**PLAN ESTRATEGICO**

**TRABAJO PRESENTADO POR**

**FRANCISCA VIRGINIA GALLEGOS COUTIÑO**

Se presenta el ejemplo de un organismo público desconcentrado municipal que ofrece servicios de agua potable y alcantarillado.

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

**VISION.-** 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.

**VALORES.-**

* Estructura Organizativa
* Excelencia operacional.
* Recursos humanos
* Ética
* Imagen
* Seguridad
* Medio ambiente

**POLITICAS.-**

* Ampliar y mejorar los sistemas de red hidráulica
* Ampliar y mejorar los sistemas de alcantarillado sanitario existentes.
* Establecer criterios y normas de diseño de construcción, operación y mantenimiento que permitan soluciones rápidas, económicas y eficaces.
* Cumplir con las normas de calidad vigente.
* Lograr la autosuficiencia financiera de la empresa para el cubrimiento de gastos de operación, mantenimiento, administración de los servicios.
* Ampliación de su infraestructura sanitaria.

**OBJETIVOS.-** El Objetivo general del sistema operador:

* Normar Jurídica y Administrativamente, la Estructura Funcional y Organizacional. (O1)
* Alcanzar adecuados niveles de cobertura y de calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, para la población (O2)
* Mejorar los niveles de desarrollo y bienestar de la comunidad en general, buscando la mayor participación de las colonias y barrios en la solución de sus necesidades de agua potable y alcantarillado (O3)

**ESTRATEGIAS.-**

* Definir y actualizar el organigrama del sistema operador, delimitando líneas de autoridad y niveles de responsabilidad (O1).
* Actualizar los manuales administrativos del sistema operador (O1).
* Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo, para la reposición de sus activos fijos actualizados y para el servicio de su deuda. (O1)
* Establecer las tarifas o cuotas por los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento, saneamiento y manejo de lodos, así como requerir, cobrar o gestionar su cobro en los términos de Ley (O2).
* Ordenar y ejecutar la suspensión o restricción del servicio por falta de pago y en los demás casos que se señalan en la Ley. (O2).
* Realizar por sí o por terceros las obras para agua potable y alcantarillado de su jurisdicción, incluyendo el saneamiento y recibir las que se construyan en la misma, así como dictaminar los proyectos de dotación de agua y supervisar la construcción de dichas obras (O2).
* Otorgar los permisos a los usuarios para las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado conforme a la Ley. (O3).
* Vigilar en coordinación con las autoridades federales competentes para que el agua destinada al servicio para uso doméstico cumpla con las normas oficiales mexicanas de calidad correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 fracción V de la Ley de Aguas Nacionales (O3).
* Promover programas para fomentar el uso racional del agua potable. (O3).

**METAS:**

* Actualizar la estructura organizacional.
* Actualizar los manuales de organización, inducción, servicios y crear el manual de procedimientos.
* Crear un fondo de reserva para los gastos de infraestructura hidráulica y sanitaria asi como para la modernización de los vehículos, maquinaria y bienes muebles e informáticos.
* Instaurar el cobro de las cuotas de saneamiento de aguas contaminadas.
* Eficientizar el cobro de la cartera vencida.
* Autorizar obras de agua potable, alcantarillado viables y factibles estrictamente.
* Eficientizar el otorgamiento de los servicio a los usuarios.
* Otorgar agua potabilizada a toda la ciudadanía (incluso asentamientos irregulares)
* Promover programas de protección, conservación y preservación de la cultura del agua.

**TACTICAS.-**

* Generar el programa de análisis de actividades, puestos y funciones para llevar a cabo la definición conforme las necesidades y actividades actuales del organismo operador del organigrama real y funcional.
* Realizar el programa de trabajo interno para llevar a cabo los trabajos de actualización efectuando un cronograma de actividades, especificando las áreas que intervendrán y las actividades que se realizaran.
* Aperturar una cuenta bancaria especifica y calendarizar los montos y fechas en las que se realizaran los depósitos que formaran el fondo de reserva.
* Elaborar un programa de actividades y calendarizar los tiempos en los que se realizaran las adquisiciones para iniciar conforme a la Ley las adquisiciones de la infraestructura hidráulica y sanitaria y los vehículos, motos, maquinaria pesada, equipos de computo y mobiliario.
* Analizar la factibilidad e instalar las plazas de cobros en las que se instauraran los cobros de los servicios prestados por el organismo operador.
* Programar la seguridad que se instalara y contratara en las plazas de cobros en efectivo, para evitar asaltos o robos.
* Proyectar el costo que representa realizar el cobro de la cartera vencida, ya sea atravez del propio organismo operador y/o mediante la enajenación u otorgamiento de comisión a terceros para la realización de la recuperación de la cartera vencida.
* Establecer los manuales a los que se ajustara el otorgamiento de los permisos para obras de agua potable, alcantarillado.
* Crear el manual de servicios eficientes al usuario.
* Generar el proyecto de Modernización y ampliación de la estructura hidráulica, tramitando el otorgamiento de recursos federales.
* Implantar permanentemente programas de cultura del agua a centros educativos, empresas particulares, instituciones gubernamentales y sociales.

**MATRIZ DE PRIORIDADES (DE LAS INICIATIVAS)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ponderación de criterios** | **Crea**  **ción de manua**  **les** | **Eficientizar cobro cartera vencida** | **Instalar cobro de cuota de saneamiento** | **Eficientizar el servicio** | **Promo**  **ver la cultura del agua** | **To**  **tal** | **Ponde**  **ración de criterios** |
| Creación de manuales |  | 0.5 | 0.5 | 1.0 | 0.5 | 2.5 | 0.17 |
| Eficientizar cobro cartera vencida | 0.5 |  | 0.5 | 2.0 | 0.5 | 3.5 | 0.24 |
| Instalar cobro de cuota de saneamiento | 0.5 | 1.0 |  | 1.0 | 0.5 | 3.0 | 0.20 |
| Eficientizar el servicio | 1.0 | 1.0 | 1.0 |  | 0.5 | 3.5 | 0.24 |
| Promover la cultura del agua | 0.5 | 0.5 | 1.0 | 0.5 |  | 2.5 | 0.17 |
| Totales | 2.5 | 3.0 | 3.0 | 4.5 | 2.0 | 15.0 | 1.02 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Creación de manuales** | Progra  mar el periodo de ejecu  ción | Determi  nación de los tramos de autoridad | Determina ción de las líneas de responsabilidad | Publica  ción de manua  les | Plazos de actualiza  cion de manua  les | **To**  **tal** | **Califica**  **ción**  **de la opción** |
| Programar el periodo de ejecución |  | 0.5 | 0.5 | 1.0 | 1.0 | 3.0 | 0.21 |
| Determina ción de los tramos de autoridad | 0.5 |  | 2.0 | 0.5 | 0.5 | 3.5 | 0.24 |
| Determina ción de las líneas de responsabilidad | 0.5 | 0.5 |  | 0.5 | 0.5 | 2.0 | 0.14 |
| Publicación de manuales | 0.5 | 0.5 | 0.5 |  | 1.0 | 2.5 | 0.18 |
| Plazos de actualiza  cion de manuales | 1.5 | 0.5 | 0.5 | 1.0 |  | 3.5 | 0.24 |
| Totales | 3.0 | 2.0 | 3.5 | 3.0 | 3.0 | 14.5 | 1.01 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Matriz resumen** | Progra  mar el periodo de ejecu  ción | Determi  nación de los tramos de autoridad | Determina ción de las líneas de responsabilidad | Publica  ción de manua  les | Plazos de actualiza  cion de manua  les | **Total** |
| Creación de manuales | 0.03 | 0.04 | 0.04 | 0.05 | 0.03 | 0.19 |
| Eficientizar cobro cartera vencida | 0.04 | 0.05 | 0.05 | 0.05 | 0.04 | 0.23 |
| Instalar cobro de cuota de saneamiento | 0.01 | 0.03 | 0.02 | 0.03 | 0.02 | 0.11 |
| Eficientizar el servicio | 0.03 | 0.04 | 0.03 | 0.04 | 0.03 | 0.17 |
| Promover la cultura del agua | 0.02 | 0.05 | 0.05 | 0.05 | 0.04 | 0.21 |
| Totales | 0.13 | 0.21 | 0.19 | 0.22 | 0.16 | 0.91 |

**BIBLIOGRAFIA**

(2015) http:www. aiteco.com.matriz- de-priorizacion/

(2013) http:www. Aits.org/es/2013/siete-pasos-para-usar-matrices-de-priorizacion/

(2015) http:www.guiadelacalidad.con.modlo-efqm/plan-estrategico/

(2011) http:www.blogtrw.com.2011/12/que-es-y-como-se-hace-un-plan-estrategico/

(2015) http:www.iapchiapasenlinea.mx/flash/flash\_80.swf