



SAPAC

agua y vida



JULIO 2016

DIRECTORIO TELEFÓNICO

Alessandro Innocenzi Silenzi 362 39 00 Ext.
Director General 108

Manuel Sol Díaz 362 39 00 Ext.
Dirección de Administración 124

José Luis Aguirre Pimentel 362 39 00 Ext.
Encargado de Despacho de la 110
Dirección Comercial

Antonio Vazquez Reyes 362 39 00 Ext.
Dirección Técnica 119

José Antonio Mac Kinney 362 39 00 Ext.
Nuñez 123
Dirección de Operación

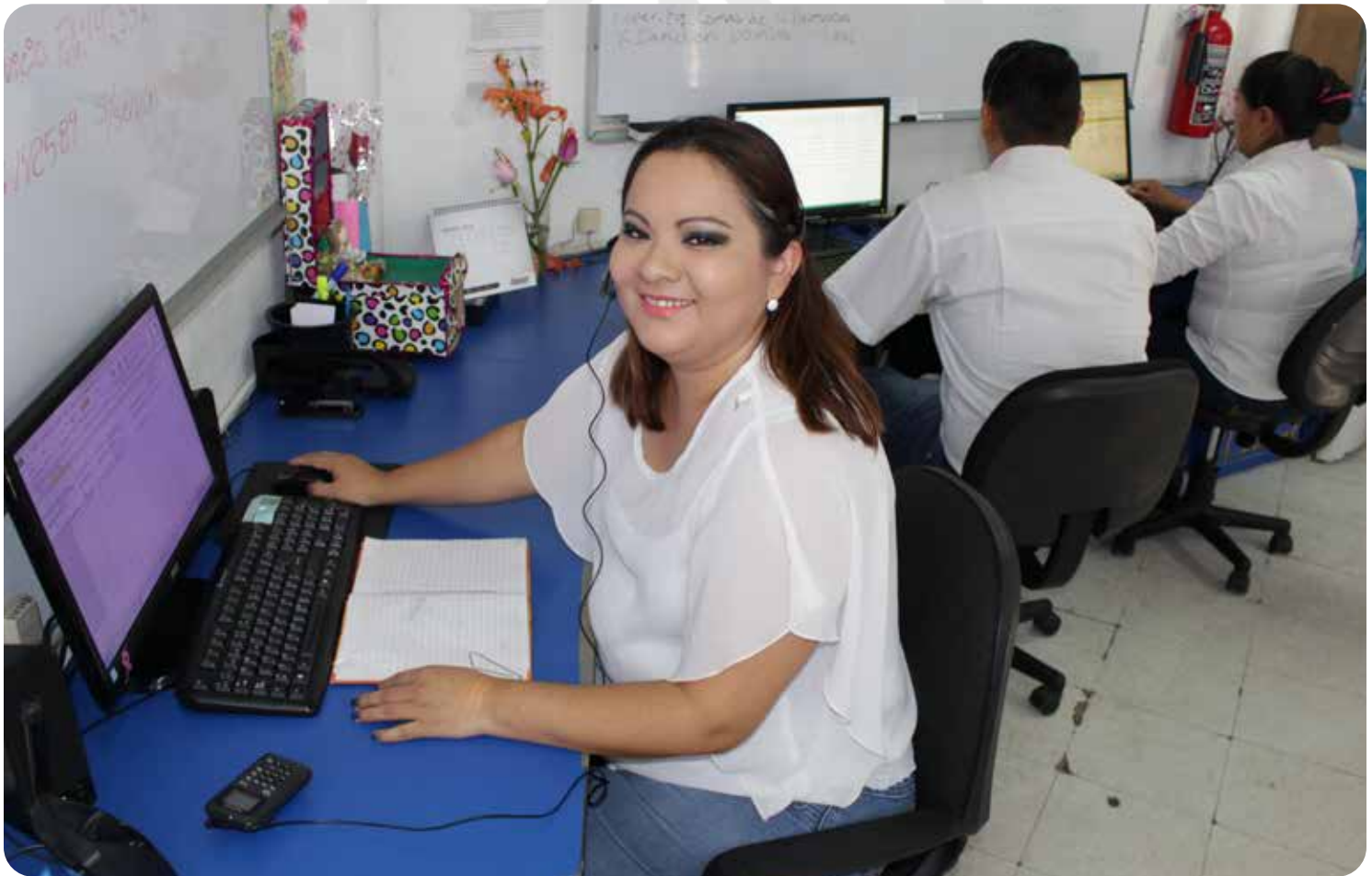
Luis Alberto Beltrán Fernandez 362 39 00 Ext.
Unidad de Coordinación 220
y Gestión Social

Linda Daniella Balboa Botello 362 39 00 Ext.
Unidad de Transparencia y 109
Archivo Digital

Al cumplirse el segundo trimestre de actividades de la administración 2016 - 2018, en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca (SAPAC), seguimos avanzando con acciones en favor de la ciudadanía de la capital morelense, pese a los problemas de liquidez financiera por la que estamos enfrentando hemos buscado las alternativas que nos permitan seguir brindando un buen servicio a nuestro usuarios.

Se ha instruido a las diferentes direcciones que conforman el sistema operador a redoblar acciones y actuar con prontitud ante cualquier reporte o contingencia suscitada; aunado a esto hemos capacitado a nuestro personal de primer contacto ciudadano, tal es el caso de cajas, atención a usuarios, ventanilla única, Centro de Atención Telefónica (CAT), por citar sólo a algunos para realizar un cambio de actitud y brindar el trato digno que la ciudadanía merece.

Con estas acciones hemos demostrado que el descentralizado trabaja día con día bajo la encomienda de nuestro Presidente Municipal de Cuernavaca, Cuahtémoc Blanco Bravo, de brindar un servicio de calidad y calidez a lo más de cien mil usuarios.



DIRECCIÓN COMERCIAL

La dirección comercial hasta el mes de junio contaba con un padrón de cerca de 104 mil usuarios, desfasando los vencimientos de la facturación durante los dos meses de cada bimestre para que semana con semana se genere el ingreso a este organismo.

La atención brindada día con día a nuestros usuarios es primordial para el descentralizado, por lo que se ampliaron los módulos de atención ciudadana para agilizar los trámites que los usuarios solicitan; reportando en el segundo trimestre, un total de 12 mil 341 trámites realizados a través del área de la ventanilla única y atención a usuarios, desglosándose de la siguiente manera:

Cambio de nombre	417
Toma nueva (Pagadas)	317
Derechos de dotación	30
Cambió de línea	3
Cambió de lugar de medidor	23
Constancia de no adeudo	626
Descuentos de INAPAM	10,027
Descuentos jubilados	701
Descuentos jubilados/Gob.	197

Así mismo, se realizaron monitoreos y cortes de servicio a usuarios que se reconectan por falta de pago, generando la nota correspondiente en el sistema AquaSIS, para que al momento de que el usuario se presente a realizar su pago, se le cobre la multa correspondiente a la norma aplicable y de esta forma se regularice.



DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



Sin lugar a dudas la atención oportuna a los reportes ciudadanos es una de nuestras prioridades en el organismo, razón por la que el Centro de Atención Telefónica (CAT), atendió un total de 19 mil 788 llamadas, correspondiendo el 86 por ciento a reportes por faltas de servicio; mientras que el 12 por ciento a fugas de agua potable en diferentes puntos de la ciudad; inconformidades que fueron canalizadas a las diferentes áreas para su pronta atención.

Así mismo el área de mantenimiento reportó un total de 212 mantenimientos de tipo preventivos, 164 de tipo correctivo; así como 44 maniobras por cambio de equipos de bombeo.

Derivado a la temporada de estiaje la dirección operativa destinó 995 apoyos de carros cisternas (pipas) gratuitos, por contingencias en pozos como: Chapultepec II, San Juan, Orquídea, Club de Golf, Vista Hermosa, Maravillas, Tetela del Monte, por citar sólo algunos.

Por otro lado, a fin de evitar el desperdicio del vital líquido, el área de conservación atendió cerca de 432 fugas en líneas de conducción así como 748 fracturas en tomas domiciliarias.

Por su parte el área de alcantarillado, fue la encargada de realizar 617 acciones de desazolve en pozos de visita y registros, 21 cambios de tapas y brocales, la reparación de 223 metros lineales de tubería colapsada; así como la reparación de 5 fugas de drenaje.

Finalmente, con la finalidad de garantizar la calidad y confiabilidad del agua que suministra el organismo operador a la ciudadanía de la capital morelense el área de control y calidad realizó 4 mil 247 monitoreos de cloro residual en diferentes pozos de la ciudad, tomas domiciliarias y manantiales de Cuernavaca.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

En el SAPAC, una de nuestras prioridades es trabajar día a día en mejorar la atención y el servicio de agua potable brindado a los usuarios de la capital morelense. Por esta razón y luego de un esfuerzo financiero, se logró la adquisición de cuatro unidades móviles que ayudarán a optimizar las labores de las áreas de operación, alcantarillado y comercial del descentralizado.

Así mismo con una inversión de 468 mil 580 pesos se logró la compra de dos camionetas tipo Estaquitas, Nissan; así como dos motocicletas, Yamaha, que serán destinadas al trabajo de campo de tres importantes áreas del organismo.

Con esta adquisición aumenta la flota vehicular del SAPAC y se contribuye a reducir tiempos de respuesta en materia de falta de servicio y reportes por alcantarillas tapadas.



DIRECCIÓN TÉCNICA



Dentro de los logros más relevantes en el segundo trimestre de actividades, realizadas por parte de la dirección técnica se encuentra la mejora en red de distribución en la calle Constitución de la colonia Miguel Hidalgo, donde fue necesario sustituir 216 metros de tubería de PAD RD-17 de 2 ½" de diámetro, además de la rehabilitación de 44 tomas para el beneficio de 176 habitantes. El monto de la obra fue de \$280,000.00



Se reparó e instaló un aireador de 60 HP en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Lázaro Cárdenas, dicha PTAR cuenta con una capacidad instalada de 24.00 l/s y se ubica en la Carretera Federal México - Acapulco s/n, col. Ampliación Lázaro Cárdenas, para el beneficio de la población de las colonias Lázaro Cárdenas y Chipitlán.

Así mismo se instalaron bancos de capacitores, en diferentes fuentes de almacenamiento, con la finalidad de corregir el bajo factor de potencia que se tiene ante la CFE.



UNIDAD DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

En el sistema de agua potable estamos comprometidos con el cuidado del agua y medio ambiente, por lo que personal de los Espacios de Cultura del Agua (ECA) y Educación Ambiental (Casa Ecológica) se han encargado de fundir pláticas de concientización en diferentes instituciones educativas así como recorridos por el aula ambiental a fin de promover el cuidado de nuestros recursos naturales, beneficiando en este segundo trimestre a cerca de 5 mil 768 personas.



En este sentido los promotores del agua impartieron en este segundo trimestre un total de 208 pláticas de concientización sobre el cuidado del agua en diferentes escuelas, fue así como a través de talleres y actividades lúdicas, fomentaron en los alumnos nuevos hábitos sobre el cuidado y preservación del vital líquido; enseñanzas que podrán replicar en cada uno de sus hogares y escuelas.

En lo que respecta a los trabajos de los promotores ecológicos, se realizaron 32 recorridos y talleres en las instalaciones del Aula Ambiental; así como 8 visitas en diferentes escuelas; con la finalidad de difundir el cuidado del medio ambiente y la protección de los recursos naturales. Aunado a esto el pasado 01 de junio, el SAPAC a través de Casa Ecológica se unió por segundo año consecutivo a la conmemoración del “Día Mundial del Medio Ambiente”; donde logró reunir a jóvenes universitarios y autoridades municipales.



UNIDAD JURÍDICA

Durante el mes de Junio fueron atendidas ante la Procuraduría Federal del Consumidor 69 audiencias de las cuales se procedió al archivo procesal 12 por satisfacción del recurrente derivado de convenio, 8 más por no existir conciliación, y 2 más dejándose a salvo sus derechos.

Así también se atendieron 70 audiencias, 36 impulsos procesales en distintos juicios, sustanciándose en la Junta Local y la Especial de Conciliación y Arbitraje, así como en los Juzgado Civiles del Primer Distrito Judicial.

De igual forma a solicitud de diversas autoridades jurisdiccionales del fuero Federal y Local fueron rendidos 263 informes de búsqueda de domicilio de diversas personas.



UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ARCHIVO DIGITAL

En materia de transparencia, se recabó y difundió la información del portal web de manera mensual como lo marca la ley, lo que permitió brindar al usuario información clara y transparente.

Se respondieron en tiempo y forma, el 100 por ciento de las solicitudes de información pública; así mismo se cuenta con tres recursos de inconformidad que han sido solventados, por lo que se ha brindado a la ciudadanía la información que nos solicita.

