**DIAGNOSTICO ESTRATEGICO**

**TRABAJO PRESENTADO POR**

**FRANCISCA VIRGINIA GALLEGOS COUTIÑO**

**DIAGNOSTICO ESTRATEGICO**

El trabajo que presento es referente a un sistema de agua potable municipal en un municipio de Chiapas, en el que tiene:

**MISION.**

Ofrecer a los usuarios un servicio de calidad en el suministro de agua potable y alcantarillado sanitar**io**, concientizando a la población del uso y la preservación del agua como elemento indispensable en la vida.

**VISIÓN.**

Consolidarse como uno de los mejores organismos a nivel nacional, con base en la ética de trabajo en equipo y tecnología de vanguardia, capaz de satisfacer las necesidades actuales y futuras de la comunidad.

**MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (EFE)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| OPORTUNIDADES | VALOR | CALIFICACION | CALIFICACION TOTAL PONDERADA. |
| 1. ATENCION AL USUARIO | 0.1 | 3 | 0.3 |
| 1. BONIFICACION PERSONAL DE LA TERCERA EDAD | 0.1 | 1 | 0.3 |
| 1. BONIFICACION DE CARTERA VENCIDA | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CONTRATO DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CONVENIOS POR MOROSIDAD | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. INSTALACION DE AGUA POTABLE | 0.3 | 1 | 0.3 |
| 1. INSTALACION DE ALCANTARILLADO SANITARIO | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. REACTIVACION DEL SERVICIO | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. REGULARIZACION DEL SERVICIO | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. REGULARIZACION DE TOMAS CLANDESTINAS | 0.3 | 1 | 0.3 |
| TOTAL | | | 2.0 |

:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| AMENAZAS | VALOR | CLASIFICACION | VALOR PONDERADO |
| 1. ACLARACIONES POR CONSUMOS ELEVADOS | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CAMBIO DE NOMBRE | 0.1 | 1 | 01 |
| 1. CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CORTES Y RECONEXIONES | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. INSPECCION DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. VERIFICACION DE DRENAJE | 0.1 | 1 | 0.5 |
| 1. PERMISO DE DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES DE INDUSTRIAS, SERVICIOS Y COMERCIOS | 0.2 | 2 | 0.4 |
| 1. REVISION Y VALIDACION DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO | 0.2 | 2 | 0.4 |
| 1. REGULARIZACION DE SERVICIOS | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. REGULARIZACION DE TOMAS CLANDESTINAS. | 0.1 | 3 | 0.3 |
| TOTAL | | | 2.9 |

**NOTA**: EL VALOR PONDERARDO AL SER SUPERIOR A 2.5, SIGNIFICA QUE LA ORGANIZACIÓN RESPONDE A LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

**MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| IRREGULARIDADES INTERNAS (DEFINIDAS POR AUDITORIA INTERNA) | VALOR | CLASIFICACION | VALOR PONDERADO |
| 1. REPORTES DE INGRESOS QUE NO COINCIDEN CON DEPOSITOS EN BANCOS | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. TRABAJO INDIVIDUALISTA | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. DESPIDOS INJUSTIFICADOS QUE CAUSAN LAUDOS | 0.1 | 2 | 0.2 |
| 1. ESTADOS FINANCIEROS CON SALDOS HISTORICOS | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. ADEUDOS DE EJERCICIOS ANTERIORES | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. TARJETAS DE CONTROL DE ASISTENCIAS ALTERADAS | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. FALTANTE DE DOCUMENTACION JUSTIFICATORIA DEL GASTO | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. FALTA DE INVENTARIOS RECIENTES | 0.1 | 1 | 01 |
| 1. PAGO DE ESTIMACIONES SUPERIORES A UN MES | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. OBRAN EN PROCESO CONSTRUCTIVO CON CONTRATOS VENCIDOS | 0.2 | 2 | 0.6 |
| TOTAL | | | 3.6 |

**NOTA:** LA |ORGANIZACIÓN AL OBTENER UNA CALIFICACION SUPERIOR A 2.5 MANTIENE POSICION INTERNA FUERTE.

**MATRIZ DE POSICIONAMIENTO**

|  |  |
| --- | --- |
| FACTORES DE COMPARACION | VALOR |
| 1. CALIDAD DE LOS SERVICIO | 0.5 |
| 1. TIEMPOS DE ATENCION A LOS USUARIOS | 0.2 |
| 1. COSTOS DE VENTAS | 0.6 |
| 1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | 0.4 |
| 1. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD | 0.3 |
| TOTAL | 2.0 |

Valores: 1 debilidad.

2 debilidad menor.

3 fortaleza menor.

4 fortaleza principal.

**NOTA**: LOS RESULTADOS DENOTAN UNA DEBILIDAD MENOR DEL ORGANISMO.

FF °°

°

Conservador ° Agresivo

°

°

VC 1 2 3 FI

Defensivo EA Competitivo

FF= Fortaleza financiera

VC= Ventaja competitiva

EA= Estabilidad ambiental

FI= Fortaleza de la industria

Se considera que al ubicarse todos los factores en el vector direccional del cuadrante agresivo de la matriz, se está en excelente posición de utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y vencer las debilidades internas eludiendo las amenazas , logrando una penetración en el mercado atravez del desarrollo integrándose hacia adelante en su desarrollo en forma horizontal, con el logro de la diversificación concéntrica del sistema de agua potable y alcantarrillado.

**MATRIZ FODA**

Se consideran los resultados obtenidos en las matrices:

**MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (EFE)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| OPORTUNIDADES | VALOR | CALIFICACION | CALIFICACION TOTAL PONDERADA. |
| 1. ATENCION AL USUARIO | 0.1 | 3 | 0.3 |
| 1. BONIFICACION PERSONAL DE LA TERCERA EDAD | 0.1 | 1 | 0.3 |
| 1. BONIFICACION DE CARTERA VENCIDA | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CONTRATO DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CONVENIOS POR MOROSIDAD | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. INSTALACION DE AGUA POTABLE | 0.3 | 1 | 0.3 |
| 1. INSTALACION DE ALCANTARILLADO SANITARIO | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. REACTIVACION DEL SERVICIO | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. REGULARIZACION DEL SERVICIO | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. REGULARIZACION DE TOMAS CLANDESTINAS | 0.3 | 1 | 0.3 |
| TOTAL | | | 2.0 |

:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| AMENAZAS | VALOR | CLASIFICACION | VALOR PONDERADO |
| 1. ACLARACIONES POR CONSUMOS ELEVADOS | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CAMBIO DE NOMBRE | 0.1 | 1 | 01 |
| 1. CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. CORTES Y RECONEXIONES | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. INSPECCION DE TOMA DE AGUA Y/O DRENAJE | 0.2 | 1 | 0.2 |
| 1. VERIFICACION DE DRENAJE | 0.1 | 1 | 0.5 |
| 1. PERMISO DE DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES DE INDUSTRIAS, SERVICIOS Y COMERCIOS | 0.2 | 2 | 0.4 |
| 1. REVISION Y VALIDACION DE PROYECTOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO | 0.2 | 2 | 0.4 |
| 1. REGULARIZACION DE SERVICIOS | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. REGULARIZACION DE TOMAS CLANDESTINAS. | 0.1 | 3 | 0.3 |
| TOTAL | | | 2.9 |

**NOTA**: EL VALOR PONDERARDO AL SER SUPERIOR A 2.5, SIGNIFICA QUE LA ORGANIZACIÓN RESPONDE A LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.

**MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (EFI)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| IRREGULARIDADES INTERNAS (DEFINIDAS POR AUDITORIA INTERNA) | VALOR | CLASIFICACION | VALOR PONDERADO |
| 1. REPORTES DE INGRESOS QUE NO COINCIDEN CON DEPOSITOS EN BANCOS | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. TRABAJO INDIVIDUALISTA | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. DESPIDOS INJUSTIFICADOS QUE CAUSAN LAUDOS | 0.1 | 2 | 0.2 |
| 1. ESTADOS FINANCIEROS CON SALDOS HISTORICOS | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. ADEUDOS DE EJERCICIOS ANTERIORES | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. TARJETAS DE CONTROL DE ASISTENCIAS ALTERADAS | 0.1 | 1 | 0.1 |
| 1. FALTANTE DE DOCUMENTACION JUSTIFICATORIA DEL GASTO | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. FALTA DE INVENTARIOS RECIENTES | 0.1 | 1 | 01 |
| 1. PAGO DE ESTIMACIONES SUPERIORES A UN MES | 0.2 | 3 | 0.6 |
| 1. OBRAN EN PROCESO CONSTRUCTIVO CON CONTRATOS VENCIDOS | 0.2 | 2 | 0.6 |
| TOTAL | | | 3.6 |

**NOTA:** LA ORGANIZACIÓN AL OBTENER UNA CALIFICACION SUPERIOR A 2.5 MANTIENE POSICION INTERNA FUERTE.

**SIGNIFICADO**: VALORES PONDERADOS ALTOS CONSIDERADOS PARA MATRIZ.

LISTA DE FORTALEZAS:

1. ATENCION AL USUARIO
2. BONIFICACION PERSONAL DE LA TERCERA EDAD
3. INSTALACION DE AGUA POTABLE
4. REGULACION DE TOMAS CLANDESTINAS.

LISTA DE DEBILIDADES:

1. BONIFICACION DE CARTERA VENCIDA
2. CONTRATO DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO
3. CONVENIOS POR MOROSIDAD
4. INSTALACION DE ALCANTARILLADO SANITARIO
5. REACTIVACION DEL SERVICIO
6. REGULARIZACION DEL SERVICIO

LISTA DE AMENAZAS:

1. VERIFICACION DE DRENAJE
2. REGULARIZACION DE SERVICIOS

LISTA DE OPORTUNIDADES:

1. MEJORA DEL SERVICIO PARA OBTENER LA SATISFACCION CIUDADANA
2. ATENCION PRONTA A FALLAS DE SERVICIO
3. RECAUDACION DE MAYORES INGRES0S
4. CONSERVACION DE RECURSOS NATURALES

PLANTILLA:

|  |  |
| --- | --- |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| ATENCION AL USUARIO | BONIFICACION DE CARTERA VENCIDA |
| BONIFICACION PERSONAL DE LA TERCERA EDAD | CONTRATO DE AGUA Y/O . . ALCANTARILLADO |
| INSTALACION DE AGUA POTABLE | CONVENIOS POR MOROSIDAD |
| REGULACION DE TOMAS CLANDESTINAS | INSTALACION DE ALCANTARILLADO SANITARIO |
|  | REACTIVACION DEL SERVICIO |
|  | REGULARIZACION DEL SERVICIO |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| MEJORA DEL SERVICIO PARA OBTENER LA SATISFACCION CIUDADANA | VERIFICACION DE DRENAJE |
| ATENCION PRONTA A FALLAS DE SERVICIO | REGULARIZACION DE SERVICIOS |
| RECAUDACION DE MAYORES INGRES0S |  |
| CONSERVACION DE RECURSOS NATURALES |  |

En la plantilla de debilidades encontramos:

D1. Bonificación de cartera vencida

D2. Contratos de agua y/o alcantarillado

D3. Convenios por morosidad

D4. Instalación de alcantarillado sanitario

D5. Reactivación del servicio

D6. Regularización del servicio.

ESTRATEGIAS:

E1. – Para D1 establecer un programa de descuentos del 35 al 40% de descuento por cartera vencida.

E2.- Para D2 establecer menor cantidad de requisitos para los contratos de agua potable

E3.- Para D3 incentivar el pago de los adeudos otorgando un descuento atractivo a los usuarios. Puede aplicarse la estrategia E1.

E4.- Para D4 establecer menor cantidad de requisitos para los contratos de alcantarillado.

E5.- Para D5 minimizar los tiempos para efectuar las reactivaciones de servicios por cortes o fallas.

E6.- para D6 subsanar los servicios irregulares apoyando a los usuarios minimizando requisitos y disminuyendo los costos para la regularización del servicio.

En la plantilla de amenazas encontramos:

A1. Verificación de drenaje.

A2. Regularización de servicios.

ESTRATEGIAS.

E1.- Para A1 establecer un control de visitas para los drenajes que presentan reporte de fallas a través de reportes 060 o por redes sociales.

E2.-Para A2 establecer un control de servicios a regularizar para programar tiempos y eficiencia en la regularización de los servicios clandestinos, minimizando los requisitos para su conexión y contratación.

**MATRIZ DE CUANTIFICACION**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO  N Ú M E R O | PESO | ESTRATEGI  A | ESTRATEGI  A | ESTRATEGI  A | ESTRATEGI  A | ESTRATEGI  A | ESTRATEGI  A | ESTRATEGI  A | ESTRATEGI  A |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| **OPORTUNIDADES** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MEJORA DEL SERVICIO | 3 | .3 | .2 | .3 | .4 | .3 | .4 | .4 | .4 |
| ATENCION PRONTA A FALLAS DE SERVICIO | 1 | .3 | .2 | .2 | .2 | .1 | .2 | .4 | .1 |
| RECAUDACION DE MAYORES INGRES0S | 3 | .5 | .3 | .1 | .3 | .2 | .4 | .2 | .3 |
| CONSERVACION DE RECURSOS NATURALES | 2 | .2 | .3 | .2 | .2 | .1 | .2 | .1 | .2 |
| **FORTALEZAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ATENCION AL USUARIO | 2 | .2 | .3 | .4 | .3 | .2 | .5 | .5 | .4 |
| BONIFICACION PERSONAL DE LA TERCERA EDAD | 1 | .1 | .3 | .2 | .1 | .1 | .1 | .2 | .2 |
| INSTALACION DE AGUA POTABLE | 2 | .2 | .2 | .4 | .3 | .2 | .2 | .2 | .2 |
| REGULACION DE TOMAS CLANDESTINAS | 2 | .2 | .2 | .2 | .2 | .3 | .1 | .1 | .1 |
| **DEBILIDADES** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| BONIFICACION DE CARTERA VENCIDA | 2 | .1 | .1 | .2 | .1 | .1 | .1 | .2 | .1 |
| CONTRATO DE AGUA Y/O ALCANTARILLADO | 3 | .3 | .2 | .2 | .4 | .2 | .1 | .2 | .2 |
| CONVENIOS POR MOROSIDAD | 2 | .2 | .3 | .3 | .4 | .1 | .1 | .3 | .2 |
| INSTALACION DE ALCANTARILLADO SANITARIO | 1 | .1 | .2 | .2 | .1 | .3 | .2 | .1 | .2 |
| REACTIVACION DEL SERVICIO | 1 | .1 | .4 | .4 | .3 | .2 | .1 | .5 | .1 |
| REGULARIZACION DEL SERVICIO | 1 | .1 | .4 | .4 | .3 | .2 | .1 | .5 | .2 |
| **AMENAZAS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VERIFICACION DE DRENAJE | 1 | .1 | .2 | .1 | .2 | .3 | .1 | .1 | .1 |
| REGULARIZACION DEL SERVICIO | 1 | .2 | .2 | .2 | .2 | .1 | .1 | .1 | .1 |
| **T O T A L E S** |  | **3** | **4** | **4** | **4** | **3** | **3** | **4** | **3** |

**NOTA**: SE CONSIDERAN ESTRATEGIAS QUE TENDRAN IMPACTO FAVORABLE QUE PERMITIRAN CONCRETAR LAS OPORTUNIDADES Y FORTALEZAS Y MINIMIZAR LAS DEBILIDADES CON MIRAS FUTURAS DE ERRADICAR LAS AMENAZAS Y ALCANZAR LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS.