



PROGRAMA DE LABORES 2014 DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS

San Luis Potosí, S.L.P., a 29 de octubre del 2013.



DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CONTABILIDAD

ACCION	META	RESULTADO ESPERADO
CONTINUACION DE LA ADOPCIÓN NORMATIVA DE LA ARMONIZACIÓN CONTABLE, IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE OPERACIÓN DE CONTABILI-- DAD GUBERNAMENTAL Y DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	DAR CUMPLIMIENTO A LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNA- MENTAL	CONSOLIDACIÓN DE LA ARMONIZACIÓN CONTA-- BLE

RECURSOS FINANCIEROS

A C C I O N	M E T A	R E S U L T A D O E S P E R A D O
Elaboración, implementación y control del presupuesto anual de ingresos y egresos del Interapas.	Asignar y controlar los recursos en forma eficiente con base al presupuesto autorizado en base a los lineamientos de la contabilidad gubernamental	Operar en forma eficiente el presupuesto autorizado
Mantenimiento de los bienes inmuebles	Mantenimiento de RECURSOS FINANCIEROS e acuerdo a los requerimientos de las diferentes oficinas recaudadoras del organismo.	Es importante reflejar al exterior (usuarios que acuden) el buen mantenimiento de los muebles, ya que esto refleja orden y limpieza, y proporciona seguridad a los visitantes de que se están haciendo las cosas bien.
Proporcionar los servicios que requieran los usuarios del organismo, así como sus mismos compañeros de trabajo.	Elaborar el nivel de conocimiento de los políticas y procedimientos, así como los diferentes canales con que se cuentan para la resolución y orientación a todo el personal que tiene contacto con los usuarios del organismo.	Programar periódicamente evaluaciones al personal de cajas para determinar en que puntos requieren una mayor capacitación o información, hasta lograr una atención de excelencia hacia los usuarios que acuden al organismo.
Actualizar constantemente los manuales de procedimientos en todas las áreas de ingresos, principalmente el área de cajas.	Cada día la sociedad y la tecnología van marcando nuevas pautas y procedimientos de control en los ingresos recibidos por Interapas, y es nuestra obligación avanzar al mismo ritmo y un paso delante de lo que nos va empujando los cambios.	Capacitar permanentemente al personal en el uso de todas las herramientas proporcionadas por el organismo, no va a llevar a minimizar tiempos, tramites y resultados de la aplicación correcta y eficiente de los recursos recibidos.
Uso racional de los recursos y papelería e insumos de cómputo.	Lograr que cada peso gastado en la adquisición de los recursos materiales sea lo mejor utilizado, reflejara una correcta planeación presupuestal y poder tomar decisiones correctas.	Maximizar los recursos materiales que nos proporciona el organismo, mediante verificación periódica de sus inventarios físicos a cada oficina recaudadora.

RECURSOS FINANCIEROS

Con la entrada en vigor en el segundo semestre del Programa MIG, se plantea una reducción de personal.	Maximizando la hora hombre y su productividad, se creará una conducta en donde todos funcionaremos con el mismo ritmo en el engranaje del organismo y el resultado final, será, ahorro de mano de obra, de insumos, de sueldos, de tiempo y sobre todo el dar un resultado en el momento adecuado, de la forma esperada y con la decisión adecuada.	Crear conciencia a todos los niveles del departamento de la importancia de evitar errores, aplicar sanciones y corregir las fallas detectadas a tiempo. reducirá en % la emisión de actas por aclaraciones de inconsistencias en las pólizas de ingresos, se entrega la información limpia y a tiempo y además proporciona mayor seguridad en la toma de decisiones directivas y se reflejará en un mejor desempeño laboral.
Implementación de cajas móviles.	Llegar hasta el Usuario más lejano, proporcionará certidumbre ante la sociedad de que Interapas está compartiendo el esfuerzo de recolectar los recursos necesarios, con el mínimo esfuerzo por parte del Usuario y con la Seguridad de acudir periódicamente hasta su localidad para ahorrarle tiempo, dinero y esfuerzo en acudir a realizar sus pagos.	Maximizar la recuperación de la cartera vencida y corriente, tratar de fomentar en el usuario la obligación de realizar sus pagos para que se refleje en la inversión de nuevas tareas y acciones de renovar la red de agua o bien abrir nuevas áreas de suministro del vital líquido.
Usuarios en espera de atención en ventanillas del organismo.	Lograr que los usuarios utilicen las vías electrónicas de pago, y en lo posible crearle un ambiente agradable en su estancia en este organismo, redundara en A) Actitud más Afable. B) Cajeras y personal más dispuestos. C) Seguridad en saber que su estancia será provechosa y le evitará molestias y pérdida de tiempo en sus pagos y trámites.	Todo lo que el organismo invierta en lo anterior, se verá reflejado en los resultados de la recaudación. El plus que agreguemos a nuestro servicio, creará la actitud de pago en los usuarios del organismo y en el mejoramiento social, que al final, debe ser uno de los objetivos de cualquier empresa de servicios.
Coordinar el arranque del funcionamiento de la caseta de auto-pago (compra de equipo, capacitación del personal, seguridad, video cámaras, configuración del sistema de cobro Visual Matrix)	Funcionamiento de la caseta de auto-pago	Brindar comodidad a los usuarios de ahorro de tiempo para realizar sus pagos
Coordinar el arranque del funcionamiento del cajero automático (asignación del lugar adecuado del equipo, configuración de sistema de cobro Visual Matrix, reparación y pruebas del funcionamiento del equipo).	Funcionamiento del cajero automático	Brindar a los usuarios facilidad para realizar sus pagos las 24 horas del día, los 365 días del año.
Solicitar un sistema confiable y actualizado de facturación electrónica	Contar con un sistema de facturación Electrónica sin errores y actualizado según los requerimientos DEL SAT.	Emitir comprobantes requeridos por el SAT para el ejercicio 2014 (Cambio del CFD a CFDI9, así como evitar errores de emisión de facturas digitales .
Actualizar y o/ elaborar los convenios de cobro de tiendas de autoservicio y cajas populares.	Contar convenios de cobro que nos permitan tener un mejor control en los pagos recibidos en la tiendas de autoservicio y cajas populares	Estandarizar las políticas de cobro de todas las cajas externas

RECURSOS MATERIALES

ACCION	META	RESULTADO ESPERADO
Mantenimiento de los bienes inmuebles propios y arrendados.	Conservación de los mismos de acuerdo a las necesidades de las diferentes áreas, en razón de su uso y destino.	Dar cumplimiento a los estándares de limpieza, imagen y funcionalidad de los mismos.
Proporcionar los servicios generales que requieran los usuarios de los diferentes departamentos de este organismo	Cumplir cabalmente con los procedimientos establecidos para dar un servicio en coordinación con los proveedores asignados	Efectuar la supervisión adecuado de todos los trabajos asignados a los proveedores a si como el costo-beneficio.
Adquirir los materiales e insumos de las diferentes familias que componen el almacén general que demanden las diferentes áreas operativas y administrativas de este organismo operador.	Coordinar, ejecutar y supervisar el programa anual de adquisiciones en sus diferentes modalidades, evitando un sobre inventario en el almacén general.	Proveer en tiempo y forma los materiales e insumos que soliciten las diferentes áreas para cumplir con las necesidades requeridas de los usuarios y la ciudadanía en general.
Proyectar los mantenimientos preventivos menores y mayores de los vehículos de las direcciones de este organismo operador.	Preservación de los vehículos y el buen funcionamiento electromecánico, al igual que el buen uso por parte de los usuarios.	Reducir el tiempo de reparación en los talleres asignados, mayor rendimiento del vehículo y subyugar los costos de mantenimiento.
Coordinar la elaboración de manuales y procedimientos de los diferentes departamentos de la Subdirección de Recursos Materiales.	Actualización de los manuales y procedimientos de los departamentos de esta subdirección.	Procedimientos y manuales definidos a si como simplificados para su uso y aplicación en los diferentes departamentos.

RECURSOS HUMANOS

ACCION	META	RESULTADO ESPERADO
CON EL CONCURSO DE LA UNIDAD JURIDICA IMPLEMENTAR EL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO	REGISTRAR EN DOCUMENTO ANTE LA AUTORIDAD LABORAL COMPETENTE Y DAR DIFUSION INTERNA PARA SU IMPLEMENTACION	REGULAR O NORMAR LAS CONDICIONES LABORALES QUE DEBEN SER OBJETO DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA POR LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ORGANISMO
IDENTIFICAR CON LA PARTICIPACION DE LOS TITULARES DE LAS DIRECCIONES DE AREA Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS, LAS NECESIDADES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL PERSONAL (DE DESARROLLO)	ELABORAR EL PLAN ANUAL DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO	CUMPLIR EL PROGRAMA DE CAPACITACION EL CUAL PERMITIRA INCREMENTAR LA ADQUISICION DE CONOCIMIENTOS Y MEJORA DE ACTITUD. EN SU CASO CERTIFICAR PERSONAL EN EL AMBITO DE SU COMPETENCIA LABORAL (documentar)
CON EL CONCURSO DE INSTRUCTORES TECNICOS IMPLEMENTAR CURSOS DE CAPACITACION (CAPACITACION TECNICA)	IDENTIFICAR OPCIONES A COSTOS ACEPTABLES QUE PERMITA IMPLEMENTAR CURSOS TECNICOS	PROPORCIONAR EL ENTRENAMIENTO REQUERIDO AL PERSONAL OPERATIVO PARA ESTANDARIZAR METODOS DE TRABAJO
PREVIO RESULTADO DE UN ESTUDIO ACTUARIAL DETERMINAR LA CONVENIENCIA DE ESTABLECER UN FONDO DE PENSIONES	DEFINIR Y ESTABLECER UNA POLITICA EN MATERIA DE PENSIONES Y JUBILACIONES PARA LOS TRABAJADORES DEL ORGANISMO	CREAR UN FONDO DE RESERVA ECONOMICA QUE PERMITA EN UN FUTURO CUBRIR PASIVOS LABORALES POR CONCEPTO DE PENSIONES Y/O JUBILACIONES
COORDINAR LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS PARA PROPORCIONAR MEDIANTE HOSPITAL CERTIFICADO LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES A LOS TRABAJADORES Y RESPECTIVOS BENEFICIARIOS	APLICAR POLITICAS DE OPERACION Y PROCEDIMIENTOS TENDIENTES A LOGRAR LA CORRECTA ADMINISTRACION DE ESTA OBLIGACION LABORAL	PROPORCIONAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS MEDICOS DE CALIDAD AL PERSONAL Y SUS BENEFICIARIOS

RECURSOS HUMANOS

<p>CON EL CONCURSO DE LAS DIFERENTES AREAS OPERATIVAS IMPLEMENTAR CURSOS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO</p>	<p>ELABORAR UN PROGRAMA PREVIA NECESIDAD MANIFIESTA CON EL APOYO DE INSTRUCTORES ESPECIALIZADOS EN LA MATERIA</p>	<p>CUIDAR LA INTEGRIDAD FISICA DEL TRABAJADOR A TRAVES DE MEDIDAS PREVENTIVAS DE ACCIDENTES A LOS QUE ESTARIAN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES</p>
<p>FOMENTAR ACTIVIDADES DE CARÁCTER SOCIAL, CULTURA Y DEPORTIVAS</p>	<p>CON EL CONCURSO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA DEFINIR UN PROGRAMA CON BASE EN APLICACIÓN DE CUESTIONARIO PARA OBTENER GUSTOS Y PREFERENCIAS</p>	<p>INTEGRACION DEL PERSONAL QUE PROPICIE LA MEJORA DEL AMBIENTE LABORAL</p>
<p>INTEGRAR CIRCULOS DE ESTUDIOS PARA LOS TRABAJADORES QUE NO HAYAN CONCLUIDO SUS ESTUDIOS A NIVEL PRIMARIA Y SECUNDARIA</p>	<p>CON EL APOYO DEL I.N.E.A. REALIZAR EVALUACION DIAGNOSTICA PARA DEFINIR CUANTO PERSONAL TIENE EL INTERES DE PARTICIPAR</p>	<p>INCREMENTAR EL NIVEL DE ESCOLARIDAD DEL PERSONAL</p>
<p>IMPLEMENTAR SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y SISTEMA DE CONTROL DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS MEDICOS</p>	<p>MEDIANTE LA ADQUISICION DE SOFTWARE Y HARDWARE QUE CUBRAN NECESIDADES DE CONTROL Y MODERNIZACION DE LOS SISTEMAS Y REGISTROS</p>	<p>MEJORAR EN TIEMPO Y RESULTADOS LOS PROCESOS ORDINARIOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS</p>



DIRECCION DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE POZOS



ACCIÓN	META	INDICADOR
<p>Dar mantenimiento y/o reposición de macro medidores del a las fuentes de abastecimiento del las 126 fuentes de abastecimiento.</p>	<p>Tener en operación confiable la medición de las Fuentes de Abastecimiento y con ello obtener eficiencias físicas mas acertadas</p>	<p>Porcentaje de medidores con medición precisa</p>
<p>Sectorizar las zonas de distribución para una mejor y equitativa distribución de agua para abatir el desabasto en aquellas zonas que ya se tienen identificadas como falta del recurso.</p>	<p>Mejoramiento en el Abastecimiento de Agua</p>	<p>Mejorar los índices de satisfacción de las necesidades de los usuarios, así como una mejor facturación.</p>
<p>Mantener como permanente un programa preventivo de desazolve en las redes de drenaje, colectores y subcolectores, así como la construcción de Colectores Pluviales, mismos que se están llevando a cabo de acuerdo con los Programas de Obras e Inversiones del Organismo.</p>	<p>Evitar las crisis que por inundaciones se han venido presentando los últimos tiempos.</p>	<p>Prevenir y dejar a salvo los sectores que se ven afectados por inundaciones eventualmente.</p>
<p>Reingeniería Operativa Laboral</p>	<p>Integrar brigadas en el área operativa con personal viable a reubicar, integrar brigadas de monitoreo que realicen recorridos permanentes en instalaciones de fuentes de abastecimiento que cuenten con operario asignado.</p>	<p>Reducir el impacto económico por concepto de pago de tiempo extra y por contratación de personal.</p>

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE POZOS



ACCIÓN	META	INDICADOR
Sustituir equipos que actualmente operan con eficiencias menores al 45%	Incrementar la eficiencia electromecánica a un valor mínimo del 65% en 21 pozos que actualmente operan con una eficiencia electromecánica inferior al 45% la cual es baja debido al abatimiento del pozo o al desgaste del equipo instalado.	Ahorrar anualmente 5 millones de kilowats por año representando un promedio anual de 8.8 millones de pesos por año
Bajar correctivos a Equipos electro-mecánicos mediante visitas predictivas a los mismos	Realizar 2,000 verificaciones en pozos y rebombes.	Bajar el numero de acciones en mantenimiento correctivo y dar continuidad en el funcionamiento de los equipos de bombeo.
Realizar mantenimiento preventivo a motores de las fuentes de abastecimiento preventivo en lubricación a motores de las fuentes de abastecimiento.	165 motores con un programa trimestral de 660 acciones.	Revisar mediante el programa trimestral el cumplimiento del programa en tiempo y forma.
Realizar Mantenimiento eléctrico a los arrancadores de bombas de pozos y rebombes.	Realizar 70 acciones del total de 290 arrancadores instalados	Revisar mediante el programa trimestral el cumplimiento del programa en tiempo y forma.
Instalar y adecuar de bancos de capacitores en las fuentes de abastecimiento para bajar costos por penalización de bajo F.P. aplicado por C.F.E.	Cambio, adquisición y /o reubicación de 15 equipos	Revisar la facturación mensual de C.F.E. y monitoreo con analizador de redes eléctricas la fuentes de abastecimiento y rebombes para evitar la penalización por bajo factor de potencia.
Reparaciones mayores a equipos electromecánicos de fuentes de abastecimiento y Rebombeo	74 equipos de bombeo, turbina vertical y maniobras	Mantener en optimas condiciones los equipos de bombeo y rebombeo de las fuentes de abastecimiento para un abastecimiento continuo a las redes de distribución
	60 bombas sumergibles y maniobras	Mantener en optimas condiciones los equipos de bombeo y rebombeo de las fuentes de abastecimiento para un abastecimiento continuo a las redes de distribución
	85 equipos entre: motores, transformadores, arrancadores y mantenimiento eléctrico	Optimizar el funcionamiento de los equipos que controlan las fuentes de abastecimiento para mantener un abastecimiento continuo.

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE POZOS



ACCIÓN	META	INDICADOR
Revisar y registrar 190 recibos de consumo de energía eléctrica que emite C. F. E. mensualmente.	Revisión del 100% de los recibos y las facturas	Registrar información en recibos emitidos por C. F. E. y análisis para la mejora de eficiencia.
Medir y registrar parámetros electromecánicos para obtener eficiencias en los equipos electromecánicos.	Monitorear 125 sistemas de bombeo	Registrar parámetros para valorar las eficiencias de los sistemas de bombeo para adecuar y realizar los proyectos electromecánicos.
Reducir los costos de operación en sistemas de bombeo	Aplicación programas de rehabilitación a 15 equipamientos electromecánicas en los sistemas de bombeo	El cambio de equipos electromecánicos coordinados con el área de Planeación apoyados en los programas APAZU, PRODDER Y PROMEN.
Registrar lecturas de la macro medición en fuentes de abastecimiento y calcular el volumen de extracción por municipio Normatividad por CNA	126 registros	Eficiencia física: cuantificación del caudal de extracción.
Registro de lecturas y calculo de volumen de extracción por municipio	Elaboración de 4 informes trimestrales	Eficiencia física: cuantificación del caudal de extracción.
Reposición de macro-medidores dañados	La adquisición de 10 macro-medidores	Eficiencia física: cuantificación del caudal de extracción.
Rehabilitación de pozos	Del inventario de pozos serán seleccionados 10 de los de urgente rehabilitación.	Recuperación del 10% del volumen actual de operación por cada pozo
Toma de video en interior de pozos	Video en 20 pozos	
Desazolve, cepillado y sumergencia a pozos para aumentar su vida útil	10 pozos serán programados a mantenimiento.	Incremento en 40 litros por segundo del volumen actual de extracción.
Sustituir aquellos Pozos que por su bajo caudal y antigüedad es necesaria su reposición, en zonas o colonias que muestran un incremento poblacional no acorde al suministro que proporcionan algunas fuentes de extracción , perforando nuevos pozos en sustitución de aquellos, que redundan en beneficio de rendimiento en cuanto al volumen producido y que beneficia a una zona mayor.	Perforación de 4 Pozos (Dos en San Luis Potosí y Dos en Soledad de Graciano Sánchez)	Mejorar el abasto en zonas de conflicto por la escasez de agua, así como mejorar la eficiencia electromecánica, llegando al ahorro en el pago de energía eléctrica.

SANEAMIENTO Y CALIDAD DEL AGUA



ACCIÓN	META	INDICADOR
Muestreo y caracterización de fuentes de abastecimiento subterráneas para verificación de la NOM-127	Muestreo y análisis mediante el Laboratorio de Calidad del Agua del INTERAPAS para realizar la caracterización física, química y microbiológica en 134 pozos.	Vigilar los estándares de la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, en cumplimiento a lo establecido por la NOM-SSA1-179-1998
Monitoreo operativo potabilizadoras	Monitoreo diario (días hábiles) de características fisicoquímicas para el control operativo en potabilizadoras	Verificación de parámetros de control de proceso: turbiedad, color, pH y SDT.
Monitoreo agua potabilizada	Realizar análisis trimestral de agua potabilizada en plantas.	Vigilar los estándares de la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, en cumplimiento a lo establecido por la NOM-SSA1-179-1998
Atención a quejas de calidad del agua	Atender todas las quejas por desviaciones de calidad del agua en tomas, realizando la revisión pertinente y turnadas al área de mantenimiento de redes y/o tomas para su solución.	Verificar que el agua suministrada a los usuarios es de la calidad establecida por la NOM-127-SSA1-1994
Reuniones COEPRIS / INTERAPAS	Llevar a cabo reuniones mensuales de seguimiento a observaciones de la COEPRIS relacionadas con la calidad y desinfección del agua para uso y consumo humano.	Atender de manera mas ágil las observaciones realizadas por COEPRIS
Reuniones Intersecretariales	Asistencia al 100% de las reuniones intersecretariales relacionadas con la calidad del agua	Seguimiento y acciones relacionadas con el agua para uso y consumo humano, prevención de enfermedades gastrointestinales.
Monitoreo descargas sin tratamiento	Dar seguimiento a la ejecución de dos muestreos mensuales compuestos en cada una de las descargas sin tratamiento mediante un Laboratorio Acreditado,	Dar cumplimiento a la LFD, así como calcular los derechos federales a cubrir
Captura de análisis de usuarios, con datos técnicos de la caracterización de sus vertidos al drenaje municipal y que sustentan la aplicación de las tarifas por contaminantes.	Capturar y procesar el 100% de la información presentada por las empresas, para generar de manera trimestral el cobro correspondiente por concepto de saneamiento	Realizar el 100% de la aplicación de las tarifas por contaminantes de los usuarios registrados

SANEAMIENTO Y CALIDAD DEL AGUA



ACCIÓN	META	INDICADOR
Aplicación de las facultades de inspección y verificación en materia de control y prevención de afectación a la infraestructura de los sistemas públicos de drenaje y plantas de tratamiento, se llevarán diligencias en empresas o puntos de descarga.	Realizar 50 visitas en establecimientos, empresas y puntos de generación de aguas residuales.	Verificar las descargas de aguas residuales para requerir el cumplimiento de los LMP, así como cobro por concepto de saneamiento
Actualización de Condiciones Particulares de Descarga	Actualizar la vigencia de todas las CPDs cuya vigencia haya fenecido	Contar con la actualización de todos los usuarios con CPDs establecidas
Calculo de adeudos en materia de aprovechamiento de agua residual	Determinar de manera mensual el adeudo por aprovechamiento de agua residual de concesiones vigentes	Cobrar, a través de la Dirección Comercial, el 100% del aprovechamiento de agua residual
Potabilización de agua superficial conforme los LMP	Realizar la potabilización del 100% de agua superficial respetando los LMP	Entregar agua a los usuarios con la calidad establecida por la Normatividad aplicable
Mantenimientos preventivos en plantas potabilizadoras	Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos para mantener en operación continua la producción de agua potabilizada	Reducir al mínimo los paros en las plantas por cuestiones de funcionamiento de equipamiento

MANTENIMIENTO DE DRENAJES



ACCIÓN	META	INDICADOR
La ejecución del programa preventivo de desazolve en Colectores Pluviales y Sanitarios, acorde con los programas de inversión del Organismo Operador.	Evitar las inundaciones que se han presentado anteriormente.	Prevenir y dejar a salvo los sectores que se ven afectados por inundaciones.
Limpieza y desazolve de redes de alcantarillado de acuerdo a las incidencias de reportes del sistema Acuatel.	Incrementar 5% mínimo la cantidad de m.l. desazolvados para llegar a la cantidad de 540,000 m.l.	Atención al 100% de los reportes correctivos de usuarios por sistema telefónico, por escrito o en forma personal.
Limpieza y desazolve de pozos de visita de acuerdo a las incidencias de reportes del sistema de Acuatel.	Incrementar 5% mínimo la cantidad de pozos de visita desazolvados para llegar a la cantidad de 12,000 P.V.	Atención al 100% de los reportes correctivos de usuarios por sistema telefónico, por escrito o en forma personal
Limpieza y desazolve de Bocas de Tormenta de acuerdo a las incidencias de reportes del sistema Acuatel.	Incrementar 5% Mínimo la cantidad de Bocas de Tormenta desazolvadas para llegar a la cantidad de 1,345 B.T.	Atención al 100% de los reportes correctivos de usuarios por sistema telefónico, por escrito o en forma personal

ENTUBACIÓN

ACCIÓN	META	INDICADOR
Presupuestos para tomas nuevas a petición del usuario	698 presupuestos	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012
Instalacion de tomas nuevas (no se incluyen fraccionadores, zonas industriales y centros comerciales)	318 tomas individuales	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012
Cambios de tubería en tomas domesticas por antigüedad y fracturas en materiales.	4488 cambios de tubería en tomas domesticas	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012
Bombeo y revision de tomas por baja presion	4980 tomas domesticas revisadas	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012
Clausura de tomas no autorizadas, que hacen uso de los servicios públicos de agua potable	36 clausuras de conexiones al sistema no autorizadas	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012
Reparacion de fugas en tomas, reportadas por usuarios	8580 reparaciones por fuga u otras fracturas en toma	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012
Reparacion de toma, cuando se reporta bajo caudal o por cambios de calidad en el agua de suministro.	660 tomas reparadas	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012
Reubicacion de cuadro e instalacion de micromedidores	264 reubicaciones	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2012

REDES DE DISTRIBUCIÓN

ACCIÓN	META	INDICADOR
Sectorización de las zonas de distribución en distritos hidrométricos, que permitan una distribución equitativa, eficientizando la entrega de agua a los usuarios mediante un incremento en el control del sistema	Mejoramiento en el Abastecimiento de Agua	Mejorar los índices de satisfacción de las necesidades de los usuarios, incrementando la fiabilidad del sistema, así como una mejor facturación.
Reingeniería Operativa laboral en brigadas de redes de distribución y regularización de estatus laboral.	Integración de brigadas en el área operativa con personal de nuevo ingreso y actual susceptible a reubicar. Integrar brigadas de monitoreo que realicen recorridos permanentes en instalaciones de fuentes de abastecimiento que no cuenten con operario asignado	Reducir el impacto económico por concepto de pago de tiempo extra , así como contratación de personal .
Reparación de fugas en redes secundarias y líneas principales	1,122 reparaciones	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2013.
Instalación, reposición y rehabilitación de válvulas	120 válvulas de diferentes diámetros	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2013.
Interconexión de redes	1211 meros de interconexión en diferentes diámetros	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2013.
Sondeos de redes de distribución	660 metros desazolvados	Las acciones programadas, se proyectan con un 10% de mejora con respecto al año 2013.
Rehabilitación y/o reposición de líneas primarias de conducción, insuficientes o por término de vida útil.	1,700 metros	Mejora en las condiciones de distribución, presión y volumen, así como en la calidad del Agua
Restitución y rehabilitación de tanques de almacenamiento y rebombes	6 tanques (maya mil, Prados I y II, san Leonel, Himalaya y Lomas IV)	Mejora sustancial en los volúmenes de distribución disponibles y en la calidad del agua suministrada.

REDES DE DISTRIBUCIÓN

ACCIÓN	META	INDICADOR
Equipamiento de brigadas y personal de apoyo a redes de distribución	9 brigadas y personal de enlace administrativo	Incremento en el tiempo de respuesta a reportes de usuarios y mejora de la imagen institucional



DIRECCION DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

DIRECCION DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

ACCIÓN	META	RESULTADO ESPERADO
Planeación para mejorar y ampliar la infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial.	Actualización del Proyecto Estratégico de INTERAPAS, y la zona de jurisdicción de INTERAPAS y la zona de factibilidades.	Actualizar Proyecto estratégico Diagnóstico de Planeación Integral y la zona de factibilidad de prestación del servicio a nuevos fraccionamientos.
Coordinación y Supervisión del Programa Hidráulico Integral (PHI) de la ZMSLP.	Llevar a cabo la coordinación y supervisión de todas las obras y acciones del PHI.	Supervisión de los 4 proyectos del PHI: 1) Sistema de Agua Potable El Realito en coordinación con la CEA; 2) , PTAR El Morro en coordinación con la CEA; 3) Programa MIG y 4) Manejo de Agua Pluvial, en coordinación con municipio, CEA y CONAGUA.
Estudios y proyectos para mejorar infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial.	Elaborar los estudios y proyectos solicitados por los Usuarios, Junta de Mejoras, Municipios y gobierno del Estado.	Elaboración de 20 proyectos.
Estudios y proyectos para ampliar la cobertura de la infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial.	Elaborar los estudios y proyectos requeridos por INTERAPAS para ampliar infraestructura.	Elaboración de 20 proyectos.
Revisión y autorización de estudios y proyectos de infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial.	Revisar y autorizar todos los proyectos elaborados por fraccionadores.	Revisión de 75 proyectos.
Construcción de obras y acciones para renovación y mejora de la infraestructura de agua y drenaje.	Elaborar los proyectos, programas, gestión y licitaciones de obras y acciones de agua potable.	Obras y acciones: 5 de PROME, 40 de PRODDER, 5 de APAZU.
Supervisión y administración de obras y acciones ejecutadas por INTERAPAS.	Supervisión de la totalidad de obras contratadas por INTERAPAS	Supervisión de obras y acciones: a) Rehabilitación y drenaje: 150; b) Bacheos: 200; c) Rejillas y brocales: 200.
Supervisión de obras y acciones ejecutadas por Terceros.	Supervisión de obras contratadas por gobierno del Estado, Municipios, fraccionadores y relacionadas con sistemas de agua potable y alcanarillado	Supervisión de obras y acciones: Fraccionadores: 75; Gobierno del Estado: 10; Municipios: 50.
Crecimiento Urbano	Incorporación de nuevas tomas de desarrollos urbanos	Incorporar 3,000 nuevas tomas.
Estudios de Factibilidad	Elaboración de Estudios de Factibilidad de nuevos desarrollos urbanos.	Elaboración de 110 estudios de Factibilidad
Atención de fraccionamientos o nuevos desarrollos urbanos	Aplicar el procedimiento de la Ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí y lineamientos de fraccionamientos.	Atender 125 solicitudes para 3,200 tomas
Revisión y regularización de fraccionamientos y Desarrollos Urbanos.	Visitas de inspección y procedimientos de regulación de fraccionamientos y desarrollos urbanos	Regularización con procedimientos administrativos de: 28 Fraccionamientos y desarrollos urbanos. Entrega Recepción de 60 fraccionamientos.
Revisión proyectos y acciones del Programa de Manejo Integral de la Gestión (MIG)	Revisión de proyectos ejecutivos de agua potable	Revisión de Proyectos ejecutivos: 5 sectores
Supervisión Obra Programa de Manejo Integral de la Gestión (MIG).	Mantener estrecha vigilancia en la ejecución de obras del MIG	Supervisión en 20 obras y acciones.



DIRECCION DE COMERCIAL

DIRECCION DE COMERCIAL



ACCIÓN	META	RESULTADO ESPERADO
Actualización del padrón de usuarios	Obtener, organizar, mantener y proporcionar información de todos los usuarios que integran el mercado del organismo operador, conteniendo su identificación, características, ubicación y estado de los servicios, de manera oportuna y confiable.	Actualizar el padrón con 50,000 cuentas en base a la implementación del programa de mejora .
Incidencias de facturación y toma de lecturas	Revisar las incidencias en campo para facturar los volúmenes congruentes al predio.	Reubicación de medidores para una mejor toma de lectura en base a MIG.
Proceso de toma de lectura	Implementar y desarrollar un proceso de lectura más tecnificado.	Mejorar la eficiencia de un 75% a un 80% en base a la instalación de 10,000 medidores IUSA.
Instalar nuevos medidores	Instalar 20,000 medidores	Lograr una cobertura de micro medición de un 65% donde se instalaron 20,000 medidores con empresas externas y personal del organismo en base al programa MIG
Implementar un sistema de información geográfica.	Fortalecer y actualizar el sistema de información del padrón de usuarios, implementando un SIG durante el primer semestre.	Actualizar el padrón de usuarios, que nos permita reorganizar las rutas de tomas de lecturas y entrega de recibos mejorar el porcentaje de medición en un 80%
Tomas clandestinas	Sancionar y regularizar tomas clandestinas detectadas y reportadas por las diferentes áreas y de acuerdo al reporte de actualización del padrón de usuarios.	Regularizar un promedio de 2,000 tomas
Reimplementar el Programa de Atención a Personas de la 3a. Edad, Discapacitados y Mujeres Embarazadas.	Lograr que la atención sea inmediata sin que tengan que esperar en la fila.	Evitar quejas de los usuarios por el tiempo de espera y atención.

DIRECCION DE COMERCIAL



Capacitación del personal del Area de Atención a Usuarios, es decir sensibilizarlos para la atención.	Mejorar la atención al usuario que sienta que su queja o problema realmente es escuchada y atendida.	Mejorar la imagen logrando que el usuario tenga la certeza que su queja o aclaración es tomada en cuenta.
Implementación de un muro a pizarron (pantallas) dando a conocer a los usuarios los Procedimientos de Ajustes a la Facturación, así como la Ley de Cuotas y Tarifas vigentes	Dar a conocer a los usuarios los procedimientos internos para la aplicación de las Correcciones a la facturación.	Evitar confusión con el usuario que desea que los trámites sean simples y rápidos.
Reimplementar el Programa de Mejoramiento de la imagen de las oficinas Centro y Soledad de Graciano Sánchez	Que el usuario visualice nuestras oficinas como un lugar limpio y cómodo. Unificando los colores, mobiliario y equipos.	Mejorar la imagen del Organismo.
Realizar la impresión de trípticos y dísticos con los Procedimientos de Ajustes a la Facturación, Ley de Cuotas y Tarifas y seguimiento de los reportes.	Dar a conocer a los usuarios los procedimientos internos agilizando en forma inmediata su distribución, ya que serán entregados a los usuarios en el Área de Atención a Usuarios.	Mejorar la imagen del Organismo.
Modificar el esquema del procedimiento administrativo de ejecucion	Aplicar gastos de ejecucion al usuario moroso, para brindar insentivos economicos al personal	Mejorar la eficiencia del proceso en 20% y reducir los costos del mismo a \$0.00
Realizar supervisiones de campo para detectar infracciones a la ley de aguas	Detectar y sancionar 2000 infracciones a la ley	Generar ingresos y mejorar la cultura del agua
Mejorar el esquema de planeacion de cortes para aumentar la cantidad de cortes a realizar	Realizar 14,000 cortes al mes	Incrementar los ingresos por los conceptos de cortes y reconexiones en 15%
Segmentar la cartera pública para gestionar segmentos con presupuesto propio para cubrir servicios	Regularizar en un 80% este segmento	Reducir la cartera publica en un 15%
Supervisar el 50% de los cortes y reconexiones	supervisar 7,000 cortes al mes	mejorar en un 15% la eficiencia del proceso



**UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Y CULTURA DEL AGUA**

COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA

ÁREA	ESTRATEGIA	TÁCTICA	CÓMO SE HACE	CUÁNDO SE HACE	RESPONSABLE	INICIO	TERMINO	INDICADOR	META U OBJETIVO	OBSERVACIÓN	INDICADOR CLAVE QUE AFECTA
COMUNICACIÓN SOCIAL	CULTURA DEL AHORRO DEL AGUA.	CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN	A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA (PERIÓDICOS Y REVISTAS), ELECTRÓNICA (RADIO Y TV) Y DIGITAL (PORTALES INFORMATIVOS)	UNA VEZ AL AÑO.	TITULAR DEL ÁREA	FEBRERO	ABRIL	DIRIGIDO A LAS PERSONAS QUE HABITAN EN LA ZM DE SLP, SOLEDAD Y CSP	337 MIL USUARIOS	APOYO AL ÁREA DE CULTURA DEL AGUA DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS	SENSIBILIZAR EN MATERIA DE CULTURA DEL AGUA DEL AHORRO Y USO RESPONSABLE DEL AGUA A LOS HABITANTES DE LA ZM DE SLP, SOLEDAD Y CSP
COMUNICACIÓN SOCIAL	OBRAS Y ACCIONES DEL INTERAPAS	CAMPAÑA DE DIFUSIÓN	A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA (PERIÓDICOS Y REVISTAS), ELECTRÓNICA (RADIO Y TV) Y DIGITAL (PORTALES INFORMATIVOS)	UNA VEZ AL AÑO.	TITULAR DEL ÁREA	MAYO	AGOSTO	DIRIGIDO A LAS PERSONAS QUE HABITAN EN LA ZM DE SLP, SOLEDAD Y CSP	337 MIL USUARIOS	APOYO A DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	INFORMAR A LOS HABITANTES DE DE LA ZM DE SLP., SOLEDAD Y CSP DE LAS OBRAS Y ACCIONES DEL INTERAPAS.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA

COMUNICACIÓN SOCIAL	PROGRAMA DE PAGO OPORTUNO DEL AGUA (MOROSOS) Y PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA	CAMPAÑA DE DIFUSIÓN	A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA (PERIÓDICOS Y REVISTAS), ELECTRÓNICA (RADIO Y TV) Y DIGITAL (PORTALES INFORMATIVOS)	UNA VEZ AL AÑO	TITULAR DEL ÁREA	OCTUBRE	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LOS USUARIOS MOROSOS.	90 MIL USUARIOS	APOYO A LA DIRECCIÓN COMERCIAL.	EFICIENCIA COMERCIAL E INCENTIVAR EL PAGO DE LOS USUARIOS MOROSOS DEL INTERAPAS.
COMUNICACIÓN SOCIAL	MEJORA DE EXTERNA	GENERAR INFORMACIÓN DEL QUEHACER DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	A TRAVÉS DE COMUNICADOS DE PRENSA Y ENTREVISTAS EN VIVO EN RADIO, TV Y PORTALES INFORMATIVOS DIGITALES (VOCERO DE COMUNICACIÓN SOCIAL).	LOS 365 DÍAS DEL AÑO	TITULAR DEL ÁREA/DIRECTOR GENERAL	ENERO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITA (PERIÓDICOS Y REVISTAS), ELECTRÓNICA (RADIO Y TV) Y DIGITALES (PORTALES INFORMATIVOS)	USUARIOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	GENERACIÓN CONSTANTE DE INFORMACIÓN DE LAS OBRAS Y ACCIONES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	MEJORAR LA PERCEPCIÓN PÚBLICA DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA

COMUNICACIÓN SOCIAL	MEJORA DE COMUNICACIÓN EXTERNA.	DAR A CONOCER LAS OBRAS Y ACCIONES QUE REALIZA EL INTERAPAS A TRAVÉS DEL USO DE LAS REDES SOCIALES (PÁGINA INSTITUCIONAL, FACEBOOK Y TWITTER)	MANEJO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL USO DE LAS REDES SOCIALES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	LOS 365 DÍAS DEL AÑO	TITULAR DEL ÁREA/DIRECTOR GENERAL	ENERO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LOS HABITANTES DE ZM DE SLP, SOLEDAD Y CSP.	USUARIOS DEL SISTEMA ELECTRÓNICO INTERNET	GENERACIÓN Y ALIMENTACIÓN CONSTANTE DE INFORMACIÓN DE LAS OBRAS Y ACCIONES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS, ASÍ COMO LEYES, REGLAMENTOS, Y LICITACIONES PÚBLICAS.	EN CUMPLIMIENTO A LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE S.L.P.
COMUNICACIÓN SOCIAL	MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	PERIÓDICO MURAL	PUBLICACIÓN DE ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS	PUBLICACIÓN BIMESTRAL	TITULAR DEL ÁREA	ENERO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	780 TRABAJADORES	CONOCIMIENTO POR PARTE DEL PERSONAL DEL QUEHACER DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	EFICIENTIZAR EL TRABAJO DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA

COMUNICACIÓN SOCIAL	MEJORA DE COMUNICACIÓN INTERNA	REVISTA INTERNA INTERAGUA	PUBLICACIÓN DE ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS	PUBLICACION MENSUAL	TITULAR DEL ÁREA	ENERO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	780 TRABAJADORES	CONOCIMIENTO POR PARTE DEL PERSONAL DEL QUEHACER DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	EFICIENTIZAR EL TRABAJO DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.
COMUNICACIÓN SOCIAL	MEJORA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	INFORME SEMESTRAL Y ANUAL DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS	ACCIONES Y ACTIVIDADES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS	PUBLICACIÓN SEMESTRAL/ANUAL	TITLAR DEL ÁREADIRECCIONES Y UNIDADES	JUNIO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO, CONGRESO DEL ESTADO, GOBIERNO DEL ESTADO, JUNTA DE GOBIERNO, CONSEJO CONSULTIVO, CABILDOS DE LOS AYUNTAMIENTOS DE SLP, SOLEDAD Y CSP, ASÍ COMO A LA SOCIEDAD EN GENERAL.	337 MIL USUARIOS	CONOCIMIENTO DE LAS OBRAS Y ACCIONES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	EN CUMPLIMIENTO A LA LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO Y LA LEY DE AGUAS DEL ESTADO DEL ESTADO DE S.L.P.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA

SISTEMA TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A USUARIOS ACUATEL 073	ATENCIÓN A REPORTES Y MEJORA DE LA ATENCIÓN A USUARIOS	INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS.	ACCIONES Y RESULTADOS DEL SISTEMA TELEFÓNICO ACUATEL 073 Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN, IMPRESOS Y ELECTRÓNICOS. ASÍ COMO LA ATENCIÓN A LAS REDES SOCIALES A TRAVÉS DE PÁGINA INSTITUCIONAL, FACEBOOK Y TWITTER.	PUBLICACIÓN MENSUAL	COORDINADOR DEL SISTEMA TELEFÓNICO ACUATEL 073	ENERO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LOS INTEGRANTES DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y CONSEJO CONSULTIVO DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	337 MIL USUARIOS	APOYO A LAS DIRECCIONES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, PLANEACIÓN Y CONSTRUCCIÓN, COMERCIAL, COORDINACIÓN DE ATENCIÓN SOCIAL Y DIRECCIÓN GENERAL	ATENCIÓN INMEDIATA A LOS REPORTES GENERADOS A TRAVÉS DE ESTE MEDIO Y MEJORA EN LA ATENCIÓN CIUDADANA.
CULTURA DEL AGUA	CONMEMORAR EL DÍA MUNDIAL DEL AGUA 2013	PARTICIPACIÓN DE AUTORIDADES DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO E INSTITUCIONES EDUCATIVAS.	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE ESTE EVENTO.	UNA VEZ AL AÑO	CULTURA DEL AGUA	MARZO	MARZO	DIRIGIDO A LOS HABITANTES DE LA ZM DE SLP, SOLEDAD Y CSP	337 MIL USUARIOS	UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA ORGANIZA Y COORDINA EL EVENTO.	DIFUNDIR Y ENCABEZAR LOS EVENTOS CONMEMORATIVOS DEL AGUA EN DE S.L.P.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA

CULTURA DEL AGUA	PROGRAMA DE CULTURA DEL AGUA 2014	PARTICIPACIÓN DE AUTORIDADES DE LOS TRES NIVELES DE GOBIERNO E INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN CONJUNTO CON EL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DEL PROGRAMA DE CULTURA DEL AGUA 2014.	UNA VEZ AL AÑO	CULTURA DEL AGUA	OCTUBRE	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LOS HABITANTES DE LA ZM DE SLP, SOLEDAD Y CSP. A PROMOTORES EXTERNOS Y RESPONSABLES DE CULTURA DEL AGUA	328 MIL USUARIOS	UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA ORGANIZA Y COORDINA EL EVENTO.	ENCABEZAR LOS EVENTOS EN LA PLAZA PÚBLICA Y ORGANIZAR CURSOS Y TALLERES DE CAPACITACIÓN, ASÍ COMO MATERIALES INÉDITOS, ENTRE OTROS.
CULTURA DEL AGUA	SENSIBILIZAR Y CONCIENTIZAR A ESCOLARES EN CULTURA DEL AGUA	PARTICIPACIÓN DE ESCOLARES DE NIVEL INICIAL, PRIMARIA, SECUNDARIA, MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR.	PLÁTICAS CON EQUIPO MULTIMEDIA EN LOS ESPACIOS DE CULTURA DEL AGUA DE SLP, SOLEDAD Y CSP Y EN LOS CENTROS EDUCATIVOS.	CICLO ESCOLAR	CULTURA DEL AGUA	CICLO ESCOLAR	CICLO ESCOLAR	DIRIGIDO A ALUMNOS DEL SISTEMA EDUCATIVO DE LA ZM DE SLP. SOLEDAD Y CSP	20 MIL ALUMNOS	RESPONSABLES DE CULTURA DEL AGUA PARA LLEVAR A CABO ESTE PROGRAMA.	AUMENTAR EL NÚMERO DE ESCOLARES CAPACITADOS EN EL CUIDADO Y USO RESPONSABLE DEL AGUA.
CULTURA DEL AGUA	SENSIBILIZAR AL PÚBLICO EN GENERAL EN CULTURA DEL AGUA.	PARTICIPACIÓN DE GENERAL.	PLÁTICAS CON EQUIPO MULTIMEDIA EN ESPACIOS DE CULTURA DEL AGUA DE SLP, SOLEDAD Y CSP Y/O ESPACIOS, ÁREAS DE TRABAJO O SALAS DE JUNTAS.	PERMANENTE	CULTURA DEL AGUA	ENERO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES, CLUBES, JUNTAS DE MEJORAS Y PÚBLICO EN GENERAL.	5 MIL PERSONAS	RESPONSABLES DE CULTURA DEL AGUA PARA LLEVAR A CABO ESTE PROGRAMA.	AUMENTAR EL NÚMERO DE PERSONAS DE TODOS LOS SECTORES DE LA SOCIEDAD CAPACITADAS EN CULTURA DEL AGUA.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA

CULTURA DEL AGUA/DISEÑO GRÁFICO	MEJORAR LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE CULTURA DEL AGUA A TRAVÉS DE NUEVOS ESQUEMAS GRÁFICOS.	IMPLEMENTAR NUEVO ESQUEMA GRÁFICO DEL PROGRAMA DE CULTURA DEL AGUA	EN LAS PLÁTICAS DEL PROGRAMA DE CULTURA DEL AGUA.	CICLO ESCOLAR	CULTURA DEL AGUA Y DISEÑO GRÁFICO	CICLO ESCOLAR	CICLO ESCOLAR	DIRIGIDO A ALUMNOS DEL SISTEMA EDUCATIVO	20 MIL ALUMNOS	RESPONSABLES DE CULTURA DEL AGUA PARA LLEVAR A CABO ESTE PROGRAMA Y COORDINACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO.	AUMENTAR EL NÚMERO DE ESCOLARES CAPACITADOS EN CULTURA DEL AGUA.
DISEÑO GRÁFICO	MEJORA DE DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN Y DISEÑO INSTITUCIONAL.	DISEÑO DE DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	PERMANENTE	COORDINACIÓN DE DISEÑO GRÁFICO	ENERO	DICIEMBRE	DIRIGIDO A LAS PERSONAS QUE LABORAN EN EL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS Y PÚBLICOS EXTERNOS.	USUARIOS DEL INTERAPAS	APOYO A LAS DIRECCIONES Y UNIDADES DEL ORGANISMO OPERADOR INTERAPAS.	IMAGEN INSTITUCIONAL DEL ORGANISMO OPERADOR INTEREPAS.



UNIDAD DE CONTRALORIA INTERNA

UNIDAD DE CONTRALORIA INTERNA

ACCIÓN	META	RESULTADO ESPERADO
Vigilar el cumplimiento a los procedimientos y controles internos implementados y autorizados en el Organismo de conformidad con las instrucciones y Programa de Trabajo instruido por el Contralor Interno .	Lograr una cobertura de vigilancia total en las operaciones y aplicaciones del INTERAPAS, alcanzando la transparencia total en nuestro desempeño.	Mejorar la eficiencia en las acciones que lleva a cabo INTERAPAS, mejorando el índice de satisfacción de nuestros usuarios, y eficientando también nuestras acciones, mediante la aplicación de procedimientos mejorados constantemente, reduciendo tiempos y mejorando resultados, en beneficio de nuestros usuarios, brindándoles servicios de calidad, de un modo que asegure la satisfacción de los usuarios, siempre con apego a las disposiciones legales correspondientes.
Auditar constantemente los procesos administrativos y operativos de INTERAPAS.	Reducir al mínimo las observaciones que por motivo de auditorías o quejas, se tengan en contra de las acciones de INTERAPAS, ya sea de manera directa o por los trabajos contratados.	Obtener un trabajo de calidad, mejorando los tiempos y presentación de resultados, logrando una mayor transparencia en el manejo de los recursos públicos que se ejercen en INTERAPAS, apegados a la normatividad vigente y aplicable.
Mantener un control más estrecho en cuanto a las demandas o denuncias de usuarios referente a maltrato, actos indebidos e incumplimiento de obligaciones por parte del personal de INTERAPAS	Identificar aquellos actos que rompan con el cumplimiento de obligaciones, sean administrativas o laborales, para la oportuna aplicación de los procedimientos de sanciones previstos en la Ley.	Reducir al mínimo los incumplimientos y faltas a las responsabilidades implícitas de cada posición de trabajo en INTERAPAS, para mejorar la calidad de nuestros servicios siempre en beneficio de los usuarios de este Organismo.
Participar mas ampliamente en los procedimientos y acciones administrativas y operativas del Organismo .	Llegar a una cobertura de vigilancia y control que nos permita implementar medidas de corrección oportunas y efectivas, además de identificar aquellas áreas de mejora para nuestros procedimientos.	Que se apliquen de manera constante y real, nuestros objetivos en cuanto a la Misión, Visión y Valores que deben prevalecer en todas las acciones de INTERAPAS.
Vigilar el correcto y puntual cumplimiento de los Programas de Trabajo que han presentado las distintas unidades administrativas de este Organismo Operador INTERAPAS.	Medir, de acuerdo a las indicadores de gestión establecidos para tal efecto, el avance y el resultado de los Programas de Trabajo de INTERAPAS.	Que todas las unidades administrativas que conforman este Organismo Operador, sean capaces de tener un cumplimiento al 100% en cuanto a su Plan de Trabajo para el Ejercicio 2013.
Brindar el apoyo y asesoría a todas las áreas que así lo requieran en el cumplimiento de sus obligaciones y planes de trabajo.	Lograr compenetrar en sí, a todas las unidades administrativas que nos conforman, para lograr la unidad y homologación de criterios y aplicación de normatividad y procedimientos.	Llegar a considerar a INTERAPAS como debe de ser, un equipo unido persiguiendo un mismo fin y cuya visión de trabajo sea siempre en beneficio de los usuarios.

UNIDAD DE CONTRALORIA INTERNA

ACCION	META	RESULTADO ESPERADO
Auditar el ingreso y ejercicio del gasto público del organismo operador , y su congruencia con el presupuesto de egresos,	Vigilar que se apegue a la normatividad, así como a lo real autorizado, y analizar sus variaciones.	Cumplir con la normatividad, así como con la transparencia en nuestros actos, acatando lo presupuestado, lo autorizado y sus variaciones.
Vigilar el cumplimiento de las normas y disposiciones sobre el registro, contabilidad, contratación y pago de personal, contratación de servicios, obra pública, adquisiciones, enajenaciones, usos y conservación del patrimonio del organismo.	Verificar que todas las erogaciones que realice el Organismo Operador, sean reales, transparentes y se cumplan las disposiciones y autorizaciones de POA y Programas de Trabajo y Adquisiciones.	Dejar a salvo observaciones emanadas de auditorías oficiales, así como las internas.
Vigilar la implementación de la normatividad inherente a lo establecido por la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	Cumplir con las disposiciones establecidas por el Consejo Nacional de Armonización Contable vigentes para el ejercicio fiscal 2014	Que se cumpla por parte de el Organismo, al 100 % con la publicación de la información en nuestro portal WEB, así como la correcta presentación de la cuenta publica en los términos establecidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable.



UNIDAD JURÍDICA

UNIDAD JURÍDICA



SITUACION	ACCIONES	RESULTADOS ESPERADOS
Juicios de Nulidad	Contestar en tiempo y forma las demandas presentadas en contra del Organismo.	Cumplir en tiempo y forma con los requerimientos y resoluciones emitidas por el Tribunal de lo Contencioso en el Estado. Evitar sanciones administrativas en contra del Organismo.
Disminuir los juicios en contra de los procedimientos administrativos emitidos por el Organismo.	Vigilar el cumplimiento de los procedimientos administrativos conforme a derecho.	La correcta aplicación de la normatividad en los procedimientos administrativos
Quejas ante Profeco	Solucionar en platicas conciliatorias y ofrecer al usuario algún ajuste a la facturación de ser procedente	Disminución de quejas ante la Procuraduría del Consumidor y evitar llegar el inicio de procedimiento de sanciones por alguna infracción a la Ley de Consumidor.
Recepción de Quejas Presentadas ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos	Contestar en tiempo y forma la queja presentas ante CEDH y ofrecer en caso de ser procedente ajuste a la facturación.	Evitar se formalice la queja y en lo futuro se emita alguna Recomendación en contra de este Organismo.
Recepción de Reclamación por Daño Patrimonial	Iniciar Procedimiento Administrativo de reclamación de daño patrimonial	Determinar la probable responsabilidad del Organismo y resolver en tiempo y forma la reclamación del mismo.
Juicios Laborales tramitados por trabajadores en contra del Organismo.	Contestar en tiempo y forma la demanda y llegar a la mayor cantidad de conciliaciones posibles	Disminución en un 45% de los juicios existentes en contra del Organismo y en todas las demandas nuevas que se reciban procurar el mayor numero de conciliaciones.
Crear el proyecto para nuevas cuotas y tarifas del año 2015	Realizar trabajos de investigación y adecuación en cuanto a la normativa vigente.	Aprobación por la junta de gobierno y congreso del Estado.

UNIDAD JURÍDICA

Seguimiento de los procedimientos legales de cobranza establecidos por la ley.	Coordinación con la dirección de comercialización en el proyecto de comercial.	Disminuir la cartera vencida, en coordinación de la dirección de comercialización.
Juicios Civiles	Contestar en tiempo y forma y ofrecer pruebas.	Sentencias Absolutorias p Favorables al Organismo.
Juicios Penales	Interponer Denuncias o Querellas y/o Comparecer y/o Contestar denuncias en contra del Organismo.	Obtener Resoluciones absolutorias y/o condenatorias. Según sea el caso específico.



UNIDAD DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

UNIDAD DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



AREA	ESTRATEGIA	TACTICA	COMO SE HACE	CUANDO SE HACE	METAS
Sistemas	Cumplimiento de Proceso	Procesar información	Creando reportes de información	A través de una solicitud	Eficienzar la toma de desiciones
Sistemas	Cumplimiento de Proceso	Protección de la información Sistema Visual Matrix	Respaldo de la base de Datos Sistema Visual Matrix	Diario pero solo se conserva el del dia 1ro de cada mes	Eficiencia Física
Sistemas	Cumplimiento de Proceso	Protección de equipo de Telecomunicaciones	Mantenimiento preventivo a las diferentes antenas, modems y conmutadores telefónicos	Trimestral	Eficiencia Física
Sistemas	Cumplimiento de Proceso	Protección de la Información del Sistema de Facturación Electrónica	Respaldo de la Base de Datos	Diario	Eficiencia Física
Sistemas	Cumplimiento de Proceso	Protección de equipo de Cómputo	Mantenimiento Preventivo	Trimestral	Eficiencia Física
Sistemas	Cumplimiento de Proceso	Actualización de Información	Subiendo la Información a la Página Web generada por las diferentes áreas del Organismo	Mensual	Cumplimiento de la Normatividad



UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION



SITUACION	METAS	RESULTADO ESPERADO
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	EFICIENCIA EN EL ACCESO A LA INFORMACION SOLICITADA	TENER A DISPOSICIÓN LA INFORMACION REQUERIDA POR LA AUTORIDAD Y LOS USUARIOS
CONTESTACION DE QUEJAS	CONTESTAR LAS QUEJAS EN TIEMPO Y FORMA LEGAL	CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS EN TIEMPO Y FORMA
PROCEDIMIENTO DE DIGITALIZACION DE INFORMACION	EFICIENCIA EN EL ACCESO	TENER A DISPOSICIÓN LA INFORMACION REQUERIDA POR LA AUTORIDAD Y LOS USUARIOS
PROTECCION DE INFORMACION DEL SISTEMA VISUAL MATRIX	CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	BRINDAR A NUESTROS USUARIOS LA CERTEZA JURIDICA QUE SUS DATOS PERSONALES ESTAN RESGUARDADOS
PROCEDIMIENTO DE SISTEMA ARCO	CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	UNA APLICACIÓN GENERAL A FIN DE BRINDAR A NUESTROS USUARIOS LA CERTEZA JURIDICA QUE SUS DATOS PERSONALES ESTAN RESGUARDADOS
ACTUALIZACION DEL PORTAL DEL ORGANISMO (INTERAPAS)	CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI	BRINDAR UN EFICIENTE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA DE OFICIO
ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION	CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE Y LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR CEGAIP	TENER UN FACIL ACCESO A LOS ARCHIVOS DE CONCENTRACION
FOMENTAR ENTRE LOS SEVIDORES PUBLICOS DEL ORGANISMO LA GENERACION Y ENTREGA OFICIOSA DE LA INFORMACION.	CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE Y LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR CEGAIP	TENER UN FACIL ACCESO A LA INFORMACION CON CALIDAD, VERACIDAD, OPORTUNIDA Y CONFIABILIDAD