



H. Ayuntamiento de Salvador Alvarado Administración 2021/2024

Plan Operativo Anual (POA) Noviembre 2022 a Octubre 2023

Elaborado por:

Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de
Salvador Alvarado

Responsable:

Lic. Enrique Román Cruz Gastelum

Guamúchil Sinaloa, Octubre de 2022

Índice:

1.-Misión, visión y valores.

2.-Organización interna y externa.

3.- Servicio al público

4.-Recursos

Humanos

Materiales,

Financieros

Técnicos

5.-Análisis FODA

Matriz FODA.

6.-Objetivos.

Generales

Específicos

7.-Matriz POA.

1.-Misión, visión y valores.

Misión:

Somos una empresa para municipal que extrae, trata y distribuye agua para consumo humano, proporcionamos además el servicio de drenaje y tratamiento de aguas negras, para satisfacer eficientemente las necesidades de todos los ciudadanos de Salvador Alvarado, también estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, para lograr un desarrollo integral en nuestro Municipio.

Visión:

Brindar el Servicio de agua potable y alcantarillado de manera oportuna y de calidad, aplicando las normas y procedimientos sanitarios vigentes, creando así obras hidráulicas para llevar este líquido vital a mas Alvaradenses, de igual forma llevamos a cabo el programa de Cultura del Agua para concientizar a la ciudadanía en general sobre el uso racional del agua.

Valores:

En **JAPASA** aspiramos a que en cada trabajador prevalezcan los siguientes **VALORES:**

- **Espíritu de servicio:** Trabajamos para y por nuestros clientes, a quienes ofrecemos un servicio ágil, cordial, eficiente y de máxima seguridad.

- **Honestidad:** Promovemos entre nosotros y en los demás, altos estándares éticos y profesionales, y que nuestros productos y servicios sean de la mejor calidad.
- **Respeto:** Las personas que trabajan en JAPASA, sus clientes y proveedores son muy importantes, por ello consideramos el respeto mutuo como pilar Fundamental de las relaciones que se establecen dentro de la organización.
- **Calidad:** Hacemos el trabajo bien hecho desde el principio, damos lo mejor de nosotros y buscamos siempre soluciones simples y efectivas.
- **Responsabilidad Social:** Somos sensibles a las preocupaciones y demandas de todos aquellos con quienes interactuamos de forma cotidiana; lo que le sucede a la comunidad nos concierne, porque somos parte de ella y con nuestro trabajo diario contribuimos al bienestar social.
- **Medio Ambiente:** Con nuestro hacer diario Buscamos Contribuir a la creación de un medio ambiente sano y promovemos el cuidado de recursos naturales.
- **Innovación:** Aplicamos nuevas ideas, conceptos y prácticas para incrementar la productividad y la calidad de los servicios que prestamos.

2.-Organización interna y externa:

Interna.-

La Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salvador Alvarado (JAPASA), es el en su estructura organiza se divide en 7 áreas, que permiten a la paramunicipal de mantener el control y rectoría en los sistemas y servicios de agua Potable, alcantarillado y saneamiento, y dichas áreas son:

a.- Gerencia general: está se desempeñan 6 elementos quienes cuentan con el perfil profesional para desempeñar sus responsabilidades y se desenvuelven como a continuación se señala:

- El gerente general
- La secretaria de gerencia.
- El asesor Jurídico
- Velador
- Asesor de Informática
- Titular de transparencia

b.- La Subgerencia Comercial cuenta 34 elementos en 5 departamentos, que Servirán de soporte al gerente general en la administración, promoviendo los servicios, facturación y recuperación oportuna de los ingresos.

- **Departamento de facturación**, cuenta con una jefa de facturación, un auxiliar, 5 letrados y 4 inspectores.
- **Departamento de medición**, cuenta con una jefa de medición, un auxiliar, y encargada de padrón de usuarios
- **Departamento de recaudación y cobranza**, cuenta con un jefe de departamento, un auxiliar, 3 limitadores y 9 empleados de cobranza.
- **Departamento de contratos**, cuenta con una jefa de departamento, un auxiliar técnico.
- **Departamento de atención a usuarios**, cuenta 3 auxiliares de atención a usuarios y una auxiliar de aquatel.

c.- La Subgerencia de operación cuenta 64 elementos en 6 departamentos, que Servirán de Coordinar la operación de la infraestructura que conforma la línea de producción de los servicios de agua potable y saneamiento de manera eficiente, con la finalidad de satisfacer totalmente de demanda de los servicios sin menoscabo de la calidad

- **Departamento de Planta potabilizadora**, cuenta con una jefe de planta, un auxiliar, 8 operadores.
- **Departamento de almacén**, cuenta con un jefe de almacén, y un auxiliar.
- **Departamento de bombeo de aguas**, cuenta con 18 operadores de bombas, que se encargan de operar pozos, cárcamo de aguas limpias y cárcamo de aguas residuales
- **Departamento de mantenimiento a unidades**, cuenta con un mecánico, y un auxiliar de mecánico.
- **Departamento soldadura**, cuenta con un soldador y una auxiliar de soldadura
- **Departamento de cuadrillas y operación**, cuenta con una secretaria, y 19 plomeros, 3 operadores de retro, 2 operadores de camión vector, 2 chofer de pipa y 3 albañiles.

d.- Área de Estudios y Proyectos de obra, cuenta con un jefe de proyectos, y un supervisor de obra, los cuales Administrarán y controlaran de manera ordenada el crecimiento de la infraestructura de agua potable y saneamiento, con la elaboración y supervisión en la obra realizada por la paramunicipal.

e- Área de Contador General, cuenta con un jefe de área, y 5 auxiliares contables, 1 cajera general y 7 cajeras, los cuales Administraran eficiente y eficazmente los recursos financieros de la paramunicipal.

f.- Área de Contraloría, cuenta con una contralora, que tiene como función principal la supervisión constante de los controles internos de las operaciones de la paramunicipal.

g.- Cultura del agua, cuanta con una jefa de área y un auxiliar. Quienes promoverán, consolidarán y fortalecerán la cultura del buen uso y preservación del agua en coordinación con las diferentes dependencias del gobierno estatal y municipal.

Dentro de la organización interna de operación dentro del gobierno municipal se tienen vinculación estrecha con la Dirección de Obras y Servicios Públicos, el Instituto Municipal de Planeación, así como también como con la secretaría del Ayuntamiento, ya que la colaboración conjunta permite la resolución de situaciones que se presentan dentro de los límites de las responsabilidades de la JAPASA.

Externa.-

La JAPASA, es de las áreas del gobierno municipal que mayor cobertura en atención a la ciudadanía tiene, por lo cual su rango de acción es muy amplio, y esto le permite intervenir y auxiliar a una gama amplia de sectores de la sociedad alvaradense, así como con dependencias de gobierno a nivel estatal y federal.

A nivel estatal se coordina y trabaja con Secretaria de Obras Publicas del Estado, Secretaria de Bienestar y Desarrollo Sustentable, Comisión Estatal de Agua Potable y Alcantarillado de Sinaloa, Comisión Nacional del Agua, Congreso del estado de Sinaloa, entre otros.

3.Servicios al público.

Dentro de la gama de atención y servicios que la JAPASA ofrece a la ciudadanía del municipio se encuentran:

- Contrato de agua potable y alcantarillado
- Servicio de extracción de aguas residuales
- Carta de no adeudo
- Cambio de nombre del titular del recibo
- Duplicado de recibo
- Suspensión temporal del servicio

4.- Recursos:

Humanos.

La Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salvador Alvarado es un área de vital importancia para la salud pública de los ciudadanos. Cuando se habla de recursos uno de los más indispensables para funcionar sin lugar a dudas es el humano, por ello es que el departamento cuenta con 127 personas que laboran dentro de las 7 áreas de JAPASA, mismos que desempeñan diversas actividades que conjuntamente logran cumplir con la encomienda requerida por los ciudadanos del municipio y cubren necesidades

Materiales.-

La JAPASA opera con recursos materiales de diversa naturaleza, como los es equipo y muebles de oficina entre los que se encuentran escritorios, sillas secretariales, archiveros, de igual forma se cuenta con equipo informático y electrónico formado por computadoras, escanners, impresoras,, teléfonos, aires acondicionados, Así mismo se posee 21 unidades vehiculares, 9 camionetas, 6 motocicletas, 3 retroexcavadoras, 1 camión de volteo, y 2 camiones tipo vector , al igual maquinaria, equipo y herramientas para bombeo para la plantas potabilizadoras, cárcamos y pozos , lo cual nos permite desarrollar trabajo de campo más eficiente y eficaz a la hora de ejecutarlos.

Financieros.-

Los recursos financieros en 95 % porcentaje son ingresos por cobro a los usuarios del servicio. Su distribución será tomando en consideración el presupuesto de egresos, y la operación diaria que vaya surgiendo, buscando siempre la optimización del recurso obtenido, y la atención de cada una de las necesidades requeridas en diferentes actividades de la junta.

Técnicos.-

Algunos de los recursos técnicos con los que cuenta las oficinas son el programa administrativo y contable, el internet, programa para cajero automático, programa de cámara de seguridad, de igual manera se cuenta con líneas telefónicas. Se posee una página oficial o portal en internet así como una fan page en la red social Facebook, también se dispone de correo electrónico oficial con la plataforma Hotmail.

4.-Análisis FODA

Matriz FODA.

Se elabora el estudio para tener un conocimiento completo del organismo, y así poder hacer sinergia con las fortalezas y oportunidades y poder contrarrestar las debilidades y amenazas.

Fortalezas:

- Conocimiento de operación, permite establecer las mejoras continuas.
- Experiencia del personal para realizar las actividades asignadas, reduce el tiempo de trabajo.
- Ser el rector de los servicios de agua potable y alcantarillado en el municipio, permite establecer reglas de acuerdo a las condiciones de la paramunicipal.
- Eficiencia en atención a reportes permite que fluya la operación
- Existe coordinación entre los diversos niveles, lo que permite coordina esfuerzos de manera efectiva en la consecución de los objetivos.

Oportunidades:

- Elaboración de estudios y proyectos de obra, financiado con recurso del gobierno de los 3 niveles, que permitirá eliminar el rezago de infraestructura hidráulica.
- Cobro de derechos de agua y drenaje de nuevos predios fraccionados. Dichos recursos permitirán apoyar en la operatividad de la paramunicipal.
- Conseguir apoyos del Fondos Nacional de Infraestructura y modernización de la infraestructura hidráulica.
- Aprovechar la mayor voluntad de la ciudadanía respecto al cuidado del agua, y la importancia de pagar por su producción, distribución y tratamiento.

Debilidades:

- Falta de recursos económicos de la paramunicipal.
- Red de agua de agua potable y drenaje muy antigua, lo cual genera mucho drenaje colapsado.
- Falta de material y mantenimiento de equipo para la realización de actividades del personal.

- Existencia de un segmento de la población que todavía presenta baja disposición de pago por el servicio de agua.
- Condiciones de deterioro físicas y mecánicas de los vehículos.
- Contar con estructuras y niveles tarifarios no acordes con los costos del servicio.

Amenazas:

- Las malas condiciones de la red hidráulica, puede ocasionar colapsos o taponamientos.
- Producto de lluvias intensas y acumulación de basura, provocan que la red de drenaje se sature.

Objetivos.

General.

Administrar, operar y mantener el sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio de Salvador Alvarado durante el periodo de noviembre del 2022 a diciembre del 2023, con el propósito de proporcionar calidad y eficiencia los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Específicos

1. Administrar y operar el servicio de agua potable y alcantarillado para garantizar el servicio de calidad a los usuarios del Municipio de Salvador Alvarado.
2. Mantener en buen estado las redes de distribución de agua potable y alcantarillado para garantizar el servicio a los usuarios del Municipio de Salvador Alvarado.
3. Elaborar proyectos y supervisar las obras necesarias de construcción, conservación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de los sistemas y redes de agua potable, alcantarillado, plantas de agua y lagunas de oxidación.

4. Coordinar la operación de las plantas potabilizadora de aguas limpias y de las plantas de tratamiento de agua propiedad de la Junta, así como inspeccionar las de los usuarios no domésticos en predios ubicados dentro del Municipio de Salvador Alvarado.

5. Recaudar, coordinar y administrar los recursos obtenidos de la operación de una manera eficiente y transparente, y realizar una adecuada aplicación de los recursos.

6.- Diseñar campañas para promover y fomentar del cuidado de agua y del medio ambiente por parte de los usuarios y la ciudadanía en general, así como realizar diagnósticos del uso que le brindan al agua.

6.-Matriz POA.

En este apartado se refiere al formato en Excel.

Matriz POA o22n23

DATOS INFORMATIVOS	
Institución:	H. Ayuntamiento de Salvador Alvarado
Área o Dirección	Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salvador Alvarado
Departamento	
Área Auxiliar	
Periodo	Noviembre del 2022 a Diciembre del 2023
Responsable de Área que presenta Plan	Lic. Enrique Román Cruz Gastelum
Objetivo General	Administrar, operar y mantener el sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio de Salvador Alvarado durante el periodo de noviembre del 2022 a diciembre del 2023, con el propósito de proporcionar calidad y eficiencia los servicios de agua potable y saneamiento.

Objetivos	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Responsable (s)	Periodo de realización	Meta	# de actividades realizadas	Unidad de Medida	Evidencia	Avance o logro (%)	Observaciones
1. Administrar y operar el servicio de agua potable y alcantarillado para garantizar el servicio de calidad a los usuarios del Municipio de Salvador Alvarado.	1.1. Realizar las conexiones de agua potable y drenaje que el usuario solicite.	1.1.1. Dar atención personalizada al usuario, y proporcionar información necesaria para contratar el servicio de instalación de agua potable y/o drenaje	Recibir al usuario y proporcionar los requisitos necesarios para realizar los contratos de instalaciones de agua potable, drenaje y medidores	Georgina Higuera, encargada del departamento de contratos	Lunes a viernes	45	45	Número de solicitudes realizadas	Las solicitudes elaboradas	100	
		1.1.2 Realizar la toma de medidas y presupuesto de las instalaciones a contratar por usuarios.	Tomar medidas exactas para poder elaborar los presupuestos a los usuarios, que requieren las instalaciones de tomas o medidores.	Arq. Alejandro Obeso, auxiliar técnico	Lunes a viernes	33	33	Numero de presupuestos elaborados	Los presupuestos elaborados	100	Se Realizaron 33 tomas de medidas en el domicilio del Usuario
		1.1.3 Realizar la instalación de las tomas de agua y drenaje	Efectuar la instalación de las tomas de agua potable y drenaje a los usuarios; y de medidores	Ing. Octavio Gerardo, Subgerente de operación	Lunes a viernes	124	124	Número de órdenes de instalación	Orden de instalación	100	
2. Mantener en buen estado las redes de distribución de agua potable y alcantarillado	2.1 Reparar fugas de agua potable y drenaje	2.1.1. Atención y recepción reportes de fugas de agua y/o drenaje.	Recibir llamadas telefónicas y se atiende personalmente a usuarios con reporte de fugas de agua potable y drenaje	Rita Elizabeth, encargada de Aquatel	Se realizará a diario	298	298	Número de reportes en sistema	Reporte de fugas	100	
		2.1.2. Efectuar las reparaciones de fugas de agua potable y drenaje	Hacer reparaciones de fugas de agua potable y drenaje, reportadas en aquatel y reportes directos de usuarios	Ing. Octavio Gerardo, Subgerente de operación	Se realizará a diario	435	435	Número de reportes en sistema terminadas	Reporte de fugas reparadas	100	

<p>potable y alcantarillado para garantizar el servicio a los usuarios del Municipio de Salvador Alvarado.</p>	<p>2.2. Monitorear las condiciones de la infraestructura de la red de agua potable y drenaje,</p>	<p>2.2.1. Llevar a cabo el monitoreo constante de la red de agua potable y alcantarillado, para poder realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura.</p>	<p>Estructurar estudios técnicos y recibir reportes de usuarios, se va a monitorear constantemente de las condiciones de la red de agua.</p>	<p>Ing. Octavio Gerardo, Subgerente de operación</p>	<p>Se realizará a diario</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>Bitacoras de actividades</p>	<p>Bitacoras</p>	<p>100</p>	
<p>3. Elaborar proyectos y supervisar las obras necesarias de construcción, conservación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de los sistemas y redes de agua potable, alcantarillado, plantas de agua y lagunas de oxidación.</p>	<p>3.1. Elaborar proyectos en construcción y reparación de redes de agua potable y drenaje, y supervisión técnica en la construcción de las obras</p>	<p>3.1.1. Elaboración de proyectos y expedientes técnicos de obras nuevas o de mejoramiento del organismo operador, incluyendo la licitación de las obras.</p>	<p>Elaborar los proyectos y expedientes técnicos de obras nuevas o de mejoramiento, de acuerdo a las necesidades de infraestructura hidráulica, incluyendo la licitación de dichas obras.</p>	<p>Ing. Enrique Luque, Encargado de estudios y proyectos de obra</p>	<p>Se realizará uno a la semana</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>Número de proyectos elaborados</p>	<p>Proyecto</p>	<p>100</p>	
		<p>3.1.2. Supervisar de obras en construcción y reparación de redes de agua potable y drenaje.</p>	<p>Verificar que las obras se ejecuten de acuerdo a las normas y leyes que rigen la obra pública, y con base a las especificaciones técnicas establecidas en las bases de licitación.</p>	<p>Ing. Manuel Mendoza, Supervisor de obra.</p>	<p>Lunes a viernes</p>	<p>16</p>	<p>16</p>	<p>Numero de proyectos supervisados</p>	<p>Bitacoras y fotografías</p>	<p>100</p>	
<p>4. Coordinar la operación de las plantas potabilizadora de aguas limpias y de las plantas de tratamiento de agua propiedad de la Junta.</p>	<p>4.1. Mantener la calidad del agua en las plantas potabilizadoras y en las plantas de tratamiento de aguas residuales</p>	<p>4.1.1. Realizar el análisis de la calidad del agua en la plantas potabilizadoras.</p>	<p>Supervisar la calidad del agua que en la planta se produce mediante análisis continuos, haciendo análisis de agua en la planta potabilizadora cada 2 horas.</p>	<p>Arq. Alejandro Obeso, Encargado de planta potabilizadora</p>	<p>Se realizará a diario</p>	<p>310</p>	<p>310</p>	<p>Numero de pruebas realizadas</p>	<p>Bitacoras</p>	<p>100</p>	
		<p>4.2.1. Realizar los procesos de saneamiento de las aguas en las plantas de tratamiento de aguas residuales.</p>	<p>Dar mantenimiento de las lagunas de oxidación y cárcamo de bombeo de los sistemas de saneamiento, y verificar el proceso en las lagunas de oxidación.</p>	<p>Ing. Octavio Gerardo, Subgerente de operación</p>	<p>Se realizará a diario</p>	<p>31</p>	<p>31</p>	<p>Número de cheques</p>	<p>Bitcoras</p>	<p>100</p>	
<p>5. Recaudar, coordinar y</p>	<p>5.1. Mejorar el proceso de cobro</p>	<p>5.1.1. Estructurar la estrategia de cobro en colonia con morosidad</p>	<p>Llevar a cabo el cobro presencial ante usuarios en colonia con morosidad</p>	<p>Lic. Roberto Espinoza, Encargado departamento de cobranza</p>	<p>Lunes a viernes</p>	<p>1120</p>	<p>1120</p>	<p>Cartera recuperada</p>	<p>Bitacora y recibo de cobro</p>	<p>100</p>	
		<p>5.1.2. Realizar llamadas a usuarios con morosidad</p>	<p>Llevar a cabo notificación de adeudos a usuarios con morosidad vía telefónica</p>	<p>Lic. Roberto Espinoza, Encargado departamento de cobranza</p>	<p>Lunes a viernes</p>	<p>354</p>	<p>354</p>	<p>Cartera recuperada</p>	<p>Bitacora y recibo de cobro</p>	<p>100</p>	
		<p>5.1.3. Uso de redes sociales y proximidad para notificar a usuarios de los diversos centros de cobro que contamos.</p>	<p>Dar a conocer a los usuarios de los diversos centros de cobro mas cercanos y accesibles, e invitarlos a visitarlos y realizar el pago.</p>	<p>Ana Sofia Gastelum Bajo, encargada del departamento de cultura del agua</p>	<p>Lunes a viernes</p>	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>cobro a realizar en modulo</p>	<p>Bitacora y recibo de cobro</p>	<p>100</p>	

administrar los recursos obtenidos la operación de una manera eficiente y transparente, y realizar una adecuada aplicación de los recursos.	5.2 Efectuar la toma de lectura y facturación a los usuarios	5.2.1. Llevar la verificación del consumo de agua correspondiente a cada uno de los usuarios registrados en el padrón del organism.	Tomar por lectorsistas los consumos de agua correspondiente a cada uno de los usuarios registrados en el padrón de usuarios.	Lic. Liliana Machado, Encargada departamento de facturación	Lunes a viernes	31204	31204	Numero de lecturas	Bitacora y recibo de cobro	100	
	5.3 Verificar los controles internos en ingreso obetenido y su correcta aplicación	5.3.1. Verificar la aplicación adecuada de los controles contables, financieros y de operación de la Junta o aspecto en revisión	Vigilar la aplicación adecuada de los controles contables, financieros y de operación, supervisar la elaboración del Avance Trimestral de Gestión Financiera, Evaluar el control interno para hacer recomendaciones que conduzcan al mejoramiento de los procesos operativos y administrativos de cada una de las áreas o departamentos de la Junta.	Lic. Alma Hurtado, Contralora Interna	Lunes a viernes	31	31	Número de informes	Informes y memorandum s	100	
6.- Diseñar, promover y fomentar la difusión de campañas publicitarias para el cuidado de agua y cuidado del medio por parte de los usuarios y la ciudadanía en general.	6.1 Realizar actividades del cuidado del agua	6.1.1. Diseñar y subir a red infomación del cuidado del agua, en el no despedido del agua.	Diseñar la imagen con la anti despercio de agua publicando en redes sociales de JAPASA, una vez a la semana.	Ana Sofia Gastelum Bajo, encargada del departamento de cultura del agua	Lunes a viernes	2	2	Número de publicaciones subidas a red y numero de visitas a página	La publicaciones subida a red	100	Los resultados obtenidos
		6.1.2. Dar platicas a estudiantes de jardines de niños y escuelas primarias	Tener el contacto directo con los estudiantes de jardin de niños y primarias , y se conviertan en inspectores en el cuidado del agua.	Ana Sofia Gastelum Bajo, encargada del departamento de cultura del agua	Lunes a viernes	0	0	Numero de visitas a escuelas	fotos de visita	100	
		6.1.3. Diseñar y subir a red camapaña de lavado de autos con cubeta.	Diseñar y subir a redes sociales de imagen con la publicidad de camapaña lavado de auto con cubeta.	Ana Sofia Gastelum Bajo, encargada del departamento de cultura del agua	Lunes a viernes	0	0	Número de publicaciones subidas a red y numero de visitas a página	Imagen de página con publicacion subida a red	100	
	6.2 Realizar el diagnostico de los establecimientos y usuarios	6.2.1 Llevar a cabo diagnosticos de los establrcimietos y usuarios del municipio sobre el uso que le brindan al agua	Llevar a cabo visitas a usuarios,y adicionalmente se emitirán inspecciones de anomalias detectadas en la toma de lectura.	Lic. Liliana Machado, Encargada departamento de facturación	Lunes a viernes	48	48	Número de informes e inspecciones efectuadas	informes e inspecciones	100	