

# PROGRAMA DE LABORES INTERAPAS 2009



**DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**PROGRAMA DE LABORES INTERAPAS 2009**



Estrategia	Táctica	Como se Hace	Quando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Termino	Indicador	Meta u Objetivo	Observaciones	indicador clave que afecta
Disminución de gastos	Disminuir costo de compras por urgencias	Evaluando los montos por compras urgentes	Por contingencia	Subdirector de Recursos Materiales, Jefe de Compras y Dirección de Operación	01/01/2009	31/12/2009	\$ urgencia mes actual / mes anterior	Menos 5% mensual	Prevenir las urgencias	Gasto total de operación
Disminución de gastos	Disminuir costo por mantenimiento vehicular	Previo estudio de mercado de costo y servicio por giro de proveedor	proceso	Subdirector de Recursos Materiales y Jefe de parque vehicular	01/01/2009	31/12/2009	Gasto real mensual / Presupuesto autorizado	No rebasar presupuesto autorizado	Realizar programa de Mantenimiento preventivo por áreas	Gasto total de operación
Disminución de gastos por adquisición de Bienes y Servicios	Licitación de Bienes y Servicios	Sometiendo programa para autorización, al comité de adquisiciones	De acuerdo a programa anual o semestral autorizado	Dirección de administración, Subdirector de Recursos Materiales y Coordinador de licitaciones	01/01/2009	31/12/2009	Licitaciones realizadas / Licitaciones programadas	Realizar 3 licitaciones mensuales	Sujeto a aprobación de programa Comité Adquisiciones	Gasto total de operación
Control de Inventarios	Implementación de sistema por código de barras y lectores	Por medio de software y equipo	Evaluación de propuesta por de estudio mercado, conciliación mensual por ambas areas	Dirección de administración, Contabilidad, Subdirector de Recursos Materiales y Jefe de Unidad de Sistemas	01/01/2009	30/04/2009	importe inventario fisico vs importe registro contables	Eliminar diferencias economicas de existencias fisicas vs registros contables	conciliar mensualmente diferencias	Gasto total de operación
Disminución de Horas extras	Autorización con base en justificación de trabajos que motiven tiempo extraordinario	Se establecera procedimiento previo analisis y justificación	en proceso	Directores de área y Subdirección de Recursos Humanos	01/01/2009	31/12/2009	Hrs. extras mes actual / Hrs. extras mes anterior	No rebasar presupuesto mensual autorizado	Justificación plena de acuerdo a procedimiento	Gasto total de operación

Estrategia	Táctica	Como se Hace	Cuando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Termino	Indicador	Meta u Objetivo	Observaciones	indicador clave que afecta
Control en el gasto de la prestación de los servicios médicos	Implementación de sistema mediante el desarrollo de software	Registrando todas las consultas, recetas y medicamentos prescritos por médicos generales	Prevía autorización del presupuesto respectivo	Dirección de administración, Subdirector de Recursos Humanos, Coordinador de Servicios médicos y Jefe de Unidad de Informática	01/01/2009	30/12/2009	Gasto mensual vs. Presupuesto autorizado	Ejercer un estricto control admvo. de la prestación	Con apoyo del Area de Informática y Sistemas definir los requerimientos del software requewrido	Gasto total de operación
Aumento de la captación de cobro	Funcionamiento Acuamatico	Integrando el funcionamiento del nuevo sistema.	Según coordinación de la Unidad de Informática, Dirección de Administración y Dirección Comercialización	Subdirección de Recursos financieros, Dirección de Comercialización, Unidad de Informática y Sistemas.	01/01/2009	31/03/2009	% captación =(captación por esta vía/ captación total) x 100.	Incremento De la recaudación		Eficiencia Comercial
Presentación del Trámite de Devoluciones de IVA	Incrementar el número de Devoluciones recibidas en el ejercicio	Calendarizando la elaboración de papeles de trabajo	Posterior al cierre mensual	Subdirección de Contabilidad y Despacho Externo	01/01/2009	15/12/2009	Devoluciones recibidas /Devoluciones programadas	Incrementar el trámite de devoluciones en un 70%	Incrementar el Efectivo	Gasto total de operación

# DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN



### Plan de trabajo 2009 Atención a Usuarios

Àrea	Estrategia	Tàctica	Como se hace	Cuando se hace	Responsable	Inicio	Termino	Indicador	Meta u objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Dirección de Comercialización	Eficientar la Atención de Usuarios	Mejorar la atención de usuarios	Revisar y corregir los procedimientos de recepción y atención de quejas implementando nuevos sistemas tecnológicos de información y comunicación	Mensualmente	Subdirección de Atención a Usuarios	0 1 / 0 1 / 2 0 0 9	31/12/2009	Solicitudes de quejas presentadas vs solicitudes de quejas atendidas	Anual	Se requiere recursos materiales y financieros para el logro de las metas	Eficiencia Comercial
		Mejora en la atención personalizada de usuarios	Analizar el perfil del personal del área y fortalecer las actitudes y aptitudes mediante la capacitación					Solicitudes de quejas presentadas vs solicitudes de quejas atendidas			
		Mejorar la satisfacción del usuario	Revisar y actualizar las Políticas de corrección a la facturación					Solicitudes de quejas presentadas vs solicitudes de quejas atendidas			
		Ampliar y mejorar las áreas de atención al público	Descentralizar e incrementar las Oficinas de Atención al Público					Solicitudes de quejas presentadas vs solicitudes de quejas atendidas			

Plan de trabajo 2009 Atención a Usuarios

Àrea	Estrategia	Tàctica	Como se hace	Cuando se hace	Responsable	Inicio	Termino	Indicador	Meta u objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Dirección de Comercialización	Mejorar la calidad de Atención a los Usuarios	Mejorar la atención personalizada de usuarios	Analizar el perfil del personal del àrea y fortalecer las actitudes y aptitudes mediante la capacitación	Mensual	Subdirección de Atención a Usuarios	0 1 / 0 1 / 2 0 0 9	31/12/2009	Errores de facturación	Anual	Se requiere recursos materiales y financieros para el logro de las metas	Eficiencia Comercial
		Mejorar la satisfacción del usuario	Revisar y actualizar las políticas de corrección a la facturación, y toma de lecturas					Solicitudes de quejas presentadas / solicitudes de quejas atendidas			
		Ampliar y mejorar las àreas de atención al público	Descentralizar e incrementar las oficinas de atención al público					Solicitudes de quejas presentadas / solicitudes de quejas atendidas			

Plan de trabajo 2009 Padrón de usuarios

Àrea	Estrategia	Tàctica	Como se hace	Cuando se hace	Responsable	inicio	termino	Indicador	Meta u objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Dirección de comercialización	Actualización del padrón de usuarios	Depurar información existente de usuarios	Realizar inspecciones a predios	mensual	Padrón de usuarios	0 1 / 0 1 / 2 0 0 9	31/12/2009	10000 inspecciones ,3% del padrón	anual	Realizar el proyecto de trabajo anual en función del programa de inversiones 2008	tasa de crecimiento y eficiencia comercial
		Revisión de las áreas de crecimiento	Levantamiento de censo					2% mensual/ padrón			
		Control eficiente de nuevas tomas	Mejorar los procedimientos de factibilidades y realizar supervisión de las mismas					9000 factibilidades al año			
		Fortalecer las acciones para reducir tomas clandestinas	Localizar y regularizar a los que no tienen contratos					regularización de 1000 tomas al año			

Plan de trabajo 2009 Facturación y medición

Área	Estrategia	Táctica	Como se ha	Cuando se ha	Responsable	Inicio	termino	Indicador	Meta u objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Dirección de comercialización	Eficientar la toma de lecturas y la facturación	Mejorar la confiabilidad de la toma de lecturas	mejorar la supervisión y revisar el proceso de toma de lecturas e implementar nuevas tecnologías	mensual	Facturación y medición	0 1 / 0 1 / 2 0 0 9	31/12/2009	Errores de facturación	mensual	Se requiere recursos materiales y financieros para el logro de las metas	Eficiencia comercial
		Reducir las irregularidades de los usuarios con relación a la facturación	identificar las causas y establecer un programa de atención					No. De irregularidades/usuarios contratados			
		mejorar el % de la micro medición	Instalar nuevos medidores					Medidores instalados/ usuarios contratados			
		Corregir incidencias en los medidores	Llevar un mantenimiento adecuado de medidores instalados					Incidencias encontradas/ usuarios contratados			
		optimizar rutas de lectura y entrega de recibos	Reingeniería de rutas					Calendario de facturación			

**PLAN DE TRABAJO PARA EL 2009 SUBDIRECCION DE COBRANZA**

Area	Estrategia	Táctica	Como se hace	Cuando se hace	Responsable	Inicio	termino	Indicador	Meta u objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Dirección de comercialización	Fortalecer e incrementar los ingresos del organismo	Eficientar la cobranza normal de los usuarios	1.Utilizar Cajas móviles	mensual	Subdirección de Cobranza	0 1 / 0 1 / 2 0 0 9	31/12/2009	Montos cobrados mes/montos facturados mes anterior	Anual	Se requiere recursos humanos, materiales y financieros para el logro de las metas	Eficiencia comercial (monto cobrado/monto facturado)
			2.Realizar Convenios								
			3.Invitaciones y requerimientos de pago								
			4.Llamadas telefónicas								
			5. Sectorizar la cobranza por adeudos y tipo de usuarios								
		Disminuir el número y montos de Usuarios Morosos	7. Aplicación de PAE								
			8.Lograr una mayor Efecia en cortes y recox								
			9. Incrementar cortes de drenaje								
			10. Identificar								
			tomas clandestina								
			11.Imponer Multa								
			12. Realizar cobros y/o cortar en caso necesario								
							Solicitudes y quejas presentadas / solicitudes y quejas atendidas				

# DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

PROGRAMA DE LABORES 2009

Area	Estrategia	Táctica	Como se hace	Cuando se hace	Responsable	Inicio	Término	Indicador	Meta u objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Dirección de Operación y Mantenimiento	Mantenimiento preventivo a las redes de distribución	Mejoramiento e interconexión de redes	Sondeos, reposiciones e interconexiones	Diariamente	Jefaturas de Distribución	1-Ene-09	31-Dic-09	Volumen y presión suministrada a usuarios	Incremento en la eficiencia de las redes de distribución	Requerimiento de vehículos, reestructuración de cuadrillas y reposición de personal	Eficiencia física
	Sectorización de redes de distribución	Definición de zonas y distritos hidrométricos	Interconexiones e instalación de valvulas	Mensualmente	Dirección de Operación y mantenimiento	1-Ene-09	31-Dic-09	% de continuidad en el servicio			Eficiencia física
Dirección de Operación y Mantenimiento	Entrega de agua a usuarios sin servicio	Disponibilidad de unidades (camiones cisterna)	Mantenimiento preventivo a unidades del Interapas	De acuerdo a las necesidades de las unidades	Coordinador de Distribución de agua en autotanques/Matto. Vehicular	1-Ene-09	31-Dic-09	% de disponibilidad	100% de unidades operando	Sujeto a aprobación de presupuestos	Quejas por usuario
			Licitación para la contratación de unidades (camiones cisterna)	Cada año	Coordinador de Distribución de agua en autotanques/Matto. Vehicular	1-Ene-09	1-Abr-09	unidades contratadas/unidades requeridas	Contar con unidades extras para la distribución de agua	Aprobación del presupuesto	Quejas por usuario
Dirección de Operación y Mantenimiento	Reposición de pavimentos, cajas de valvulas, pozos de visita, bocas de tormenta y descargas domiciliarias	Estimación de volúmenes de obra	Mediante la contratación de proveedores (contratistas)	Conforme a reportes diarios del sistema AcuaCis	Coordinador de mantenimiento de calles y construcciones	1-Ene-09	31-Dic-09	% de reportes recibidos / rep. atendidos por día	Atención satisfactoria a usuarios y prevención de Conflictos en zonas críticas	Cumplir en tiempo con la licitación y adjudicación de contratos	Quejas por usuario
Licitación de los trabajos											
Dirección de Operación y Mantenimiento	Mantenimiento preventivo a las redes de distribución	Mejoramiento e interconexión de redes	Sondeos, reposiciones e interconexiones	Diariamente	Jefaturas de Distribución	1-Ene-09	31-Dic-09	Volumen y presión suministrada a usuarios	Incremento en la eficiencia de las redes de distribución	Requerimiento de vehículos, reestructuración de cuadrillas y reposición de personal	Eficiencia física
	Sectorización de redes de distribución	Definición de zonas y distritos hidrométricos	Interconexiones e instalación de valvulas	Mensualmente	Dirección de Operación y mantenimiento	1-Ene-09	31-Dic-09	% de continuidad en el servicio			Eficiencia física

Estrategia	Táctica	Cómo se Hace	Cuándo se Hace	Responsable	Inicio	Terminación	Meta	Observaciones
Análisis de eficiencias	Mediciones en campo de parámetros eléctricos.	Se chequea voltaje, amperaje, potencias reactiva y aparente, factor de potencia, distorsión armónica, desfase y capacidad.	Antes del mantenimiento preventivo, según programa	Brigada de Mantenimiento Electro-Mecánico de Pozos.	01-Ene-09	31-Dic-09	variable	En función de la disposición de aparatos para la certificación de datos
	Determinar mediciones para certificar la cobranza de facturación de C.F.E.	Mediante el analizador se determina el equilibrio en las redes trifásicas, aumentos de demanda, picos eléctricos	Antes del mantenimiento preventivo, según programa	Brigada de Mantenimiento Electro-Mecánico de Pozos.				
	Registro de datos y avance del programa de Análisis de Eficiencias en computadora.	Se descarga la información recabada, así como los estudios realizados a los equipos en la base de datos del departamento. Se lleva un control de avance del programa predictivo.	Semanalmente se actualiza la base de datos y se realizan reportes de avance.	Brigada de Mantenimiento Electro-Mecánico de Pozos.				
Instalación y adecuación de bancos de capacitores para bajar el cargo por bajo F. P. aplicado por C. F. E.	Determinar sistemas de bombeo que se encuentran operando con F. P. Menor a 0.9	Mediante registros en el programa de energía eléctrica	Revisión de recibos generados por C. F. E. Mensualmente	Jefe de Departamento electromecánico y Dpto. Ingeniería	01-Jul-09	31-Dic-09	58 EQUIPOS VERIFICADOS	En función de los programas de mejoramiento del Organismo Operador
	Realizar proyecto para instalación de bancos de capacitores	Por análisis y cálculos en cada sistema de bombeo	cada 6 meses se actualiza	Jefe de Departamento electromecánico y Dpto. Ingeniería				
	Evaluación de instalación de banco de capacitores por empresa contratista.	En función del proyecto se supervisa la instalación en cada uno de los sistemas de bombeo	Programa semanal-anual y en función de la autorización del proyecto	Jefe de Departamento electromecánico y Dpto. Ingeniería y empresa contratista				
Equipamientos de pozos	Determinar sistemas de bombeo que se encuentran operando con baja eficiencia, bajos gastos y obsoletos	Mediante registros en el programa de energía eléctrica, eficiencias y antigüedades de los mismos	cada 6 meses se actualiza	Jefe de Departamento electromecánico y Dpto. Ingeniería y empresa contratista	01-Jul-09	31-Dic-09	variable	En función de los programas PRODDER y APAZU
	Realizar proyecto para el equipamiento y rehabilitación	Por análisis y cálculos en cada sistema de bombeo	cada 6 meses se actualiza	Jefe de Departamento electromecánico y Dpto. Ingeniería y empresa contratista				
	Evaluación de instalación de rehabilitación y equipamiento por empresa contratista.	En función del proyecto se supervisa la instalación en cada uno de los sistemas de bombeo	Programa semanal-anual y en función de la autorización del proyecto	Jefe de Departamento electromecánico y Dpto. Ingeniería y empresa contratista				

Area	Estrategia	Táctica	Como se hace	Cuando se hace	Responsable	Inicio	Término	Indicador	Meta u objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Dirección de Operación y Mantenimiento	Macromedición	Medición de caudal	Volumetria o medidor portátil para aquellos pozos que no cuentan con medidor confiable	diariamente (3 pozos /día)	Coordinador de Perforacion	1-Ene-09	31-Dic-09	% de lecturas = (de mediciones reales) / (de mediciones programadas)	Macromedición al 100 %	Adquisición de medidor de flujo portátil, ultrasónico	Eficiencia física
Dirección de Operación y Mantenimiento	Mantenimiento de redes de alcantarillado	Limpieza y desazolve de redes de alcantarillado	Mediante la contratación de proveedores y recursos propios (cuadrillas de rosonda y camión hidroneumático)	Conforme a reportes diarios de usuarios	Dirección de Operación y mantenimiento	1-Ene-09	31-Dic-09	% de reportes recibidos / rep. atendidos por día	Atención satisfactoria a usuarios y prevención de Conflictos	continuidad en la operación de los vehículos de limpieza. (disminución de los tiempos de reparación)	Quejas por usuario
	Mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado	Optimización de trabajo en épocas de sequia. En meses de baja o nula precipitación se realizará limpieza en colonias conflictivas	Camión hidroneumático	Periodo de estiaje	Dirección de Operación y mantenimiento	1-Ene-09	30-Nov-09	% de Kms. Programados / Kms. Ejecutados de limpieza			
Dirección de Operación y Mantenimiento	Verificación de la calidad del agua	Realizar monitoreo en fuentes (laboratorio acreditado EMA)	Caracterizaciones de agua extraída, comparándola contra la NOM-127-SSA1-1994	1 vez por semestre	Operación y Mantenimiento. Subdirección de Calidad del Agua y Saneamiento	60-Ene-1	1-Jun-09	# pozos muestreados / # pozos caracterizados x 100	Muestrear 100% pozos	Presupuesto para contratación de servicios de laboratorio	Calidad del agua
		Atención de quejas de calidad del agua	Verificar en domicilio la calidad del agua, y turnar reporte al área correspondiente para su solución	2 veces por semana	Operación y Mantenimiento. Subdirección de Calidad del Agua y Saneamiento	60-Ene-1	31-Dic-09	# quejas / #quejas atendidas x 100	Atender al 100% los reportes	Vehículo destinado a calidad del agua, equipo de campo, insumos, y personal	Calidad del agua, quejas
Dirección de Operación y Mantenimiento	Control de descargas	Captura de análisis, determinación y notificación de adeudos	Elaboración de base de datos	Mensualmente / Trimestralmente	Operación y Mantenimiento. Subdirección de Calidad del Agua y Saneamiento	60-Ene-1	60-Dic-09	# análisis capturados / # análisis entregados x 100	Capturar y emitir cobro del 100% de usuarios que entregan análisis	Se requiere de capturista / analista de datos para determinación y emisión de cobros	Calidad de las descargas / sistema de drenaje / plantas de tratamiento municipales
		Visitas de inspección	Visita a las instalaciones productivas y de tratamiento del usuario	De acuerdo con programa	Operación y Mantenimiento. Subdirección de Calidad del Agua y Saneamiento	60-Ene-1	15-Dic-09	# visitas programadas / # visitas realizadas x 100	Realizar el 100% de las visitas de inspección programadas	Se requiere medidor de flujo, muestreador automático para verificar calidad de descargas	Calidad de las descargas / sistema de drenaje / plantas de tratamiento municipales

# DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



## PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL AÑO 2009 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

Estrategia	Táctica	Como se Hace	Cuando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Terminación	Indicador	Meta u Objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Planeación para la mejora y ampliación de la infraestructura a hidráulica y sanitaria, así	Planeación Integral del sistema de INTERAPAS	Análisis de la situación actual y proyecciones de crecimiento futuro de la población y necesidades de infraestructura	Derivado de las necesidades de mejorar la infraestructura y ampliar cobertura	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	Tener actualizada la Planeación a 10 años	Tener la planeación para los próximos 10 años	Con Recursos propios y coordinación con los niveles de Gobierno	Eficiencia Física y Cobertura de servicios
Estudios y proyectos para mejorar la infraestructura a hidráulica y sanitaria y pluvial	Elaborar estudios y proyectos	Estudios y proyectos de campo y gabinete para atender necesidades de mejora de infraestructura	Derivado de las necesidades del sistema y de las peticiones de los usuarios de mejorar la infraestructura	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	No. Estudios y proyectos elaborados / No. Estudios y proyectos Solicitados	Elaborar los estudios y proyectos solicitados por los usuarios, juntas de mejoras, Municipios, Gob. Del Estado (se estiman 80 al año)	Con Recursos propios	Eficiencia física
Estudios y proyectos para ampliar la cobertura de la infraestructura a hidráulica y sanitaria y pluvial	Elaborar estudios y proyectos	Estudios y proyectos de campo y gabinete para atender necesidades de ampliación	Derivado de las necesidades de ampliar la infraestructura que solicitan los usuarios	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	No. Estudios y proyectos elaborados / No. Estudios y proyectos Solicitados	Elaborar los estudios y proyectos solicitados por los usuarios, juntas de mejoras, Municipios, Gob. Del Estado (se consideran por año 30)	Con Recursos propios	Cobertura del servicio

## PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL AÑO 2009 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

Revisión y autorización de Estudios y Proyectos de infraestructura a hidráulica, sanitaria y pluvial	Revisar y autorizar estudios y proyectos	Revisión y autorización de estudios y proyectos para mejorar o ampliar la infraestructura	Derivado de la presentación de estudios y proyectos elaborados por Gob. del Estado, Municipios, fraccionadores y usuarios	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	No. Estudios y proy. autorizados / No. Estudios y proy. Presentados	Revisar y autorizar todos los proyectos elaborados por Gob. el Estado, Municipios, fraccionadores y usuarios (se consideran por año 50)	Con recursos propios	Eficiencia física y cobertura de servicios
Presupuesto para renovación de pozos, equipos, tanques y redes de agua potable.	Adquisición de tecnología adecuada	Investigación de mercado	Derivado de los requerimientos de mejora de infraestructura	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	Eficiencia de la infraestructura renovada	Conservar y mejorar los servicios	Con fuente de recursos de los programas APAZU y PRODDER y propios del Organismo	Eficiencia física
Presupuesto para renovación de pozos, equipos, tanques y redes de agua potable.	Optimización del presupuesto	Proceso de licitaciones apegado a LOPSRM y LAASSP	Derivado de los requerimientos de mantenimiento	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de ahorro del presupuesto aplicado	Contar con el financiamiento para efectuar inversiones	Con fuente de recursos de los programas APAZU y PRODDER y propios del Organismo (se consideran 20 licitaciones)	Eficiencia física

## PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL AÑO 2009 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

Estrategia	Táctica	Como se Hace	Cuando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Terminación	Indicador	Meta Objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Mejorar el desalojo del agua residual (sistema drenaje)	Adquisición de tecnología adecuada	Investigación de mercado	Derivado de los requerimientos de la infraestructura de drenaje	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	Eficiencia de la infraestructura a mejorada	Mejoramiento tecnológico aplicado	Con fuente de recursos de los programas APAZU y PRODDER y recursos propios (se consideran 40 presupuestos)	Quejas por usuario
Mejorar el desalojo del agua residual (sistema de drenaje)	Optimización del presupuesto	Proceso de licitación apegado a LOPSRM	Derivados de los requerimientos de infraestructura y análisis de reportes de demandas	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de ahorro del presupuesto aplicado	Ahorros económicos en relación a la tecnología aplicada	Con fuente de recursos de los programas APAZU y PRODDER y propios del Organismo (se	Quejas por usuario
Disminuir quejas	Mejora de infraestructura a hidráulica y sanitaria	A través de reportes de todas las áreas y usuarios	Según programa de mejoras de infraestructura	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de quejas de infraestructura (mes actual/mes anterior)	Atención inmediata y adecuada	Con fuente de los recursos de los Programas APAZU y PRODDER y propios de INTERAPAS	Quejas por usuario

## PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL AÑO 2009 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

Estrategia	Táctica	Como se Hace	Cuando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Terminación	Indicador	Meta Objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Macro medición al 100%	Adquisición de instalación de macromedidores	Proceso de licitaciones en apego a la LOPSRM y LAASSP	De acuerdo a programa de instalación y macro medidores	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de pozos con macromedidor	100%	Con fuente de recursos de los programas APAZU y PRODDER y propios del Organismo	Eficiencia física
Micro medición	Adquisición de instalación de micromedidores	Proceso de licitaciones en apego a la LOPSRM y LAASSP	De acuerdo a programa de instalación de micro medidores	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de usuarios con medidor	70%	Con fuente de recursos de los programas APAZU y PRODDER y propios del	Eficiencia física y Comercial
Supervisión y administración de obras y acciones de INTERAPAS	Seguimiento administrativo y físico de las obras y acciones	Proceso de supervisión y control técnico y financieros de las obras y acciones	Derivado de las licitaciones de obras y adquisiciones	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de obras supervisadas / obras contratadas	100%	Con fuente de recursos de los programas APAZU y PRODDER y propios del organismo (se consideran 70 obras en el año)	Quejas por usuario

## PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL AÑO 2009 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

Estrategia	Táctica	Como se Hace	Cuando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Terminación	Indicador	Meta u Objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Supervisión de obras y acciones de Terceros	Seguimiento técnico de las obras y acciones que ejecutan el Gob. Del Estado, Municipios, fraccionadores y usuarios	Proceso de supervisión y control técnico de las obras y acciones	Derivado de las obras y acciones que ejecutan Gob. Del Estado, Municipios, fraccionadores y usuarios	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de obras supervisadas / obras ejecutadas	100%	Recursos propios de organismo (se considera 50 obras en el año)	Quejas por usuario
Satisfacer la demanda a futuro	Planeación de proyectos y construcción	A través de un programa anual	En función de la programación de desarrollo urbano	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	% de usuarios que se incrementan	5,000 tomas	Gestión y aplicación de recursos	Eficiencia global
Crecimiento urbano	Atención a nuevos desarrollos urbanos	A través del proceso de Incorporación de fraccionamientos y nuevos desarrollos	Derivado de una solicitud de incorporación de fraccionamientos y nuevos desarrollos urbanos	Dirección de Planeación y Construcción	01/01/2009	31/12/2009	No. Tomas incorporadas / No. De solicitudes	5,000 tomas	En apego a la Ley de Aguas, Reglamento Interior y Lineamientos de Fraccionadores	Eficiencia global

## PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL AÑO 2009 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

Estrategia	Táctica	Como se Hace	Cuando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Terminación	Indicador	Meta Objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Incorporación de Fraccionamientos o nuevos desarrollos urbanos	Atención en forma y tiempo de solicitudes de factibilidad	Aplicando la Ley de Aguas, el Reglamento y los Lineamientos	Conforme soliciten los fraccionadores	Subdirección de Fraccionadores	01/01/2009	31/12/2009	Factibilidades Otorgadas	100 Solicitudes	En apego a la Ley de Aguas, Reglamento Interior y Lineamientos de Fraccionadores	Eficiencia global
Regularización de Fraccionamientos	Corteos Físicos	Visitas de campo y revisiones de gabinete	Sistemáticamente	Subdirección de Fraccionadores	01/01/2009	31/12/2009	Fraccionamientos	50 Corteos	En apego a la Ley de Aguas, Reglamento Interior y Lineamientos de	Eficiencia global

## PROGRAMA DE TRABAJO PARA EL AÑO 2009 SUBDIRECCION DE FRACCIONADORES.

Estrategia	Táctica	Como se Hace	Cuando se Hace	Quien es el Responsable	Inicio	Terminación	Indicador	Meta Objetivo	Observaciones	Indicador clave que afecta
Incorporación de Fraccionamientos o nuevos desarrollos urbanos	Atención en forma y tiempo de solicitudes de factibilidad	Aplicando la Ley de Aguas, el Reglamento y los Lineamientos	Conforme soliciten los fraccionadores	Subdirección de Fraccionadores	01/01/2009	31/12/2009	Factibilidades Otorgadas	100 Solicitudes		Eficiencia global
Regularización de Fraccionamientos	Corteos Físicos	Visitas de campo y revisiones de gabinete	En Sistemáticamente	Subdirección de Fraccionadores	01/01/2009	31/12/2009		50 Corteos		Eficiencia global

**UNIDAD DE CONTRALORIA  
PROGRAMA DE TRABAJO 2009**



ÁREA	ESTRATEGIA	TÁCTICA	COMO SE HACE	CUANDO SE HACE	RESPONSABLE	Inicio	Termino	INDICADOR	meta u objetivo	OBSERVACIONES	INDICADOR CLAVE QUE AFECTA
Contraloría	Disminución del gasto	Enfatizar los procesos Administrativos	Analizado el proceso y mejorando los procesos	de acuerdo a programa planteado en conjunto	Recursos humanos, directores de área Vo. Bo. Contraloría.	01/01/089	31/12/09	% avance contra programa, % administrativos operativos		Tiempo y organización del proyecto	Gasto total por empleado
Contraloría	Disminución de quejas, mejorar imagen ante el usuario	Validación de obra	supervisión	semanal	Auditor de Obra	01/01/09	31/12/09	% obras buenas reportadas, \$ de notas de crédito	Disminuir los retrabajos Notas de Crédito	Recurso humano y equipo	Gasto total por empleado
Contraloría	Mejorar la imagen ante las diversas auditorias que se practican al INTERAPAS y procesos Administrativos	Establecer y corregir los procesos admvos.	A través del programa de Auditoría	Según programa de Auditoría	Recursos humanos, directores de área Vo. Bo. Contraloría	01/01/09	31/12/09	% incremento de captación, montos de ajustes	Disminuir al mínimo observaciones de Auditorías	Bancos y permisos y cuotas	Gasto total por empleado

# UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA



# UNIDAD JURIDICA



ÁREA	ESTRATEGIA	TÁCTICA	COMO SE HACE	CUANDO SE HACE	RESPONSABLE	INICIO	TERMINO	INDICADOR	META U OBJETIVO	OBSERVACIONES	INDICADOR CLAVE QUE AFECTA
Jurídico	Disminución de perdidas de juicios de amparo y de nulidad en contra de las cuotas y tarifas	Atención a los juicios de amparo y juicios de nulidad	Que se asigne personal para tal fin	Diario	Unidad Jurídica	01/01/09	31/12/09	80% de juicios ganados en relación con el numero de juicios	80%	Mantener los recursos humanos por tiempo indeterminado	Eficiencia comercial
Jurídico	Disminuir quejas de usuarios ante autoridades	Atención directa al usuario en PROFECO	Atención directa al usuario en PROFECO	Cada miércoles	Jefe de Unidad Jurídica y Comercial	01/01/09	31/12/09	50% Disminución de quejas atendidas que llegaron a juicio	80%	Mantener los recursos humanos por tiempo indeterminado	Eficiencia comercial, quejas
Jurídico	Disminución de quejas ante diversas autoridades	Cumplimiento a los procedimientos	Vigilar procedimientos internos	Diario	Unidad Jurídica			Disminuir el 50% de quejas	90%	Capacitación y vigilancia de procedimientos	Eficiencias de quejas
Jurídico	Cumplimiento de los procedimientos jurídicos y laborales de INTERAPAS	Programa de revisión de procedimientos con apego a derecho en las áreas involucradas.	Programa con áreas involucradas en coordinación con dirección de administración y Finanzas	Semestral	Titular de Unidad Jurídica	01/01/09	30/04/09	Num. de demandas laborales del mes /num. de demandas del mes anterior		Áreas con procesos y procedimientos establecidos	Costo total por empleado
Jurídico	Participación activa en licitaciones, concursos revisión de expediente, convenios derivados factibilidades	Programa de revisión de procedimientos	Programa con áreas involucradas en coordinación con la Dirección de Planeación y Proyectos	Diario	Titular de la Unidad Jurídica	01/01/09	31/12/09	Vigilancia de procedimientos jurídico	100%	Seguimiento en los procesos jurídicos	Eficiencia

# UNIDAD SISTEMAS



Area	Estrategia	Tactica	Como se Hace	Caundo se Hace	Responsable	I n i c i o	T e r m i n o	Indicador	e t a u O b j e t i v o	O b s e r v a c i o n e s	Indicador Clave que afecta	
Sistemas	Mejora de la Seguridad	Instalación de Videocamaras	Programa de Implementación	Atravez de un Programa	Supervisor de Sistemas	2 / 1 / 0 9	3 1 / 1 2 / 0 9	% de Videocamaras instaladas y % Oficinas		Materiales y recurso humano.	Gasto Total por empleado.	
Sistemas	Mejora de la comunicación Interna	Comunicación interna via Electronica	Programa de Implementación	En apego a programa	Auxiliar de Sistemas	2 / 1 / 0 9	3 1 / 1 2 / 0 9	% usuarios usando esta comunicación		Materiales y recurso humano.	Eficiencia quejas, costos administrativos.	
Sistemas	Cumplimiento de proceso en sistemas	Proteccion de Información	Respaldo	Diario	Analista de sistemas	2 / 1 / 0 9	3 1 / 1 2 / 0 9	% respaldo (num. Respado/ dias habiles).		Materiales y recurso humano.	Eficiencia Fisica.	
Sistemas	Cumplimiento de proceso en sistemas	Proteccin de Informacion	Antivirus	Mensual	Analista de sistemas	2 / 1 / 0 9	3 1 / 1 2 / 0 9	% actualizaciones de def(# de actualizaciones de definicion / 12 meses		Materiales y recurso humano.	Eficiencia Fisica.	
Sistemas	Cumplimiento de proceso en sistemas	Protección de Equipo	Mantenimiento Preventivo	Cada 3 meses	Jefe de Sistemas	2 / 1 / 0 9	3 1 / 1 2 / 0 9	% de mto (numero de mto /4 meses).		Materiales y recurso humano.	Costos administrativos eficiencia queja.	
Sistemas	Cumplimiento de proceso en sistemas	Actualización de Información	Subiendo estados financieros pag. Web.	Cada mes	Jefe de Sistemas	1 / 2 / 0 9	3 1 / 1 2 / 0 9	Actualización de Información (# de actualizaciones de información /12 meses).	C u m p l i m i e n t o	N o r m a t i v o	contabilidad	Eficiencia
Sistemas	Cumplimiento de proceso en sistemas	Actualización de Información	Actualizado información en equipo portatil para cajas moviles	Cada evento	Auxiliar de Sistemas	2 / 1 / 0 9	3 1 / 1 2 / 0 9	% Actualización de información (num. De información /12 meses).	A c t u a l i f i c a z a m e n t o	M i o r a m e n t o	Materiales y recurso humano.	Costos administrativos

# DELEGACIÓN DE SOLEDAD DE GRACIANO SÁNCHEZ



**DIRECCIÓN GENERAL**  
**DELEGACIÓN DE SOLEDAD DE GRACIANO SÁNCHEZ Y CERRO DE SAN PEDRO**  
**OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**  
**INDICADORES**



**PROGRAMA DE LABORES DEL AÑO 2009**

AREA	ESTRATEGIA	TACTICA	COMO SE HACE	CUANDO SE HACE	REPOSABLE	INICIO	TERMINO	INDICADOR
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE DRENAJE	AUMENTAR ACCIONES PREVENTIVAS DE LIMPIEZA DE LA RED DE DRENAJE	CON EQUIPOS HIDRONEUMÁTICOS Y BRIGADAS	SEGÚN PROGRAMA MENSUAL	SUBDELEGADO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	01-Ene-09	31-Dic-09	DESAZOLVE REALIZADO EN RED GENERAL / DESAZOLVE PROGRAMADO EN RED GENERAL, Y INSPECCIÓN REALIZADA EN RED / INSPECCIÓN PROGRAMADA EN RED
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	DISMINUCIÓN DE FUGAS EN TOMAS DOMICILIARIAS Y DISMINUCIÓN DE FUGAS EN RED GENERAL	OPERANDO EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE DIST. DE AGUA	SEGÚN PROGRAMA MENSUAL	SUBDELEGADO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	01-Ene-09	31-Dic-09	REPARACIÓN EN TOMAS DOMICILIARIAS / CORTES EN TOMAS DOMICILIARIAS, Y FUGAS REPORTADAS / REPARACIONES EN REDES

**DIRECCIÓN GENERAL**  
**DELEGACIÓN DE SOLEDAD DE GRACIANO SÁNCHEZ Y CERRO DE SAN PEDRO**  
**COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**  
**INDICADORES**



**PROGRAMA DE LABORES DEL AÑO 2009**

AREA	ESTRATEGIA	TACTICA	COMO SE HACE	CUANDO SE HACE	REPOSABLE	INICIO	TERMI NO	INDICADOR
COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	AUMENTAR LA RECAUDACIÓN	AUMENTAR NUMERO DE DIAS DE CAJAS MOVILES	INSTALACIÓN DE ACUERDO A PLAN ANUAL DE CAJAS MÓVILES	SEGÚN LOS DIAS PLANTEADOS EN EL PROGRAMA	SUBDELEGADO DE COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	01-Ene-09	31-Dic-09	CAJAS MÓVILES PROGRAMADAS / CAJAS MÓVILES REALIZADAS
COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	AUMENTAR LA RECAUDACIÓN	DISMUNUIR LAS TOMAS CLANDESTINAS	CORTE DE TOMA CLANDESTINA A TRAVÉS DE BRIGADA	DIARIO	JEFATURA DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN Y JEFATURA DE COBRANZA	01-Ene-09	31-Dic-09	NOTIFICACIONES DE TOMAS CLANDESTINAS / CONTRATOS REALIZADOS, Y MONTO RECUPERADO / MONTO PROGRAMADO
COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	DISMINUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	REDUCCIÓN DE FUGAS EN TOMAS DOMICILIARIAS	ESTABLECIENDO PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE DIST. AGUA	SEGÚN PROGRAMA	SUBDELEGADO DE COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN EN COORDINACIÓN CON SUBDELEGADO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	01-Ene-09	31-Dic-09	FUGAS REPORTADAS / FUGAS ATENDIDAS, Y NUMERO DE QUEJAS / NUMERO DE USUARIOS
COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	DISMINUCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	ANÁLISIS DE QUEJAS	RECUPERACIÓN DE QUEJAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE	DIARIO	JEFATURA DE SERVICIO A USUARIOS	01-Ene-09	31-Dic-09	NUMERO DE QUEJAS / NUMERO DE USUARIOS

**DIRECCIÓN GENERAL**  
**DELEGACIÓN DE SOLEDAD DE GRACIANO SÁNCHEZ Y CERRO DE SAN PEDRO**  
**PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN**  
**INDICADORES**



**PROGRAMA DE LABORES DEL AÑO 2009**

AREA	ESTRATEGIA	TACTICA	COMO SE HACE	CUANDO SE HACE	REPOSABLE	INICIO	TERMINO	INDICADOR
PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	MEJORAMIENTO DE LA OPERACIÓN EN LA INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA Y SANITARIA	PROGRAMAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA Y SANITARIA	MEDIANTE ESTUDIOS Y PROYECTOS	SEGÚN PROGRAMA MENSUAL	SUBDELEGADO DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	01-Ene-09	31-Dic-09	REHABILITACIÓN DE CAJAS DE VÁLVULAS REALIZADAS / PROGRAMADAS, REPOSICIÓN DE PAVIMENTOS REALIZADO / PROGRAMADO, REPOSICIÓN DE BROCAL Y TAPA REALIZADO / PROGRAMA, REPOSICIÓN DE RED DE DRENAJE REPORTADO / REALIZADO.