

# SAPAC

agua y vida



DICIEMBRE 2017

# DIRECTORIO TELEFÓNICO

<b>José Pérez Torres</b> Dirección General	362 39 00 Ext. 108
<b>María Luisa López Sotelo</b> Dirección de Administración	362 39 00 Ext. 124
<b>José Luis Aguirre Pimentel</b> Dirección Comercial	362 39 00 Ext. 110
<b>Miguel Ángel Jacobo Rosas</b> Dirección Técnica	362 39 00 Ext. 119
<b>José Pérez Flores</b> Dirección de Operación	362 39 00 Ext. 123
<b>Cynthia Mariselma Pérez Suero</b> Encargada de la Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental	482 58 91
<b>Noris Michell Arreola Pineda</b> Unidad de Transparencia y Archivo Digital	362 39 00 Ext. 109

Av. Morelos Sur #166,  
Col. Centro C.P. 62000

## REFUERZA SAPAC TRABAJOS OPERATIVOS PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A LOS CUERNAVACENSES

·En este año se realizaron más de 3 mil mantenimientos preventivos y correctivos en pozos, y se adquirieron 5 nuevos equipos de bombeo

Con la finalidad de eficientar el servicio de la distribución del agua en Cuernavaca, en el Sapac reforzamos durante el 2017, las acciones de mantenimientos correctivos y preventivos en diferentes fuentes de abastecimiento y adquirimos 5 nuevos equipos de bombeo.

A través del área de mantenimiento realizamos más de 2 mil 500 acciones preventivas y correctivas, lo que nos permitió mantener los equipos en buenas condiciones y corregir con prontitud cualquier desperfecto.

También llevamos a cabo más de 150 maniobras de extracción e instalación de equipos de bombeo en diferentes puntos de la ciudad.

Adquirimos cinco equipos de bombeo que fueron instalados en los pozos Chamilpa I, Chipitlán I, Pedro de Alvarado, Ampliación Lázaro Cárdenas y equipo San Juan, localizando en el pozo Chapultepec II.

Con estas acciones logramos mejorar el suministro del líquido en colonias como Rancho Cortés, Loma Linda, Los Ciruelos, Lienzo del Charro, Chamilpa, Lienzo del Charro, Santa María Ahuacatitlán, Universidad, Adolfo López Mateos, Chipitlán, Pilares y Quintana Roo.

Las colonias Acapantzingo, Los Cizos, Palmira, Miguel Hidalgo, Las Palmas, Lomas de Cortés, San Cristóbal, Tlalquiltompan, San Salvador, Fraccionamiento Maravillas, Primero de Mayo y Ampliación Lázaro Cárdenas, también fueron beneficiados con estos nuevos equipos.



**Estamos Contigo**

# BENEFICIA SAPAC A MÁS DE 18 MIL ESTUDIANTES CON PLÁTICAS DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y MEDIO AMBIENTE

Los niños y jóvenes son el mejor medio para llevar este mensaje a sus hogares, amigos y centros educativos



**E**n el Sapac beneficiamos a más de 18 mil estudiantes de la capital morelense, durante el 2017, con la impartición de talleres y pláticas de concientización sobre el cuidado del agua y medio ambiente.

Convencidos de que los niños y jóvenes son pieza clave para recibir estas enseñanzas, que a su vez serán replicadas en sus hogares y escuelas, razón por la que a través de los Espacios de Cultura del Agua (ECA) y Educación Ambiental (Casa Ecológica), intensificamos las actividades en diferentes instituciones educativas.

Por medio de actividades lúdicas y recreativas los promotores del agua y ecológicos impartieron cerca de 700 talleres y pláticas de concientización.

Gracias a actividades y talleres como “Dibujando a cuidar el agua”, “Memorama del agua”, “Suma de todas las partes”, “Cine del agua”, entre otros, el Espacio de Cultura del Agua, hemos integrado a más niños a las filas de los guardianes del agua, En este año reactivamos las visitas por el manantial el Túnel, brindando la oportunidad de conocer la principal fuente de abastecimiento de la ciudad, que tiene su origen en el corredor ecológico Chichinautzin.

En lo que respecta a las actividades de la Casa Ecológica, hemos potencializado las visitas a escuelas con la impartición de talleres sobre huertos de traspatio, sembrando de hortalizas, reciclado, entre otros.

**Estamos Contigo**



## EJECUTA SAPAC MÁS DE 20 ACCIONES EN MATERIA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE DURANTE EL 2017

·El trabajo coordinado con la ciudadanía ha permitido la ejecución de más obras en beneficio de los cuernavacenses



Con la finalidad de seguir trabajando en acciones que contribuyan a incrementar la calidad de vida de los cuernavacenses, en el Sapac llevamos a cabo más de 20 acciones en materia de agua potable y drenaje sanitario durante el 2017.

Una de las prioridades en esta administración ha sido abatir el porcentaje de la población sin acceso al agua y optimizar el abastecimiento en las zonas que ya cuentan con el servicio.

Colonias como San Jerónimo, Ampliación Vista Hermosa, el Empleado, Fraccionamiento Copa de Oro, Los Amates, Papayos, las Flores, entre otras, fueron beneficiadas con la ejecución de obras de ampliación de red de agua potable.

El acceso al drenaje sanitario es otro de los servicios básicos de primera necesidad, por lo que en este año, gracias a la política de puertas abiertas con la que trabaja el Organismo, fueron escuchadas y atendidas diferentes solicitudes ciudadanas.

Se realizaron obras de conexión a la red de drenaje en las colonias Lomas de Tzompantle, Miraval, Tlaltenango, Ruiz Cortines, las Granjas, El Vergel, Reforma, Teopanzolco y Vista Hermosa.

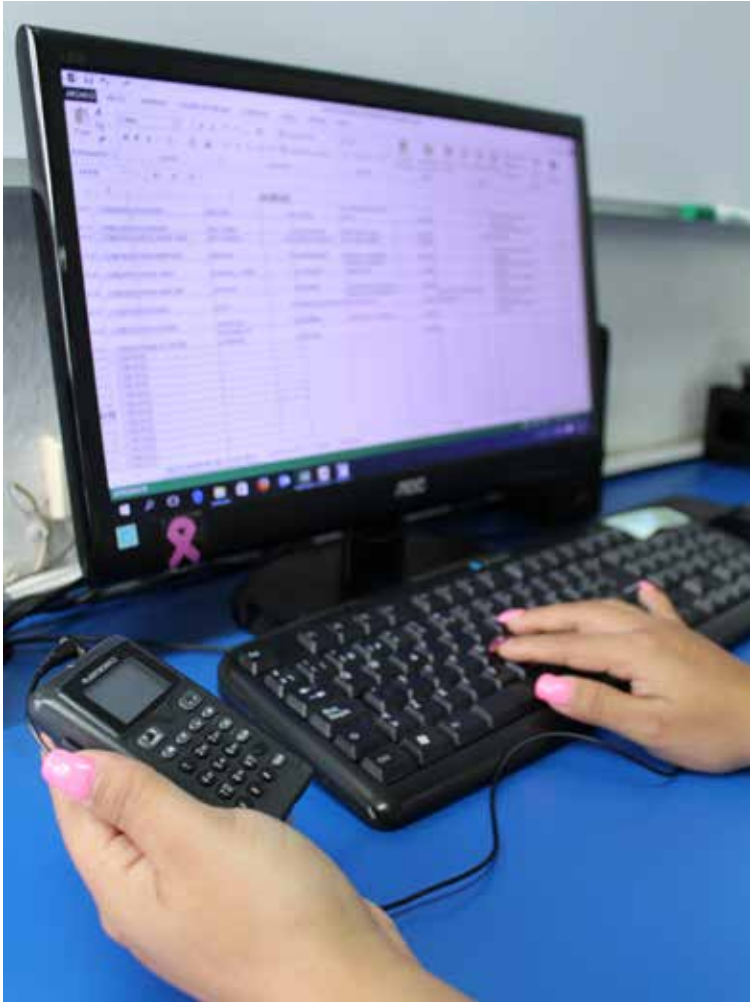
Pese a la situación financiera del Sapac, unir esfuerzos con la ciudadanía permitió la conclusión de más obras que hicieron crecer la red hidráulica y de drenaje en la ciudad.



Estamos Contigo

## TRABAJA SAPAC EN MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CAT

·Cerca de 40 mil usuarios fueron atendidos en el 2017, a través del Centro de Atención Telefónica



**E**n el Sapac implementamos acciones para mejorar el servicio a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), que durante el 2017 reportó cerca de 40 mil llamadas atendidas, que fueron canalizadas a las áreas correspondientes para su puntual atención.

Gracias a la capacitación del personal del CAT y a la implementación del WhatsApp, como otra vía de atención, permitió ofrecer a los usuarios un mejor trato y facilitar la comunicación con los usuarios.

Pusimos a disposición los números 777 2-75-19-45 y 777 2-75-19-46, donde los usuarios pueden enviar vía texto cada uno de sus reportes y anexar fotografías o videos, así como la ubicación geográfica de la misma, para dimensionar la urgencia y dar una solución inmediata.

A través de nuestro call center, los ciudadanos pueden realizar reportes por faltas de servicio, alcantarillado, fugas de agua potable, reportes de desazolves, entre otros.

Además de que desempeña un papel fundamental en el Organismo, debido a que sirve de enlace para programar los apoyos de los carros cisternas a diversas colonias de la capital morelense, cuando algún equipo reporte fallas.

Colonias como San Jerónimo, Ocotepéc, Lomas de Ahuatlán, Alta Vista, Ahuatepec, Lomas de Cortés y Chamilpa, fueron algunas de las zonas donde ingresaron el mayor número de llamadas, mismas que fueron atendidas con prontitud.

Nuestro call center cuenta con 8 líneas telefónicas para atención de los usuarios, en un horario de 8:00 de la mañana a 10:00 de la noche de lunes a viernes; mientras que los sábados y domingos los usuarios son atendidos de 9:00 de la mañana 3:00 de la tarde.

**Estamos Contigo**



## ATIENDE SAPAC CERCA DE 4 MIL REPORTES POR FUGAS DE AGUA POTABLE EN EL 2017



Se redoblaron acciones de reparación y se mejoraron los canales de comunicación con la ciudadanía para brindar una respuesta inmediata.

A través de nuestra dirección de Operación del Sapac atendimos en el 2017, más de 4 mil fugas de agua potable en diferentes puntos de la capital morelense.

Uno de los principales retos en esta administración, ha sido, el hacer frente a las constantes fracturas en las redes de agua potable, generadas, la mayoría de ellas, por el deterioro de la infraestructura.

Por lo anterior, se instruyó a las diferentes brigadas de atención y reparación de fugas para responder de manera oportuna a dichas averías, cumpliendo así con una de las principales encomiendas del alcalde de Cuernavaca, Cuauhtémoc Blanco Bravo.

Colonias como Lomas de la Selva, Del Empleado, Vicente Estrada Cajigal, Las Granjas, Lotes Alegría, Cd. Chapultepec, Revolución, Tulipanes, Alta Vista, Chipitlán, Satélite, Centro, Vista Hermosa, Acapantzingo, Villa Santiago, fueron algunas de las zonas beneficiadas al responder con reparaciones oportunas.

Para brindar un servicio más integral en la reparación de fugas de agua potable, este año, el Sapac trabajó de manera coordinada con cada uno de los delegados y ayudantes municipales, al atender los reportes en sus demarcaciones, a través del programa Sapac en tu Colonia.

También se dio prioridad al tema de reparación baches y levantamiento de escombros, originados, en ocasiones, por los trabajos de reparación de fugas en las líneas de agua potable.



# Estamos Contigo

## TRABAJA SAPAC PARA GARANTIZAR LA POTABILIDAD DE AGUA EN CUERNAVACA



**E**n el 2017 el Organismo realizó cerca de 17 mil monitoreos que certifican el cumplimiento de los estándares de la Norma Oficial Mexicana.

En el Sapac, realizamos más de 16 mil 951 muestras de cloro residual en las más de 80 fuentes de abastecimiento del Organismo durante el 2017, para garantizar la potabilidad y confiabilidad del agua en Cuernavaca, atendiendo a los parámetros de las normas oficiales.

A través de nuestro personal de Calidad del Agua y Cloración, intensificamos acciones para confirmar que el agua que se suministra en la capital morelense cumpla con los parámetros requeridos por la Secretaría de Salud de Morelos (SSM) y la Comisión Nacional del Agua (Conagua).

Destacamos las labores desempeñadas por parte del departamento de saneamiento y calidad del agua en coordinación con Petróleos

Mexicanos (PEMEX), luego de que la fuente de abastecimiento Ocoatepec Noria resultara contaminada con hidrocarburo, en el periodo comprendido del 27 de julio al 20 de septiembre.

Se respondió con los protocolos necesarios para salvaguardar la salud de la población; asimismo se brindó el apoyo de pipas de agua para continuar con el abastecimiento del líquido en la zona afectada.

De manera paralela se realizaron acciones de desfogue (vaciado), monitoreo y toma de muestra de los pozos hasta verificar que se había disipado el combustible del agua; además de las acciones de remediación, limpieza y desinfección reactivando posteriormente la operación de esta fuente de abastecimiento.

Nuestro compromiso con la ciudadanía es garantizar que el agua que llega a sus domicilios es potable, por lo que seguiremos trabajando día con día para cumplir con los parámetros de calidad que requiere la norma oficial NOM - 12-SSA1-1994.

# Estamos Contigo





## INTENSIFICA SAPAC ACCIONES DE DESAZOLVE PARA EVITAR AFECTACIONES DURANTE EL TEMPORAL DE LLUVIAS

·El Organismo identificó puntos críticos y dio puntual atención a dichas zonas.

Con la finalidad de recibir el temporal de lluvias en óptimas condiciones y evitar encharcamientos e inundaciones en algunos puntos de la ciudad, en el Sapac redoblamos acciones de desazolve en la red de alcantarillado, sumando en el 2017, más de mil 366 desazolves en pozos de visita y registros sanitarios, así como 21 en alcantarillas.

Instruimos al personal del área de alcantarillado para poner en marcha, a partir del mes de enero, programa calendarizado de mantenimientos preventivos que consisten en la limpieza de drenajes, alcantarillas y pozos de absorción, para evitar afectaciones en la ciudad.

Con estas labores pues posible limpiar más de 33 mil 774 metros lineales de red de drenaje, mil 366 desazolves en pozos de visita y registros sanitarios, así como 21 en alcantarillas.

Asimismo, instalamos 76 nuevas piezas de brocales con tapa, reparamos 726 fugas de drenaje, y repusimos 547 metros de tubería colapsada.

También reconstruimos 26 pozos de visita y desalojamos 795 mil 400 litros de agua residual. Estos trabajos se llevan a cabo manualmente y con ayuda de los equipos Vac-Con y Aquatech, dando como resultado la y rehabilitación de la red de alcantarillado sanitario existente.

Dimos prioridad aquellos puntos considerados como críticos, tal es el caso de la Glorieta la Luna, los andenes del mercado Adolfo López Mateos, Av. Plan de Ayala, Reforma, Teopanzolco, Lomas de Cortés, Estrada Cajigal, Rancho Cortés, Las Granjas, Ciudad Chapultepec, Alta Vista, Centro; por citar algunos.



**Estamos Contigo**