



Plan Anual de Trabajo

2019

PLAN ANUAL DE TRABAJO

2019

CAPDAM



Plan Anual de Trabajo

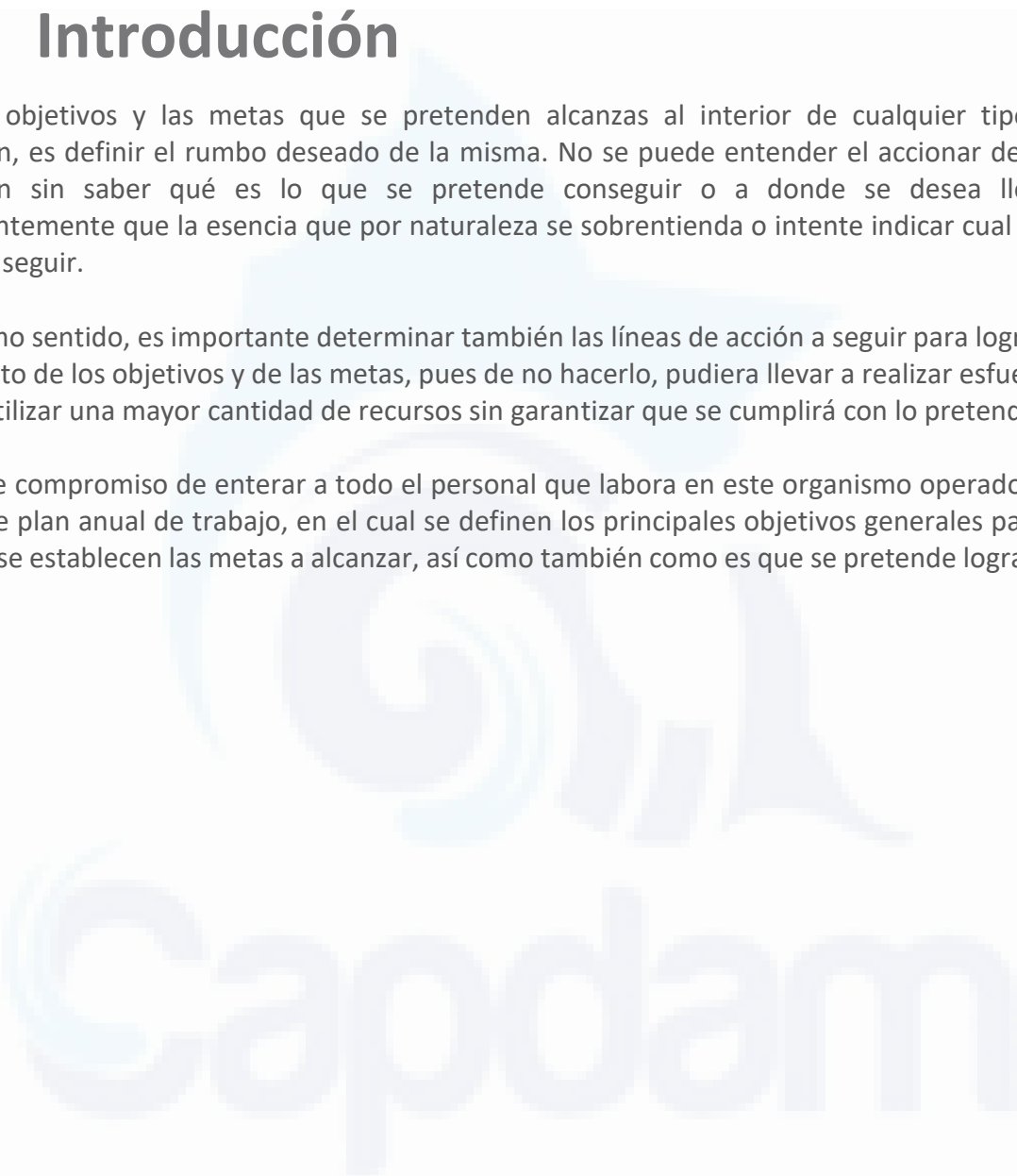
2019

01 Introducción

El fijar los objetivos y las metas que se pretenden alcanzar al interior de cualquier tipo de organización, es definir el rumbo deseado de la misma. No se puede entender el accionar de una organización sin saber qué es lo que se pretende conseguir o a donde se desea llegar, independientemente que la esencia que por naturaleza se sobrentienda o intente indicar cual es el camino por seguir.

En ese mismo sentido, es importante determinar también las líneas de acción a seguir para lograr el cumplimiento de los objetivos y de las metas, pues de no hacerlo, pudiera llevar a realizar esfuerzos vanos o a utilizar una mayor cantidad de recursos sin garantizar que se cumplirá con lo pretendido.

Con el firme compromiso de enterar a todo el personal que labora en este organismo operador, se elabora este plan anual de trabajo, en el cual se definen los principales objetivos generales para el año 2019 y se establecen las metas a alcanzar, así como también como es que se pretende lograrlas.



Plan Anual de Trabajo

2019

02 Líneas De Acción Prioritarias

Para el año en curso, la Dirección General de la CAPDAM realiza un ejercicio de definición de líneas de acción prioritarias para las actividades que se desarrollarán en el corto y mediano plazos con una visión al año 2021. Ello exige una continua tarea de revisión y consolidación del Organismo Operador, así como reconocer oportunamente los profundos cambios que en la población del municipio se están y seguirán gestando; y la necesidad de actuar coordinadamente con otros actores gubernamentales.

Dentro de las líneas de acción prioritarias se tienen a:

Infraestructura y cobertura

Elaborar e implementar una estrategia de infraestructura para facilitar y agilizar el despliegue de infraestructura y el incremento de la operación de los servicios que atienda las necesidades de suministro de agua potable y saneamiento de aguas residuales del municipio a corto y largo plazo, a partir de las barreras de despliegue que hoy se tienen y que provocan un déficit de infraestructura por falta de recursos financieros, en buena parte derivado de la falta de gestión para obtenerlos. En este sentido, se requiere que las autoridades de diferentes órdenes de gobierno en sintonía con la CAPDAM, se elabore un programa integral de fomento, reducción de barreras y costos al despliegue de infraestructura.

Asimismo, habrá que diseñar mecanismos que fomenten la cobertura y operación de los servicios en la mayor cobertura posible del municipio, para lo que se requiere identificar las herramientas administrativas, financieras, legales y de competencia que contribuyan a dicho objetivo.

Competencia Efectiva

Se debe adoptar un enfoque proactivo para detectar y corregir las fallas y errores para de esta manera alcanzar mayor eficiencia.

Marco Regulatorio

La CAPDAM realiza un ejercicio exhaustivo para identificar toda la carga regulatoria derivada de disposiciones administrativas añejas, más las emanadas del actual marco normativo, así como se identifican aquellas que ya no cumplen un fin válido y que, por tanto, deben ser dejadas sin efecto o inaplicadas.

Adicionalmente, debe simplificarse el marco regulatorio para los diferentes órdenes de gobierno, a través de mejores prácticas y mecanismos mínimos de regulación donde resulte esencial, para el desarrollo del sector al año 2021 con un mapeo y simplificación de trámites al año 2019, los cuales vienen de un marco regulatorio heredado, amplio y complejo



Plan Anual de Trabajo

2019

que tiende a la sobrerregulación; que aún no se adapta totalmente a las recientes reformas constitucionales y legales y al nuevo entorno de servicios donde persiste una abundancia normativa, formalista y no sustantiva; que dificulta su supervisión y no aporta beneficios al interés público, pero sí costos regulatorios a los operadores.

Para lograr lo anterior, se requiere realizar un diagnóstico del marco regulatorio actual, mapeo de trámites e identificación de estrategias en coordinación con la industria.

Cumplimiento Efectivo

Una condición necesaria de la eficacia de la regulación es que ésta se cumpla en forma efectiva por sus destinatarios, por lo que se deben adoptar mecanismos que permitan focalizar el ejercicio oportuno de las facultades de supervisión y sancionatorias, a efecto de optimizar el uso de los recursos disponibles y asegurar su impacto en los objetivos planteados.

Convergencia e innovación

Un marco regulatorio que no contempla la convergencia plena no garantiza el uso eficiente del espectro, adopta lentamente estándares y desincentiva las inversiones, lo que origina tener un bajo ritmo de innovación que, si bien permite ofrecer nuevos servicios, no garantiza la interoperabilidad ni la convergencia plena. Por lo anterior, es necesario fortalecer la innovación tecnológica y de servicios, basada en estándares, plataformas, ambientes y aplicaciones abiertas, así como disposiciones que faciliten el aprovechamiento de las capacidades de las redes y uso eficiente del espectro.

Confiabilidad

Para la construcción de la confianza de los usuarios en la utilización y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) al año 2025 para todo tipo de aplicaciones y contenidos, sobre todo para aquellos que conllevan un importante impacto positivo en los aspectos económico y social por parte de todos los actores gubernamentales que inciden en la privacidad, protección de datos personales, seguridad de redes, y el propio usuario de las mismas; se requiere una intensa colaboración entre autoridades, gobiernos de los tres órdenes, otros órganos autónomos, autoridades extranjeras, industria, academia y usuarios. Lo anterior también es indispensable para que se fomente la economía digital en México.

Funcionamiento Interno: Capital Humano

Debe convocarse a actores clave en la formación de capital humano en las disciplinas relevantes en los sectores regulados para identificar mecanismos coordinados que incentiven la formación de nuevos profesionistas en disciplinas varias, relacionadas con las TIC y la competencia económica al año 2018, a partir de un déficit de capital humano en ciertas disciplinas o fuga de talentos, para lo cual se requiere la participación activa de las universidades y otras instituciones con las que el Instituto tiene convenios a fin de crear un diagnóstico prospectivo de necesidades.

Las líneas de acción prioritarias antes mencionadas requieren de una fortaleza institucional para maximizar los beneficios del organismo. Por ello, en el corto plazo se redefinieron en la Planeación Estratégica de la CAPDAM los cuatro objetivos institucionales.



Plan Anual de Trabajo

2019

Objetivo 1:

Mejorar la calidad en el servicio de suministro de agua potable, haciendo llegar a la población del municipio de Manzanillo agua en condiciones salubres, apta para uso y consumo humano.

META(S):

- Reducir en 50% la cantidad de fugas en las redes de suministro de agua potable en comparación con el año anterior inmediato.
- Alcanzar un 90% de cobertura en la población del municipio que cuente con suministro de agua potable.
- Reducir en 20% los tiempos de respuesta en atención a emergencias.

ESTRATEGIA(S):

- Destinar mayor presupuesto a inversión.
- Renovación y ampliación de infraestructura.
- Impulsar la inversión en infraestructura.
- Impulsar la preservación de áreas naturales protegidas.
- Promover la explotación racional de las fuentes de abastecimiento de agua.

ACCIONES:

- Aplicar mantenimientos preventivos a infraestructura en operación.
- Monitorear operación de la infraestructura instalada.
- Detectar infraestructura que no esté en condiciones de seguir operando.
- Realizar las licitaciones necesarias para la adquisición de infraestructura.
- Adquirir infraestructura nueva.
- Reemplazar infraestructura inservible (inoperable) por infraestructura nueva.
- Monitorear la calidad del agua.

INDICADORES:

- Reportes recibidos por fugas en la red de suministro de agua potable.
- Fugas de Agua potable corregidas en red de suministro.
- Nuevos servicios instalados.
- Padrón general de usuarios.
- Quejas por fallas en el servicio.



Plan Anual de Trabajo

2019

AREA(S) RESPONSABLE(S):

- Dirección de Operaciones.
- Dirección Técnica.
- Atención a Usuarios.
- Dirección Comercial.
- Dirección de Finanzas.

Objetivo 2:

Fortalecer las finanzas del organismo, mejorando la recaudación y aplicando los recursos financieros en lo que sea prioridad para del organismo y que impacten directamente en mejorar los servicios que el mismo organismo ofrece.

META(S):

- Consolidar un organismo operador auto sostenible.
- Lograr un 10% de crecimiento financiero.
- Reducir en 15% la cartera vencida.

ESTRATEGIA(S):

- Impulsar un plan de austeridad.
- Definir fuentes de ingresos.
- Difundir en la población la importancia del pago puntual.
- Aumentar el padrón de usuarios cumplidos.
- Incentivar el pago puntual.
- Fomentar el ahorro en el consumo de agua.
- Reducir gastos en consumo de energía eléctrica.
- Facilitar al usuario el pago de servicios.
- Implementar monitoreos físicos de servicios registrados.

ACCIONES:

- Realizar estudio minucioso de gastos.
- Desarrollar un plan de ingresos.
- Lanzar campaña en medios de difusión masivos sobre la importancia del uso racional del agua.
- Gestionar recursos de las diferentes órdenes de gobierno.
- Actualizar el padrón de usuarios en el sistema.



Plan Anual de Trabajo

2019

- Realizar programa de premios por pago puntual.
- Ampliar cobertura y gama de cobro.
- Realizar un censo visual de los servicios que se tienen registrados.
- Inventariar los servicios de suministro de agua potable instalados.

INDICADORES:

- Capacidad de inversión.
- Capacidad de operación.
- Inventarios.
- Cobertura del servicio (crecimiento).
- Deuda adquirida.

AREA(S) RESPONSABLE(S):

- Dirección de Finanzas.
- Dirección Administrativa.
- Dirección Comercial.
- Cultura del Agua.

Objetivo 3:

Consolidar a la Comisión de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado como un organismo operador eficiente, que brinda servicios de calidad, poseedor de capacidad de respuesta ante posibles adversidades y que obtiene un rendimiento óptimo de sus recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, así como también hacer un buen uso de sus herramientas y equipo de trabajo.

META(S):

- Reducir tiempos de acción y atención.
- Tener mayor cobertura.

ESTRATEGIA(S):

- Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad.
- Capacitar al personal.
- Identificar plenamente los bienes del organismo.
- Fomentar la institucionalidad al interior del organismo.



Plan Anual de Trabajo

2019

ACCIONES:

- Realizar un análisis minucioso de puestos.
- Elaborar y/o actualizar manuales, reglamentos, políticas, etc.
- Actualizar inventarios.
- Habilitar más puntos de atención.
- Habilitar más instalaciones de operación.
- Realizar las actualizaciones y adecuaciones al reglamento interior del organismo.
- Impartir pláticas de valores al personal.

INDICADORES:

- Resultados de auditorías.
- Balances Positivos en Estados Financieros.
- Usuarios Atendidos/Tiempo.
- Fallas Corregidas/Tiempo.
- Agua Extraída/Facturada/Saneada.
- Registro de Entradas y Salidas de personal.

AREA(S) RESPONSABLE(S):

- Dirección Administrativa.
- Dirección de Contraloría.
- Dirección de Finanzas.
- Atención a Usuarios

Objetivo 4:

Aumentar el volumen de agua residual saneada y mejorar la calidad con la que esta se reincorpora a su entorno natural, buscando en todo momento evitar un impacto negativo e irreversible en la naturaleza que nos lleve a perder fuentes de abastecimiento.

META(S):

- Sanear el 85% del agua residual generada en el Municipio.
- Reducir en 50% la cantidad de vertederos clandestinos de agua residual.

ESTRATEGIA(S):

- Renovación y ampliación de infraestructura.



Plan Anual de Trabajo

2019

- Impulsar la inversión en infraestructura.
- Fomentar en la población la cultura del agua.
- Destinar mayor presupuesto a inversión.

ACCIONES:

- Aplicar mantenimientos preventivos a infraestructura en operación.
- Monitorear operación de la infraestructura instalada.
- Detectar infraestructura que no esté en condiciones de seguir operando.
- Realizar las licitaciones necesarias para la adquisición de infraestructura.
- Adquirir infraestructura nueva.
- Reemplazar infraestructura inservible (inoperable) por infraestructura nueva.
- Monitorear volúmenes de agua residual saneada.
- Monitorear calidad del agua residual saneada.
- Lanzar campaña de concientización en medio masivos de difusión.

INDICADORES:

- Reportes recibidos por fugas en la red de alcantarillado y/o conducción de agua residual.
- Fugas de Agua residual corregidas en red de conducción.
- Volumen de agua residual saneada/extraída.
- Cantidad de plantas tratadoras funcionando.
- Quejas por fallas en el servicio.
- Índices de enfermedad en la población.

AREA(S) RESPONSABLE(S):

- Dirección de Operaciones.
- Dirección Técnica.
- Atención a Usuarios
- Dirección de Finanzas

Objetivo 5:

Impulsar la transparencia en el accionar del organismo para así dar cumplimiento a la obligatoriedad de supervisar las acciones que, conforme a las leyes, se deben llevar a cabo, garantizando a la población en general el libre acceso a la información generada, mediante un control de información adecuado.



Plan Anual de Trabajo

2019

META(S):

- Atender al 100% las solicitudes de información.
- Tener sistema de archivo funcionando al 100%.
- Cumplir al 100% con la publicación de información en portal de internet.

ESTRATEGIA(S):

- Fomentar en la población el derecho de libre acceso a la información.
- Impulsar la transparencia al interior del organismo.
- Monitorear las tareas realizadas en las distintas áreas del organismo.

ACCIONES:

- Crear la Unidad de Transparencia.
- Crear comité de Transparencia.
- Asignar un área específica para almacenamiento de documentos físicos.
- Actualizar los procedimientos para el manejo de información.
- Designar una figura encargada del manejo de información.

INDICADORES:

- Resultados de Auditorias.
- Resultados en cumplimiento de publicación de información.
- Solicitudes de Información Recibidas/Atendidas.
- Tiempos de respuesta a solicitudes de información.
- Tiempos de acceso a documentos antiguos.