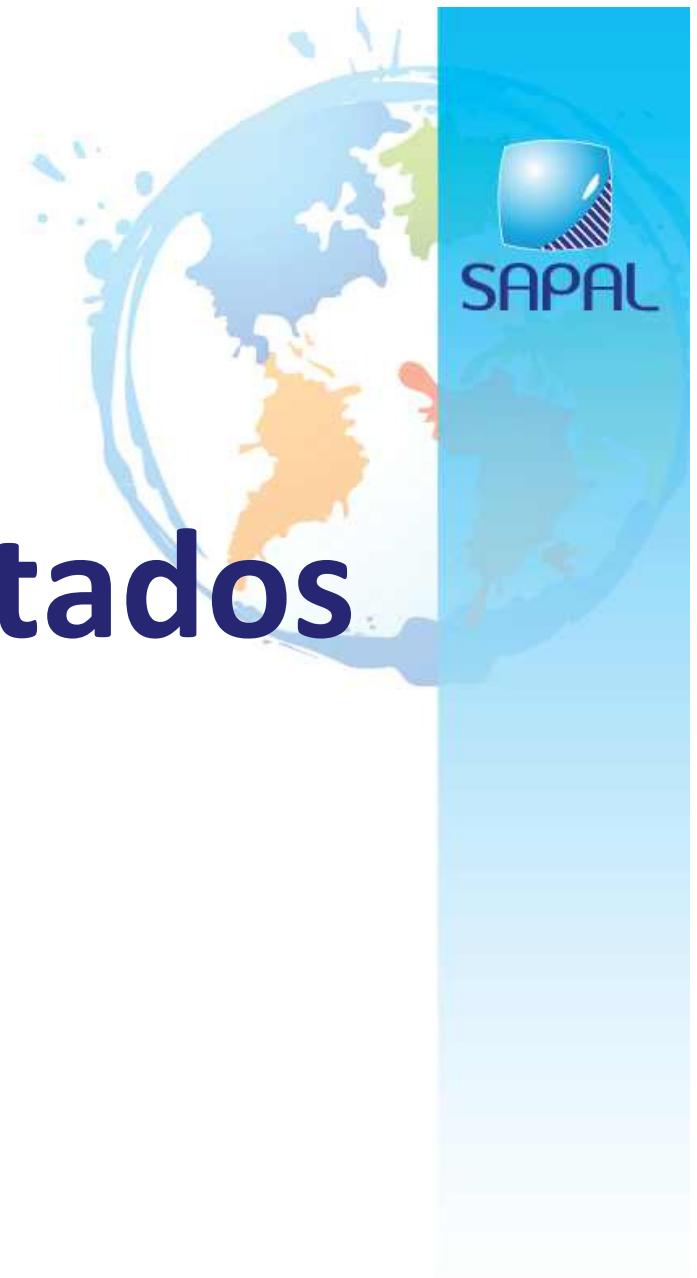


# Informe de Resultados 2011



Abril 2012



# Consejo Directivo 2010-2013

## Presentación

Una de las claves del éxito y buena administración del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León, es precisamente la participación institucionalizada de la ciudadanía a través de su Consejo Directivo.

Es integrado por 17 consejeros ciudadanos entre los que se incluyen 3 representantes del H. Ayuntamiento de León.

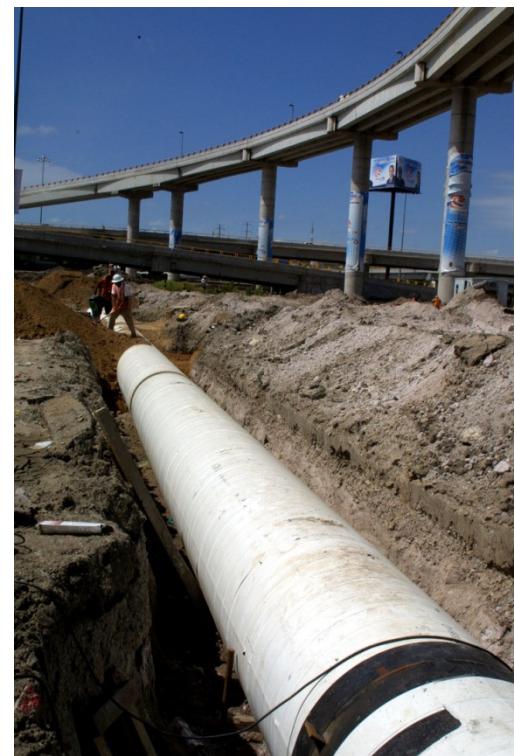
La participación activa de sus miembros involucrándose en Comisiones de Trabajo ha hecho posible impulsar políticas en beneficio de la ciudadanía en general.

Los que integramos el Consejo Directivo de SAPAL tenemos el gusto de presentarles este resumen de resultados con los avances más significativos del año 2011.



# Factores de éxito de SAPAL

- ✓ La cultura de participación ciudadana que sustenta la transparencia y la rendición de cuentas.
- ✓ La continuidad en su planeación y sus políticas públicas ya que su Consejo Directivo se renueva sólo por mitad cada tres años.
- ✓ Los niveles de eficiencia alcanzados por la innovación y el mantenimiento en su infraestructura hidráulica.
- ✓ La capacidad y profesionalización de los equipos de planeación, operación y administración del organismo operador.
- ✓ Un sistema tarifario realista que corresponde con el costo de operación y mantenimiento.
- ✓ Una cultura de pago oportuno por más del 90% de los clientes.
- ✓ La integración de una nueva fuente de abastecimiento: presa El Zapotillo.





## Acciones a favor del ambiente

En SAPAL nuestras acciones están orientadas al mejoramiento del medio ambiente y la utilización sustentable de los recursos naturales

- ✓ Con el sistema de cogeneración de energías eléctrica y térmica a partir del biogas que se produce con el tratamiento de las aguas residuales, evitamos la emisión de gases a la atmósfera.
  - ❖ En la primera etapa del proyecto, con el arranque del primer motor, se generaron **1,034,629 kwh** de marzo a diciembre de 2011. Cabe resaltar que para este proyecto se realizó una inversión de \$23 MDP a cargo del concesionario de la planta, la cual se pagará con la misma generación de energía eléctrica
- ✓ Tratamos el 100% del agua residual generada por nuestros clientes evitando la contaminación de ríos y el subsuelo. En el año 2011 fueron tratados **47 millones 177 mil metros cúbicos** en 8 plantas de tratamiento de SAPAL



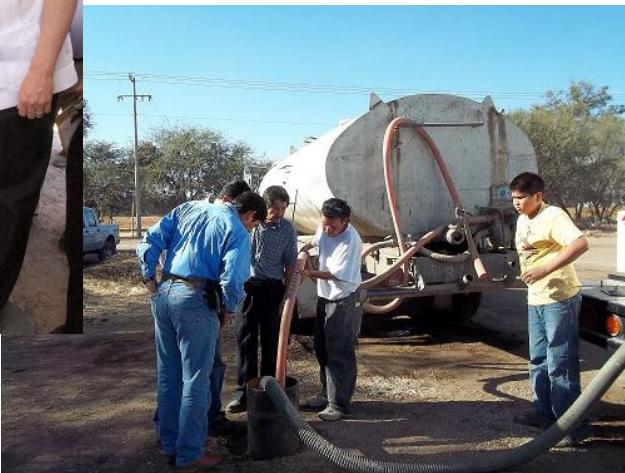
## Acciones a favor del ambiente



- ✓ Con el impulso a la realización del proyecto del Zapotillo, disminuiremos la sobreexplotación de los acuíferos. SAPAL está trabajando coordinadamente con las instituciones participantes para cumplir las condiciones previas al inicio de la obra del Acueducto El Zapotillo- Los Altos de Jalisco-León.
- ✓ Se realizaron diferentes obras destinadas a preparar nuestra infraestructura actual para recibir el agua que vendrá del Zapotillo, como son los tanque superficiales del sistema El Piedrero II con capacidad para almacenar 5,000 metros cúbicos cada uno
- ✓ En el tema del reuso del agua tratada, continuamos abasteciendo la zona agrícola sur del municipio, y se está impulsando el uso en actividades productivas y el riego de áreas verdes. En el año 2011 el abastecimiento promedio a la zona agrícola fue de 755 l/s



## Acciones a favor del ambiente



- ✓ SAPAL participa decididamente con el municipio con la plantación de 15 mil árboles, de los cuales al cierre de 2011 se habían plantado **12 mil 411 árboles** en las distintas instalaciones del sistema
- ✓ En el compromiso 35 “Siembra de Agua”, en el 2011 continuamos avanzando en el estudio de infiltración del Valle de León, y se realizaron pruebas y exploraciones en distintos puntos de la ciudad. La infraestructura de infiltración está programada para construirse durante los meses de marzo y abril del presente año.

# Atención de Zonas Rurales



## Creación de SAPAL-Rural:

- Como estrategia para la atención de zonas rurales, y en seguimiento a las modificaciones al Reglamento de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento para el Municipio de León, al inicio del segundo semestre del año comenzó a operar formalmente SAPAL-Rural atendiendo a 17 comunidades rurales del municipio en beneficio de más de 2,700 familias
- Adicionalmente se ha estado participando con la Dirección de Desarrollo Rural para mejorar los servicios en las 95 delegaciones rurales del municipio, a través de la elaboración de proyectos ejecutivos de las obras hidráulicas que demandan las comunidades



# Atención de Zonas Rurales

- Particularmente en el tema de Saneamiento, SAPAL lidera el Compromiso No. 15 de la actual administración para la Construcción o rehabilitación de 15 plantas de tratamiento en las zonas rurales
- A la fecha se cuenta con un avance de 10 plantas terminadas, y 5 en proceso de construcción o licitación
- SAPAL destina \$37 MDP de recursos propios para la construcción de la planta de tratamiento en Los Arcos, que dará servicio además a la comunidad de los Tepetates y el Campus de la UNAM

# Innovación y tecnología



SAPAL avanza en la implementación de nuevas tecnologías con el objeto de eficientar sus operaciones en beneficio de la ciudad

Entre los proyectos impulsados se puede citar:

- Sistema de cogeneración de energías eléctrica y térmica a partir del biogás producido en el tratamiento de aguas.
- Sistema de automatización y control a larga distancia de pozos, tanques y rebombeos.
- Sistema de información geográfica para georeferenciar cada predio con cuenta de SAPAL.
- Laboratorio altamente especializado para un mejor control en los procesos de calidad del agua.
- Sistema de detección y prevención de hundimientos con radar.
- Sistema de información meteorológica en tiempo real vía web.
- Medidor de consumo regulado.

# Orientación al cliente



- Con el objeto de mejorar la atención al cliente y eficientar nuestros procesos, SAPAL ha continuado desarrollando mejoras a su Sistema de Atención a Clientes (SAC) en el cual se atiende a los clientes con sus reportes, consultas, sugerencias o quejas hasta lograr su plena satisfacción
- Este sistema nos permite dar seguimiento a todos los reportes de nuestros clientes, ya que desde una misma central se canalizan los trabajos al área correspondiente en SAPAL y se monitorea la atención hasta finalizar con una evaluación del servicio prestado
- En el año 2011 fueron atendidas **315,618 solicitudes** de clientes que derivaron en **115,070 órdenes de trabajo**



## Apoyo al crecimiento y competitividad

- ❖ La aplicación de políticas con visión de largo plazo permite apoyar el crecimiento de la ciudad y de sus actividades productivas
- ❖ Se trabaja en coordinación con las agrupaciones de la industria del cuero para desincorporar los procesos húmedos, y concentrar la actividad en parques industriales que permitan conducir las aguas residuales con altas cargas contaminantes hasta el módulo de desbaste para su posterior tratamiento. En el año 2011 se trataron **4 millones 124 mil** metros cúbicos de éstas aguas residuales, sin embargo debido a que el flujo supera en algunos momentos la capacidad de la planta, SAPAL está trabajando actualmente los proyectos que nos permitan ampliar la capacidad a las nuevas demandas de la zona
- ❖ Con el objeto de apoyar la competitividad de la industria, SAPAL cuenta ya con infraestructura de distribución de agua tratada para una cobertura de 227 empresas de la zona industrial sur-poniente



# Reconocimientos



- Las buenas prácticas en SAPAL y su gestión ha sido reconocido por distintas instituciones en el 2011:
  - ✓ En materia de finanzas, tenemos las más altas calificaciones como organismo operador, certificadas por las empresas Standard & Poors y Fitch Ratings.
  - ✓ Único organismo público que ha obtenido por quinta ocasión consecutiva el premio Guanajuato transparente.
  - ✓ Dos veces ha sido Primer Lugar nacional en desempeño, por el Consejo Consultivo del Agua. .
  - ✓ Dos veces ha obtenido el Premio Nacional de Procesos de Innovación de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, otorgado por ANEAS, la Academia Mexicana de Ciencias y empresas privadas.
  - ✓ Premio Estatal de Energía Renovable 2011.



## Visión social

- Con el reconocimiento a las necesidades de agua potable de la población ubicada en las zonas marginadas de la mancha urbana, SAPAL participa con el IMUVI en la instalación de tomas públicas de agua potable
- En el año 2011 se completó la meta de la actual administración municipal de instalar 50 tomas públicas en beneficio de 9 mil familias
- Este proyecto fue reconocido con el segundo lugar de la edición “Compromiso México 2012”, y recibido en el marco del VI Foro Mundial del Agua en la ciudad de Marsella, Francia
- Adicionalmente SAPAL en coordinación con la Presidencia de León, instaló 15 bebederos públicos en las principales plazas públicas de la ciudad y centrales de transferencia del SIT

## Administración profesional

- La correcta aplicación de los ingresos de SAPAL con el objeto de llevar a cabo una operación adecuada de los servicios prestados, mantenimiento de la infraestructura y ampliación de la misma ha permitido contar con finanzas sanas.
- Lo anterior es avalado por las Calificadoras Standard & Poor's, y Fitch Ratings, las cuales han otorgado las más altas calificaciones a las que puede acceder como organismo operador: "AA(mex)" y "mxA"

## Estado de resultados\*

Acumulado del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2011

Concepto	Importe
Ingresos	1,225,618,313
Egresos	1,120,881,130
<b>Diferencia aplicable a obras y adquisición de equipo antes de la actualización</b>	<b>104,737,183</b>

\*El estado de resultados esta integrado de acuerdo a los formatos de la Ley de Contabilidad Gubernamental

# Infraestructura hidráulica

- En el año 2011 el SAPAL destinó \$384, 515,937 pesos en obras de infraestructura de agua potable, alcantarillado, alcantarillado pluvial, saneamiento y obra diversa
- Entre las principales obras destacan:
  - Construcción del colector sanitario marginal al arroyo Alfaro, Etapa 5, de Blvd. López Mateos a Blvd. La Luz.
  - Rehabilitación del colector sanitario SAHOP I en el tramo de Blvd. Torres Landa a Blvd. Timoteo Lozano (1550 m, 72" y 60", concreto).
  - Revestimiento de canal Las Liebres y obras complementarias tramo Blvd. Mariano Escobedo a Blvd. González Bocanegra.
  - Línea de conducción de 12" de agua tratada planta de tratamiento Las Joyas-Patiña, tramo: conducción por gravedad.





# León, Ciudad Campeona de Agua

- La atención decidida de SAPAL al tema de tratamiento de aguas residuales y reuso ha sido reconocida por el Consejo Mundial del Agua con el nombramiento a la ciudad de León, como una de las 18 Ciudades Campeonas del Mundo
- En el marco del 6to. Foro Mundial del Agua se presentaron los principales resultados de la ciudad en éstos temas

