



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CENTRO
VILLAHERMOSA, TAB. MÉX.



INFORME DE ACTIVIDADES

SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO
3ER. TRIMESTRE: JULIO – SEPTIEMBRE DE 2017

Septiembre de 2017

INTRODUCCIÓN

El presente documento, es el resultado de las acciones logradas a través de las Subcoordinaciones y Unidades que integran el Sistema de Agua y Saneamiento (SAS); buscando siempre y en todo momento atender con transparencia y acercar los servicios prestados por el Sistema a la población usuaria del Municipio de Centro, en apego al Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2016 -2018.

El presente Informe, da cuenta de las acciones logradas en este **Tercer Trimestre (julio-septiembre de 2017)**, los esfuerzos que se han hecho en cuestión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, han sido significativos, pero los retos continúan siendo enormes, el respeto a la libertad y hablar siempre con la verdad, seguirán siendo premisas fundamentales de nuestro actuar, siendo una de las políticas de nuestra administración, que cada una de las acciones de gobierno se lleven a cabo conforme al marco jurídico.

El compromiso es perseverar en el esfuerzo, rendir buenas cuentas a la ciudadanía que es a quienes nos debemos finalmente; y que a pesar de las adversidades en el entorno económico estatal y nacional, el Municipio de Centro continúe desarrollando las inversiones necesarias, definiendo las prioridades y estableciendo la responsabilidad, la equidad, la democracia; refrendando en todo momento, el compromiso que nos obliga a desempeñarnos de manera honesta y transparente, porque **Centro somos todos**.



EJE 1: DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA UN GOBIERNO EFECTIVO.

Programa 1. Impulso a la Mejora de la Recaudación Municipal.

1.4.1: Actualizar el marco legal, las normas y procedimientos del Sistema de Recaudación Municipal con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios a la ciudadanía.

Del 1 de julio al 30 de septiembre del presente año, se **recaudaron ingresos** por la cantidad de **25 millones 580 mil 063 pesos**, correspondiendo **21 millones 913 mil 592 pesos**, a recaudación por el cobro de agua y rezagos; los restantes **3 millones 666 mil 471 pesos** corresponden a recaudación por pago de derechos de interconexión, apertura de contratos, desazolves, constancias de no adeudo, etc., sumándose en este trimestre un total de **225 contratos nuevos** de servicio, de los cuales **191 corresponden a tarifa doméstica, 32 a tarifa comercial y 2 a tarifa industrial.**

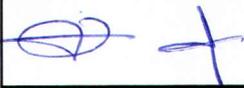
1.4.8. Incrementar la profesionalización de los servidores públicos mediante programas de capacitación permanentes de acuerdo al perfil de puestos, experiencia y habilidades en materia de finanzas públicas municipales para elevar la calidad de la atención a los usuarios.

En este período, se atendieron en el área comercial **947 Aclaraciones** a usuarios que acudieron con Adeudos y **66 búsquedas** por diversos asuntos en el área Jurídica; se realizaron **286 Inspecciones** a tomas domiciliarias y especiales, **404 Verificaciones de lectura** en tomas Domiciliarias y Especiales, **257 Cortes** a tomas domiciliarias y especiales, **11 Reconexiones** en tomas especiales y **125 Aforos y Mantenimientos** a tomas especiales; habiéndose entregado en lo general **175 mil 023 Avisos-Recibos** de tomas domiciliarias y especiales.

Programa 3. Transparencia y Rendición de Cuentas.

3.4.1. Establecer módulos de atención a la ciudadanía con el fin de garantizarle el acceso a la información para transparentar el uso de los recursos públicos municipales.

Con el propósito de dar respuesta puntual a las demandas de la ciudadanía y como enlace ante la Coordinación de Transparencia y Acceso a la Información Pública (COTAIP), se le dio atención y respuesta a 35 solicitudes.



Una de las condiciones indispensables para alentar el desarrollo armónico, es que quienes compartimos un espacio común, actuemos con respeto a las normas diseñadas para la sana convivencia y el desarrollo; en este sentido, se ha actuado en estricto apego a las normas, respetando y haciendo respetar en todo momento el Estado de Derecho.

En materia **jurídica** durante el presente trimestre hemos atendido diversos asuntos, así como los relacionados con la defensa del patrimonio municipal.

No.	Descripción	Total Atendidas
1	INFORMES DE DOMICILIO A DIVERSAS AUTORIDADES.	258
2	QUEJAS INTERPUESTAS POR CIUDADANOS ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS.	4
3	GESTIONES DE PROTOCOLIZACIÓN DE CONVENIOS DIVERSOS, ANTE NOTARIO PÚBLICO.	1
4	CONTRATOS, (ADQUISICIÓN, ARRENDAMIENTO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS).	12
5	SOLICITUDES DE TRANSPARENCIA.	35
6	LABORAL (PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A TRABAJADORES).	8
7	JUICIOS DE AMPARO.	9
8	QUEJAS ANTE LA PROFECO.	2
9	INSPECCIONES OCULAR (EN EL LUGAR DE LOS HECHOS).	18
10	ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (SOLICITUDES CIUDADANAS).	10
11	CARPETA DE INVESTIGACION INTERPUESTAS POR ROBO Y DAÑOS AL SAS.	8
12	PROCEDIMIENTOS POR DAÑOS CAUSADOS POR EL SAS.	7
13	PROCEDIMIENTOS POR SINIESTROS.	3
14	ATENCION CIUDADANA.	18
15	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE LA CONAGUA.	2
16	PROCEDIMIENTOS CONTENCIOSOS - ADMINISTRATIVOS.	1
17	PROCEDIMIENTOS JUICIOS CIVILES (ACCIÓN REIVINDICATORIO).	1
18	NOTIFICACIONES Y REQUERIMIENTO DE USUARIOS, POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.	25
Total de acciones		422

Programa 5. Gobierno Comprometido con la Ciudadanía.

5.4.1. Promover las audiencias públicas atendidas por el Presidente Municipal y los servidores públicos, instrumentar mecanismos para agilizar la atención ciudadana.

En seguimiento a las necesidades de la población, se acompañó al C. Presidente Municipal en recorridos de **120** localidades, captándose **256** demandas, relacionadas con la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Los servicios prestados por el SAS, son esenciales para la conservación de la salud y para una buena calidad de vida, convirtiéndose los mismos en motivos de demanda social; para ello, se cuenta con un equipo de trabajo encargado de la recepción y atención a los reclamos de los usuarios.

Durante estos meses de trabajo (julio - septiembre), se recibieron en el **Módulo de Atención al Usuario, 1,781 demandas de la población**; relacionadas con **fugas de agua potable, bombeos de tomas de agua potable, desazolves, hundimientos, rejillas y alcantarillas y líneas rotas**; atendándose en el mismo período de manera general **1,548** demandas, representando el **87%** de ellas.

EJE 4: ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE.

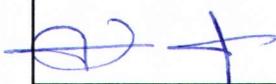
Programa 16. Agua y Drenaje para Todos.

16.4.1. Establecer un programa integral de agua potable para su captación, distribución y aprovechamiento.

Con la finalidad de mantener el abasto de los **servicios de agua potable**, se atendieron en la **Ciudad de Villahermosa, 900 reparaciones de fugas**, en líneas de conducción, redes de distribución y tomas domiciliarias, realizándose **267 bombeos** para limpieza y restablecimiento del servicio en las viviendas.

En la **zona rural**, se realizaron **334 reparaciones de fugas** en líneas de conducción y tomas de agua potable y fueron necesarios **46 mantenimientos electromecánicos correctivos en pozos profundos, someros y cisternas de rebombeo**, correspondiente a los aprovisionamientos de los sistemas de agua en el municipio.

Para el suministro de agua potable al domicilio, se instalaron en el Municipio **91 tomas nuevas, 14 se modificaron**; y **por ampliación de redes** se instalaron un total de **336 metros de tubería en 4 localidades**.



Del agua que se produce en las plantas potabilizadoras, **se entregaron de forma gratuita, 2 mil 578 viajes, equivalente a 35 mil 130 metros cúbicos** en localidades que por alguna razón no cuentan con el servicio; por mantenimiento o fallas en los sistemas, quedándose temporalmente sin el abasto.

Así mismo, se instalaron en este periodo un total de **219 medidores volumétricos**, a fin de estar en condiciones de notificar a los usuarios su consumo real del líquido.

16.4.2. Intensificar el programa de mantenimiento integral a los sistemas de agua potable.

El agua que se distribuye a la población es abastecida de aprovechamientos superficiales y del subsuelo; la superficial es tratada mediante **plantas potabilizadoras** y la del subsuelo es obtenida a través de **pozos profundos y pozos someros**, la cual es almacenada en cisternas para rebombeo a las redes de distribución, hasta su destino final, la población.

El agua cruda, es sometida a tratamiento mediante la adición de reactivos químicos, a fin de tenerla en condiciones adecuadas para el consumo humano y usos domésticos. Ello requiere de una operación que garantice la calidad, cantidad y continuidad del servicio a la población, esto ha conllevado a la realización de **383 acciones de mantenimiento preventivo y correctivo** en bombas y equipos dosificadores de los diferentes componentes de las **plantas potabilizadoras**; aunado a **693 acciones de mantenimiento y reparación a equipos de bombeo en las captaciones** localizadas en los cuerpos de agua y **407** en los **equipos de bombeo de las cisternas**; así como también **51 en los módulos de proceso** (floculadores, sedimentadores, filtros y válvulas). También se realizaron **85 mantenimientos de limpieza a las áreas verdes**.

Debido al arrastre de sólidos en los ríos de los que se obtiene el agua para su potabilización, los sitios de las captaciones se azolvan constantemente, por lo que existe la imperiosa necesidad de desazolvarlos periódicamente, acción que se lleva a cabo en las captaciones donde se ubican las plantas potabilizadoras del Río Grijalva, Río Carrizal, Río La Sierra, Río Pichucalco y Laguna Ismate y Chilapilla; ya que para obtener el agua debidamente potabilizada, fue necesaria la aplicación de **1,514 toneladas de reactivos químicos en las plantas potabilizadoras y 20.6 toneladas en los sistemas rurales** (Pozos Profundos y Someros).



La calidad del agua suministrada a la población es constantemente monitoreada, mediante prácticas de laboratorio; en este sentido se realizaron **291** análisis de muestras de agua de las plantas potabilizadoras del municipio. En el caso de las **4 Plantas** que suministran el agua a la Ciudad de Villahermosa, se realizó un monitoreo constante, consistente en la toma y análisis de **149** muestras obtenidas en las salidas y **142** análisis en las plantas potabilizadoras restantes del municipio. Con el fin de comprobar la calidad de los reactivos suministrados por los proveedores, se llevaron a cabo **44** análisis químicos al sulfato líquido y granulado, polímero e hipoclorito.

16.4.4. Instalar sistemas de agua potable en las comunidades.

El Sistema de Agua y Saneamiento (SAS), atendiendo a la autonomía en la administración de los pequeños sistemas de Agua Potable, denominados **Comités Auto-administrados**, atendió la **reestructuración y capacitación de 2 Comités** en igual número de localidades, que cuentan con **700** tomas domiciliarias, en beneficio de aproximadamente **3,500** usuarios, **se visitaron 10 localidades para dar seguimiento** a los comités en el funcionamiento de los equipos instalados por fallas mecánicas y se llevaron a cabo **4 reuniones informativas** por diversas situaciones de los sistemas en **4** localidades, asistiendo a ellas 500 personas.

En cuanto a la **factibilidad de servicios**, en el periodo que se informa se recibieron **26 solicitudes**, de las cuales a la presente fecha **se han dictaminado 24**, es decir el **92%**, estando en proceso de dictamen **2**; consistiendo dichas factibilidades en los permisos correspondientes a particulares y a empresas desarrolladoras de viviendas, para la interconexión a la red de agua potable y alcantarillado del Municipio de Centro; o en su caso, la construcción de sus propias infraestructuras hidráulicas y sanitarias; previo cumplimiento con la normatividad establecida para tal fin.

16.4.6. Formular un proyecto de inversión en el nivel de ingeniería para incorporar un sistema de captación de aguas pluviales para hacer más eficiente el manejo del ciclo del recurso en zonas urbanas.

Durante el trimestre se le dio seguimiento a **16 obras contratadas**, con una inversión total de **41 millones 655 mil 611 pesos**, de las cuales **5 se terminaron** y **11 continúan en proceso de ejecución**;



16.4.7. Mantener y mejorar la red de drenaje.

Para recolectar las aguas usadas, la **Ciudad de Villahermosa** cuenta con redes de drenaje sanitario de diferentes diámetros y materiales de elaboración, que a su vez en temporada de lluvias es combinado con la aportación pluvial; debido a su longevidad hay que practicarles una serie de acciones en forma constante y permanente, para mantenerlas en condiciones normales de funcionamiento. En la actualidad estas redes han rebasado su periodo de vida útil, presentándose continuamente fracturas, hundimientos en las vialidades, azolvamientos debido al arrastre de sólidos, impidiendo el correcto funcionamiento de los sistemas; en este sentido, **se repararon 348 metros** de red de drenaje, en **63 hundimientos** en la vía pública, **se instalaron 38 descargas domiciliarias**, **29 tapas** para pozos de visita y **20 rejillas pluviales**.

Una vez que las aguas servidas son recolectadas a través de la red de alcantarillado, estas son conducidas a las estaciones de bombeo, para ser depositadas mediante equipos de aguas negras, a los cuerpos receptores a los que se tenga acceso y se estime conveniente; durante la operación de las estaciones de bombeo, fue necesario el mantenimiento a las bombas, motores eléctricos, motores de combustión interna, plantas eléctricas de emergencia, realizándose de manera general **550** mantenimientos mecánicos, **449** mantenimientos eléctricos y **515** acciones de conservación y preservación, sumando un total de **1,514** acciones.

También en la **Zona rural**, se llevaron a cabo trabajos similares, realizándose la **reparación 3** hundimientos (13.8 metros de tubería) e instalación de **12 tapas** en pozos de visita; así como la **limpieza y desazolve de 40,378** metros de la red de alcantarillado, **402** pozos de visita, **20** rejillas pluviales, **99** descargas domiciliarias, con equipo hidroneumático de alto vacío (tipo Vactor), en atención a la demanda de usuarios, dándose **43** mantenimientos electromecánicos correctivos a las estaciones de bombeo de aguas negras.

PROGRAMA INTEGRAL DE DESAZOLVE

Con la finalidad de mitigar las anegaciones y encharcamientos, se implementó para el período abril - diciembre de 2017, el **Programa Integral de Desazolve** de la Red de Alcantarillado Sanitario en Colonias y Fraccionamientos de la Ciudad de Villahermosa y localidades de la zona rural; atendándose durante el presente trimestre en la **Ciudad de Villahermosa** un total de **40 colonias y fraccionamientos**; realizándose el desazolve de **286,143 metros** de la red de alcantarillado, **5,955** pozos de visita, **1,249** descargas domiciliarias y **3,703** rejillas pluviales.

En la **zona rural**, se atendieron **14 localidades**, desazolvándose **88,607 metros** de la red de drenaje, **1,809** pozos de visita, **202** descargas domiciliarias y **109** rejillas pluviales.

De manera paralela y con el fin de mantener en condiciones de funcionalidad los sistemas de drenaje y enfrentar la temporada de lluvias, se atendió la Limpieza y Desazolve de Canales a Cielo Abierto, de forma manual y con equipos, limpiándose y desazolvándose **2** canales, retirando **121** metros cúbicos de maleza y basura, en una longitud de **528 metros**, en beneficio de **3** localidades de la ciudad.