



# INFORME DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE  
2024



El presente informe de actividades hace referencia al desempeño realizado en los programas de gestión propuestos para el ejercicio fiscal 2024 ante la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. Cada uno de los programas guarda una relación con los instrumentos de planeación a nivel nacional, estatal y municipal que está expresado en la alineación con los objetivos de cada plan.

**Alineación con objetivos superiores del Plan Nacional de Desarrollo:** Promover y garantizar el acceso incluyente al agua potable en calidad y cantidad y al saneamiento, priorizando a los grupos históricamente discriminados, procurando la salud de los ecosistemas y cuencas.

**Alineación con objetivos superiores del Plan Estatal de Desarrollo:** Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos ecosistémicos.

**Alineación con objetivos superiores del Plan Municipal de Desarrollo:** Garantizar la cobertura y calidad de los servicios.

## **1. Programa de Análisis de Calidad del Agua.**

El Programa de Análisis de Calidad del Agua está basado en lo que dictan las normas NOM-127-SSA1-2021 “Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad del agua” y NOM-179-SSA1-1998 “Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público” en su apartado 4.1 “Programa de Análisis de Calidad del Agua. Tabla 1”.

**Objetivo del programa:** Garantizar la calidad del agua potable que se entrega a los usuarios.

**Nombre del indicador:** Análisis de calidad del agua.



**Definición del indicador<sup>1</sup>:** Es el indicador de gestión que mide el porcentaje de muestras de agua que cumplieron con la calidad que establece la NOM-127-SSA1-2021.

Tipo de análisis	2024				
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
	Muestras tomadas				
Examen microbiológico en red de distribución.	13 <sup>2</sup>				13
Análisis fisicoquímico y examen microbiológico en fuentes de abastecimiento y tanque de almacenamiento y regulación.	2 <sup>3</sup>				2

Desempeño del programa				
Acción	Ejecutado	Meta Anual	Avance por Acción	Avance Global del Indicador
Examen microbiológico en red de distribución.	13	52	25.0%	25.0%
Análisis fisicoquímico y examen microbiológico en fuentes de abastecimiento y tanque de almacenamiento y regulación.	2	8	25.0%	

<sup>1</sup> El porcentaje del desempeño del indicador será calculado tomando en cuenta un total de 60 muestras de agua a lo largo de todo el año 2024 repartidas de la siguiente manera, 52 muestras serán tomadas de la red de distribución y analizadas mediante examen microbiológico, los 8 restantes serán tomadas de las fuentes de abastecimiento en sus líneas de distribución previo a que entre en la red y analizadas mediante análisis fisicoquímico y examen microbiológico.

<sup>2</sup> Los análisis microbiológicos de las muestras tomadas en la red de distribución fueron realizados en el Laboratorio de Patología Clínica Mascota. Los resultados están registrados en Bitácora del Programa de Análisis de Calidad del Agua 2024.

<sup>3</sup> Los análisis fisicoquímicos y exámenes microbiológicos de las muestras tomadas en las líneas de distribución de las fuentes de abastecimiento y/o tanque de almacenamiento fueron realizados por el organismo operador SEAPAL Vallarta. Los resultados están registrados en Bitácora del Programa de Análisis de Calidad del Agua 2024.



## **2. Programa de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.**

El Programa de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado contempla acciones relacionadas con obras de mantenimiento preventivo y correctivo, así como obras de extensión en las redes de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento. Es importante mencionar que los trabajos que tienen que ver con la reparación de fugas de agua, taponamiento en albañales de descargas, medidores de agua potable dañados, etc., no están incluidos en este programa, sino en el programa Atención al Usuario.

**Objetivo del programa:** Dar mantenimiento preventivo, correctivo y/o de renovación a la infraestructura instalada para suministrar los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.

**Nombre del indicador:** Trabajos de mantenimiento en infraestructura hidráulica y saneamiento.

**Definición del indicador:** Es el indicador de gestión que mide el porcentaje de trabajos para dar mantenimiento a la infraestructura de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento que fueron debidamente ejecutados de acuerdo con lo programado.

Durante el primer trimestre se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Acción ejecutada	2024		
	Ene	Feb	Mar
Obra de equipamiento y sectorización mediante construcción de cajas de válvulas en la red de agua potable de la cabecera municipal de Mascota, Jal.		X	

Desempeño del programa						
Acción	Acciones ejecutadas				Meta Anual	Avance del Indicador
	1er Trim	2do Trim	3er Trim	4to Trim		
Ver cuadro anterior	1				10 <sup>4</sup>	10.0%

<sup>4</sup> El total de acciones contempladas aparece en el Anexo 1 al final de este documento.

Evidencia fotográfica.



Imagen 2.1. Caja de válvulas tipo 2 – Rancho San Nicolás.



Imagen 2.2. Caja de válvulas tipo 4 – Salvador Chávez.



Imagen 2.3. Caja de válvulas tipo 4 – Maestras Valdéz.

### **3. Programa del Espacio de Cultura del Agua.**

El Programa del Espacio de Cultura del Agua está diseñado para promover y difundir, entre la población en general, información útil y práctica sobre actividades que enseñan a generar un hábito de responsabilidad en el uso del agua como recurso finito y vulnerable, así como del cuidado del medio ambiente en general.

**Objetivo del programa:** Concientizar a la población en general sobre la importancia en el uso correcto del recurso agua.

**Nombre del indicador:** Eventos de cultura del agua.

**Definición del indicador:** Es el indicador de gestión que mide el porcentaje de eventos de cultura del agua realizados de acuerdo con lo programado.



Durante el primer trimestre 2024 no se efectuó ninguna actividad.

Desempeño del programa					
Eventos realizados				Meta Anual	Avance del Indicador
1er Trim	2do Trim	3er Trim	4to Trim		
0				24	0.0%

#### **4. Programa de Facturación y Cobranza.**

El Programa de Facturación y Cobranza permite conocer cuál es el porcentaje de los usuarios que han cumplido con su pago puntual con la finalidad de que se puedan tomar acciones basadas en el reglamento para incentivar el pago de los usuarios considerados morosos.

**Objetivo del programa:** Efectuar el debido cobro a los usuarios en contraprestación por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

**Nombre del indicador:** Facturación y cobranza.

**Definición del indicador:** Es el indicador de gestión que mide el porcentaje de usuarios que han realizado el pago a tiempo de sus servicios de agua, alcantarillado y saneamiento.<sup>5</sup>

Al término del primer trimestre, el porcentaje de usuarios que estaban al corriente en su pago se estimó en 79.7%, por debajo de la meta anual establecida (90.0%).

Desempeño del programa					
Porcentaje de usuarios que han pagado				Meta Anual	Avance del Indicador
1er Trim	2do Trim	3er Trim	4to Trim		
79.7%				90.0%	0.00%

En lo relativo a este programa de gestión, se considera importante mencionar que se atendió la invitación a un curso dirigido a funcionarios de organismos operadores de agua en materia comercial, organizado por el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos

<sup>5</sup> La información del indicador será con corte al último día natural del último mes del trimestre que se esté informando. El indicador considera en cumplimiento a todos los usuarios que tienen hasta dos periodos mensuales con adeudo.



S.N.C. a través de la Unidad de Financiamiento y Asistencia Técnica a Gobiernos y de la Oficina de Promoción del Estado de Jalisco y la Subdirección de Asistencia Técnica. El organismo operador inscribió a dos trabajadores del área comercial para que se capacitaran con la metodología propuesta en dicho curso. Mediante el envío de 137 invitaciones de pago, al 31 de marzo del presente año, se obtuvo un ingreso por rezago por \$105,719.30.

**BANOBRAS**  
BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C.

**CURSO A FUNCIONARIOS DE ORGANISMOS OPERADORES DE AGUA EN MATERIA COMERCIAL 2024**

**Objetivos:**

- Transmitir los conocimientos técnicos para incrementar los ingresos propios de los Organismos, a través de la asistencia técnica en materia comercial.
- Plantear las bases para la elaboración y ejecución de acciones de cobranza coactiva, con resultados a corto plazo.
- Proporcionar información para aumentar la facturación mediante la incorporación de nuevos usuarios del servicio de agua potable y drenaje.

**Convocatoria**

A los Organismos Operadores de Agua, Alcantarillado y Saneamiento en las Entidades del País.

**Requisitos**

Enviar, a través de correo electrónico, la solicitud firmada por el Director del Organismo Operador de Agua.

**Contactos**

Karla Lopez@banobras.gob.mx  
Carlos Roldan@banobras.gob.mx  
Jose Rivera@banobras.gob.mx  
Oficina de Promoción

**Modalidad:** Virtual, sesiones en vivo.  
**Duración:**  
• **Capacitación. 3 días**, con sesión de 2 horas por día.  
• **Revisión. 1 día**, sesión de 2 horas.  
• **Seguimiento. 1 día**, sesión de 2 horas.  
• **Horario:** 10:00 horas. (CDMX)

Imagen 4.1. Flyer de Curso - BANOBRAS.

## **5. Programa de Armonización Contable.**

El Programa de Armonización Contable contempla la evaluación que realiza el Sistema de Evaluaciones para la Armonización Contable al organismo operador.

**Objetivo del programa:** Dar cumplimiento a lo establecido por el Sistema de Evaluaciones para la Armonización Contable.

**Nombre del indicador:** SEvAC.





**Definición del indicador:** Es el indicador que expresa el porcentaje obtenido en la evaluación que realiza el Sistema de Evaluaciones para la Armonización Contable al organismo operador.

El Sistema de Evaluaciones para la Armonización Contable no ha llevado a cabo la evaluación del primer trimestre por lo que no se cuenta aún con el dato del indicador.

Desempeño del programa					
Calificación obtenida por parte del SEvAC				Meta Anual (Calificación)	Avance del Indicador
1er Trim	2do Trim	3er Trim	4to Trim		
S/D				95.0	S/D

## **6. Programa de Transparencia.**

El programa de Transparencia permite conocer la eficacia del organismo operador respecto de las respuestas dadas a solicitudes procedentes ingresadas mediante las distintas plataformas de transparencia.

**Objetivo del programa:** Garantizar la transparencia y el acceso a la información generada por la institución de acuerdo con la normatividad vigente.

**Nombre del indicador:** Transparencia.

**Definición del indicador:** Es el indicador de gestión que mide el porcentaje de solicitudes de información por transparencia clasificadas como procedentes que fueron debidamente contestadas.<sup>6</sup>

Desempeño del programa					
Solicitudes ingresadas (i) y contestadas (c)				Meta Anual	Avance Promedio del Indicador
1er Trim	2do Trim	3er Trim	4to Trim		
(i)	(c)			100%	100%
10	10				

<sup>6</sup> El registro de solicitudes procedentes se informa de acuerdo con el reporte mensual obtenido a través del Sistema de Registro de Solicitudes de Información (SIRES).



## **7. Programa de Atención al Usuario.**

El Programa de Atención al Usuario permite conocer el porcentaje de reportes realizados en relación con el total de reportes emitidos durante el periodo en cuestión.

**Objetivo del programa:** Atender de manera satisfactoria los reportes y/o quejas presentadas por los usuarios.

**Nombre del indicador:** Atención al usuario.

**Definición del indicador:** Porcentaje de reportes atendidos satisfactoriamente.

Desempeño del programa								Meta Anual	Promedio de Desempeño del Indicador <sup>7</sup>
Reportes emitidos (e) y atendidos (a)									
1er Trim		2do Trim		3er Trim		4to Trim			
(e)	(a)	(e)	(a)	(e)	(a)	(e)	(a)	95.0%	64.4%
225	145								

El desglose por tipo de reporte aparece a continuación.

Tipo de reporte	Número de reportes atendidos
Fuga de agua	36
Descarga albañal tapada	14
Conexión nueva de agua y/o drenaje	12
Colocación de aparato medidor	8
Colocación de derivada	2
Sin servicio de agua potable	7
Baja presión en el servicio de agua potable	5
Medidor dañado o con fuga	23
Cambio de medidor o reubicación	16
Cambio de válvula en cuadro de medidor	8
Pozo de visita con fuerte olor a drenaje	2
Atarjea o colector con taponamiento	4
Otros	8
Total	145

<sup>7</sup> El promedio de desempeño del indicador será estimado con los datos acumulados de los trimestres.



## Anexo 1

### Acciones consideradas en el Programa de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento 2024

No.	Descripción de la acción
1	Obra de equipamiento y sectorización mediante construcción de cajas de válvulas en la red de agua potable de la cabecera municipal de Mascota, Jal.
2	Obra de extensión de la red de agua potable en calle Hidalgo tramo Zaragoza – Nicolás Bravo de la cabecera municipal de Mascota, Jal.
3	Obra de extensión de la red de agua potable en calle prolongación Juan Álvarez (tramo canal Rancho La Laguna) de la cabecera municipal de Mascota, Jal.
4	Obra de renovación de la red de agua potable en callejón camino al cárcamo (colonia Casa Club Mascota) de la cabecera municipal de Mascota, Jal.
5	Obra de renovación de línea de colector, línea de atarjea, descargas domiciliarias y pozos de visita en la red de alcantarillado sanitario en calle Venustiano Carranza tramo Cuauhtémoc – López Cotilla, cabecera municipal de Mascota, Jal.
6	Obra de ampliación de red de agua potable en la localidad El Refugio, municipio de Mascota, Jal.
7	Mantenimiento a línea de conducción "El Guayabo".
8	Mantenimiento de la red general de drenaje con equipo hidroneumático.
9	Mantenimiento a instalaciones electromecánicas en planta de tratamiento.
10	Obra de línea de bombeo para aguas residuales en instalaciones del cárcamo, cabecera municipal de Mascota, Jal.