



Plan Institucional 2014-2018 del

SIAPA

Contenido

Antecedentes.....	4
Introducción.....	4
Marco Jurídico.....	10
Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo.....	11
Misión y visión institucional.....	14
Misión Institucional.....	14
Visión de futuro.....	14
Valores y principios que caracterizan nuestra institución.....	14
Diagnóstico de la organización.....	16
• Estructura organizacional.....	16
• Recursos Humanos.....	16
• Recursos Financieros.....	18
• Servicios Generales.....	19
• Tecnologías de información y comunicación.....	21
• Procesos	22
• Sistemas de gestión de calidad.....	23
• Transparencia y rendición de cuentas.....	28
Problemas y oportunidades.....	31
• Problemas relevantes.....	31
• Análisis de causalidades.....	34

• Áreas de oportunidad.....	38
Objetivos institucionales y estrategias	42
Objetivos.....	42
Estrategias.....	47
Mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación	52
Indicadores de desempeño	52
Metas.....	59
Proyectos y Acciones de mejoramiento del desempeño	62
Anexos.....	67
Relación de programas sectoriales y transversales por dimensión del desarrollo del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033	67
Bibliografía.....	68
Directorio	69

Antecedentes

Introducción

El presente Plan Institucional se elabora por la trascendencia de anunciar su contenido y señalar la importancia de la consecución de logros de la institución y su contribución al desarrollo estatal en el marco del Sistema Estatal de Planeación.

Para comprender y valorar la actual relevancia, en su historia y prospectiva, del Organismo Operador, es necesario destacar fundamentalmente dos tipos de apartados: El primero de carácter jurídico y el segundo, de carácter técnico, ambos entrelazados.

En 1952 se fundó el Patronato de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado por iniciativa del Sr. Ing. Jorge Matute Remus, quien fue su primer presidente. De esa manera se concretó de manera institucionalizada y moderna, la dotación de los servicios de agua y el desalojo de las aguas residuales. Ante la creciente y pronosticada demanda de agua, en 1958 se firmó un convenio intergubernamental para aprovechar el agua del río Santiago y el Lago de Chapala, de tal manera que, para 1968 ya se recibían los primeros caudales. El 27 de marzo de 1978 se creó el Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado mediante decreto No. 9765 y publicado el 20 de abril del mismo año. A la vez, se promulgó la Ley respectiva. El 6 de junio de 2002 se firmó un convenio de asociación intermunicipal para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, a través del organismo público descentralizado intermunicipal denominado “Sistema Intermunicipal para los servicios de agua potable y alcantarillado (SIAPA), lo que convirtió a la Institución en un Organismo Público Descentralizado cuyo carácter fue, precisamente, intermunicipal, en su gobierno y decisiones.

El día 24 de diciembre de 2013 se publicó en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco”, el Decreto de la Ley de Creación del Organismo Público Descentralizado Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado. El estatuto jurídico se renueva, dado que anteriormente el organismo poseía carácter intermunicipal y estuvo integrado por los 4 municipios de la ZMG; ahora, los demás municipios del área metropolitana se podrán incorporar, lo que permitirá consolidar el desarrollo de la infraestructura y los servicios hídricos de manera integral y coordinada por el Ejecutivo Estatal.

Su órgano máximo es la Junta de Gobierno, integrada por un representante de cada municipio que lo conforman, 8 miembros de Gobierno del Estado, un representante del Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco, un representante de Asociaciones vecinales y un representante de la Universidad de Guadalajara. De esa manera se amplifica el margen de participación y apertura a los distintos actores de la sociedad y del gobierno, lo que otorga certeza y transparencia en temas relativos al abastecimiento del agua y el desarrollo de los servicios públicos inherentes.

Esta perspectiva de carácter jurídico encuentra su correlato en el aprovechamiento del agua en los momentos que constituyen detonantes del progreso del Área Metropolitana de Guadalajara.

La historia de la ciudad y del Área Metropolitana de Guadalajara es la historia del agua, la historia de sus ríos, manantiales, pozos profundos y de la infraestructura hidrosanitaria que se fue construyendo a lo largo de sus cinco siglos de existencia.

La historia está conformada mediante una dimensión triangular: los recursos del medio ambiente, las gestiones gubernamentales de construcción de infraestructura y el crecimiento paulatino de la población y del territorio urbano.

En el origen, la incipiente ciudad se acercó a las fuentes; hoy, son las fuentes de abasto las que se acercan a la ciudad. Esta inversión del proceso ha impulsado la tecnología, desde las galerías filtrantes hasta la presas de gran magnitud. Paulatinamente se instalaron fuentes públicas, se edificaron acueductos a la manera de los antiguos romanos, se perforaron pozos, se construyeron tanques de descarga y de almacenamiento, plantas potabilizadoras, acueductos de larga extensión, redes de abastecimiento y recolección de aguas residuales, colectores de aguas pluviales y plantas de tratamiento de las aguas para darles un segundo uso.

Los distintos momentos de la tecnología siempre fueron impulsados por quienes tomaban decisiones, poseían el conocimiento teórico y práctico y asesoraban en las gestiones de gobierno. Junto a ello los momentos históricos fueron determinantes: lo mismo en la época colonial que en el México del siglo XX y XXI. Enumeramos esquemáticamente los más relevantes:

1. La ciudad de Guadalajara, que fue fundada el 14 de febrero de 1542, dispuso de fuentes de abastecimiento: el río san Juan de Dios y los manantiales de Mexicaltzingo y Agua Azul. Sus aguas cubrieron la demanda de los servicios públicos, casas religiosas, edificios de gobierno y población.

2. A lo largo de su primer siglo de existencia, el gobierno colonial realizó obras que condujeron a la ciudad el agua de otros manantiales: san Andrés, Agua Blanca, san Ramón y Los Colomos.

3. En 1703 y Fray Sebastián de San Felipe, un estudioso de la naturaleza, fue comisionado por sus superiores para que se trasladara a Guadalajara y efectuara un reconocimiento profundo de los manantiales de la ciudad. Fray Sebastián analizó y concluyó que los Manantiales de San Andrés al oriente, garantizaban un abasto suficiente y duradero. Los mantos acuíferos estaban 15 metros arriba del nivel desde el que se esperaba conducir agua a la ciudad, por lo que se pensó en un acueducto que operara por gravedad. El proyecto pretendía que el canal atravesara san Pedro y por la falda del cerro de Toluquilla siguiera hacia el sur; además, se preveía que por medio de arquerías, fuera salvada la hondonada localizada a la altura de lo que hoy se denomina Las Juntas. La obra se realizó parcialmente, pero fue muy útil, en la medida que, sólo 27 años después, volvió el agua a preocupar a los tapatíos.

4. En la primera mitad del siglo XVIII, Antonio Buzeta, maestro de Arquitectura, señaló que, debido a los obstáculos de conducir el agua de los ríos hasta la ciudad, convenía aprovechar las fuentes subterráneas. Afirmaba que el agua se hallaba a once varas de profundidad y que, bajo la Plaza Mayor, también encontraría agua en abundancia. El 19 de noviembre de 1731 se perforaron 3 líneas de pozos extendidas en dos ángulos, con comunicación subterránea y conducción del agua hasta las cajas repartidoras. Las obras se suspendieron el 17 de abril de 1734, generando una notoria escasez de agua; reiniciaron en 1737 y quedaron concluidas en 1740. En 1852 se perforaron 310 pozos para distribuir agua a la ciudad.

5. En su tiempo, el gobernador Gonzalo Curiel construyó obras de captación de agua de Los Colomos; construyó galerías que descargan en un tanque, del que luego las aguas eran bombeadas a una altura de 42 metros, para llegar a la ciudad por gravedad, y conducidas por medio de un acueducto que cruza la barranca ancha y al que se le impuso el nombre de Porfirio Díaz. Las aguas llegaban a Areneros Castaños y de ahí a los tanques de la ciudad. Los manantiales captados fueron los de Las Campanas, Chocolate, Barrenos, La Culebra y Colomitos.

6. En el tiempo del mismo gobernador Curiel se realizaron obras de captación de agua que se centraron en los manantiales de El Colli, que abastecían al poniente; Junto a ello, ordenó que se realizaran obras que diversificaran las fuentes de abastecimiento y abastecieran al resto de la ciudad.

7. En 1947 y la gestión del Gobernador Lic. Jesús, González Gallo, la fuente de abasto más relevante, edificada en este tiempo, fue el Sistema de pozos Tesistán. El gobernador Lic. Jesús González Gallo gestionó que el Gobierno Federal realizara la perforación del Sistema de Pozos Tesistán, que concluyó en 1950. En 1947 la ciudad tenía 320 mil habitantes y mucha limitación en el abasto del agua, que había disminuido a 133 litros diarios por persona. A partir de la gestión del gobernador, el

Sistema de Pozos Tesistán permitió incrementar a 280 litros por persona al día, a pesar de que la población había alcanzado la cifra de 380 mil personas.

8. El año de 1954 nos remite al Sistema Río Santiago-Atequiza-Las Pintas, el denominado (Sistema Antiguo). A este tiempo corresponden las obras de la Planta de Bombeo UNO Ocotlán, la presa derivadora Corona, el canal Atequiza, la presa La Calera, el canal y la presa de Las Pintas, la planta de Bombeo DOS el canal Cerro del Cuatro y la planta potabilizadora 1, Miravalle.

9. En el año de 1956 la planta potabilizadora 1 Miravalle, poseía una capacidad de tratamiento de 9,000 LPS. Era alimentada por el canal del Cerro del Cuatro con agua de sistema antiguo o bien del acueducto Chapala - Guadalajara. Otras obras de ese tiempos fueron las siguientes: el acueducto Oriente III, el acueducto Periférico Oblatos y el Cierre Perimetral, el Tanque San Pedrito (7,500 m³), el tanque regulador Bethel, el Sistema Nueva Central Camionera, el Sistema El Tapatío y el tanque de mismo nombre.

10. Entre los años 1984-1988 se aprobó la perforación de 33 pozos en Tesistán. Entre 1988 y 1994 se realizó la perforación de 11 pozos más. Conviene recordar que el antiguo Sistema Tesistán está integrado por 3 ramales principales y 3 Secundarios que posteriormente descargan en una caja recolectora. El Principal abastecedor de agua subterránea para el Área Metropolitana de Guadalajara conduce sus aguas a través de los acueductos Toluquilla, Tesistán y Periférico Norte, para finalmente descargar en el Tanque Tesistán y dar servicio a varias zonas entre ellas, la zona Periférico Norte y el ramal Patria - El Colli- Ciudad Granja - La Estancia (acueducto Poniente IV).

11. Sistema de Pozo El Deán está integrado por dos pozos que inyectan directamente a la Red. El sistema El Deán está integrado por dos pozos que inyectan el agua directamente a la red, dando servicio a parte de la Zona Industrial, el fraccionamiento Higuierillas, El Deán y al parque de la Liberación donde se encuentra la Presa de Deán.

12. Por otra parte, el Sistema de Pozos Agua Azul está integrado por 9 pozos que alimentan a un tanque de regulación, que a su vez alimenta a un cárcamo de bombeo que da servicio a una amplia zona a través de un acueducto de 10" de diámetro.

13. En el período de Junio 1984 -al 23 de enero de 1991 se construyó el Acueducto Chapala - Guadalajara, de 2.10 m de diámetro y longitud de 42.4 km.L junto a ello se construyó el Canal de llamada, la Planta de Bombeo el tanque Cerro del

Cuatro. El sistema conduce 7.5 m³/s, y, desde el Lago de Chapala recorre 42.4 km., entrega el agua en el tanque Cerro del Cuatro para llegar a través del canal a la Planta Potabilizadora.

14. El Sistema Oriente data del 21 de Enero de 1991, así como la Línea de impulsión de la Planta de Bombeo No.1, macro tanque de rebombeo y la Planta Potabilizadora No. 2 en Las Huertas. Junto a ello se construyó, el denominado Acueducto Oriente N. 3. Posteriormente se construyó el tanque Bethel, donde descarga este acueducto; de ahí surge el nuevo acueducto Periférico Oblatos.

15. La fecha de enero de 1991 nos recuerda la planta Potabilizadora 2 Las Huertas, alimentada por el canal del Cerro del Cuatro con agua de sistema antiguo o del acueducto Chapala -Guadalajara y, en el futuro, por el Sistema Zurda Calderón.

16. Junio de 1991. La presa Calderón se localiza sobre el río del mismo nombre en los Municipios de Acatic y Zapotlanejo, así como el acueducto de 31 km por gravedad (Calderón-San Gaspar-Planta Potabilizador #3 ubicada en Tonalá), y el Anillo de Transferencia, hoy conocido como Acuaférico.

17. Junio de 1991. Planta Potabilizadora 3 San Gaspar, alimentada por Acueducto Calderón, Río Calderón, Presa Calderón y Presa La Red. Anillo de Transferencia o acuaférico Norte, y Tanque Regulador y Rebombeo Los Belenes.

18. Uno de los momentos que destacan, en la cronología del abasto, por su oportunidad de uso racional de agua, es la sectorización de redes de distribución; esta acción consiste en seleccionar la infraestructura hidráulica en zonas aisladas controladas, con el fin de incrementar la eficiencia física del sistema y poder mejorar el control y reducción de las fugas; a la vez, la sectorización permite obtener el balance hidráulico e incrementar la eficiencia comercial.

El programa de sectorización inició en 1998 y actualmente ha definido un total de 1006 sectores, de los cuáles se han delimitado 435, lo cual representa el 43% del proyecto integral.

Una de las ventajas del programa radica en la transmisión de datos por medio de las tecnologías de información y comunicación, desde el macromedidor y de la válvula reductora de presión, al centro de control del organismo.

Los objetivos de la sectorización son los siguientes:

- Obtener un balance hidrométrico en volumen abastecido (Macromedición) versus volumen consumido (Micromedición).
- Cuantificar pérdidas en menor tiempo, y reducirlas en la permisible.
- Controlar presiones para optimizar su operación y prolongar la vida útil, suministrando el servicio de agua potable eficientemente y contribuyendo a la reducción de pérdidas.
- Detrás de las obras siempre existen necesidades sociales, proyectos de crecimiento, fundamentos técnicos, momentos históricos y voluntad política. Del juego de estos elementos deriva la retrospectiva y la prospectiva de nuestra ciudad.

La intencionalidad de las diversas gestiones históricas pero sobre todo de las actuales, radica en crear condiciones para que la población realice su proyecto individual y social de vida. La orientación, en concordancia con las grandes políticas del Gobierno del Estado, es el bienestar de la población.

Marco Jurídico

La creación y operación del SIAPA se fundamenta en el decreto 24456/LX/13 mediante el cual se expide la Ley que crea el Organismo Público Descentralizado del Ejecutivo denominado Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el periódico oficial del estado de Jalisco el día martes 24 de diciembre de 2013.

Dicho decreto menciona como disposiciones generales que este Organismo será el responsable de operar los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento, re utilización, disposición de aguas residuales y manejo de aguas pluviales en el área metropolitana de Guadalajara (AMG), con personalidad jurídica y patrimonio propios, con carácter de organismo fiscal autónomo que se denominará SIAPA, por sus siglas.

El SIAPA será el organismo operador del ejecutivo del estado en los municipios del AMG que hayan celebrado o celebren convenio de coordinación para la prestación más eficiente de los servicios públicos antes mencionados, conforme a las disposiciones de esta ley, la ley de agua para el estado de Jalisco y sus municipios, la ley de hacienda municipal del estado de Jalisco, los convenios que para la prestación de los servicios materia de esta ley celebren con los municipios metropolitanos, así como demás disposiciones aplicables.

Para tal efecto, el organismo llevará a cabo la operación, mantenimiento, y administración de las fuentes de abasto de agua subterránea y superficial, así como de las redes de conducción y distribución de las aguas, quedando facultado para la formalización de los actos jurídicos necesarios para la consecución de su objeto, impulsar y desarrollar la investigación para el aprovechamiento de todo subproducto que se genere en los procesos de potabilización, tratamiento y saneamiento de aguas residuales.

Vale la pena mencionar que el consejo tarifario del SIAPA es el responsable de fijar las cuotas y tarifas que los usuarios deberán pagar para los ejercicios fiscales, como contra prestación por los servicios antes mencionados; ya que de conformidad de los artículos 51 y 52, fracción XVI de la ley de agua para el estado de Jalisco y sus municipios, corresponde a los consejos tarifarios la realización de estudios financieros y la aprobación de las cuotas y tarifas antes mencionadas. Además de verificar que estas cuotas y tarifas propuestas sean suficientes para cubrir los costos derivados de la operación, mantenimiento, sustitución, rehabilitación, mejoras y administración de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado y tratamiento y disposición final de las aguas residuales.

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo

De acuerdo a las atribuciones que le confiere <la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo> al SIAPA 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
Decreto de creación Número: 24456/LX/13 publicado en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco con fecha del 24 de Diciembre de 2013, mediante el cual se expide la Ley que crea al Organismo público descentralizado del poder ejecutivo denominado SIAPA.	Operación, mantenimiento, administración de las fuentes de abasto de agua subterránea y superficial.	Agua y Reservas Hidrológicas	Incrementar la disponibilidad y el acceso de agua.	Incrementar las fuentes de abastecimiento de agua (pozos).
	Operación, mantenimiento, administración de las redes de conducción y distribución de las aguas.	Agua y Reservas Hidrológicas	Incrementar la disponibilidad y el acceso de agua.	Mejorar la infraestructura de distribución de agua.
	Otorgar los servicios de agua potable.	Agua y Reservas Hidrológicas	Incrementar la disponibilidad y el acceso de agua.	Impulsar programas de cultura del agua para incidir en la reducción del

				desperdicio del agua; impulsar la creación de Consejos Tarifarios del Agua; incrementar los niveles de potabilización de las aguas.
	Otorgar los servicios de drenaje, alcantarillado tratamiento, reutilización y disposición de aguas residuales.	Agua y Reservas Hidrológicas	Reducir la contaminación del agua.	Aumentar el porcentaje de aguas tratadas; Reducir los desechos industriales que son vertidos sin tratamiento a las aguas; Mejorar la infraestructura para el tratamiento de las aguas; Promover la aplicación de tarifas a través de la creación de Consejos Tarifarios; Aplicar las sanciones al incumplimiento de la

				normatividad en materia contaminación de los recursos hídricos.
	Manejo de aguas pluviales.	Agua y Reservas Hidrológicas	Mitigar los efectos de las inundaciones derivados de los fenómenos hidrometeorológicos	Prevención, limpieza y desazolve de cauces y vasos, estructuras de cruce con vías de comunicación y bocas de tormenta; Construir infraestructura de protección, regulación y desalojo de aguas extraordinarias; Incrementar el manejo integral de aguas pluviales.

Misión y visión institucional

En este capítulo se da cuenta de la redacción final de la misión del SIAPA, 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 Operador responsable en dotar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en cantidad y calidad suficiente para los habitantes del área metropolitana de Guadalajara, contribuyendo a su salud y bienestar.

Visión de futuro:

- Somos un Organismo Operador sustentable, reconocido por sus prácticas y servicios de clase mundial.

Valores y principios que caracterizan nuestra institución

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).

Compromiso:

Es el valor que permite que una persona dé todo de sí misma para lograr sus objetivos, permite que su mente y su alma se alineen hacia el objetivo al cual se ha comprometido.

Vocación de servicio:

Vocación para servir a los demás para lograr un desarrollo pleno equilibrado y no servirse de los demás para lograr un desarrollo personal.

Transparencia:

Es la obligación de los sujetos obligados de hacer del conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones. Tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad.

Equidad:

Cualidad que mueve a dar a cada uno lo que merece de manera justa e imparcial, en el trato y servicio al ciudadano.

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.

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 SIAPA, 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:

Área	Planta	Eventuales	Total
Dirección General y áreas Staff	101	8	109
Dirección de Finanzas	69	6	75
Dirección de Administración	299	13	212
Dirección Técnica	1,766	143	1,909
Dirección Comercial	518	3	521
Total	2,753	173	2,926

✚ Recursos Humanos

2926	Total de Personal
2445	1) Total Hombres
481	2) Total Mujeres

Sexo	Total de personal	Personal por régimen de contratación				
		Confianza	Base o Sindicalizado	Eventual	Honorarios	Otro
1. Hombres	2445	336	1951	158	0	0
2. Mujeres	481	159	307	15	0	0
3. Total	2926	495	2258	173	0	0

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	2445	0	2287	2445	0	0
2. Mujeres	481	0	466	481	0	0
3. Total	2926	0	2753	2926	0	0

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	2445	61	225	324	430	508	382	515
2. Mujeres	481	8	38	65	73	120	102	75
3. Total	2926	69	263	389	503	628	484	590

Sexo	Total de personal	Personal por percepciones brutas mensuales							
		Sin paga	De 1 a 5,000 pesos	De 5,001 a 10,000 pesos	De 10,001 a 15,000 pesos	De 15,001 a 20,000 pesos	De 20,001 a 25,000 pesos	De 25,001 a 30,000 pesos	Más de 30,001 pesos
1. Hombres	2445	0	0	1352	665	187	63	74	104
2. Mujeres	481	0	0	52	231	130	29	17	22
3. Total	2926	0	0	1404	896	317	92	91	126

Sexo	Total de personal	Personal por nivel educativo							
		Ninguno o preescolar	Primaria	Secundaria	Técnica /comercial	Preparatoria	Licenciatura	Maestría	Doctorado
1. Hombres	2445	59	448	831	210	549	338	9	1
2. Mujeres	481	5	13	48	113	163	137	2	0
3. Total	2926	64	461	879	323	712	475	11	1

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	2445	533	497	357	406	547	83	22
2. Mujeres	481	105	78	67	75	134	17	5
3. Total	2926	638	575	424	481	681	100	27

La información que se presenta, corresponde a la 2da quincena de Junio del 2014

⊕ Recursos Financieros

	Total de egresos por cada capítulo de Clasificador por Objeto de Gasto						
	Servicios personales	Materiales y suministros	Servicios generales	Subsidios y transferencias	Adquisición de bienes muebles e inmuebles	Obras públicas	Resto de los capítulos
Año	Capítulo						
	1000	2000	3000	4000	5000	6000	9000
2011	745,657,138	157,289,585	665,186,266	-	227,389,685	28,484,020	191,925,204
2012	778,300,930	129,317,247	697,210,501	-	158,367,427	17,865,606	213,423,268
2013	808,742,145	241,830,696	720,826,272	-	184,342,765	34,728,012	216,299,997

Año	Total de ingresos por fuente				
	Presupuesto público estatal	Ingresos propios	Fondos o presupuesto federal	Otros	Total
2011	-	1,905,166,702	132,533,717	-	2,037,700,419
2012	-	1,896,921,898	114,746,873	-	2,011,668,771
2013	-	2,080,806,455	136,403,534	-	2,217,209,989

☛ Servicios Generales

Inventario Tipo de inmueble	Cantidad	Antigüedad promedio (años)	Estado actual		
			Bueno	Regular	Malo
Canal	4	45		X	
Línea de conducción y acueductos	21	25		X	
Manantial	2	45	X		
Oficinas	12	30		X	
Plantas	66	25		X	
Plantas potabilizadoras	4	30	X		
Pozos	250	40		X	
Presas	3	25	X		
Terreno proyecto	19	10	X		
Tanques	122	35		X	
Taller automotriz	1	30		X	
TOTAL	504				

Parque vehicular Tipo de inmueble	Cantidad	Antigüedad promedio (años)	Estado actual		
			Bueno	Regular	Malo
Grúa malacate tri pie	2	24		X	
Tracto camión	1	23		X	
Volteo	21	13		X	
Panel	60	12	X		
Váctor	5	18		X	
Pick-up	134	17		X	
Pipa	14	10		X	
Grúa	2	10		X	
Equipo jet-vac	1	20		X	
Combi	1	20			X
Estacas	57	12		X	
Van pasajeros	7	17	X		
Sedan	100	15			X
Redilas	8	17		X	
Váctor (guzzler)	8	22		X	
Chasis cabina	104	14		X	
Carrocería especial 6 pasajeros cutaway	18	3	X		
TOTAL	543				

Almacén	Ubicación	Antigüedad promedio	Uso de sistema informático	
			Sí	No
1000	Dr. R. Michel No. 461, Col. Las Conchas, Guadalajara, Jal.	30	X	
1001	Javier Mina No. 354, Col. El Capullo, Guadalajara, Jal.	30	X	
1002	Isla Banks No. 4090, Col. El Sauz, Guadalajara, Jal.	12	X	
1003	José Ma. Vigil No. 2494, Col. Italia, Guadalajara, Jal.	30	X	
1004	Mercedes Celis No. 930, Col. Río Nilo, Tlaquepaque, Jal.	10	X	
1005	Río Autlán No. 1999, Col. Atlas, Tlaquepaque, Jal.	30	X	
1006	Gobernador Curiel No. 3577 en el interior de la P.P.1, Col. Miravalle, Guadalajara, Jal.	30	X	
1007	Jaral y Aguacate S/N, Col. Las Huertas, Tlaquepaque, Jal.	30	X	
1015	Gobernador Curiel No. 3577 en el interior de la P.P.1, Col. Miravalle, Guadalajara, Jal.	30	X	

☛ Tecnologías de información y comunicación

Inventario Equipo de cómputo	Cantidad	Antigüedad promedio (años)	Estado actual			Aplicaciones instaladas
			Bueno	Regular	Malo	
PC	769	7		X		SAP, correo electrónico, antivirus, MS Office y MS Windows
Laptop	56	5		X		SAP, correo electrónico, antivirus, MS Office y MS Windows
WorkStation	32	5		X		SAP, correo electrónico, antivirus, MS Office y MS Windows
Servidores	27	3	X			SAP, CENTOS, correo electrónico, karspesky
	1	17		X		ADAM-Nómina
Software	1	11	X			SAP
	1	17	X			ADAM
TOTAL	887					

Inventario Telefonía base	Cantidad	Antigüedad promedio (años)	Tecnología
Call Manager	450	2	I. P.
Contact Center	30	2	I. P.

Favor de enumerar las redes de comunicación interna disponibles y sus características.

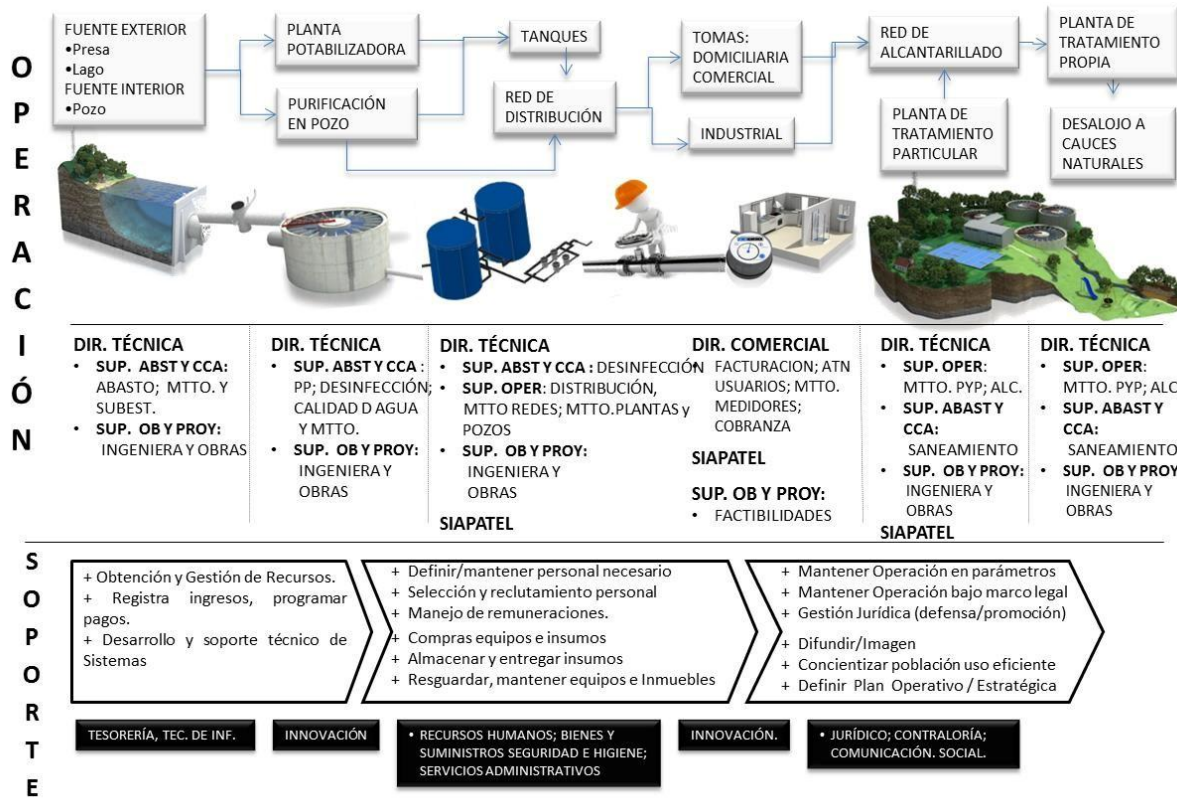
1 Red WAN a través de enlaces propios de microondas.

Favor de mencionar las características del sitio WEB del SIAPA.

Plataforma Apache-Centos

Telefonía móvil	Cantidad	Proveedor
Smarthphone	1	Telcel
Smarthphone	20	Nextel
Iden (Tel. básico)	221	Nextel
Bam (USB internet)	3	Telcel
Chips MMS (Macromedidores)	52	Telcel

Procesos (Macro-diagrama SIAPA)



☛ Sistemas de gestión de calidad

NORMAS QUE RIGEN LOS PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA:

1. Norma Mexicana NMX-AA-004-SCFI-2000, Análisis de Agua - determinación de sólidos sedimentables en aguas naturales, residuales y residuales tratadas - método de prueba.
2. Norma Mexicana NMX-AA-005-SCFI-2000, Análisis de Agua - determinación de Grasas y Aceites recuperables en aguas naturales, residuales y residuales tratadas.
3. Norma Mexicana NMX-AA-006-SCFI-2000, Análisis de Agua - Determinación de materia flotante en aguas residuales y residuales tratadas - método de prueba.
4. Norma Mexicana NMX-AA-007-SCFI-2000, Análisis de Agua - determinación de la Temperatura en Aguas naturales, Residuales y Residuales tratadas.
5. Norma Mexicana NMX-AA-008-SCFI-2000, Análisis de Agua - determinación del pH -método de prueba.
6. Norma Mexicana NMX-AA-012-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Oxígeno Disuelto en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas- método de Prueba.
7. Norma Mexicana NMX-AA-014--1980, Cuerpos Receptores - Muestreo.
8. Norma Mexicana NMX-AA-026-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Nitrógeno Total Kjeldahl en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.
9. Norma Mexicana NMX-AA-028-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de la Demanda Bioquímica de Oxígeno en Aguas Naturales, Residuales DBO5 y Residuales Tratadas - método de Prueba.
10. Norma Mexicana NMX-AA-029-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Fósforo Total en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.

11. Norma Mexicana NMX-AA-030-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de la Demanda Química de Oxígeno en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.
12. Norma Mexicana NMX-AA-034-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de sólidos y Sales Disueltas en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.
13. Norma Mexicana NMX-AA-036-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Acidez y Alcalinidad en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.
14. Norma Mexicana NMX-AA-038-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Turbiedad en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.
15. Norma Mexicana NMX-AA-039-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Sustancias Activas al Azul de Metileno (SAAM) en Aguas Naturales, Potables, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba
16. Norma Mexicana NMX-AA-042-SCFI-1987, Calidad del Agua determinación del número más probable (NMP) de Coliformes totales, Coliformes Fecales (Termotolerantes) y Escherichia coli Presuntiva.
17. Norma Mexicana NMX-AA-044-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Cromo Hexavalente en Aguas Naturales, Potables, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.
18. Norma Mexicana NMX-AA-045-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Color Platino Cobalto en Aguas Naturales, Residuales y Residuales Tratadas - método de Prueba.
19. Norma Mexicana NMX-AA-051-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de metales por Absorción Atómica en aguas naturales, potables, residuales y residuales tratadas - método de prueba.
20. Norma Mexicana NMX-AA-072-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Dureza Total en aguas naturales, residuales y residuales tratadas - método de prueba.

21. Norma Mexicana NMX-AA-073-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Cloruros Totales en aguas naturales, residuales y residuales tratadas - método de Prueba.
22. Norma Mexicana NMX-AA-006-SCFI-2000 Análisis de Agua - determinación de materia flotante en aguas residuales y residuales tratadas - método de prueba.
23. Norma Mexicana NMX-AA-074-SCFI-1981 Análisis de Agua - determinación de Ion Sulfato.
24. Norma Mexicana NMX-AA-077-SCFI-2001, Análisis de Agua - determinación de Fluoruros en aguas naturales, Residuales y Residuales Tratadas.
25. Norma Mexicana NMX-AA-079-SCFI-2001 Análisis de Agua - determinación de nitratos en aguas naturales, potables, residuales y residuales tratadas - método de prueba.
26. Norma Mexicana NMX-AA-082-SCFI-1986 Contaminación del agua - determinación de Nitrógeno de nitrato - método espectrofotométrico ultravioleta.
27. Norma Mexicana NMX-AA-083-1982, Análisis de Agua - determinación de Olor.
28. Norma Mexicana NMX-AA-084-SCFI-1982, Análisis de Agua - determinación de Sulfuros.
29. Norma Mexicana NMX-AA-093-SCFI-2000, Análisis de Agua - determinación de la Conductividad Electrolítica - método de prueba.
30. Norma Mexicana NMX-AA-099-SCFI-2006, Análisis de Agua - determinación de Nitrógeno de Nitritos en aguas naturales y residuales - método de prueba.
31. Norma Mexicana NMX-AA-100--1987 Calidad del agua - determinación de cloro total - método iodométrico.
32. Norma Mexicana NMX-AA-102-SCFI-2006 Calidad del Agua-Detección y enumeración de organismos, conformes, organismos conformes termotolerantes y Escherichia-Coli presuntiva - método de filtración en membrana.

33. Norma Mexicana NMX-AA-108-SCFI-2001 Calidad del Agua - determinación de cloro libre y cloro total - método de prueba.
34. Norma Mexicana NMX-AA-113-SCFI-1999, Análisis de Agua - determinación de huevos de Helminto - método de Prueba.
35. Norma Mexicana NMX-AA-115-SCFI-2001, Análisis de Agua - Criterios generales para el control de la calidad de resultados analíticos.
36. Norma Mexicana NMX-AA-117-SCFI-2001 Análisis de agua - determinación de Hidrocarburos totales del petróleo (HTTP's) en aguas naturales, potables, residuales y residuales tratadas - Método de prueba.
37. Norma CE-CCA-001/89 - Criterios Ecológicos de Calidad del Agua.
38. Norma Mexicana NMX-EC-17025-IMNC-2006 - "Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración".
39. Norma Oficial Mexicana NOM-117-SSA1-1994, Bienes y servicios. método de prueba para la determinación de cadmio, arsénico, plomo, estaño, cobre fierro, zinc y mercurio en alimentos, agua potable y agua purificada por espectrometría de absorción atómica.
40. Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994 Salud ambiental agua para uso y consumo humano - Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.
41. Norma Oficial Mexicana NOM-179-SSA1-1998, Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público.
42. Norma Oficial Mexicana NOM-230-SSA1-2002, Salud Ambiental, Agua para uso y consumo humano, requisitos sanitarios que se deben cumplir en los sistemas de abastecimiento públicos y privados durante el manejo del agua. Procedimientos sanitarios para el muestreo.

43. Norma Oficial Mexicana NOM-004-SEMARNAT-2002, Protección ambiental Lodos y biosólidos.-Especificaciones y límites máximos permisibles de contaminantes para su aprovechamiento y disposición final.
44. Norma Oficial Mexicana NOM-001-ECOL-1996, Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales y bienes nacionales.
45. Norma Oficial Mexicana NOM-002-ECOL-1996, Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal.
46. Norma Oficial Mexicana NOM-003-ECOL-1997, Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reusen en servicios al público.
47. Norma Mexicana NMX-AA-122-SCFI-2006 Potabilización del agua para uso y consumo humano - Sulfato de aluminio - Especificaciones y métodos de prueba.
48. Norma Mexicana NMX-AA-136-SCFI-2007, Potabilización del agua para uso y consumo humano - Policloruro de dialildimetilamonio - Especificaciones y métodos de prueba.
49. Norma Mexicana NMX-AA-125-SCFI-2006, Potabilización del agua para uso y consumo humano – Cloro líquido – Especificaciones y métodos de prueba.
50. Norma Mexicana NMX-AA-124-SCFI-2006, Potabilización del agua para uso y consumo humano – Hipocloritos de sodio y calcio – Especificaciones y métodos de prueba.
51. Norma Mexicana NOM-040-SSA1-1993, Productos y servicios, Sal yodada y sal yodada fluorurada. Especificaciones sanitarias.
52. Norma Mexicana NMX-AA-130-SCFI-2006, Potabilización del agua para uso y consumo humano - Policloruro de aluminio - Especificaciones y métodos de prueba.

53. Norma Mexicana NMX-AA-137-SCFI-2007, Potabilización del agua para uso y consumo humano - Poliacrilamidas, Especificaciones y métodos de prueba

✚ Transparencia y rendición de cuentas

UNIDAD DE TRASPARENCIA

La Unidad de Transparencia es el órgano interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado encargado de la atención al público en materia de acceso a la información pública, con los objetivos de:

OBJETIVOS

Reconocer el derecho a la información como un derecho humano y fundamental; Transparentar el ejercicio de la función pública, la rendición de cuentas, así como el proceso de la toma de decisiones en los asuntos de interés público; Garantizar y hacer efectivo el derecho a toda persona de solicitar, acceder, consultar, recibir, difundir, reproducir y publicar información pública,

FUNDAMENTO DE OPERACIÓN

Con fundamento en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, que es de orden e interés público, y reglamentaria de los artículos 6º y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en lo relativo a datos personales en posesión de entes públicos, así como el 4º párrafo tercero el 9º y el 15 fracción IX de la Constitución Política del Estado de Jalisco. La información materia de este ordenamiento es un bien del dominio público en poder del Estado, cuya titularidad reside en la sociedad, misma que tendrá en todo momento la facultad de disponer de ella para los fines que considere. El derecho de acceso a la información pública se interpretará conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, y demás instrumentos internacionales suscritos y ratificados por el Estado Mexicano y la

interpretación que de los mismos hayan realizado los órganos internacionales especializados; así como lo dispuesto por la Constitución Política del Estado de Jalisco.

La Unidad de Transparencia de SIAPA está conformada:

- Titular de la Unidad de Transparencia,
- Ejecutivo de Transparencia
- Analista de Transparencia

OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

La unidad de Transparencia del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado cuenta con dos medios de acceso a la información:

a) Solicitud de información personal.

La solicitud de información personal debe de ser presentada, por escrito y con acuse de recibo, o bien por comparecencia personal ante la Unidad de Transparencia, donde debe llenar la solicitud que al efecto proveerá dicha Unidad

b) Solicitud de manera electrónica.

Para la recepción de solicitudes de manera electrónica el SIAPA cuenta con el sistema INFOMEX en el que se da seguimiento y resolución de manera electrónica.

Al tener el compromiso de transparentar el ejercicio de la función pública, la rendición de cuentas, así como el proceso de la toma de decisiones en los asuntos de interés público, este Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado cuenta con el apartado de Transparencia dentro del portal de internet de Organismo.

2012			2013			AGOSTO DEL 2014		
SOLICITUDES	RECURSOS DE REVISIÓN	%	SOLICITUDES	RECURSOS DE REVISIÓN	%	SOLICITUDES	RECURSOS DE REVISIÓN	%
182	5	2.0	269	4	1.0	154	3	2.0

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

- *Contaminación de las aguas de las fuentes de abastecimiento.*

Las fuentes superficiales de las cuales se abastece el organismo, tienen problemas de descargas de agua residual, que deterioran la calidad del agua, y en consecuencia se tienen problemas serios para su potabilización.

- *Deficiencia en la continuidad en el servicio de agua potable.*

Existen interrupciones en el abasto y distribución del agua potable no derivadas de las condiciones mismas de operación de las redes.

- *Mala percepción del usuario respecto a la calidad del agua.*

Se presentan problemas de calidad del agua en algunas zonas y temporadas, por lo que el usuario adquiere una mala percepción del producto que recibe.

- *Deficiencias en el sistema de alcantarillado.*

Continuas averías en el sistema de alcantarillado.

- *Deficiente e incompleto sistema de saneamiento de las aguas residuales.*

El proceso de vigilancia de descargas, la recolección y tratamiento de agua residual no cubre en su totalidad los caudales generados.

- *Falta de coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la Zona Metropolitana de Guadalajara.*

Las áreas de desarrollo urbanístico contempladas por los usos municipales no coinciden con las áreas de disposición de volúmenes.

- *Deficiente proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.*

Se presentan atrasos y deficiencias en la gestión de recursos federales, estatales y municipales.

- *Deficiencias en el proceso de facturación.*

No se cuenta con una facturación con información fidedigna en su totalidad.

- *Falta de pago oportuno de los usuarios.*

Un alto porcentaje de las cuentas activas no se encuentran regularizadas en sus pagos, afectando a los ingresos que el Organismo requiere para su operación.

- *Deficiencias en la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.*

La demanda de aclaraciones y solicitudes de servicio supera la capacidad instalada.

- *Padrón de usuarios y sistema de cartografía desactualizados.*

La creciente incorporación de usuarios al servicio y la cantidad de cambios en el uso del agua en los distintos predios supera la capacidad de actualización del área.

- *La distribución de los recursos financieros no se realiza de manera efectiva.*

Los recursos financieros se distribuyen en base a requerimientos inmediatos y no en base a un plan organizacional.

- *Entrega de información financiera para toma de decisiones fuera de tiempo oportuno.*

Se entrega en forma tardía los Estados Financieros, lo que no permite tomar decisiones en forma oportuna.

- *En algunas áreas específicas cuentan con personal con perfil inadecuado.*

Deficiencia en la cobertura de las plazas, el personal con el que cuenta algunas áreas específicas no es el adecuado para cumplir en tiempo y forma con sus actividades.

- *Se carece de un programa permanente de capacitación para puestos técnico-especializados.*

No existe una capacitación especializada para los puestos operativos que permitan una mejora continua en el desempeño de los empleados.

- *En ocasiones no se cuenta con los insumos y servicios de manera oportuna para la operación de las distintas áreas.*

Las compras de insumos y contrataciones de servicios no se realizan en ocasiones de manera oportuna.

- *Los bienes inmuebles en posesión o comodato del organismo no están regularizados legalmente en su totalidad.*

El organismo no cuenta con instrumentos que avalen la posesión o comodato del total de bienes inmuebles en los que opera.

- *Algunas de las áreas no cuentan con condiciones físicas adecuadas y mantenimiento para su adecuado funcionamiento.*

Las distintas instalaciones del Organismo ya no cumplen con las condiciones necesarias para la atención de los usuarios, así como para cumplir los requerimientos actuales de la operación.

- *Interrupciones y atrasos en la operación y funcionamiento de las áreas, por la constante reparación de las unidades móviles.*

Ingresa constantemente unidades móviles al taller mecánico para mantenimientos correctivos, afectando la operación.

- *Robo y vandalismo constante en Centros Operativos, Pozos, Tanques, Plantas y demás instalaciones de SIAPA.*

Se presentan constantes afectaciones al patrimonio del Organismo.

Análisis de causalidades

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

- *Contaminación de las aguas de las fuentes de abastecimiento.*
 - Seguimiento deficiente en el monitoreo de las fuentes de abastecimiento.
 - Existen descargas de aguas fuera de normatividad contaminando arroyos y mantos freáticos.
- *Deficiencia en la continuidad en el servicio de agua potable.*
 - Obsolescencia en equipos, sistemas e infraestructura para el servicio de potabilización y distribución de agua potable.

- Falta de recursos financieros para reposición de equipos.
 - Disposición limitada de caudales a ofertar por parte del Organismo.
 - Deficiente distribución en las tareas asignadas a las cuadrillas y personal calificado insuficiente.
- *Mala percepción del usuario respecto a la calidad del agua.*
 - Falta de cultura de mantenimiento a las instalaciones propiedad de los usuarios (aljibe y tinaco).
 - No se cuenta con la certificación de los procesos de los laboratorios para la validación de la calidad del agua.
 - Obsolescencia en equipos, sistemas e infraestructura para el servicio de potabilización y distribución de agua potable.
 - Falta de recursos financieros para reposición de equipos.
- *Deficiencias en el sistema de alcantarillado.*
 - Obsolescencia en equipos, sistemas e infraestructura para el servicio de alcantarillado.
 - La demanda de mantenimientos correctivos superan la capacidad instalada del equipo y maquinaria especializados (cámaras de inspección, unidades combinadas móviles para desazolve, retroexcavadoras, compresores, etc.).
 - Deficiente distribución en las tareas asignadas a las cuadrillas y personal calificado insuficiente.
 - Insuficientes insumos para el sistema de mangas.
- *Deficiente e incompleto sistema de saneamiento de las aguas residuales.*
 - Falta de planeación de la infraestructura y equipamiento de saneamiento.
 - Insuficiente infraestructura de recolección y conducción de las aguas residuales.
 - Deficiente supervisión y monitoreo de las descargas de agua residual por falta de personal y equipo requeridos.
- *Falta de coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la Zona metropolitana de Guadalajara.*
 - Falta un plan de coordinación del Organismo con los municipios.
 - Deficiente comunicación con los municipios en temas de desarrollo urbano.

- Falta de lineamientos y normatividad para la estandarización de los procedimientos que se tienen en conjunto entre el organismo y los municipios.
- *Deficiente proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.*
 - El Organismo no cuenta con un área que incluya las atribuciones de gestión de programas especiales en su Decreto de creación.
 - Débil seguimiento a la aplicación de recursos federales, estatales y municipales.
- *Deficiencias en el proceso de facturación.*
 - Lecturas tomadas fuera de tiempo o erróneas.
 - Deficiencia en el seguimiento de lecturas con observaciones.
 - Personal insuficiente por promociones, comisiones o insuficiencia física.
 - Parametrización en el sistema para promedios y grupos tarifarios inadecuada.
 - Parque de medidores obsoleto.
- *Falta de pago oportuno de los usuarios.*
 - No se cuenta con un sistema efectivo de distribución de recibos, notificaciones de adeudo y reducciones de servicio.
 - Se carece de facultades para suspender el servicio de agua potable a usuarios domésticos.
 - Impresoras masivas para recibos y notificaciones de adeudo en malas condiciones e insuficientes.
 - Recibo poco entendible para el usuario.
 - Falta de cultura de pago por parte del usuario.
- *Deficiencias en la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.*
 - Personal insuficiente o con perfil inadecuado en atención a usuarios.
 - Falta de difusión de información que afecta los usuarios, tanto en medios masivos como en SIAPATEL.
 - Los centros operativos, sucursales del SIAPA y cadenas comerciales con las que se tienen convenio para pago, no están geográficamente distribuidos proporcionalmente en la ZMG.

- Falta de insumos en tiempo, de equipo y herramienta para la atención de solicitudes de servicio.
- Falta de comunicación mediante el Sistema Integral SAP.
- *Padrón de usuarios y sistema de cartografía desactualizados.*
 - Falta de infraestructura para la actualización del padrón de usuarios y del GIS (Sistema de Información Geográfica).
 - Falta de estructura específica para el mantenimiento permanente del padrón de usuarios y del GIS (Sistema de Información Geográfica).
- *La distribución de los recursos financieros no se realiza de manera efectiva.*
 - Falta de planeación financiera.
 - No existe un Plan Anual de Adquisiciones.
 - El presupuesto de ingresos asignado al área Comercial en ocasiones no se logra recaudar, afectando la distribución del mismo.
- *Entrega de información financiera para toma de decisiones fuera del tiempo oportuno.*
 - No hay políticas y procedimientos que delimiten las fechas de los cierres contables en las distintas áreas.
 - Reportadores del sistema insuficientes e incompletos.
- *Los bienes inmuebles en posesión o comodato del Organismo no están regularizados legalmente en su totalidad.*
 - No existe un programa de regularización de inmuebles del SIAPA.
 - No se cuenta con normatividad para determinar la responsabilidad en la regularización de predios.
 - No existe un catálogo actualizado de los inmuebles del SIAPA a regularizar, ni su estatus legal.
- *Algunas de las áreas no cuentan con condiciones físicas óptimas y mantenimiento para su adecuado funcionamiento.*
 - Algunas instalaciones con funcionalidad inadecuada y/u obsoletas.
 - Insumos y recursos insuficientes para mantenimiento.

- Falta de personal calificado para el mantenimiento de las instalaciones.
- *Interrupciones y atrasos en la operación y funcionamiento de las áreas, por la constante reparación de los vehículos.*
 - No existe un plan de mantenimiento preventivo para los vehículos.
 - Obsolescencia del parque vehicular.
 - Control inadecuado en las distintas etapas del proceso de reparación de vehículos.
- *Robo y vandalismo constante en Centros Operativos, Pozos, Tanques, Plantas y demás instalaciones de SIAPA.*
 - No se cuenta con circuitos cerrados de videocámaras, alarmas, equipos y vehículos de seguridad y vigilancia.
 - Insuficiente monitoreo de vigilancia en las instalaciones del SIAPA.

⊕ Áreas de oportunidad

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

- *Información para realizar una planeación financiera.*

El Organismo cuenta con la información de necesidades financieras de cada área y se conocen las prioridades.

- *Información para definir puntos de pago.*

El Organismo cuenta con la ubicación de los puntos de pago existentes, así como la información del padrón de usuarios para definir los puntos de pago faltantes.

- *Identificación de perfiles de puesto faltantes.*

Se están desarrollando actualmente los perfiles de puesto y se tienen identificados tanto los ya elaborados como los faltantes.

- *Tiempos y procedimientos para la gestión de recursos definidos.*

El tiempo y procedimiento para gestionar los recursos requeridos es del conocimiento de las distintas áreas del Organismo.

- *Equipo de comunicación requerido identificado.*

Se tiene conocimiento de los recursos de comunicación requeridos, así como de las áreas que los requieren para una mejor operación.

- *Necesidades de seguridad y vigilancia identificadas.*

El Organismo cuenta con la información de los requerimientos de equipo y sistemas de seguridad y vigilancia.

- *Conocimiento de programas de capacitación especializada y convenios.*

El área de Capacitación tiene conocimiento de los cursos de capacitación especializada existentes, así como de los convenios correspondientes con las Universidades e Instituciones para cursarlos.

- *Información para proceso de certificación de laboratorios disponible.*

Los laboratorios del Organismo cuentan con la información suficiente para cubrir los requerimientos para la certificación de acuerdo a los lineamientos de la misma.

- *Necesidades de renovación de equipo identificadas.*

El Organismo cuenta con la información los equipos que requieren ser renovados correspondientes a plantas de bombeo y rebombeo, plantas potabilizadoras, plantas de tratamiento de aguas residuales, maquinaria y herramienta para el mantenimiento de redes de agua potable y de alcantarillado y vehículos en general.

- *Equipo de gestión de programas especiales.*

A pesar de no contar con las atribuciones en el Reglamento Interno, las labores de gestión, seguimiento a la ejecución y comprobación de los recursos de programas federales, estatales y municipales son llevadas a cabo por empleados del Organismo, por lo que los procesos son conocidos por los mismos y una vez que cuenten con atribuciones, sus labores podrán desarrollarse de manera oportuna y efectiva.

- *Propiedades inmuebles del Organismo para espacios adecuados de trabajo y operación.*

El Organismo cuenta con terrenos y espacios que se pueden considerar para adecuar y construir nuevas instalaciones con áreas idóneas para la cantidad de personal y dimensiones de las unidades y equipos de trabajo.

- *Sistema de mangas para la rehabilitación de líneas de alcantarillado.*

El Organismo cuenta con uno de los sistemas de rehabilitación de líneas de alcantarillado más moderno y efectivo que es el sistema de mangas, así como personal capacitado y calificado para su aplicación.

- *Identificación de recursos requeridos para una atención a usuarios efectiva.*

Se conocen los requerimientos de personal, equipo, materiales y espacios físicos para una atención y servicio adecuados.

- *Ingresos por instalación de medidores que pueden destinarse para la adquisición de más equipos.*

Los recursos generados por concepto de pago de instalación de medidores podrían concentrarse en una partida destinada a la adquisición de nuevos medidores con el fin de garantizar el suministro continuo de los mismos durante todo el año, es decir que la adquisición de micromedidores sea autosustentable.

- *Propuestas para la redistribución de porciones y rutas para una correcta cobertura de lecturas.*

Para tener una facturación más fidedigna, realizando el total de lecturas requeridas para la misma, se cuenta con propuestas de los titulares de las Secciones de Facturación para la reorganización del trabajo necesaria para lograr una cobertura total de lectura en tiempo.

- *Contratación de despachos de cobranza externos.*

La contratación de despachos de cobranza externos, permite incrementar la recuperación de cartera vencida, generando una relación costo-beneficio favorable para el Organismo.

- *Necesidades de capacitación para atención a usuarios detectadas.*

Se tiene conocimiento de las deficiencias en la atención a la ciudadanía, que permitirán definir las herramientas y habilidades que se requieren aprender y/o reforzar para realizar la atención de manera óptima.

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 Adjetivos.** Son aquellos encaminados a mejorar la efectividad de la operación de <la dependencia>, 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		Plan Institucional	Programas PED 2013-2033		
Atribución	Producto o servicio que se entrega para cumplir con la atribución	Objetivo de tipo sustantivo	Estrategia	Objetivo	Programa
Operación, mantenimiento, administración de las fuentes de abasto de agua subterránea y superficial.	Volumen de agua extraída.	Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en la zona metropolitana de Guadalajara para complementar la dotación en caso de ser necesario.	Incrementar las fuentes de abastecimiento de agua (pozos).	Incrementar la disponibilidad y el acceso de agua.	Agua y Reservas Hidrológicas

Operación, mantenimiento, administración de las redes de conducción y distribución de las aguas.	Operación, mantenimiento y administración de las redes de conducción y distribución del agua potable.	Optimizar la operación, mantenimiento y administración de las redes de conducción y distribución del agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Mejorar la infraestructura de distribución de agua.	Incrementar la disponibilidad y el acceso de agua.	Agua y Reservas Hidrológicas
Otorgar los servicios de agua potable.	Volumen de agua potabilizada para distribución.	Incrementar el acceso a los servicios de agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Incrementar los niveles de potabilización de las aguas.	Incrementar la disponibilidad y el acceso de agua.	Agua y Reservas Hidrológicas
Otorgar los servicios de drenaje, alcantarillado, tratamiento, reutilización y disposición de aguas residuales.	Volumen de agua residual recolectada y tratada.	Mejorar los servicios de drenaje, alcantarillado, tratamiento y reutilización y disposición de las aguas residuales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Aumentar el porcentaje de aguas tratadas.	Reducir la contaminación del agua.	Agua y Reservas Hidrológicas
Manejo de aguas pluviales	Captación y manejo de las aguas pluviales.	Optimizar el manejo de las aguas pluviales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Incrementar el manejo integral de aguas pluviales.	Mitigar los efectos de las inundaciones derivados de los fenómenos hidrometeorológicos.	Agua y Reservas Hidrológicas.

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
Contaminación de las aguas de las fuentes de abastecimiento.	Reducir la contaminación de las aguas en las fuentes de abastecimiento.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Deficiencia en la continuidad en el servicio de agua potable.	Mejorar la continuidad en el servicio de agua potable.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Mala percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	Mejorar la percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Deficiencias en el sistema de alcantarillado.	Incrementar la eficiencia en el sistema de alcantarillado.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Deficiente e incompleto sistema de saneamiento de las aguas residuales.	Mejorar el sistema de saneamiento de las aguas residuales.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Falta de coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la zona metropolitana.	Incrementar la coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la zona.	Ajuste normativo	Incrementar la coordinación entre los diferentes órdenes de gobierno.

Deficiente proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.	Mejorar el proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.	Ajuste normativo	Incrementar la coordinación entre los diferentes órdenes de gobierno.
Deficiencias en el proceso de facturación.	Mejorar el proceso de facturación.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Falta de pago oportuno de los usuarios.	Incrementar el pago oportuno de los usuarios.	Ajuste normativo	Incrementar el nivel de ingresos para el estado y los municipios.
Deficiencias en la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.	Mejorar la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
Padrón de usuarios y sistema de cartografía desactualizados.	Actualizar el padrón de usuarios y la cartografía.	Ajuste normativo	Incrementar el nivel de ingresos para el estado y los municipios.
<i>La distribución de los recursos financieros no se realiza de manera efectiva.</i>	Optimizar la distribución de los recursos financieros.	Ajuste normativo	Promover la sinergia entre los diferentes instrumentos de planeación.
<i>Entrega de información financiera para toma de decisiones fuera del tiempo oportuno.</i>	Entrega oportuna de información financiera.	Ajuste normativo	Promover la sinergia entre los diferentes instrumentos de planeación.
<i>Los bienes inmuebles en posesión o comodato del Organismo no están regularizados legalmente en su totalidad.</i>	Regularizar los bienes inmuebles en posesión o comodato del Organismo.	Ajuste normativo	Incrementar la coordinación entre los diferentes órdenes de gobierno.

<i>Algunas de las áreas no cuentan con condiciones físicas óptimas y mantenimiento para su adecuado funcionamiento.</i>	Mejorar las condiciones físicas y el mantenimiento de las áreas.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
<i>Interrupciones y atrasos en la operación y funcionamiento de las áreas, por la constante reparación de los vehículos.</i>	Mejorar el estado del parque vehicular.	Calidad y atención al público	Mejorar la percepción ciudadana sobre el quehacer del gobierno.
<i>Robo y vandalismo constante en Centros Operativos, Pozos, Tanques, Plantas y demás instalaciones de Organismo.</i>	Disminuir el robo y vandalismo en las distintas instalaciones 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	
Objetivo	Estrategias
1. Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en la zona metropolitana de Guadalajara para complementar la dotación en caso de ser necesario.	<p>1.1. Rehabilitar pozos.</p> <p>1.2. Construir nuevos pozos.</p>
2. Optimizar la operación, mantenimiento y administración de las redes de conducción y distribución del agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	<p>2.1. Desarrollar un programa de renovación y rehabilitación de la infraestructura y del equipamiento en base a obsolescencia.</p> <p>2.2. Desarrollar un programa de mantenimiento preventivo de la infraestructura y del equipamiento.</p> <p>2.3. Reorganizar las cuadrillas para optimizar los trabajos de mantenimiento.</p>
3. Incrementar el acceso a los servicios de agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	<p>3.1. Mejorar la eficiencia de las plantas de potabilización.</p> <p>3.2. Incrementar el número de plantas de potabilización e infraestructura de distribución.</p> <p>3.3. Desarrollar planes para la administración de caudales en la distribución óptima del agua potable.</p>
4. Mejorar los servicios de drenaje, alcantarillado, tratamiento y reutilización y disposición de las aguas residuales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	<p>4.1. Desarrollar un programa de renovación y rehabilitación de la infraestructura y del equipamiento en base a obsolescencia.</p> <p>4.2. Incrementar la infraestructura de recolección y conducción de agua residual.</p>
5. Optimizar el manejo de las aguas pluviales en la Zona	<p>5.1. Desarrollar plan preventivo para mitigar zonas de riesgo de inundaciones.</p>

Metropolitana de Guadalajara.	<p>5.2. Desarrollar infraestructura para la captación y control de agua pluvial.</p> <p>5.3. Desarrollar un plan de reutilización de agua pluvial.</p>
-------------------------------	--

Tabla. Estrategias para objetivos de tipo adjetivo.

Plan institucional	
Objetivo	Estrategias
1. Reducir la contaminación de las aguas en las fuentes de abastecimiento.	<p>1.1. Incrementar el monitoreo en la fuente de abastecimiento.</p> <p>1.2. Incrementar la vigilancia de descargas en las fuentes de abastecimiento en coordinación con los municipios y/o dependencias.</p>
2. Mejorar la continuidad en el servicio de agua potable.	<p>2.1. Implementar un plan de renovación de equipos, sistemas e infraestructura para el servicio de potabilización y distribución de agua potable.</p> <p>2.2. Gestión de recursos financieros para reposición de equipo.</p> <p>2.3. Incrementar la extracción de agua subterránea.</p> <p>2.4. Reorganización de cuadrillas de mantenimiento de redes.</p>
3. Mejorar la percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	<p>3.1. Implementar campañas de concientización al usuario para el cuidado del agua dentro de su propiedad.</p> <p>3.2. Certificar los laboratorios.</p> <p>3.3. Implementar un plan de renovación de equipos, sistemas e infraestructura para el servicio de potabilización y distribución de agua potable.</p> <p>3.4. Gestión de recursos financieros para reposición de equipo.</p>

<p>4. Incrementar la eficiencia en el sistema de alcantarillado.</p>	<p>4.1. Implementar un plan de renovación de equipos, sistemas e infraestructura para el servicio de potabilización y distribución de agua potable.</p> <p>4.2. Incrementar el mantenimiento preventivo.</p> <p>4.3. Reorganización de cuadrillas de alcantarillado.</p> <p>4.4. Incrementar el número de proveedores para un abastecimiento adecuado de insumos para el sistema de mangas.</p>
<p>5. Mejorar el sistema de saneamiento de las aguas residuales.</p>	<p>5.1. Desarrollar un plan de infraestructura y equipamiento de saneamiento.</p> <p>5.2. Gestionar la construcción de infraestructura de recolección y conducción de las aguas residuales.</p> <p>5.3. Implementar monitoreo automatizado de descargas de agua residual.</p>
<p>6. Incrementar la coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la Zona Metropolitana de Guadalajara.</p>	<p>6.1. Desarrollar un Plan de Coordinación para la Planeación del Desarrollo Urbano de la Zona Metropolitana de Guadalajara.</p> <p>6.2. Crear los lineamientos y normatividad para la estandarización de los procedimientos que se tienen en conjunto entre el organismo y los municipios.</p>
<p>7. Mejorar el proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.</p>	<p>7.1. Crear las atribuciones para que un área incluya las atribuciones de gestión de programas especiales.</p> <p>7.2. Crear los procedimientos formales para darle seguimiento a la aplicación de los recursos federales, estatales y municipales.</p>
<p>8. Mejorar el proceso de facturación.</p>	<p>8.1. Rediseño del programa de tomas de lecturas.</p> <p>8.2. Establecer un programa de supervisión de la toma de lecturas.</p> <p>8.3. Reorganización del personal de toma de lecturas.</p> <p>8.5. Actualización de parámetros en el sistema de facturación.</p> <p>8.6. Implementar un programa de sustitución de medidores.</p>

<p>9. Incrementar el pago oportuno de los usuarios.</p>	<p>9.1. Reorganización del proceso de entrega de recibos, notificación de adeudo y reducciones de servicio.</p> <p>9.2. Crear las atribuciones normativas para que el organismo pueda suspender el servicio de agua a los usuarios domésticos.</p> <p>9.3. Establecer un programa de sustitución de los equipos para impresión masiva.</p> <p>9.4. Rediseño del recibo del usuario.</p> <p>9.5. Crear programas de concientización para el ahorro y cultura del pago.</p>
<p>10. Mejorar la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.</p>	<p>10.1. Reorganización del personal de atención a usuarios.</p> <p>10.2. Crear campañas internas y externas de información permanente y oportuna.</p> <p>10.3. Crear un plan de crecimiento de atención a usuarios y pago, dependiendo de la distribución geográfica de la Zona Metropolitana de Guadalajara.</p> <p>10.4. Establecer un plan anual de adquisiciones.</p> <p>10.5. Implementar un plan de capacitación al personal en el Sistema Integral SAP</p>
<p>11. Actualizar el padrón de usuarios y la cartografía.</p>	<p>11.1. Implementar un plan para la actualización del padrón de usuarios y del Sistema de Información Geográfica (GIS).</p> <p>11.2. Reorganización del personal para el mantenimiento permanente del padrón de usuarios y del Sistema de Información Geográfica (GIS).</p>
<p>12. Optimizar la distribución de los recursos financieros.</p>	<p>12.1. Consolidar la planeación financiera.</p> <p>12.2. Establecer un plan anual de adquisiciones.</p> <p>12.3. Establecer un presupuesto de ingresos en base a históricos y a tarifas.</p>
<p>13. Entrega oportuna de información financiera.</p>	<p>13.1. Establecer las políticas y procedimientos que delimiten los cierres contables.</p> <p>13.2. Implementar un plan de asesoría y capacitación al personal en el Sistema</p>

	Integral SAP.
14. Regularizar los bienes inmuebles en posesión o comodato del Organismo.	<p>14.1. Crear un programa de regularización de inmuebles del SIAPA.</p> <p>14.2. Establecer la normatividad para determinar la responsabilidad en la regularización de los predios.</p> <p>14.3. Crear un inventario actualizado de inmuebles y su status legal.</p>
15. Mejorar las condiciones físicas y el mantenimiento de las áreas.	<p>15.1. Establecer un plan de renovación y sustitución de las instalaciones.</p> <p>15.2. Establecer un plan anual de adquisiciones.</p> <p>15.3. Reorganización del personal para el mantenimiento de las instalaciones.</p>
16. Mejorar el estado del parque vehicular.	<p>16.1. Crear el plan de mantenimiento preventivo del parque vehicular.</p> <p>16.2. Establecer el plan de renovación del parque vehicular.</p> <p>16.3. Crear controles que fortalezcan las etapas de los procesos de reparación de vehículos.</p>
17. Disminuir el robo y vandalismo en las distintas instalaciones del Organismo.	<p>17.1. Establecer el plan de adquisición de equipos y vehículos de seguridad y vigilancia.</p> <p>17.2. Establecer una red de monitoreo y vigilancia para las instalaciones del SIAPA.</p>

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 y el acceso al agua subterránea en la zona metropolitana de Guadalajara para complementar la dotación en caso de ser necesario.	1. Disponibilidad de extracción de volúmenes de aguas subterráneas.
2. Optimizar la operación, mantenimiento y administración de las redes de conducción y distribución del agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	1. Eficiencia física.
3. Incrementar el acceso a los servicios de agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	1. Cobertura de agua potable.
4. Mejorar los servicios de drenaje, alcantarillado, tratamiento y reutilización y disposición de las aguas residuales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	1. Cobertura de Saneamiento. 2. Volumen de reuso de agua residual tratada.
5. Optimizar el manejo de las aguas pluviales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	1. Eventos de Inundación.

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

Objetivo	Nombre del indicador
1. Reducir la contaminación de las aguas en las fuentes de abastecimiento.	1. Grado de Contaminación de las fuentes de abastecimiento.
2. Mejorar la continuidad en el servicio de agua potable.	1. Continuidad del Servicio.
3. Mejorar la percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	1. Índice de percepción del usuario respecto a la calidad del agua.
4. Incrementar la eficiencia en el sistema de alcantarillado.	1. Reportes de Alcantarillado.
5. Mejorar el sistema de saneamiento de las aguas residuales.	1. Cobertura de Saneamiento.
6. Incrementar la coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la Zona Metropolitana de Guadalajara.	1. Índice de participación en la Planeación urbana del ZMG.
7. Mejorar el proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.	1. Importe del recurso gestionado.
8. Mejorar el proceso de facturación.	1. Observaciones de lectura.
9. Incrementar el pago oportuno de los usuarios.	1. Eficiencia comercial.
10. Mejorar la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.	1. Atención en tiempo de reportes.
11. Actualizar el padrón de usuarios y la cartografía.	1. Índice de actualización del padrón de usuarios y la cartografía.
12. Optimizar la distribución de los recursos financieros.	1. Porcentaje de cumplimiento del plan financiero.
13. Entrega oportuna de información financiera.	1. Estados financieros oportunos.
14. Regularizar los bienes inmuebles en posesión o comodato del Organismo.	1. Inmuebles regularizados

Objetivo	Nombre del indicador
15. Mejorar las condiciones físicas y el mantenimiento de las áreas.	1. Instalaciones renovadas o sustituidas
16. Mejorar el estado del parque vehicular.	1. Vehículos con vida útil superada sustituidos.
17. Disminuir el robo y vandalismo en las distintas instalaciones del Organismo.	1 Eventos de robo y vandalismo.

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.
Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en la zona metropolitana de Guadalajara para complementar la dotación en caso de ser necesario.	Incrementar los volúmenes de extracción disponibles de las aguas subterráneas.	Volumen/Tiempo	M3/S	Sección de Macromedición	Anual
2. Eficiencia física.	Mejorar la relación entre los volúmenes extraídos y los volúmenes facturados.	$[\text{Volumen facturado} / \text{Volumen Extraído}] * 100$	Tasa Porcentual	Sección de Macromedición y Dirección Comercial.	Anual
3. Cobertura de agua potable.	Determinación de la cobertura de agua potable a predios domésticos dentro de la zona de cobertura SIAPA.	$[\text{No. de predios domésticos con servicio/predios totales}] * 100$	Tasa Porcentual	INEGI, Dirección Comercial.	Anual
4.1. Cobertura de Saneamiento.	Determinación de la cobertura de saneamiento dentro de la zona de cobertura del SIAPA.	$[\text{Volumen de agua residual tratada/volumen de agua total de aguas residual recolectada}] * 100$	Tasa Porcentual	Sección de Vigilancia de Descargas y Sección de Tratamiento y Reuso.	Anual
4.2. Índice de reuso de agua residual tratada.	Determinación del incremento del volumen de reuso de agua residual tratada.	$[\text{Volumen de agua residual tratada y facturada año en curso} - \text{Volumen de agua residual tratada y facturada año base}] / \text{Volumen de}$	Tasa Porcentual	Sección de Vigilancia de Descargas y Sección de Tratamiento y Reuso.	Anual

		agua residual tratada y facturada año base]*100			
5. Eventos de Inundación.	Disminuir la incidencia de eventos perturbadores derivados de inundaciones.	Diferencia de número de eventos que se presenta en una cantidad de tiempo.	Número de eventos	Subdirección de mantenimiento de redes.	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
1. Grado de Contaminación de las fuentes de abastecimiento.	Medición de los parámetros de contaminación en las fuentes de abastecimiento	[Medición del parámetro real/parámetro permisible]*100	Tasa Porcentual	Subdirección de Calidad del agua.	Anual
2. Continuidad del Servicio.	Evaluar la continuidad del servicio de agua potable.	[población sin servicio /población total] (Anualizado)	Horas/año	Subdirección de Distribución	Anual
3. Índice de percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	Evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad del agua.	Evaluación mediante encuestas	Tasa de Satisfacción	Subdirección de Innovación.	Anual
4. Reportes de Alcantarillado.	Disminución de los reportes de alcantarillado.	[Número de reportes del año anterior – número de reportes del año actual]/Número de reportes del año anterior	Tasa de disminución	Subdirección de mantenimiento de redes.	Anual
5. Cobertura de Saneamiento.	Determinación de la cobertura de saneamiento dentro de la zona metropolitana de	[Volumen de agua residual tratada/volumen de agua total de aguas residual	Tasa Porcentual	Sección de Vigilancia de Descargas y Sección de Tratamiento y Reuso.	Anual

	Guadalajara.	recolectada]*100			
6. Índice de participación en la Planeación urbana de la ZMG.	Determinación del avance en el Plan de Participación de Planeación Urbana de la ZMG.	Porcentaje de avance sobre el total de lo establecido en el plan de Participación.	Tasa Porcentual.	Subdirección de Ordenamiento Territorial	Anual
7. Importe del recurso gestionado.	Determinación de los montos logrados al año por la gestión de los recursos ante la Federación, El Estado y el Municipio.	[Cantidad de recursos logrados en un año/ Cantidad de Recursos gestionados en el año]*100	Tasa porcentual.	Dirección Técnica	Anual
8. Observaciones de lectura.	Determinación de la reducción de las observaciones de lectura.	[Cantidad de lecturas con observaciones/entre el total de las lecturas tomadas]*100	Tasa Porcentual.	Subdirección de Servicio al cliente y cobranza	Anual
9. Eficiencia comercial.	Determinación del incremento de la eficiencia comercial.	[Ingresos por cuotas de agua potable, alcantarillado y saneamiento/Importe total facturado por cuotas de agua potable, alcantarillado y saneamiento]*100	Tasa Porcentual.	Subdirección de Servicio al cliente y cobranza	Anual
10. Atención en tiempo de reportes.	Determinación del incremento de reportes atendidos en tiempo.	[Número de reportes atendidos en tiempo/ el número total de reportes]*100	Tasa Porcentual	Subdirección de Operación Dirección Administrativa, Dirección Comercial.	Anual
11. Índice de actualización del padrón de usuarios y la cartografía.	Determinación del número de cuentas actualizadas en el padrón de usuarios.	[Número de cuentas actualizadas/número de cuentas totales]*100	Tasa Porcentual	Dirección Comercial, Subdirección de Tecnologías de la Información.	Anual
12. Porcentaje de cumplimiento del plan	Determinación del porcentaje de avance	[Avance real de cumplimiento del plan	Tasa Porcentual.	Dirección de Finanzas.	Anual

financiero.	del cumplimiento del total del plan financiero.	financiero/el avance programado del Plan de actualización]*100			
13. Estados financieros oportunos.	Determinación de los plazos finales para entregar en tiempo y forma de los Estados Financieros a las áreas que lo requieren.	[Número de entregas en tiempo / número de entrega de los estados financieros realizadas]*100.	Tasa Porcentual.	Dirección de Finanzas.	Anual
14. Inmuebles regularizados.	Determinación del porcentaje de inmuebles en posesión del SIAPA regularizados.	[Inmuebles regularizados/Total de inmuebles por regularizar]*100	Tasa Porcentual.	Sección de Control Patrimonial.	Anual
15. Instalaciones renovadas o sustituidas.	Determinación del porcentaje de instalaciones renovadas o sustituidas	[Instalaciones renovadas o sustituidas / Instalaciones en mal estado]*100	Tasa Porcentual.	Sección de Adquisiciones.	Anual.
16. Porcentaje de cumplimiento del plan de sustitución del parque vehicular.	Determinación del porcentaje de avance del cumplimiento del total del plan de la sustitución del parque vehicular.	[Vehículos sustituidos/ Vehículos con vida útil superada]*100	Tasa Porcentual.	Sección de Adquisiciones.	Anual.
17. Eventos de robo y vandalismo.	Determinación de la disminución de eventos de robo y vandalismo en las instalaciones del SIAPA.	[Eventos de robo y vandalismo año base – eventos de robo y vandalismo del año en curso / eventos de robo y vandalismo año base]*100	Tasa Porcentual.	Sección de Adquisiciones.	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
1. Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en la zona metropolitana de Guadalajara para complementar la dotación en caso de ser necesario.	1. Disponibilidad de extracción de volúmenes de aguas subterráneas.	2.6	3.1	3.6	3.6	3.6
2. Optimizar la operación, mantenimiento y administración de las redes de conducción y distribución del agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	2. Eficiencia física.	71.63%	72.5%	73.37%	74.24%	75.11%
3. Incrementar el acceso a los servicios de agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	3. Cobertura de agua potable.	97.76%	97.78%	97.80%	97.82%	97.84%
4. Mejorar los servicios de drenaje, alcantarillado, tratamiento y reutilización y disposición de las aguas residuales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	4.1 Cobertura de Saneamiento.	14.92%	50%	60%	70%	80%
	4.2 Índice de reuso de agua residual tratada.	0.93%	0.95%	0.97%	0.99%	1.02%
5. Optimizar el manejo de las aguas pluviales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	5. Eventos de Inundación.	Base inundaciones 2014	- 1%	- 2%	- 3%	- 4%

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

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
1. Reducir la contaminación de las aguas en las fuentes de abastecimiento.	1. Grado de Contaminación de las fuentes de abastecimiento.	Base 2014	- 3%	- 6%	- 9%	- 12%
2. Mejorar la continuidad en el servicio de agua potable.	2. Continuidad del Servicio.	100%	100%	100%	100%	100%
3. Mejorar la percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	3. Índice de percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	Resultado estudio 2015	5%	10%	15%	20%
4. Incrementar la eficiencia en el sistema de alcantarillado.	4. Reportes de Alcantarillado.	26,901	- 1%	- 2 %	- 4%	- 6%
5. Mejorar el sistema de saneamiento de las aguas residuales.	5. Cobertura de Saneamiento.	14.92%	50%	60%	70%	80%
6. Incrementar la coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la Zona Metropolitana de Guadalajara.	6. Índice de participación en la Planeación urbana del ZMG.	0%	20%	50%	75%	100%
7. Mejorar el proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.	7. Importe del recurso gestionado.	100%	100%	100%	100%	100%
8. Mejorar el proceso de facturación.	8. Observaciones de lectura.	24.70%	24%	23%	22%	21%
9. Incrementar el pago oportuno de los usuarios.	9. Eficiencia comercial.	75.73%	76.79%	77.85%	78.91%	79.97%
10. Mejorar la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.	10. Atención en tiempo de los reportes.	40.85%	43.85%	45.85%	47.85%	50.85%
11. Actualizar el padrón de usuarios y la cartografía.	11. Índice de actualización del padrón de usuarios y la cartografía.	0.90%	5%	10%	15%	20%

Objetivo	Indicador	Línea base (2013)	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Meta 2018
12. Optimizar la distribución de los recursos financieros.	12. Porcentaje de cumplimiento del plan financiero.	Base 2014	90%	92%	93.5%	95%
13. Entrega oportuna de información financiera.	13. Estados financieros oportunos.	8.3%	83%	85%	88%	90%
14. Regularizar los bienes inmuebles en posesión o comodato del Organismo.	14. Inmuebles regularizados	Padrón de inmuebles por regularizar de 2015	20%	40%	60%	80%
15. Mejorar las condiciones físicas y el mantenimiento de las áreas.	15. Instalaciones renovadas o sustituidas.	Padrón de instalaciones en mal estado a inicio de 2015	1%	2%	4%	5%
16. Mejorar el estado del parque vehicular.	16. Vehículos con vida útil superada sustituidos.	Padrón de vehículos con vida útil superada a inicio 2015	3%	5%	8%	10%
17. Disminuir el robo y vandalismo en las distintas instalaciones del Organismo.	17. Eventos de robo y vandalismo.	33	- 10%	- 20%	- 30%	- 40%

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
1.- Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en la zona metropolitana de Guadalajara.	Realizar estudio de balance hídrico de los acuíferos a explotar en la ZMG.		X	X		
	Realizar estudio de construcción y rehabilitación de pozos.		X			
	Construir y rehabilitar pozos.		X	X		
2. Optimizar la operación, mantenimiento y administración de las redes de conducción y distribución del agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Realizar estudio de infraestructura y equipamiento obsoleto		X			
	Elaborar y ejecutar programa de renovación de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de mantenimiento preventivo a infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
3. Incrementar el acceso a los servicios de agua potable en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Elaborar plan para la administración de caudales en la distribución.		X	X	X	X
	Monitorear niveles y presión en la red, así como ejecutar el plan de administración de caudales para mantener el servicio en cantidad y calidad suficientes.		X	X	X	X
	Incrementar la capacidad instalada de las plantas potabilizadoras.			X	X	X
	Construcción de plantas potabilizadoras		X	X	X	
4. Mejorar los servicios de drenaje, alcantarillado, tratamiento y reutilización y disposición de las aguas residuales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Realizar estudio de infraestructura y equipamiento obsoleto		X			
	Elaborar y ejecutar programa de renovación de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de mantenimiento preventivo a infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
5. Optimizar el manejo de las aguas pluviales en la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Continuar ejecutando programa integral de manejo de aguas pluviales.		X	X	X	X

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

Objetivo	Proyectos y Acciones de mejoramiento	Periodo de ejecución				
		2014	2015	2016	2017	2018
1. Reducir la contaminación de las aguas en las fuentes de abastecimiento.	Elaborar estudio de necesidades de vigilancia descargas.		X			
	Implementar acciones de mejora en base al estudio de necesidades.			X	X	
	Ejecutar acciones preventivas y correctivas en base a resultados de vigilancia y monitoreo.			X	X	X
2. Mejorar la continuidad en el servicio de agua potable.	Realizar estudio de infraestructura y equipamiento obsoleto		X			
	Gestión de recursos para renovación y mantenimiento de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de renovación de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de mantenimiento preventivo a infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Realizar estudio de balance hídrico de los acuíferos a explotar en la ZMG.		X	X		
	Realizar estudio de construcción y rehabilitación de pozos.		X			
	Construir y rehabilitar pozos.		X	X		
	Realizar estudio de balanceo de carga de las cuadrillas		X			
	Ejecutar balanceo de carga de las cuadrillas			X		
3. Mejorar la percepción del usuario respecto a la calidad del agua.	Ejecutar campaña de concientización al usuario para el cuidado del agua dentro de su propiedad.		X	X	X	X
	Gestionar la certificación de los laboratorios		X			
	Ejecutar proceso de certificación			X	X	
	Realizar estudio de infraestructura y equipamiento obsoleto		X			
	Gestión de recursos para renovación y mantenimiento de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de renovación de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de mantenimiento preventivo a infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
4. Incrementar la eficiencia en el sistema de alcantarillado.	Realizar estudio de infraestructura y equipamiento obsoleto		X			
	Gestión de recursos para renovación y mantenimiento de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de renovación de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de mantenimiento preventivo a infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X

	Realizar estudio de balanceo de carga de las cuadrillas		X			
	Ejecutar balanceo de carga de las cuadrillas			X		
	Gestionar la autorización de dos proveedores para minimizar la falta de material de sistema de mangas.		X			
5. Mejorar el sistema de saneamiento de las aguas residuales.	Realizar estudio de infraestructura y equipamiento para su optimización.		X			
	Gestión de recursos para renovación, construcción y mantenimiento de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de renovación y construcción de infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar y ejecutar programa de mantenimiento preventivo a infraestructura y equipamiento.		X	X	X	X
	Elaborar estudio de necesidades de monitoreo automatizado.		X			
	Incrementar estaciones de monitoreo automatizado.			X	X	
	Ejecutar acciones preventivas y correctivas en base a resultados de monitoreo.			X	X	X
6. Incrementar la coordinación en la planeación del crecimiento de la infraestructura en la planeación urbana de la Zona Metropolitana de Guadalajara.	Gestionar reuniones con los municipios y el Instituto Metropolitano de Planeación.		X			
	Definir lineamientos y normatividad para la colaboración en la planeación urbana.		X			
	Elaborar un plan de participación en la planeación urbana.		X			
	Ejecutar acciones del plan de participación en la planeación urbana.		X	X	X	X
7. Mejorar el proceso de gestión y seguimiento de recursos federales, estatales y municipales.	Definir las atribuciones correspondientes para la gestión y seguimiento de programas federales, estatales y municipales.		X			
	Gestionar la oficialización de las atribuciones.		X	X		
8. Observaciones de lectura.	Elaborar estudio de balanceo de cargas para la toma de lecturas.		X			
	Implementar balanceo de cargas			X		
	Reingeniería del proceso de supervisión de lecturas			X		
	Adecuar parámetros del sistema para mejorar la facturación		X			
	Gestionar recursos para instalación y sustitución de medidores.		X	X	X	X
	Ejecutar plan de instalación y sustitución de medidores.		X	X	X	X
9. Incrementar el pago oportuno de los usuarios.	Reingeniería del proceso de entrega de recibos, notificaciones de adeudo y reducciones de servicio.		X			
	Gestionar la facultad para la suspensión del servicio a usuarios domésticos.		X	X		

	Sustituir equipos de impresión masiva		X	X	X	X
	Rediseño del recibo con el fin de hacerlo más amigable al usuario.		X			
	Ejecutar campaña de concientización para el ahorro y cultura del pago del servicio.		X	X	X	X
10. Mejorar la atención a los usuarios para aclaraciones y solicitudes de servicios.	Elaborar estudio de reorganización de personal de atención a usuarios			X		
	Ejecutar reorganización del personal y la capacitación del mismo para mejorar la atención.			X	X	
	Elaborar estudio de necesidad de oficinas de atención a usuarios y puntos de pago.			X		
	Ejecutar la redistribución equitativa de oficinas de atención a usuarios y puntos de pago en la ZMG.			X	X	
	Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones.		X	X	X	X
	Ejecutar capacitación del Sistema Integral SAP.		X			
11. Actualizar el padrón de usuarios y la cartografía.	Elaborar estudio de necesidades para la actualización general del padrón de usuarios y el Sistema de Información Geográfica.			X		
	Gestionar los recursos para implementar programa de actualización general del padrón de usuarios y el Sistema de Información Geográfica.			X		
	Ejecutar la actualización general del padrón de usuarios y el Sistema de Información Geográfica.			X	X	
	Reorganización del personal para mantenimiento del padrón de usuarios y el Sistema de Información Geográfica.				X	X
12. Optimizar la distribución de los recursos financieros.	Elaborar Plan Anual de Adquisiciones.		X	X	X	X
	Elaborar plan financiero en base al plan anual de adquisiciones, histórico e incrementos tarifarios.		X	X	X	X
13. Entrega oportuna de información financiera.	Establecer lineamientos y políticas para la entrega en tiempo de información financiera de todas las áreas, para el correcto seguimiento de la ejecución de recursos.		X			
	Ejecutar capacitación del Sistema Integral SAP.		X			
14. Regularizar los bienes inmuebles en posesión o comodato del Organismo.	Elaborar padrón de bienes inmuebles a regularizar.		X			
	Establecer programa de regularización de inmuebles del SIAPA.		X			
	Ejecutar programa de regularización de inmuebles del SIAPA.		X	X	X	X
15. Mejorar las condiciones físicas y el	Elaborar padrón de instalaciones en mal estado u obsoletas.		X			
	Establecer programa de renovación, sustitución y mantenimiento de instalaciones.		X			

mantenimiento de las áreas.	Ejecutar programa de renovación, sustitución y mantenimiento de instalaciones.		X	X	X	X
16. Mejorar el estado del parque vehicular.	Elaborar padrón de vehículos que han superado su vida útil.		X			
	Establecer programa de renovación del parque vehicular.		X			
	Ejecutar programa de renovación del parque vehicular.		X	X	X	X
17. Disminuir el robo y vandalismo en las distintas instalaciones del Organismo.	Gestionar recursos para ejecutar programa de renovación y ampliación de equipo y vehículos de seguridad y vigilancia.		X	X		
	Ejecutar programa de renovación y ampliación de equipo y vehículos de seguridad y vigilancia.			X	X	
	Reingeniería de los procesos de seguridad y vigilancia.			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 SEMADET	4 A	Movilidad sustentable Gobernanza ambiental
	STyPS	5	Empleo
Economía próspera e incluyente	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
	Cultura	15	Cultura
Comunidad y calidad de vida	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

Directorio

Teléfono conmutador: 3837-4200, 3837-4272

Nombre	Area	Puesto	Teléfono Directo	Ext.	Correo Electrónico
MEJIA DURAN ARISTEO	DIRECCION GENERAL	DIRECTOR GENERAL	3837-4201	4001	amejia@siapa.gob.mx
MARTINEZ FOMBONA GLADYS	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	COORDINADOR DE	3837-4240	4029	gmartinez@siapa.gob.mx
CHAVEZ MANZANO CESAR RAMON	SUBDIRECCION DE CONTRALORIA	SUBDIRECTOR	3837-4285	4010	cesar.chavez@siapa.gob.mx
SANTIAGO VILLELA ITZIA CRISTINA	SUBDIRECCION JURIDICA	SUBDIRECTOR	3837-4205	4020	itzia.santiago@siapa.gob.mx
OCHOA GOMEZ MARIA DEL ROSARIO	SUBDIRECCION DE COMUNICACION	SUBDIRECTOR	3837-4213	4030	cochoag@siapa.gob.mx
CASTELLANOS GONZALEZ JOSE	SUBDIRECCION DE INNOVACION	SUBDIRECTOR	3837-4206	4040	jose.castellanos@siapa.gob.mx
ROCHA GOMEZ JOSE EDUARDO	SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	SUBDIRECTOR	3837-4226	4051	eduardo.rocha@siapa.gob.mx
RUIZ LOPEZ LORENZO HECTOR	DIRECCION DE FINANZAS	DIRECTOR	3837-4258	4100	hector.ruiz@siapa.gob.mx
DE_SANTIAGO GONZALEZ LUCIA	SUBDIRECCION DE TESORERIA	SUBDIRECTOR	3837-4222	4110	lsantiago@siapa.gob.mx
NAVARRO ORTEGA MARIA LUISA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECTOR	3837-4236	4200	maria.navarro@siapa.gob.mx
VILLA MEJIA LETICIA	SUBDIRECCION DE RECURSOS	SUBDIRECTOR	3837-4276	4210	lvilla@siapa.gob.mx
TORRES IBARRA ALEJANDRO	SUBDIRECCION DE BIENES Y SUMINISTROS	SUBDIRECTOR	3837-4228	4240	alejandro.torres@siapa.gob.mx
CAMARENA NIEHUS LUIS EDUARDO	SUBDIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SUBDIRECTOR	3837-4245	4270	luis.camarena@siapa.gob.mx
GUTIERREZ MORENO ALEJANDRO	DIRECCION TECNICA	DIRECTOR TECNICO	3837-4271	4300	algutierrez@siapa.gob.mx
JIMENEZ SOLTERO JUAN ANTONIO	SUPERINTENDENCIA DE OBRAS Y PROYECTOS	SUPERINTENDENTE	3837-4238	4310	juan.jimenez@siapa.gob.mx
CARRANZA ANGEL SALVADOR	SUBDIRECCION DE INGENIERIA	SUBDIRECTOR	3837-6232	6231	scarranza@siapa.gob.mx
NUÑEZ GUTIERREZ JOSE	SUBDIRECCION DE OBRAS	SUBDIRECTOR	3837-6272	6245	jose.nunez@siapa.gob.mx
IBARRA ROBLES CESAR JOSE	SUBDIRECCION DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	SUBDIRECTOR	3837-4266	4318	cibarra@siapa.gob.mx
HUIZAR HERRERA JORGE HUMBERTO	SUPRTDCIA ABASTECIMIENTO Y CTRL. DE CAL.	SUPERINTENDENTE	3670-7212	1740	jorge.huizar@siapa.gob.mx
AVALOS VACA MARTHA VERONICA	SUBDIRECCION DE LABORATORIOS	SUBDIRECTOR	3837-4272	1760	maravalos@siapa.gob.mx
JIMENEZ LOPEZ MANUEL	SUPERINTENDENCIA DE OPERACION	SUPERINTENDENTE	3837-4282	4330	mjimenezlo@siapa.gob.mx
CASTILLO NIETO MARCO ANTONIO	SUBDIRECCION DE DISTRIBUCION	SUBDIRECTOR	3337-4275	4333	mcastillo@siapa.gob.mx
MONTAÑO OCHOA JOSE LUIS	SUBDIRECCION DE MANTENIMIENTO DE REDES	SUBDIRECTOR	3837-4277	4337	jmontano@siapa.gob.mx
GARCIA_DE_LEON BRISEÑO JOSE MANUEL	SUBDIRECCION DE ALCANTARILLADO	SUBDIRECTOR	3642-0962	7105	jomgarcia@siapa.gob.mx
GUZMAN ORTEGA ENRIQUE ISMAEL	DIRECCION COMERCIAL	DIRECTOR	3837-4255	4400	enrique.guzman@siapa.gob.mx
IÑIGUEZ JARAMILLO RENE	SUBDIRECCION DE CONTROL TECNICO	SUBDIRECTOR	3837-4282	4420	riñiguez@siapa.gob.mx
ARANA ARANA IGNACIO	SUBDIRECCION DE CTRL. DE SERVICIO MEDIDO	SUBDIRECTOR	3837-6280	6280	iarana@siapa.gob.mx
GUTIERREZ VELAZQUEZ MIGUEL	SUBDIRECCION SERV. AL CLIENTE	SUBDIRECTOR	3837-4272	4440	medicion@siapa.gob.mx



Plan Institucional

SIAPA