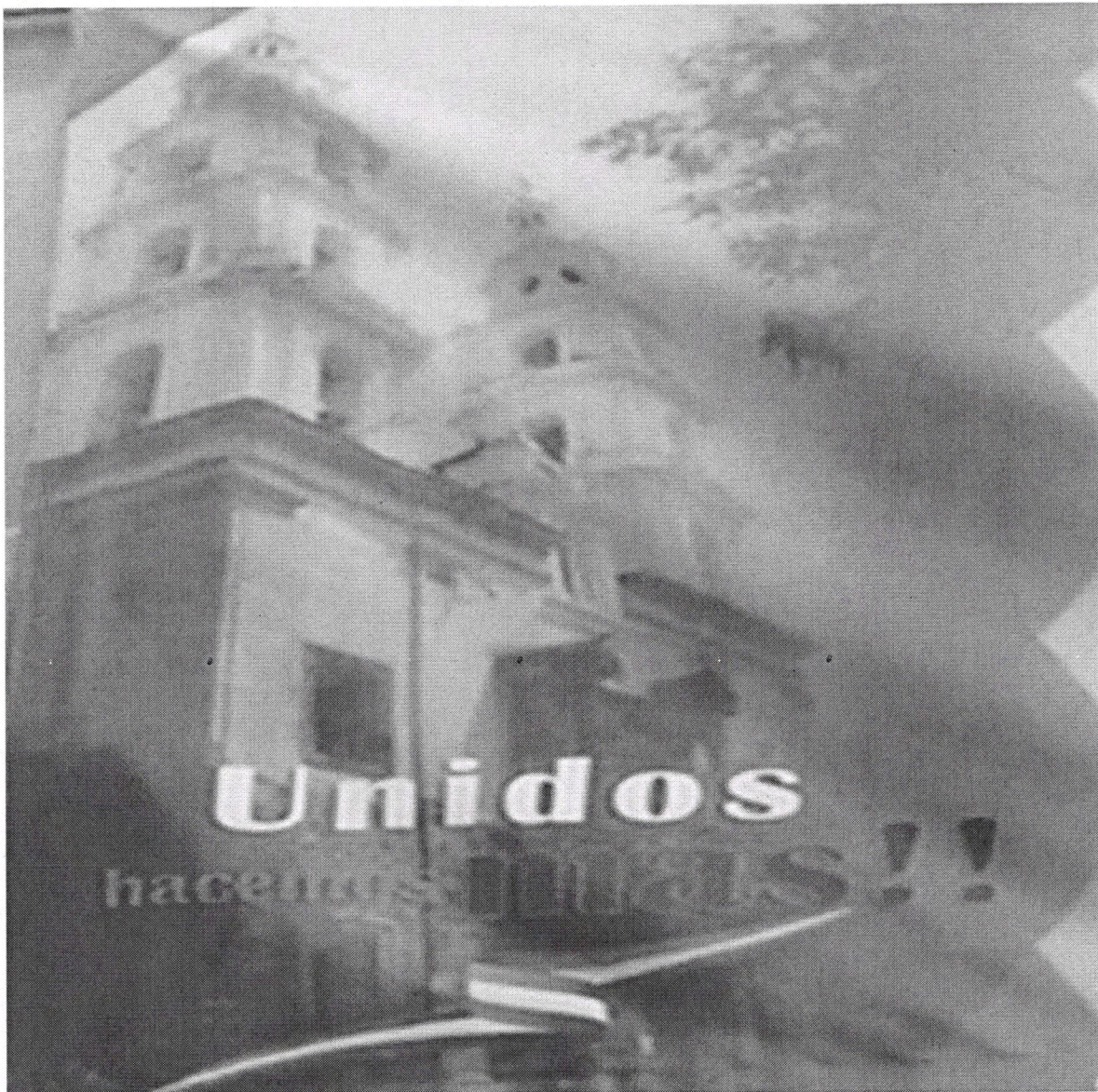


PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019 Del 1 de Enero del 2019 al 31 de Diciembre de 2019 Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Talpa de Allende, Jalisco



**Dirección:**

Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del  
Municipio de Tizapan el Alto, Jalisco.  
Eugenio Pérez # 3 Col. Centro C.P. 49400



**MISIÓN:**

Suministrar los Servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento para los habitantes de Tizapan el Alto. Cumpliendo nuestros procesos con los más altos estándares de calidad; con sentido de equidad y responsabilidad social, en la explotación del agua, su tratamiento y disposición final; mediante un manejo honesto y efectivo de los recursos financieros, materiales y de su capital humano.

**VISIÓN:**

Ser reconocidos como un organismo operador de agua que cumpla con los más exigentes estándares de calidad mundial, brindando una cobertura total y de excelencia en nuestra área de responsabilidad.

**VALORES:**

- Efectividad
- Responsabilidad
- Calidad
- Honestidad
- Equidad.

## **OBJETIVO GENERAL:**

Actualización del padrón de usuarios para el cobro correcto por el uso del servicio así mismo la notificación de los usuarios morosos, como también maximizar los recursos financieros, materiales, humanos, administrativos y contables.

## **OBJETIVOS PARTICULARES:**

- Actualizar el padrón de Usuarios para poder cobrar correctamente al usuario, y así mismo ofrecerles mejor servicio, y detectar si existen tomas clandestinas y regularizarlas.
- Recaudación del 50% de los usuarios (sin cartera vencida).
- Disminuir la cartera de los usuarios moros en un 50% menos.
- Maximizar los recursos financiero, materiales, humanos, administrativos y contables.

## **ACTIVIDADES A REALIZAR PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA A UN 50%**

### **1. Capacitación para el censo:**

- Capacitados por la C.E.A.

### **2. Actualización del padrón de usuarios:**

• Realizar un censo sobre las tomas que están instaladas correctamente y cuales están irregulares.

### **3. Detectar a los usuarios morosos y tomas clandestinas:**

- Levantamiento del censo y revisión de la lista de los usuarios.

### **4. Entrega de requerimientos a usuarios:**

• Al momento que se detectan a los usuarios morosos se les manda la notificación correspondiente.



#### **5. Plazo de 10 días para tener respuesta de los usuario:**

- Se les da un plazo de 10 días para que se acerquen a pagar o hacer un convenio de pago según las facilidades de los usuarios.

#### **6. Reducción en el servicio de agua potable a usuarios:**

- Se suspenderá el servicio de suministro a los usuarios en un 100%, hasta que pague o se realice un convenio sobre los pagos.

#### **7. Cancelación del acuerdo y/o convenio:**

- Cuando el usuario se atrase con el pago o lo haga omiso entonces el convenio será nulo y por lo siguiente se procederá a la cancelación del servicio al 100%.

#### **8. Actualización del padrón de usuarios:**

- Levantamiento de censo para la actualización del padrón de usuarios en el municipio.

### **MAXIMISAR LOS RECURSOS:**

#### **1. Mantenimiento de vehículos:**

- Revisión constante de los vehículos para su mejor funcionamiento.

#### **2. Tener control sobre los ingresos y egresos :**

- Llevar una relación de los gastos de administrativos y operativos así mismo los ingresos que se realicen en el ejercicio 2019.

#### **3. Manejar la administración apegada a la ley:**

- Cualquier movimiento, notificación, despido, retención de sueldos o suspensión de tomas de agua será apegado a las leyes correspondientes.

#### **4. Control interno:**

- Supervisar el manejo de todo tipo de reparación y servicio para la operación del servicio (bombas, vehículos, etc.).

#### **5. Proveedores:**

- Actualización de la cartera de proveedores comparando y eligiendo la mejor opción (tiempo, servicio, costo-beneficio, etc.)

## **6. Horas extras:**

- Verificación del personal que labore en tiempo extraordinario (lugar, fecha, hora, personal).

## **7. Combustibles:**

- Tener mejor control sobre los gastos de combustibles llevando a cabo un reporte en una bitácora y teniendo el control de las tarjetas para así tener una mayor vigilancia en esta área (personal, proveedor).

## **METAS:**

- La actualización del 80% del padrón de usuarios registrados en SAPAM-TIZAPAN.
- La recaudación del 50% por el servicio que ofrece el sistema al municipio.
- Disminuir los usuarios morosos y/o evitar que se acumulen más usuarios morosos.
- Dar seguimiento a los convenios que se realicen con los usuarios que tengan deudas con el sistema.
- Evitar conflictos con los usuarios y así mismo con el personal que laboran en estas instalaciones.

**VIGENCIA:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2019

### **Datos del Contacto:**

Nombre: Juan Carlos Núñez Sotelo (Director de SAPAM-TIZAPAN)  
Correo: aguapotabletizapan@hotmail.com  
Teléfono: (376) 768 04-04

Actualizado 08 de Febrero de 2019.