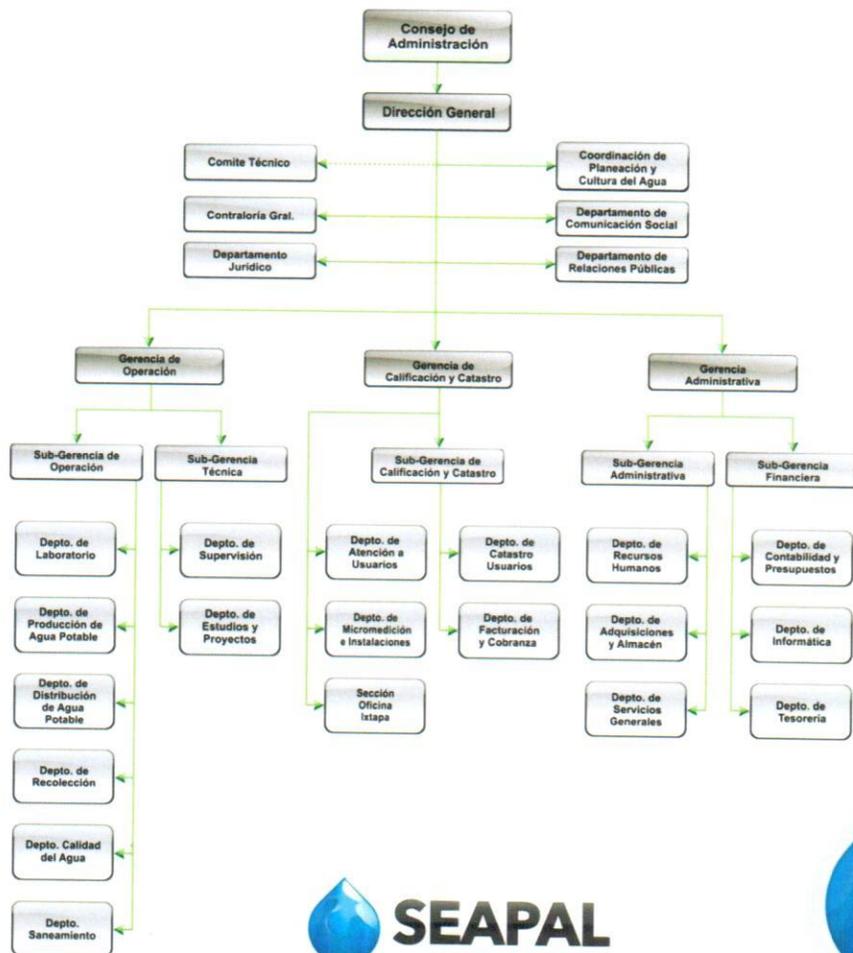
## Diagnóstico de la organización

En este capítulo se presentan los resultados más relevantes del diagnóstico realizado para conocer y reconocer mejor la situación que guarda el Sistema de los Servicios de Agua Potable, drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco, tanto en cuanto a su estructura, procesos y recursos; como a las principales problemáticas que le aquejan, y que le limitan en que se alcance la visión.

### ✿ Estructura organizacional

## ORGANIGRAMA GENERAL

Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.



El organigrama del Organismo tuvo cambios desde mediados del año pasado, al incorporar dos subgerencia en la Gerencia Administrativa, ya que los tramos de control eran excesivos, encontramos que la gerencia Operativa cuenta con el mayor número de departamentos a su cargo. Se considera que este organigrama funcional es acorde a las necesidades del SEAPAL Vallarta.

● Recursos Humanos

1. ¿Cuál es la cantidad total de personal que tiene la dependencia a mediados del año 2014?

576	Total de Personal
463	1) Total Hombres
113	2) Total Mujeres

Como se observa en el cuadro anterior, el mayor número de trabajadores son hombres, con un 80%, sin embargo por la naturaleza del organismo, se requieren principalmente trabajadores de campo, que usualmente son ocupados por personas del sexo masculino.

2. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta anterior, anote el personal específico el régimen de contratación y sexo, conforme a la siguiente tabla.

Sexo	Total de personal	Personal por régimen de contratación				
		Confianza	Base o Sindicalizado	Eventual	Honorarios	Otro
1. Hombres	463	104	359			
2. Mujeres	113	36	77			
3. Total	576	140	436			

Del cuadro anterior se desprende que el 76% de los trabajadores son sindicalizados, lo que refleja por un lado cierta estabilidad laboral de este personal, pero por otro lado un desafío para posibles reingenierías o negociaciones con los trabajadores.

3. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando la institución de seguridad social en la que se encuentra registrado, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por institución de seguridad social* en la que se encuentra registrado				
		Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	Pensiones del estado de Jalisco (IPEJAL)	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Otra institución de Seguridad Social	Sin seguridad social
1. Hombres	463			463		
2. Mujeres	113			113		
3. Total	576			576		

\* No confundir con Servicio de Salud, la Seguridad social se refiere a la institución que garantiza los medios para la subsistencia de los individuos y sus familias ante eventualidades como accidentes o enfermedades, o ante circunstancias socialmente reconocidas como la vejez (pensión).

El total de los trabajadores cuenta con seguridad social con el IMSS, a diferencia de la mayoría de las dependencias estatales que se encuentran con pensiones del Estado, en reiteradas ocasiones se ha planteado la posibilidad del cambio, pero no se ha llegado a un acuerdo.

4. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando el rango de edad y sexo, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por rango de edad						
		18 a 24 años	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 39 años	40 a 44 años	45 a 49 años	50 años o más
1. Hombres	463	35	49	59	53	67	42	87
2. Mujeres	113	2	6	10	19	23	18	20
3. Total	576	37	55	69	72	90	60	107

De este cuadro se desprende que el rango de edad más frecuente en SEAPAL es el de 50 años o más con un 19%, siguiéndole el rango de entre 40 a 44 con 90 personas, éstos datos representan un reto ya que si bien quedo demostrado el nivel de experiencia, también lo es el hecho de que se tenga que poner atención en la edad adecuada que deben tener los trabajadores, principalmente en las labores de campo que requieren cierto esfuerzo físico y riesgos inherentes a sus labores.

6. De acuerdo con la cantidad total de personal que registró en la pregunta 1, anote el personal especificando la antigüedad de servicio en la dependencia y sexo, conforme a la siguiente tabla:

Sexo	Total de personal	Personal por antigüedad						
		0 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 años o más
1. Hombres	463	175	91	47	34	74	34	8
2. Mujeres	113	31	16	7	12	37	5	5
3. Total	576	206	107	54	46	111	39	13

En este cuadro queda de manifiesto que 28.3% de los trabajadores cuentan con más de 20 años de antigüedad en el organismo lo que demuestra el nivel de experiencia y estabilidad laboral, mientras que sólo 36% tiene sólo menos de 5 años laborando.

### Recursos Financieros

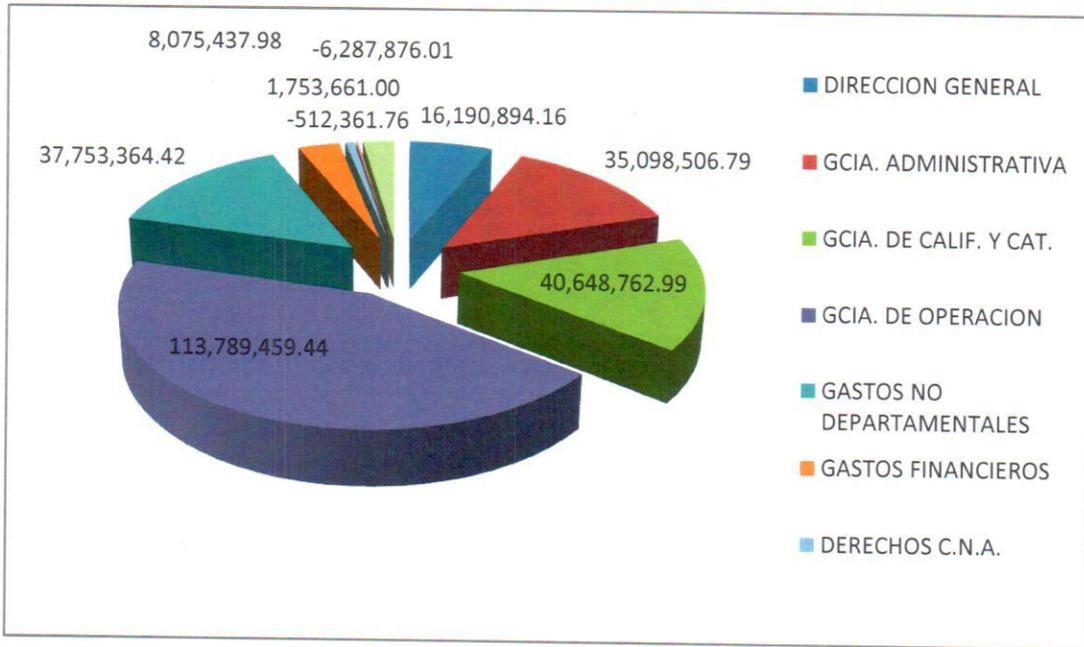
Los Recursos Financieros del Organismo han presentado una evolución favorable, con una leve caída de varios rubros de ingreso en el 2012.

### INGRESOS

RECAUDACIÓN POR CONCEPTO DE SERVICIOS (\$)	2010	2011	2012
1. POR SERVICIO DE AGUA	174,574,874.10	184,814,634.24	188,148,720.47
2. POR SERVICIO DE ALCANTARILLADO	32,913,958.74	36,341,056.82	35,347,037.59
3. POR SERVICIO DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	7,893,160.78	8,788,443.83	8,544,428.97
<b>SUBTOTAL</b>	<b>215,381,993.62</b>	<b>229,944,134.89</b>	<b>232,040,187.03</b>
4. POR DERECHOS DE CONEXIÓN (AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO)	9,644,914.85	11,489,964.39	9,575,336.40
5. POR DERECHOS DE DESARROLLO (HABITACIONAL O INDUSTRIAL)	13,899,307.90	13,092,934.97	8,228,255.34
6. POR VENTA DE DERECHOS A TERCEROS			
7. POR VENTA DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS	3,623,552.99	3,592,858.75	4,182,458.53
8. OTROS	561,223.49	593,765.76	352,752.00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>27,728,999.23</b>	<b>28,769,523.87</b>	<b>22,338,802.27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>243,110,992.85</b>	<b>258,713,658.76</b>	<b>254,378,989.30</b>

Respecto a los Egresos, la Gerencia de Operaciones tiene el mayor monto, seguido de la Gerencia de Calificación y Catastro, le sigue Dirección General y la Gerencia Administrativa.

EGRESOS



*[Handwritten signature]*

⊕ Servicios Generales

Bienes Inmuebles

En total SEAPAL cuenta con 124 bienes inmuebles donde se encuentran principalmente instalaciones. Existen 84 bienes inmuebles sin escriturar, 40 cuentan con escritura, y más de 45 bienes inmuebles con convenio.

Bienes Muebles

El 18% del total de bienes muebles cuenta con una antigüedad mayor a 10 años, mientras que el resto, 82% cuenta con una antigüedad menor a los 10 años, situación que habla que el mobiliario es relativamente nuevo.

Parque Vehicular

Se cuenta con 60 motocicletas para las diferentes funciones operativas y administrativas, 83 vehículos entre camionetas y automóviles, la mayoría aún en buen estado, además de maquinaria y vehículos especializados para las funciones del organismo.

### ⊕ Tecnologías de Información y Comunicación

El SEAPAL cuenta con cerca de 100 computadoras de escritorio de las cuales 13 son portátiles, suficientes para las labores diarias. Se cuenta además con servidores propios para la distribución de internet en las oficinas, servicio de telefonía en todas las oficinas, una red interna de trabajo NOVELL, así como un sistema administrativo y contable denominado AMERIKA.

Contamos con un sitio WEB activo y en constante actualización, así como se tiene presencia en redes sociales como Facebook y Twitter.

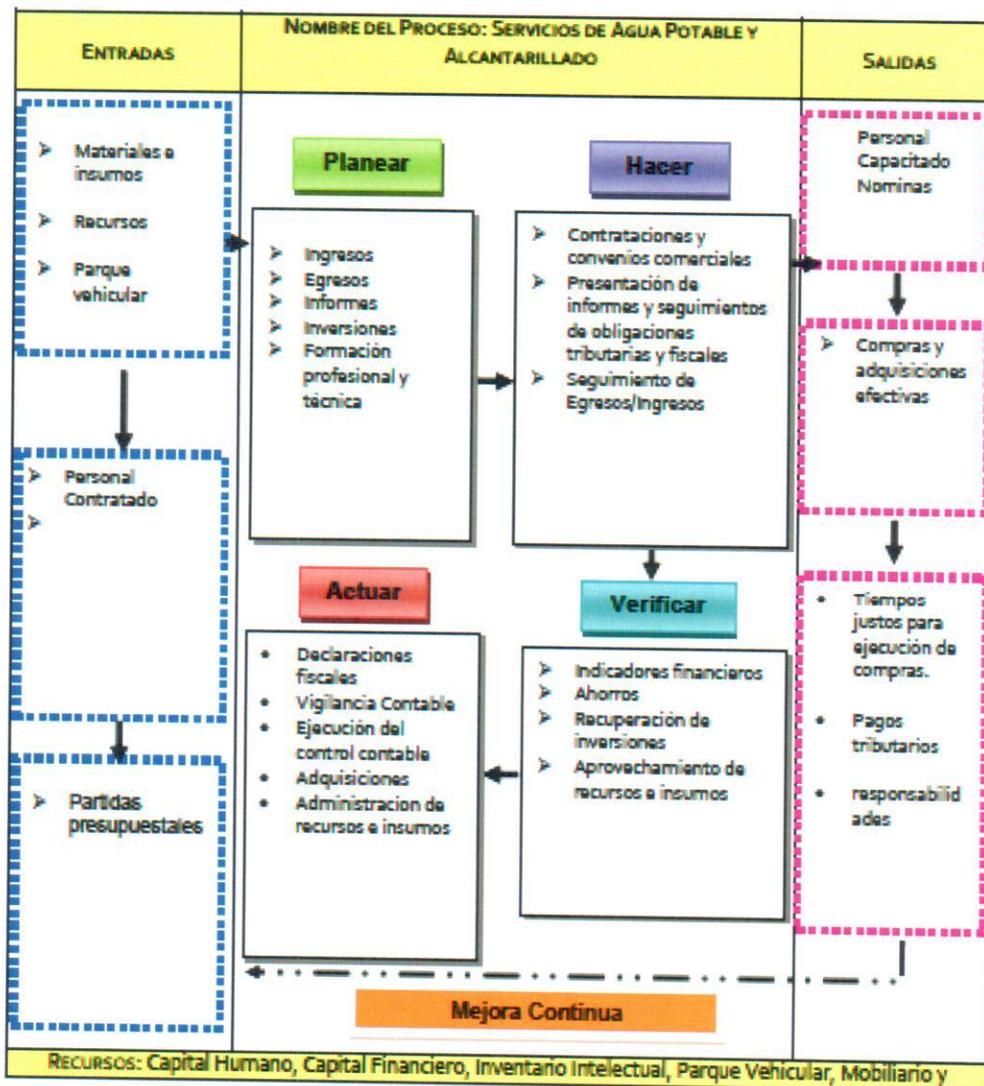
Contamos con un sistema de comunicación de radios portátiles que permiten estar comunicados a todos el personal de campo y operativo con oficinas centrales, este sistema cuenta con repetidoras de señal y todo lo necesario para contar con cobertura en el Municipio.



⊕ Procesos

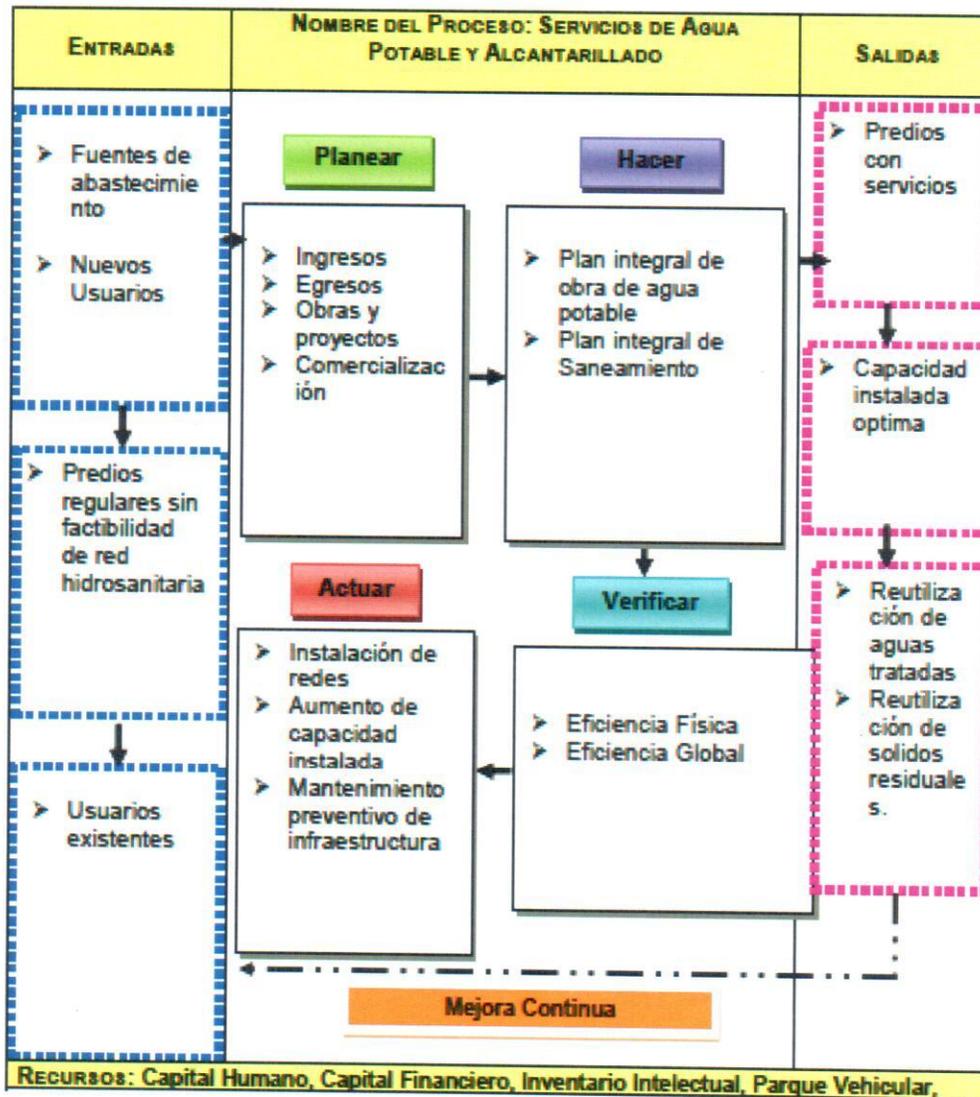
**Proceso Administrativo**

El Manual de Procesos Administrativos es una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en los servicios o productos que ofrece el Organismo. Las entradas principales de este diagrama son materiales e insumos, recursos y parque vehicular, personal y partidas presupuestales, que en el planear, hacer actuar y ejecutar se obtiene como resultado personal capacitado, nominas, compras y adquisiciones, obligaciones tributarias y asignar responsabilidades.



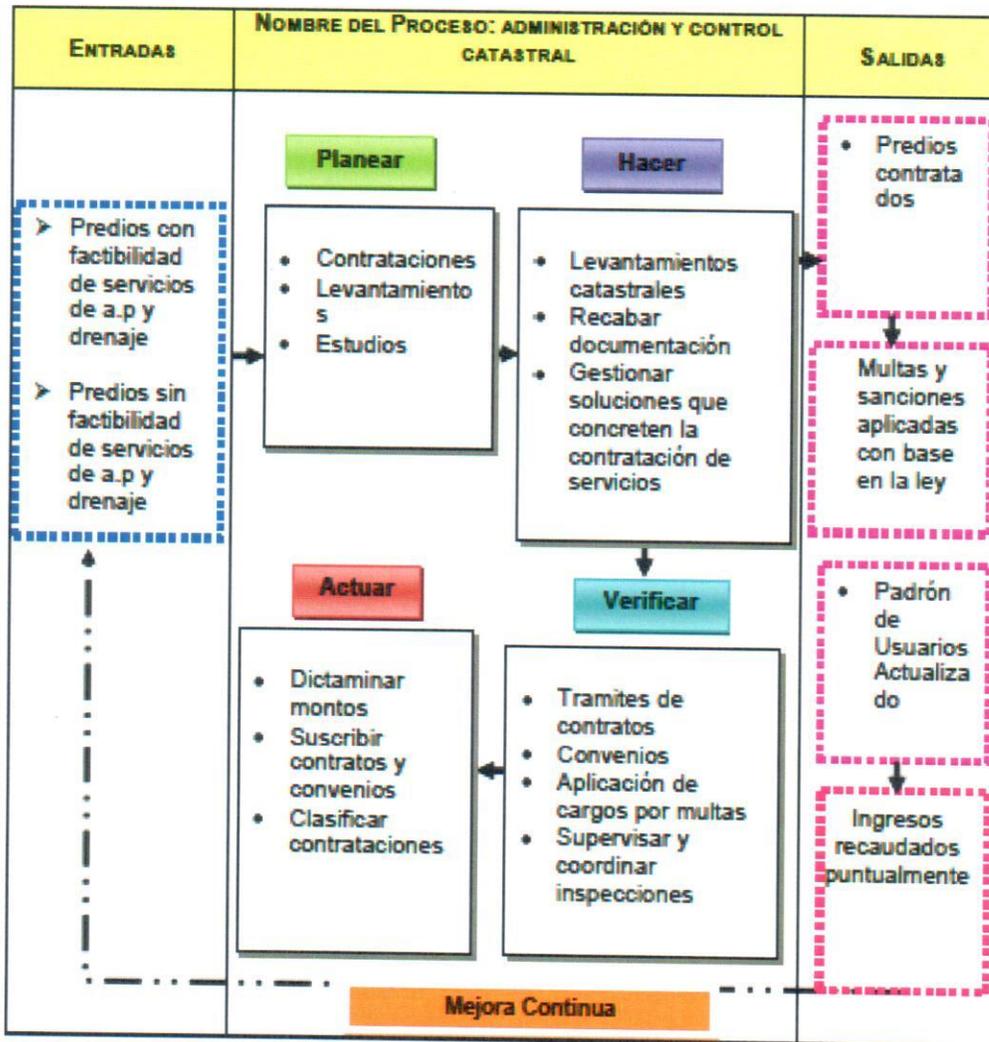
### Proceso Operativo

El diagrama del proceso operativo contempla como entradas fuentes de abastecimiento, nuevos usuarios, predios regulares y usuarios existentes, su principal función es aumentar y mejorar la infraestructura del organismo para otorgar servicios de calidad.



### Proceso Calificación y Catastro

En la gerencia de Calificación y catastro las entradas del proceso son principalmente Predios con y sin factibilidad que requieran el servicio, y donde se busca aumentar las coberturas del servicio, vigilar se cumpla con la normatividad, mantener el padrón actualizado y cuidar los ingresos del SEAPAL.



### ● Sistemas de Gestión de Calidad

Actualmente SEAPAL Vallarta participa en un programa piloto con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado (SEDECO), para llevar a cabo una revisión y simplificación administrativa de los procesos y trámites del organismo

## ⊕ Transparencia y Rendición de Cuentas

SEAPAL Vallarta se rige por la normatividad expedida por el ITEI, frecuentemente participamos en reuniones de evaluación y seguimiento de parte del Gobierno del Estado para cumplir con los requerimientos de transparencia y rendición de cuentas, se cuenta con un comité de clasificación y una unidad de transparencia que recae en la figura del Jefe Jurídico.

Adicional a lo anterior SEAPAL Vallarta informa mensualmente a su consejo de administración, integrado por representantes de gobierno de los tres niveles y sociedad civil, de los avances de los principales indicadores de gestión se encuentra publicada en el portal y puede ser consultada abiertamente. De los avances de los principales indicadores de gestión del organismo, en la actualidad toda la información se encuentra publicada en el portal y puede ser consultada abiertamente.

## Problemas y oportunidades

A continuación se presenta la relación de los principales problemas que afectan la operación de la institución, mismo que se han identificado a partir del análisis del diagnóstico y los talleres de planeación realizados en el marco de la integración del presente documento:

### ⊕ Problemas relevantes

- *Incumplimiento en tiempo y forma de algunos servicios que ofrece SEAPAL:*  
Provocado por la insuficiencia de insumos de oficina y materiales de trabajo retrasan o limitan las funciones diarias, así como por cierto incumplimiento de acuerdos interdepartamentales y procesos administrativos, operativos y de servicios sin estandarizar.
- *Falta de productividad de algunos trabajadores y ciertas áreas:*  
Existen puestos de un nivel jerárquico inferior que tienen sueldos casi iguales a su superior, lo que provoca desmotivación y baja productividad.
- *Incremento de Gasto por Mantenimientos Correctivos:*  
Se ha visto reflejado un incremento al mantenimiento de maquinaria y equipo lo que se ha traducido en un incremento de costos e insuficiencia de los mismos para las funciones diarias.
- *Limitación y Ambigüedad de Atribuciones y Obligaciones que Interfieren en el Adecuado Funcionamiento del Organismo:*  
El marco normativo se encuentra desactualizado, no se han hecho adecuaciones desde hace mucho tiempo, lo que dificulta la correcta realización de sus atribuciones.

### ✚ Análisis de causalidades

Para los problemas descritos antes se hizo un análisis de sus probables causas más importantes, mismas que se consignan enseguida.

- *Incumplimiento en tiempo y forma de algunos servicios que ofrece SEAPAL:*

*Causas:*

- Insuficiencia de insumos de oficina y materiales de trabajo,
- Falta de ventanilla única
- Procesos Administrativos, Operativos y de Servicio sin estandarizar

- *Falta de productividad de algunos trabajadores y ciertas áreas:*

*Causas*

- Sueldos no acordes con las responsabilidades.
- Incumplimiento de acuerdos interdepartamentales y procesos administrativos, operativos y de servicios sin estandarizar.
- Sobreprotección laboral del sindicato.

- *Incremento de Gasto por Mantenimientos Correctivos:*

*Causas*

- No existen o no se cumplen los programas de mantenimiento preventivos básicos de equipos, debido a falta de personal, capacitación, herramienta y/o supervisión.
- Capacitación nula y/o deficiente de personal operativo
- Personal técnico especializado insuficiente para cubrir las necesidades del departamento. (mecánicos, instrumentistas, electricistas)

- *Limitación y Ambigüedad de Atribuciones y Obligaciones que Interfieren en el Adecuado Funcionamiento del Organismo:*

- Falta de actualización del marco normativo
- Modificaciones de leyes y reglamentos estatales y federales

### ✚ Áreas de oportunidad

En el ejercicio referido antes, también se identificaron los principales recursos y fortalezas, con los que cuenta la dependencia, y que se deberá procurar su correcto aprovechamiento para cumplir con la misión y visión.

- Compromiso con y para la institución de colaboradores (orgullo institucional): Dados los indicadores de eficiencia que se tienen y la estabilidad laboral se percibe compromiso con y para el organismo.
- Buen ambiente de trabajo: Tanto en las labores diarias como en los eventos de convivencia y de vinculación con la sociedad, el ambiente es de solidaridad y apoyo.
- Buena remuneración económica y prestaciones de ley: Se entiende como oportunidad el hecho de ser capaces de ofrecer sueldos competitivos que el capital humano percibe como atractivos para seguir laborando en la institución y no buscar otras opciones.
- Amplia experiencia de personal operativo y administrativo: El promedio de años de experiencia de la mayor parte del personal es superior a 10 años, lo que sin duda, redundará en el beneficio del organismo.
- Constancia de certificaciones de calidad y de innovaciones: Los certificados de calidad del agua dan certeza a los usuarios que el servicio que reciben es de calidad, posicionando al organismo como eficiente.
- Capacidad Técnica del Personal: La mayor parte de los puestos tanto técnicos como administrativos son ocupados por personal con estudios y/o experiencia de acuerdo al puesto que ocupan.
- Socialización de las acciones de gobierno: Socializar las acciones del organismo permite acercar el organismo a la sociedad, haciéndolos conocedores y partícipes de las soluciones.
- Indicadores de Eficiencia del organismo a nivel de los mejores del país: Esto ha permitido vincularnos con organismos e instituciones tanto del país como fuera de México, aprovechando la experiencia y reconocimiento de éstos.
- Renombre del organismo a nivel nacional (visitas y reconocimientos): SEAPAL Vallarta es reconocido como una empresa eficiente y con buenas prácticas lo que da mayores oportunidades de conseguir apoyos financieros y técnicos en provecho del organismo.

## Objetivos institucionales y estrategias

### Objetivos

En este capítulo se establecen los objetivos y estrategias del presente plan institucional, tendientes a concretar los compromisos que han sido establecidos en los programas sectoriales y transversales que se derivan del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033. Para propósitos del presente plan institucional, los objetivos se clasifican en dos tipos.

- **Objetivos Sustantivos.** Son aquellos que, dadas las obligaciones y atribuciones de la dependencia, se relacionan con la contribución que deberá realizar la dependencia para resolver problemas específicos que afectan de manera directa a la sociedad. Estos problemas sociales ya han sido identificados en los diferentes programas sectoriales que se derivan del PED 2013-2033, a los que se hizo referencia directa en el primer capítulo del presente plan.
- **Objetivos Adjettivos.** Son aquellos encaminados a mejorar la efectividad de la operación del Sistema de Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta, y son la respuesta de la organización para atender los problemas descritos en el capítulo anterior.

Tabla. Objetivos de tipo sustantivo.

Relación de atribuciones con productos y servicios de la Dependencia		Programas PED 2013-2033			
Atribución	Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución	Plan Institucional	Estrategia	Objetivo	Programa
Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Fuentes de Abastecimiento de Agua Potable	Objetivo de tipo sustantivo Incrementar la disponibilidad de agua mediante búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento en el Municipio de Puerto Vallarta.	1.1. Incrementar las fuentes de abastecimiento de agua.	Incrementar la Disponibilidad y el Acceso de Agua Potable	Agua y Reservas Hidrológicas

<p>Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.</p>	<p>Programas de Cultura del Agua</p>	<p>Fortalecer los programas de cultura del agua para incidir en la reducción de desperdicio del agua en todos los sectores de la población de Puerto Vallarta</p>	<p>1.2. Impulsar programas de cultura del agua para incidir en la reducción del desperdicio del agua</p>	<p>Incrementar la Disponibilidad y el Acceso de Agua Potable</p>	<p>Agua y Reservas Hidrológicas</p>
<p>Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.</p>	<p>Agua Tratada</p>	<p>Optimizar el uso adecuado del agua en los Sistemas de Riego del Sector Agrícola (Línea morada)</p>	<p>1.3. Mejorar las prácticas de riego y promover tarifa de conservación para su autosuficiencia.</p>	<p>Incrementar la Disponibilidad y el Acceso de Agua Potable</p>	<p>Agua y Reservas Hidrológicas</p>
<p>Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.</p>	<p>Infraestructura de Agua Potable</p>	<p>Incrementar la red de distribución de agua potable en el Municipio de Puerto Vallarta</p>	<p>1.4. Mejorar la infraestructura de distribución de agua.</p>	<p>Incrementar la Disponibilidad y el Acceso de Agua Potable</p>	<p>Agua y Reservas Hidrológicas</p>
<p>Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua</p>	<p>Servicio de suministro de agua potable y drenaje</p>	<p>Consolidar las diversas Comisiones que existen en SEAPAL Vallarta</p>	<p>1.5. Impulsar la creación de Consejos Tarifarios de Agua.</p>	<p>Incrementar la Disponibilidad y el Acceso de Agua Potable</p>	<p>Agua y Reservas Hidrológicas</p>

potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Agua Potable	Mantener los niveles de potabilización del agua	1.6. Incrementar los niveles de potabilización de las aguas.	Incrementar la Disponibilidad y el Acceso de Agua Potable	Agua y Reservas Hidrológicas
Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Tratamiento de Aguas Residuales	Mantener los porcentajes de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Puerto Vallarta.	2.1 Aumentar el porcentaje de aguas tratadas	Reducir la Contaminación del Agua	Agua y Reservas Hidrológicas
Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Regulación del uso de las trampas de grasa	Disminuir el número de establecimientos comerciales que no cuenten con trampas de grasa	2.2. Reducir los desechos industriales que son vertidos sin tratamiento a las aguas.	Reducir la Contaminación del Agua	Agua y Reservas Hidrológicas
Prestación, administración, conservación y	Tratamiento de Aguas Residuales	Terminar la rehabilitación del Colector de Aguas	2.3. Mejorar la infraestructura para el tratamiento de las	Reducir la Contaminación del Agua	Agua y Reservas Hidrológicas

**SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y  
ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA, JAL.**

PLAN INSTITUCIONAL 2014-2018

mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Residuales Centro-Norte de la ciudad de Puerto Vallarta	aguas.		
Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Mantener la certificación del agua potable apta para consumo humano en el municipio de Puerto Vallarta	2.7 Reducir y controlar las enfermedades diarreicas agudas	Reducir y Controlar los Factores de Riesgo para la Salud con Enfoque Preventivo a la Comunidad	Salud
Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Aumentar el número de escuelas públicas que cuenten con bebederos en el Municipio de Puerto Vallarta	2.9. Contener la prevalencia del sobrepeso y la obesidad	Reducir y Controlar los Factores de Riesgo para la Salud con Enfoque Preventivo a la Comunidad	Salud
Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y 1. Mejorar la cobertura de Servicios básicos alcantarillado de	Incrementar la cobertura de Agua Potable y Drenaje en el Municipio de Puerto Vallarta	1.2 Incrementar la cobertura y calidad en la infraestructura de los sistemas del agua y drenaje	1. Mejorar la cobertura de Servicios básicos	Infraestructura y Obra Pública

SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y  
ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA, JAL.

PLAN INSTITUCIONAL 2014-2018

Puerto Vallarta, Jalisco.	Prestación, administración, conservación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco.	Servicio de suministro de agua potable y drenaje	Generar vínculos de trabajo y cooperación con los diversos órdenes de gobierno, así como con otras instituciones y organismos del Gobierno del Estado	1.1 Generar una política integral, transversal e intersecretarial, que incluya diferentes órdenes de gobierno, para atender los temas ambientales.	1. Incrementar la participación intergubernamental en materia del medio ambiente	Gobernanza Ambiental
---------------------------	---	--	---	--	--	----------------------

Tabla. Objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional		Programa sectorial de <i>Desarrollo Institucional y Gobierno Efectivo</i>	
Problema relevante	Objetivo de tipo adjetivo	Política transversal	Objetivo
Incumplimiento en tiempo y forma de algunos servicios que ofrece SEAPAL.	Mejorar la calidad de los servicios que ofrece SEAPAL.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno
Falta de productividad de algunos trabajadores y ciertas áreas	Mejorar la productividad de los trabajadores y de las áreas	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno
Incremento de Gasto por Mantenimientos Correctivos	Privilegiar el gasto en mantenimiento preventivo	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno
Limitación y Ambigüedad de Atribuciones y Obligaciones que Interfieren en el Adecuado Funcionamiento del Organismo	Actualizar el marco normativo del Organismo	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno

### Estrategias

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo sustantivo.

Plan Institucional	
Objetivos	Estrategias
Incrementar la disponibilidad mediante búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento de agua en el Municipio de Puerto Vallarta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar la eficiencia física y comercial del organismo</li> <li>2. Incrementar la reutilización de agua tratada</li> <li>3. Construir nuevos pozos de absorción.</li> <li>4. Buscar nuevos mantos acuíferos</li> </ol>

<p>Fortalecer los programas de cultura del agua para incidir en la reducción de desperdicio del agua en todos los sectores de la población de Puerto Vallarta</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programas de concientización para fomentar el cuidado del agua, así como de su valor real.</li> <li>2. Realizar anualmente un evento relacionado con cultura del agua.</li> <li>3. Establecer la Cultura del Agua como materia obligatoria en el plan de estudios de los diferentes grados escolares</li> </ol>
<p>Optimizar el uso adecuado del agua en los Sistemas de Riego del Sector Agrícola (Línea Morada)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Negociaciones y acuerdos con los ejidatarios para intercambiar agua de primer uso por agua tratada</li> <li>2. Regulando los sistemas y tecnología de riego aplicables a la región</li> <li>3. Modernización de líneas de distribución</li> </ol>
<p>Incrementar la red de distribución de agua potable en el Municipio de Puerto Vallarta</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar mayor recurso ante los organismos correspondientes así como cumplir, así como cumplir con los requisitos establecidos.</li> <li>2. Creación de nuevas redes urbanas.</li> <li>3. Desarrollar proyectos ejecutivos en zonas de crecimiento poblacional aún sin servicio.</li> </ol>
<p>Consolidar las diversas Comisiones que existen en SEAPAL Vallarta</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socializar las funciones y Objetivos de las diversas Comisiones que existen en SEAPAL</li> <li>2. Autorizar las tarifas a través de la Comisión Tarifaria</li> </ol>
<p>Mantener los niveles de potabilización del agua</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Automatizar el proceso de potabilización del agua</li> <li>2. Reforzar el mantenimiento preventivo a las plantas potabilizadoras</li> <li>3. Certificar el proceso de potabilización del agua</li> </ol>
<p>Incrementar los porcentajes de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Puerto Vallarta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concientizar a la población a no depositar basura en vías públicas</li> <li>2. Disminuir la intrusión de agua pluvial al sistema de drenaje</li> <li>3. Construcción de plantas de tratamiento en área rural</li> </ol>
<p>Disminuir el número de establecimientos comerciales que no cuenten con trampas de grasa</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anexar el requerimiento de contar con trampas de grasa a los requisitos de contratación de servicios</li> <li>2. Realizar un programa de verificación a usuarios comerciales que requieran trampas de grasa</li> </ol>

SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y  
ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA, JAL.

PLAN INSTITUCIONAL 2014-2018

Terminar la rehabilitación del Colector de Aguas Residuales Centro-Norte de la ciudad de Puerto Vallarta	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gestionar recursos federalizados y fiscales</li><li>2. Realizar la obra por etapas</li></ol>
Mantener la certificación del agua potable apta para consumo humano en el municipio de Puerto Vallarta	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementar procesos automatizados acorde a los cambios de calidad del agua.</li><li>2. Continuar con el mantenimiento preventivo de las instalaciones</li><li>3. Certificar el agua potable para consumo humano</li></ol>
Aumentar el número de escuelas públicas que cuenten con bebederos en el Municipio de Puerto Vallarta	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lograr convenios de colaboración con instituciones públicas</li><li>2. Incrementar el número de bebederos instalados en escuelas públicas</li></ol>
Incrementar la cobertura de Agua Potable y Drenaje en el Municipio de Puerto Vallarta	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desarrollar proyectos ejecutivos en zonas de crecimiento poblacional aún sin servicio.</li><li>2. Buscar programas federales que aumenten la capacidad financiera para obras de ampliación de redes</li></ol>
Generar vínculos de trabajo y cooperación con los diversos órdenes de gobierno, así como con otras instituciones y organismos del Gobierno del Estado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar y/o modificar los planos de urbanización adecuados así como trabajar en coordinación con los organismos y dependencias involucrados para tener los estudios y proyectos de las cuencas, arroyos y bocas de tormenta.</li><li>2. Aumentar la participación en grupos de trabajo institucionales</li></ol>

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
<b>Mejorar la calidad de los servicios que ofrece SEAPAL</b>	1.1. Realizar cronogramas anuales de requerimientos de materiales e insumos 1.2. Realizar Mejora Regulatoria (Ventanillas Únicas) 1.3 Simplificar y estandarizar procesos
<b>Mejorar la productividad de los trabajadores y de las áreas</b>	2.1. Realizar un estudio de puestos y responsabilidades 2.2. Asignar y definir las funciones y responsabilidades de cada puesto, así como realizar los ajustes necesarios a las estructuras salariales 2.3 Mayor trabajo con el sindicato orientado a metas comunes
<b>Privilegiar el gasto en mantenimiento preventivo</b>	3.1. Capacitar y vigilar la adecuada operación de equipos y maquinaria 3.2. Planear y calendarizar el mantenimiento preventivo
<b>Actualizar el marco normativo del Organismo</b>	4.1. Actualizar el marco normativo

## Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación

En este capítulo se establecen los indicadores y las metas que permitirán monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos del presente plan institucional. Primero se describen los detalles de cada indicador, y luego se establecen las metas correspondientes, que tienen como base el año 2013.

### Indicadores de desempeño

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Nombre del indicador
Incrementar la disponibilidad mediante búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento de agua en el Municipio de Puerto Vallarta.	Tasa de Crecimiento anual de Mts3 de Agua Disponible para su Aprovechamiento
Fortalecer los programas de cultura del agua para incidir en la reducción de desperdicio del agua en todos los sectores de la población de Puerto Vallarta	Tasa de decrecimiento de Agua Potable Consumida Per cápita
Optimizar el uso adecuado del agua en los Sistemas de Riego del Sector Agrícola	Tasa de crecimiento de Agua Tratada Usada para Riego
Incrementar la red de distribución de agua potable en el Municipio de Puerto Vallarta	Tasa de crecimiento de Kms Construidos de la Red de Agua Potable
Consolidar las diversas Comisiones que existen en SEAPAL Vallarta	Porcentaje de crecimiento anual de reuniones de trabajo de las Comisiones
Mantener los niveles de potabilización del agua	Porcentaje de Agua Potable Potabilizada
Mantener los porcentajes de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Puerto Vallarta.	Porcentaje de Agua Residual Tratada
Disminuir el número de establecimientos comerciales que no cuenten con trampas de grasa	Porcentaje de Usuarios Comerciales con Trampa de Grasa
Terminar la rehabilitación del Colector de Aguas Residuales Centro-Norte de la ciudad de Puerto Vallarta	Porcentaje de Avance en la Obra de Rehabilitación del Colector Centro-Norte
Mantener la certificación del agua potable apta para consumo humano en el municipio de Puerto Vallarta	Porcentaje de muestras de agua aceptables en la norma
Aumentar el número de escuelas públicas que cuenten con	Porcentaje de escuelas públicas con Bebederos

Objetivo	Nombre del indicador
bebederos en el Municipio de Puerto Vallarta	
Incrementar la cobertura de Agua Potable y Drenaje en el Municipio de Puerto Vallarta	Porcentaje de Cobertura del Servicio de Agua Potable Porcentaje de Cobertura del Servicio de Drenaje
Generar vínculos de trabajo y cooperación con los diversos órdenes de gobierno, así como con otras instituciones y organismos del Gobierno del Estado	Porcentaje de crecimiento de Convenios firmados

Tabla. Relación de indicadores para los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Nombre del indicador
Mejorar la calidad de los servicios que ofrece SEAPAL	Porcentaje de quejas de usuarios
Mejorar la productividad de los trabajadores y de las áreas	Porcentaje de Productividad
Privilegiar el gasto en mantenimiento preventivo	Porcentaje de Gasto en Mantenimiento Preventivo
Actualizar el marco normativo del Organismo	Porcentaje de Ordenamientos legales actualizados

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo sustantivo.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de actualización
Tasa de Crecimiento anual de Mts3 de Agua Disponible para su Aprovechamiento	Mide la cantidad de Mts3 de agua disponible	$\left[ \frac{\text{Cantidad de Mts3 de agua disponible en el año } n+1}{\text{Cantidad de Mts3 de agua disponible en el año } n} - 1 \right] * 100$	Tasa	Informe de gestión SEAPAL	Anual
Tasa de decremento de Agua Potable Consumida Per cápita	Mide el consumo de agua potable consumida per cápita	$\left[ \frac{\text{Consumo de Mts3 de agua potable en el año } n+1}{\text{Consumo de Mts3 de agua potable en el año } n} - 1 \right] * 100$	Tasa	Informe de gestión	Anual
Tasa de crecimiento de Agua Tratada Usada para Riego	Mide la cantidad de agua tratada usada para riego	$\left[ \frac{\text{Cantidad de Mts3 de agua tratada en el año } n+1}{\text{Cantidad de Mts3 de agua tratada en el año } n} - 1 \right] * 100$	Tasa	Informe de gestión	Anual
Tasa de crecimiento de Kms Construidos de la Red de Agua Potable	Mide la longitud de kms de construcción anual de la red de agua potable	$\left[ \frac{\text{Longitud de kms construidos de redes en el año } n+1}{\text{Longitud de Kms construidos de redes en el año } n} - 1 \right] * 100$	Tasa	Informe de gestión	Anual
Porcentaje de crecimiento anual de reuniones de trabajo de las Comisiones	Mide el crecimiento en porcentaje de reuniones de las diversas comisiones	$\left[ \frac{\text{Número de reuniones de las comisiones en el año } n+1}{\text{Número de reuniones de las comisiones en el año } n} - 1 \right] * 100$	Tasa	Actas de Consejo	Anual

Porcentaje de Agua Potable Potabilizada	Mide la cantidad de agua potabilizada anualmente	reuniones de las diferentes comisiones en el año $n-1$ ]*100 [(Cantidad de Mts3 de agua potabilizada en el año $n+1$ / Cantidad de Mts3 de agua potabilizada en el año $n$ )-1]*100	Tasa	Informe de gestión	Anual
Porcentaje de Agua Residual Tratada	Mide la cantidad de agua residual tratada	[(Cantidad de Mts3 de agua tratada en el año $n$ / Cantidad de Mts3 de agua producida en el año $n$ )*100	Porcentaje	Informe de gestión	Anual
Porcentaje de Usuarios Comerciales con Trampa de Grasa	Mide la cantidad de usuarios con trampas de grasa	(Cantidad de usuarios con trampas de grasa en el año $n$ / Total de usuarios que deben contar con trampas de grasa en el año $n$ )*100	Porcentaje	Informe de gestión	Anual
Porcentaje de Avance en la Obra de Rehabilitación del Colector Centro-Norte	Mide el porcentaje de avance de la obra del Colector Centro Norte	[(Mts lineales rehabilitados en el año $n$ / Total de Mts lineales por rehabilitar en el año $n$ )*100	Porcentaje	Informe de gestión	Anual
Porcentaje de muestras de agua aceptables en la norma	Mide el número de muestras de agua potable aceptables por la norma	(Número muestras aceptables tomadas en el año $n$ / Número total de muestras tomadas en el año $n$ )*100	Porcentaje	Pagina WEB de Transparencia de SEAPAL	Anual
Porcentaje de escuelas	Mide el número de	(Número de escuelas	Porcentaje	Pagina WEB de	Anual

públicas con Bebederos	escuelas con bebederos	públicas con bebederos en el año n/ Número total de escuelas públicas en el año n)*100		Transparencia de SEAPAL	
Porcentaje de Cobertura del Servicio de Agua Potable	Mide el grado de cobertura del servicio de agua potable	$\left[ \frac{\text{Número de habitantes con cobertura del servicio de agua potable en el año } n / \text{Número total de habitantes en el año } n}{1} \right] * 100$	Tasa	Informe de gestión	Anual
Porcentaje de Cobertura del Servicio de Drenaje	Mide el grado de cobertura del servicio de drenaje	$\left[ \frac{\text{Número de habitantes con cobertura del servicio de agua potable en el año } n / \text{Número total de habitantes en el año } n}{1} \right] * 100$	Tasa	Informe de gestión	Anual
Porcentaje de crecimiento de Convenios firmados	Mide el porcentaje de crecimiento de convenios de colaboración firmados con otras instituciones	$\left[ \frac{\text{Número de convenios firmados en el año } n+1 / \text{Número de convenios firmados en el año } n}{1} \right] * 100$	Tasa	Página WEB de Transparencia de SEAPAL	Anual

Tabla. Descripción de los indicadores de desempeño de tipo adjetivo.

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de actualización
Porcentaje de quejas de usuarios	Mide la variación del número de quejas reportadas por los usuarios	$\left[ \frac{\text{Número de quejas en el año } n+1 / \text{Número total de quejas en el año } n}{1} \right] * 100$	Tasa	Página WEB de SEAPAL	Anual
Porcentaje de Productividad	Mide la productividad de los trabajadores del Organismo	$\frac{\text{Mts3 Producidos en el año } n / \text{Costo Total de Producción en el año } n}{1}$	Porcentaje	Página WEB de Transparencia de SEAPAL	Anual
Porcentaje de Gasto en Mantenimiento Preventivo	Mide el gasto en mantenimiento preventivo	$\frac{\text{Gasto en mantenimiento preventivo del año } n / \text{Gasto total de operación en el año } n}{1}$	Porcentaje	Página WEB de Transparencia de SEAPAL	Anual
Porcentaje de Ordenamientos legales actualizados	Mide la cantidad de ordenamientos legales actualizados	$\frac{\text{Número de Ordenamientos legales actualizados en el año } n / \text{Número Total de ordenamientos legales}}{1}$	Porcentaje	Página WEB de Transparencia de SEAPAL	Anual

**Metas**

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Incrementar la disponibilidad mediante búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento de agua en el Municipio de Puerto Vallarta.	Tasa de Crecimiento anual de Mts3 de Agua Disponible para su Aprovechamiento	1,300 lps	1,340 lps	1,380 lps	1,420 lps	1,463 lps
Fortalecer los programas de cultura del agua para incidir en la reducción de desperdicio del agua en todos los sectores de la población de Puerto Vallarta	Tasa de decrecimiento de Agua Potable Consumida Per cápita	266.15 l/hab/día	266 l/hab/día	265 l/hab/día	264 l/hab/día	263 l/hab/día
Optimizar el uso adecuado del agua en los Sistemas de Riego del Sector Agrícola	Tasa de crecimiento de Agua Tratada Usada para Riego	1.87%	2%	3%	4%	5%
Incrementar la red de distribución de agua potable en el Municipio de Puerto Vallarta	Tasa de crecimiento de KmsConstruidos de la Red de Agua Potable	1,715 kms	1,750 kms	1,785 kms	1,820 kms	1,856 kms
Consolidar las diversas Comisiones que existen en SEAPAL Vallarta	Porcentaje de crecimiento anual de reuniones de trabajo de las Comisiones	15	17	20	22	24
Mantener los niveles de potabilización del agua	Porcentaje de Agua Potable Potabilizada	100%	100%	100%	100%	100%
Mantener los porcentajes de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Puerto Vallarta.	Porcentaje de Agua Residual Tratada	88.8%	88.8%	88.8%	88.8%	88.8%
Disminuir el número de establecimientos comerciales que no cuenten con trampas de grasa	Porcentaje de Usuarios Comerciales con Trampa de Grasa	20%	30%	40%	50%	60%
Terminar la rehabilitación del Colector de Aguas Residuales Centro-	Porcentaje de Avance en la Obra de Rehabilitación del Colector Centro-Norte	35.42%	50%	65%	80%	100%

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
Norte de la ciudad de Puerto Vallarta						
Mantener la certificación del agua potable apta para consumo humano en el municipio de Puerto Vallarta	Porcentaje de muestras de agua aceptables en la norma	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
Aumentar el número de escuelas públicas que cuenten con bebederos en el Municipio de Puerto Vallarta	Porcentaje de escuelas públicas con Bebederos	20%	50%	60%	80%	100%
Incrementar la cobertura de Agua Potable y Drenaje en el Municipio de Puerto Vallarta	Porcentaje de Cobertura del Servicio de Agua Potable	98.8%	98.9%	99%	99.1%	99.2%
Generar vínculos de trabajo y cooperación con los diversos órdenes de gobierno, así como con otras instituciones y organismos del Gobierno del Estado	Porcentaje de Cobertura del Servicio de Drenaje	95.2%	95.4%	95.6%	95.8%	96%
	Tasa de crecimiento de Convenios firmados	3	33.3	66.6%	100%	130%

\*Todas las metas proyectadas son sobre la línea base

Tabla. Metas para los indicadores de los objetivos de tipo adjetivo.

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
<b>Mejorar la calidad de los servicios que ofrece SEAPAL</b>	Porcentaje de quejas de usuarios	120 Quejas anuales	110 quejas anuales	100 quejas anuales	90 quejas anuales	80 quejas anuales
<b>Mejorar la productividad de los trabajadores y de las áreas</b>	Porcentaje de Productividad	0.21 mts3/Peso	0.22 mts3/peso	0.23 mts3/peso	0.24 mts3/peso	0.25 mts3/peso
<b>Privilegiar el gasto en mantenimiento preventivo</b>	Porcentaje de Gasto en Mantenimiento Preventivo	10.2%	10.5%	10.8%	11%	11.2%
<b>Actualizar el marco normativo del Organismo</b>	Porcentaje de Ordenamientos legales actualizados	0%	25%	50%	75%	100%

\*Todas las metas proyectadas son sobre la línea base

### Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño

A continuación se da una breve descripción de los principales proyectos y acciones que se ejecutarán para cumplir con los objetivos del presente plan institucional.

Tabla. Cartera de proyectos y acciones para los objetivos de tipo sustantivo.

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
Incrementar la disponibilidad mediante búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento de agua en el Municipio de Puerto Vallarta.	Elaborar un proyecto de búsqueda de nuevas fuentes	x	x			
	Elaborar proyectos de distribución			x		
	Incorporar nuevas fuentes a la red				x	x
Fortalecer los programas de cultura del agua para incidir en la reducción de desperdicio del agua en todos los sectores de la población de Puerto Vallarta	Búsqueda de programas estatales, federales o internacionales exitosos	x				
	Elaborar los proyectos a llevar a cabo	x	x			
Optimizar el uso adecuado del agua en los Sistemas de Riego del Sector Agrícola	Ejecución de los programas	x	x	x	x	x
	Acuerdos con ejidatarios	x	x			
Incrementar la red de distribución de agua potable en el Municipio de Puerto Vallarta	Elaboración de proyectos para la gestión mediante PROSSAPYS		x			
	Instalación de redes		x	x	x	x
	Elaboración de proyectos ejecutivos	x	x			
	Gestión de recursos		x			
	Ampliación de redes		x	x	x	x
	Ratificar a los comisionados	x	x			
	Llevar a cabo reuniones de trabajo	x	x	x	x	x
	Aprobar Tarifas		x	x	x	x
	Dar mantenimiento a las plantas	x	x	x	x	x
	Potabilizar el agua de las nuevas fuentes obtenidas			x	x	x
Mantener los niveles de potabilización del agua	Búsqueda de tecnologías más eficientes de potabilización		x	x	x	x
	Disminuir la intrusión de agua pluvial a la red de drenaje		x	x	x	x
Mantener los porcentajes de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Puerto Vallarta.	Concluir la aplicación de nuevas tecnologías en las plantas de tratamiento		x	x		
	Disminuir costos en el tratamiento de agua		x	x	x	x
Disminuir el número de establecimientos comerciales que no cuenten con trampas	Hacer verificaciones	x	x	x	x	x
	Obtener listado de los usuarios que no cuenten con trampas		x	x	x	x
	Multar e invitar a instalar trampas de grasa	x	x	x	x	x



## Anexos

### Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033.

Dimensión	Coordinadora de Sector	Número de programa	Programa sectorial (PS)
Entorno y vida sustentable	SEMADET	1	Medio ambiente
	SEMADET	2	Desarrollo territorial y urbano
	CEAJ	3	Agua y reservas hidrológicas
	Movilidad	4	Movilidad sustentable
	SEMADET	A	Gobernanza ambiental
Economía próspera e incluyente	STyPS	5	Empleo
	SEDECO	6	Desarrollo Económico y competitividad
	SEDER	7	Desarrollo rural sustentable
	SIyOP	8	Infraestructura y obra pública
	Turismo	9	Turismo
	SICyT	10	Innovación, ciencia y tecnología
Equidad de oportunidades	SEDIS	11	Desarrollo e integración social
	SSJ	12	Salud
	SEJ	13	Educación
	SEMADET	14	Vivienda
Comunidad y calidad de vida	Cultura	15	Cultura
	CODE	16	Deporte
	DIF Jalisco	17	Hogar y cohesión comunitaria
Garantía de derechos y libertad	FGE	18	Seguridad ciudadana
	SGG	19	Derechos humanos
	UEPCB	20	Protección civil
	IJM	B	Igualdad de género
Instituciones confiables y efectivas	SGG	21	Desarrollo democrático
	SEPAF	22	Desarrollo institucional y gobierno efectivo
Transversales			

## Bibliografía

Gobierno de Jalisco, *Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033 (2013)*. Jalisco. Gobierno del Estado de Jalisco.

Congreso del Estado de Jalisco, *Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios, Jalisco*. Recuperado de <http://congresoweb.congresoal.gob.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm#Leyes> (15 de septiembre)

Congreso del Estado de Jalisco, *Ley del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta*. Recuperado de <http://congresoweb.congresoal.gob.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm#Leyes> (15 de septiembre)

SEAPAL VALLARTA, *Diagnóstico de Modelo de Gestión Integral del Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado de Puerto Vallarta (2013)*. Jalisco,

Sachse, M., 1990 (Reimp. 2009), , Trillas – ITAM, 224 p.

## Directorio

### H. Consejo de Administración del SEAPAL

**Ing. Enrique Dau Flores**

Presidente del Consejo de Administración

**Arq. Luis Ernesto Munguía González**

Secretario, H. Ayuntamiento

**Lic. Irwin Ramírez Castillejos**

Fideicomiso de Puerto Vallarta

**Biol. Magdalena Ruíz Mejía**

Secretaría del Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

**Ing. Roberto Dávalos López**

Secretaría de Infraestructura y Obra Pública

**Lic. Jesús Enrique Ramos Flores**

Secretaría de Turismo

**QFB Héctor Alonso Mora García**

Representante de los Usuarios

**Lic. Miguel Flores Ibarra**

**Lic. Eduardo Legorreta Chauvet**

Representantes de los Usuarios no Asociados

## **SEAPAL**

**Lic. César Ignacio Abarca Gutiérrez**  
Director General

**Lic. Gilberto Javier Fernández Cuevas**  
Gerente Administrativo

**Lic. Jorge Luis García Delgado**  
Gerente de Calificación y Catastro

**Ing. Manuel Valentín Acosta Padilla**  
Gerente de Operación

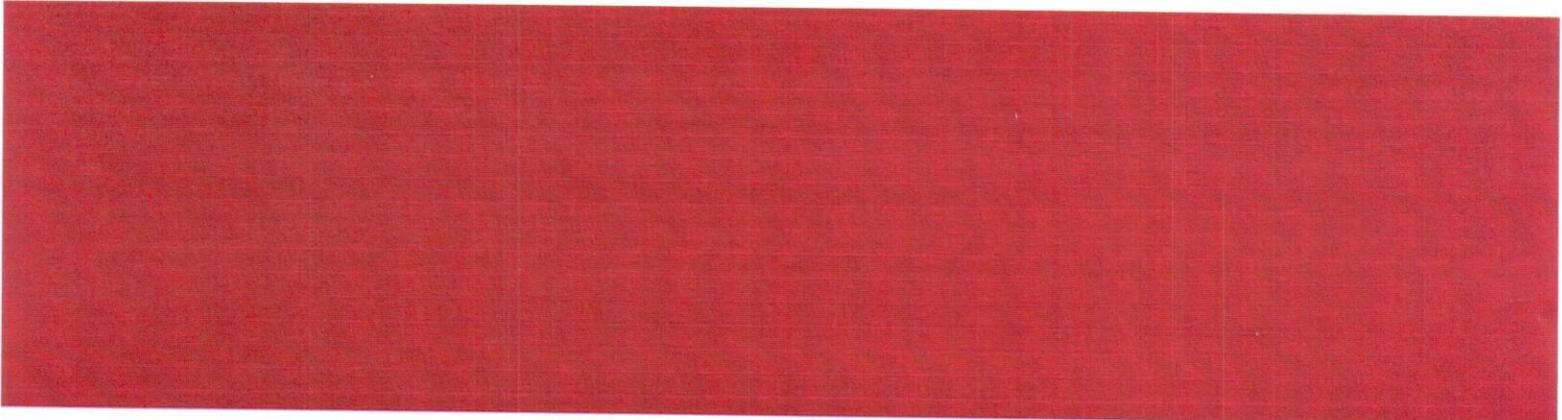
**L.C.P. José Manuel Villaseñor García**  
Contralor General

## **Equipo de Coordinación del Plan Institucional**

**Mtro. Hugo Roberto Rojas Silva**  
Jefe de Planeación

**Fabiola Patiño Horta**  
Asistente de Planeación

**Janeth Marisela Ulloa Sosa**  
Servicio Social, UdG



Plan Institucional

Sistema de los Servicios de Agua Potable, Drenaje y  
Alcantarillado de Puerto Vallarta

Aprobado en Sesión de Consejo de Administración del día  
30 de Octubre del 2014