

DEL GOBIERNO DEL ESTADO

COMISIÓN INTERMUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE  
LOS MUNICIPIOS DE COLIMA Y VILLA DE ÁLVAREZ

PROGRAMA INSTITUCIONAL 2017-2021

## Contenido

### **I. PRESENTACIÓN**

### **II. MARCO JURÍDICO**

### **III. MISIÓN**

### **IV. VISIÓN**

### **V. VALORES**

### **VI. DIAGNÓSTICO**

a) Situación actual y tendencias

b) Retos y oportunidades

### **VII. OBJETIVOS, ESTRATEGIAS, LÍNEAS DE ACCIÓN Y METAS**

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

#### **1.- AGUA POTABLE / CALIDAD DEL AGUA**

ESTRATEGIAS

LÍNEAS DE ACCIÓN

METAS

#### **2.- ALCANTARILLADO**

ESTRATEGIAS

LÍNEAS DE ACCIÓN

METAS

#### **3.- SANEAMIENTO**

ESTRATEGIAS

LÍNEAS DE ACCIÓN

METAS

#### **4.- CULTURA DEL AGUA**

ESTRATEGIAS

LÍNEAS DE ACCIÓN

METAS

#### **5.- COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS**

ESTRATEGIAS

LÍNEAS DE ACCIÓN

METAS

#### **6.- ATENCIÓN A USUARIOS**

ESTRATEGIAS

LÍNEAS DE ACCIÓN

METAS

### **VIII. CUADROS PROGRAMÁTICOS**

#### **1.- CALIDAD DEL AGUA.**

A1. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y

ALCANTARILLADO-AGUA POTABLE / CALIDAD DEL AGUA.

B1. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

C1. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

D1. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

E1. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.

## **2.- ALCANTARILLADO.**

A2. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO-ALCANTARILLADO.

B2. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

C2. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

D2. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

E2. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.

## **3.- SANEAMIENTO.**

A3. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO-SANEAMIENTO.

B3. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

C3. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

D3. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

E3. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.

## **4.- CULTURA DEL AGUA**

A4. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO-CULTURA DEL AGUA.

B4. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

C4. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

D4. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

E4. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES - PROYECTOS INSTITUCIONALES.

## **5- COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS.**

A5. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO-COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS.

B5. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

C5. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

D5. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

E5. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES - PROYECTOS INSTITUCIONALES.

## **6.-ATENCIÓN A USUARIOS.**

A6. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO-ATENCIÓN A USUARIOS.

B6. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

C6. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

D6. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

E6. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.

F6. ALINEACIÓN METAS INSTITUCIONALES – COMPROMISOS NOTARIADOS.

## **I. PRESENTACIÓN**

El Programa Institucional de la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez 2016 – 2021, se fundamenta en los lineamientos establecidos por el Gobierno Federal a través de Plan Nacional de Desarrollo y por el Gobierno del Estado de Colima a través del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 y de su Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado.

Este programa establece las líneas básicas para asegurar la prestación con calidad y eficiencia de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de las Aguas Residuales, así como la permanente promoción de una cultura de cuidado y buen uso del vital líquido, buscando en todo momento la satisfacción de nuestros usuarios en los municipios de Colima y Villa de Álvarez; lo anterior, atendiendo la estrategia gubernamental del Plan Estatal de Desarrollo, Eje II: “Colima con mayor calidad de vida”, que plantea establecer acciones que permitan incrementar la calidad de vida de los colimenses, mediante mejores bienes y servicios, que coadyuven a reducir la pobreza y mejorar la competitividad del Estado y el Eje Transversal III “Colima Sustentable” que busca garantizar el manejo sustentable de los recursos naturales del Estado.

La CIAPACOV, considera que para el cumplimiento de sus objetivos es importante lograr la solidez financiera e incrementar la eficiencia comercial y operativa a través de la mejora continua de sus procesos, servicios y trámites, lo que traerá consigo la implantación de programas y proyectos de fortalecimiento administrativo, con alto compromiso social y de responsabilidad con el medio ambiente; sin dejar de lado la ampliación de los servicios comerciales que se ofrecen tanto de manera presencial como en línea, así como el crecimiento y mantenimiento de la infraestructura necesaria para asegurar la correcta prestación de los servicios básicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Por tanto, la planeación y su debida atención, seguimiento y verificación en el cumplimiento de objetivos, se convierte en la herramienta que nos permitirá contribuir al logro de las metas sectoriales y a mejorar las condiciones de vida de los Colimenses, tomando en cuenta la sustentabilidad de los recursos naturales para tener agua en cantidad y calidad suficiente para satisfacer las necesidades del presente y sobre todo, para asegurársela a las futuras generaciones.

## **II. MARCO JURÍDICO**

El Programa Institucional de la CIAPACOV, se fundamenta en la Ley de Planeación Democrática para el Desarrollo del Estado de Colima, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 10, numeral 1, fracción II, III, V, 15, 51, fracción I y III, y 55, este último establece que los Programas Institucionales son aquellos que corresponden a la actividad de cada una de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado o del Municipio, relativos a los objetivos, prioridades, proyectos y acciones que en el ejercicio de su función pública dichas instancias deban realizar; y con base en el Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado que fue formulado por el Subcomité Especial de Agua Potable y Alcantarillado del cual éste Organismo Operador forma parte, siendo coordinado por la Comisión Estatal del Agua de Colima, atendiendo lo señalado en el Artículo 54 de la referida ley, donde se menciona que será a través de estos programas que se atenderán aspectos prioritarios fijados en el Plan Estatal de Desarrollo, que por su importancia estratégica requieran un tratamiento diferenciado que incida en el desarrollo integral del Estado.

La prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, se encuentra reconocido por la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, que en su apartado XV del Título I, Capítulo I “De los Derechos Humanos”, menciona que el acceso al suministro de agua potable y el saneamiento básico es un derecho humano fundamental para el pleno disfrute de la vida y la salud, en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible, y a su vez, una obligación del individuo en el cuidado y uso racional del mismo, con objeto de asegurar su disfrute para las generaciones presentes y futuras, estableciendo que la ley instaurará la forma, términos y condiciones en que se ejercerá este derecho, cuyo servicio se prestará en los casos que existan la viabilidad técnica y financiera para ello.

De la misma manera, se considera lo establecido por los siguientes ordenamientos jurídicos: “Ley de Aguas para el Estado de Colima”, en sus artículos: 15, los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como la construcción y operación de la infraestructura hidráulica correspondiente a cargo de los municipios se prestarán y se realizarán por los organismos operadores respectivos, o en su defecto, por la Comisión Estatal; 16, el Organismo Operador tendrá Personalidad Jurídica y Patrimonio propios y funciones de autoridad administrativa, y 20, corresponderá a los Organismos Operadores de acuerdo a las fracciones I, Planear y programar en el ámbito de su jurisdicción, así como estudiar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar, conservar y mejorar tanto los sistemas de captación, potabilización, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable, como los sistemas de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, reuso de las mismas y manejo de lodos, II, Proporcionar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento a los centros de población y asentamientos humanos de su jurisdicción, en los términos de los convenios y contratos que para ese efecto se celebren, y de conformidad con la normatividad municipal, atendiendo a la Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento, a la legislación de equilibrio ecológico y protección al ambiente y a las normas oficiales mexicanas que se emitan con relación a los mismos; VIII, Realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener los financiamientos que se requieran para cumplir con la prestación de los servicios públicos; y XXVI, Realizar todas las acciones que se requieran, directa o indirectamente, para el cumplimiento de sus objetivos.

“Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Colima”, artículo 15, Fracción I, la planeación consiste en la definición de las acciones tanto operativas como estratégicas que tendrán atención prioritaria, tomando en cuenta los objetivos contenidos en el Plan Estatal de Desarrollo y las prioridades de Gobierno. Lo anterior con la finalidad de determinar los programas y las actividades que sean necesarias para su cumplimiento, siguiendo para ello lo establecido en la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Colima.

“Decreto No. 157 de creación de la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez”, en sus artículos 1, se crea la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez, como Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 35 de la Ley para Regular la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y de conformidad con lo establecido en el artículo 36 Fracciones XVIII y XXXII de la Ley Orgánica del Municipio Libre, 2, fracciones I, Construir, rehabilitar, ampliar, conservar, administrar y mantener el

sistema de agua potable, agua desalada, alcantarillado, así como el tratamiento de aguas residuales; dentro del ámbito territorial de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez. II, Realizar y gestionar la ejecución de los estudios y proyectos que sean necesarios con el objeto de efectuar la operación y administración de los servicios de agua potable y alcantarillado. III, Proporcionar el servicio de agua potable y alcantarillado a los núcleos de población, asentados en los municipios de Colima y Villa de Álvarez, así como el formular y mantener actualizados el padrón de usuarios de los servicios a su cargo. IV, Solicitar el apoyo y colaboración de las Dependencias Federales, Estatales y Municipales, dentro de la jurisdicción de las mismas, en cumplimiento de las funciones que le son propias, cuidando el observar las disposiciones legales derivadas de la legislación federal y estatal en cuanto a la extracción, uso y aprovechamiento de aguas, así como a la descarga de las mismas una vez que han sido utilizadas y VII, Coadyuvar en la formación y ejecución de planes y programas que a nivel estatal, regional o municipal instauren la Comisión Nacional del Agua, la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y otras dependencias Federales y Estatales, en torno al recurso del agua.

Y por último, en lo establecido en el “Reglamento Interior de la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez” en sus artículos 1, que establece que el referido Reglamento tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento de la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez, y que sus disposiciones son de orden público, observancia general e interés social. 3, La Comisión tiene a su cargo la planeación, programación y prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, en el territorio de los municipios de Colima y Villa de Álvarez, así como la construcción y operación de las obras de infraestructura hidráulica que para tales fines se requieran, así como realizar los trabajos que sean necesarios para cumplir con sus fines y para el tratamiento y disposición final de aguas residuales y manejo de lodos y 5, Las Gerencias de la Comisión realizarán sus actividades en forma programada y de acuerdo con las políticas, lineamientos, estrategias y restricciones que establezcan el Consejo de Administración y el Director General, en el ámbito de su respectiva competencia. Así como aquellos que apliquen de la “Ley que establece las Cuotas y Tarifas para el pago de derechos por los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento de los municipios de Colima y Villa de Álvarez, en el Estado de Colima”, se elabora el presente Programa Institucional.

### **III. MISIÓN**

Proporcionar servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de las aguas residuales con calidad y eficiencia, para que los habitantes de los municipios de Colima y Villa de Álvarez eleven su nivel de vida, promoviendo una nueva cultura del agua que tome en cuenta la sustentabilidad de los recursos naturales, así como el fortalecimiento administrativo y financiero del organismo.

### **IV. VISIÓN**

La CIAPACOV es reconocida en el Estado de Colima por su eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de las Aguas Residuales y por la realización de acciones ejecutadas en apego a la normatividad, planeadas con base en las necesidades de nuestros usuarios y garantizando el cuidado y la sustentabilidad del medio ambiente; optimizando en todo momento el uso de los recursos financieros, materiales y humanos de manera honesta, responsable y transparente.

## V. VALORES

En la Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez, sabemos que nos debemos a nuestros usuarios, por tanto, realizamos nuestro trabajo buscando satisfacer sus necesidades con un alto sentido de:

- Honestidad, en todas las actividades que realicemos en el desempeño de nuestro quehacer institucional.
- Responsabilidad, en el manejo de los recursos públicos puestos a nuestra disposición, a fin de lograr mejorar la calidad de vida de la población.
- Respeto, valorando el derecho humano al agua y saneamiento básico.
- Solidaridad, buscando satisfacer las necesidades de la sociedad de manera eficiente y en equilibrio con el medio ambiente.
- Calidez, privilegiando la atención y cordialidad hacia nuestros usuarios.
- Transparencia, facilitando el acceso a la información pública y guiando nuestros actos con ética.
- Tolerancia, aceptando las quejas, reportes y sugerencias como instrumentos para ser mejores.

## VI. DIAGNÓSTICO

### a) Situación actual y tendencias

El 28 de Julio de 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento. Se establece que “El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna”. Por tal razón, dotar de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la población es uno de los grandes desafíos y retos del desarrollo que enfrentan actualmente las autoridades responsables de la prestación de estos servicios.

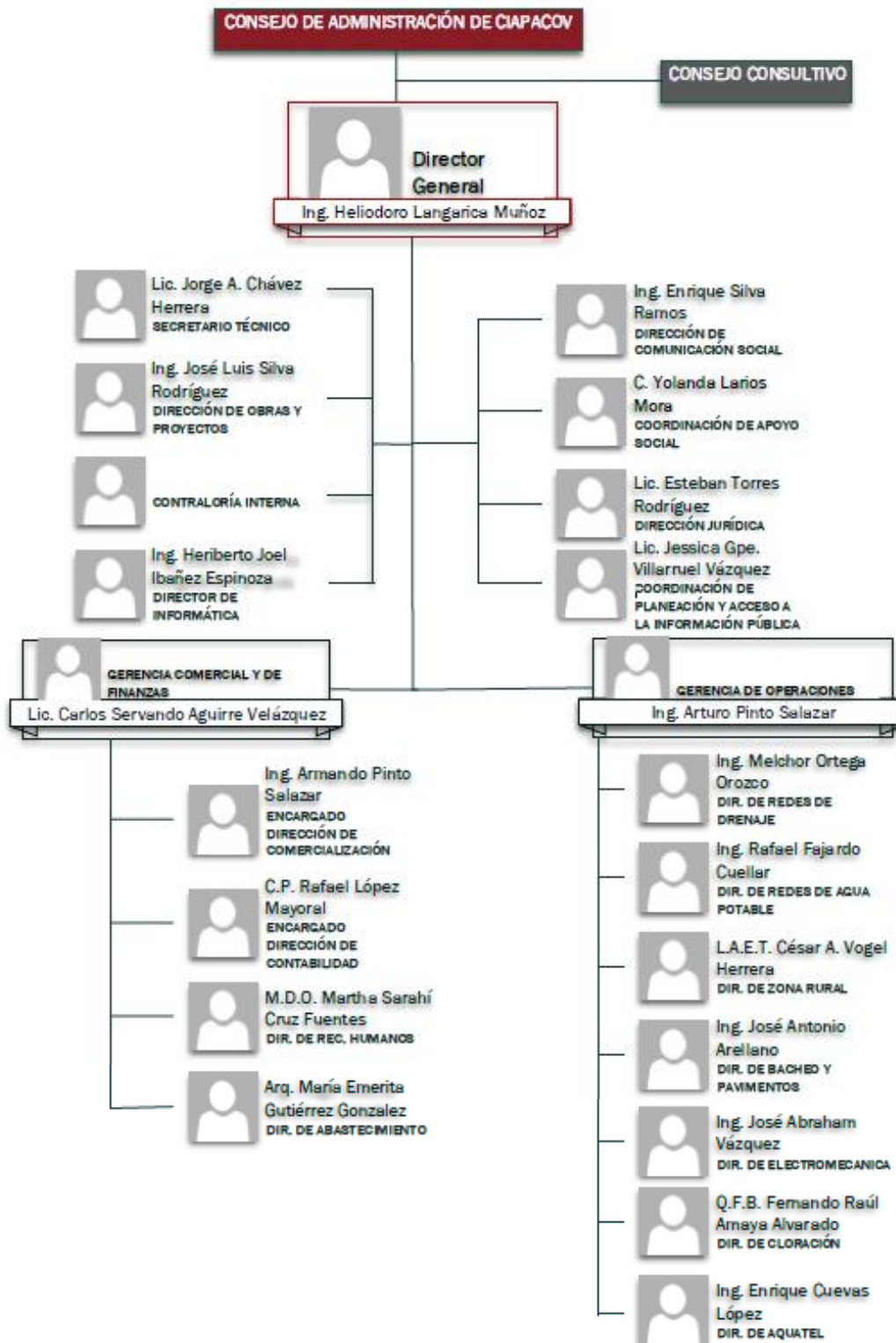
A escala mundial se considera que aún hay agua suficiente para todos, el problema consiste en que algunos países o regiones tienen mucha más que otros, estas diferencias en la disponibilidad natural del vital líquido también aplican al interior de los países; en México por ejemplo, la concentración de la población y la actividad económica han creado zonas de alta escasez y esta se da no solo en las regiones de baja precipitación pluvial, sino también en zonas en donde ese problema no se percibía, pero que se ha acentuado por factores como el crecimiento urbano, la migración y la agricultura de riego.

El crecimiento poblacional y económico ha ejercido mayor presión sobre las reservas de agua en México, al punto que el volumen requerido es mayor que el suministrado en algunas regiones del país, la competencia por este recurso es ya causa de conflictos de distinta intensidad y escala, y se presenta no solo entre usuarios de las mismas comunidades, sino entre distintas comunidades, municipios, estados e incluso en el ámbito internacional, lo cual exige de los responsables de la administración del agua la implantación de programas y proyectos planeados a partir de las necesidades de consumo de la población y de la disponibilidad de este recurso.

En el Estado de Colima todavía no hemos enfrentado problemas generalizados de desabasto de agua, pero tampoco debemos esperar a que se presenten para atender la posible problemática, de ahí el grado de responsabilidad que tienen los Gobiernos Estatal y Municipal y directamente los Organismos Operadores como garantes de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

La CIAPACOV, Organismo Público Descentralizado del Gobierno del estado de Colima con carácter intermunicipal que fue creado en 1991, presta sus servicios a los municipios de Colima y Villa de Álvarez con un total de 298 mil 392 habitantes según el censo 2010 del INEGI, con el firme propósito de contribuir a la consolidación de una sociedad más consciente respecto a la importancia del agua, que a pesar de su menor disponibilidad, se ha proporcionado en cantidad y calidad para uso y consumo humano.

Actualmente, la CIAPACOV realiza sus funciones conforme a la siguiente estructura:





Se cuenta con un padrón de usuarios compuesto por 153,415 tomas contratadas; de las cuales 81,840 corresponden al municipio de Colima, y 71,575 al municipio de Villa de Álvarez, con la siguiente distribución en función del tipo de servicio brindado:

<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Colima</b>	<b>Villa de Álvarez</b>	<b>Total</b>
Domestico	75,148	68,847	143,995
Servicio Medido	26,441	34,003	60,444
Cuota Fija	48,707	34,844	83,551
Comercial	5,262	2150	7,412
Servicio Medido	3487	1,350	4,837
Cuota Fija	1,775	800	2,575
Industrial	523	196	719
Servicio Medido	440	176	616
Cuota Fija	83	20	103
Público	907	382	1,289
Servicio Medido	207	58	265
Cuota Fija	700	324	1,024
<b>Totales</b>	<b>81840</b>	<b>71575</b>	<b>153,415</b>
Servicio Medido	30,575	35,587	66162
Cuota Fija	51265	35988	87253

En este contexto, se desprende que la CIAPACOV atiende principalmente a usuarios del servicio doméstico, es decir, el 93.85 por ciento del padrón, mientras que el restante 6.15 por ciento corresponden al servicio comercial, industrial y público; y posee una cobertura de micro medición del 43.12 por ciento, la cual se considera baja en relación a otros Organismos Operadores en México, esto lleva a que una parte importante de los ingresos se recauden a través de cuotas fijas, sistema que favorece por una parte el descuido en el uso del recurso al no estar relacionado el cobro con el valor marginal de servicio, y que por otra parte no permite con certeza conocer el nivel de la eficiencia física al no contar con el 100 por ciento de micro medición.

Con respecto a la macro medición se tiene una cobertura del 95 por ciento en zona urbana y un 40 por ciento en zona rural, lo que abre una ventana de oportunidad para elevar estos valores.

En el año 2015, la CIAPACOV alcanzó una eficiencia comercial del 46.84 por ciento, valor que también se considera bajo con respecto al alcanzado por otros Organismos Operadores con características similares al nuestro.

Mientras la eficiencia física estimada alcanzó en 2015 el 78.9 por ciento, con un periodo de tiempo de servicio de 20.00 horas diarias en promedio.

Con respecto a la prestación de los servicios, hemos alcanzado coberturas del 99 por ciento en abastecimiento de agua potable; 98 por ciento, en la red de alcantarillado y; 98 por ciento en el saneamiento de aguas residuales. Porcentajes superiores a la media estatal y nacional.

Para mantener los logros alcanzados e incrementar la eficiencia comercial, financiera y operativa, es importante que la CIAPACOV potencialice áreas de oportunidad y atienda una serie de necesidades y problemáticas detectadas que constituyen una limitante para el desarrollo de programas y proyectos que buscan el fortalecimiento institucional.

De manera general, los principales problemas que enfrenta el Organismo Operador en la actualidad están asociados con el manejo de los costos de energía eléctrica, la eficiencia energética y el desempeño comercial principalmente; lo que ocasiona un margen operacional estrecho que no permite generar recursos para afrontar la reposición de las inversiones y el crecimiento en un horizonte de mediano y largo plazo; además de los siguientes:

- Insuficiencia de recursos económicos para la ejecución de obras de infraestructura y desarrollo de programas y proyectos;
- Estructuras tarifarias que no reflejan los costos reales del servicio;
- Altos costos de materias primas como la energía eléctrica;
- Endeudamiento excesivo por compromisos contraídos, como lo es el Contrato de Prestación de Servicios de la PTAR de Colima - Villa de Álvarez;
- Falta de capacitación para el personal de áreas específicas; y
- Falta de equipo especializado en el área operativa que permita brindar servicios y resolver problemática de forma rápida y eficiente, sobre todo ante emergencias provocadas por fenómenos naturales que ponen en riesgo la infraestructura, así como la salud pública de los colimenses.

De no ser atendida la problemática anterior, corremos el riesgo de que se pueda empezar a mermar la prestación de nuestros servicios y la capacidad de respuesta ante nuestros usuarios.

#### **b) Retos y oportunidades**

Si bien es cierto que los municipios de Colima y Villa de Álvarez gozan de buenos niveles de cobertura y calidad en los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, no se debe dejar de considerar fenómenos sociales como el rápido crecimiento poblacional e incluso la migración de zonas rurales hacia la urbana como retos que se presentan para la CIAPACOV, ya que es necesario encauzar esfuerzos institucionales para atender las demandas de la población, que básicamente consisten en tener acceso a agua potable en cantidad y calidad.

Por tanto, será necesario gestionar mayores recursos ante la Federación, Estado y Municipios, así como destinar recursos propios para la ejecución de obras y desarrollo de proyectos; en este sentido, se tiene que planificar el crecimiento de las redes tanto de agua como de alcantarillado, asegurando el mantenimiento de las coberturas, así como la sustitución de aquellas que se encuentran obsoletas o han cumplido su vida útil.

De la misma manera es de inmediata necesidad para el Organismo Operador el desarrollar una serie de estudios e inversiones enfocados al fortalecimiento comercial y financiero como lo son:

- Sustitución e instalación de medidores en tomas con cuota fija para incrementar la cobertura del servicio medido;
- Actualización del padrón de usuarios;
- Adquisición de un nuevo sistema comercial;
- Realización de estudio tarifario para revisar la estructura y promover la actualización de esta;
- Revisión del manual de organización, efectuando para ello un estudio organizacional que adicionalmente genere una herramienta de evaluación del desempeño; e
- Implementación de un plan de planeación integral.

Otro reto permanente es la sustentabilidad del uso del agua, lo que nos obliga a buscar alternativas que se ajusten a los cambios que impone la escasez del recurso, privilegiando el abastecimiento para uso y consumo humano, esta situación, implica el fortalecer las actividades de Cuidado y Cultura del Agua para lograr que niños y jóvenes crezcan con una visión diferente sobre la preservación del vital líquido.

Lo anterior, nos obliga en la CIAPACOV a llevar a cabo una administración y gestión sustentable, eficiente y equitativa del agua, cuidando en todo momento la cantidad, la calidad y la accesibilidad así como el fortalecimiento institucional en beneficio de la sociedad de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

## **VII. OBJETIVOS, ESTRATEGIAS, LÍNEAS DE ACCIÓN Y METAS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Proporcionar a la población de los municipios de Colima y Villa de Álvarez, los servicios de Agua potable, Alcantarillado y Saneamiento con calidad y eficiencia, asegurando el desarrollo sustentable y contribuyendo a mejorar la calidad de vida.

### **OBJETIVOS INSTITUCIONALES:**

1. Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en los municipios de Colima y Villa de Álvarez para cubrir la demanda creciente de agua.
2. Incrementar la calidad del agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
3. Mejorar los servicios de alcantarillado sanitario en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
4. Mejorar los servicios de tratamiento y disposición final de las aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
5. Desarrollar una mayor conciencia entre la población sobre la necesidad del uso responsable y eficiente del agua.
6. Incrementar la Eficiencia Comercial y Financiera de la CIAPACOV.
7. Mejorar la Atención a los usuarios de la CIAPACOV, facilitando la realización de trámites y procedimientos.

### **1.- AGUA POTABLE / CALIDAD DEL AGUA**

#### **ESTRATEGIAS:**

- 1.1 Ampliar la red de distribución que permita incrementar y mantener la cobertura del servicio de abastecimiento de agua potable en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
- 1.2 Fortalecer la capacidad de planeación, operación y construcción de la infraestructura para los servicios de agua potable.
- 1.3 Mejorar la eficiencia física buscando un equilibrio entre la medición y el consumo de agua.
- 2.1 Garantizar que las instalaciones de las fuentes de abastecimiento se encuentren en buenas condiciones para su funcionamiento.
- 2.2 Mantener, rehabilitar y/o sustituir los equipos dosificadores para desinfección o aplicación de productos químicos que garanticen el agua para uso y consumo humano desde las fuentes de abastecimiento.
- 2.3 Fortalecer los procesos de desinfección y garantizar mediante la aplicación de un producto químico la calidad desde las fuentes de abastecimiento.

#### **LÍNEAS DE ACCIÓN:**

- 1.1.1 Construir las obras de ampliación y sustitución de las redes de agua potable.
- 1.2.1 Mejorar el proceso de gestión y seguimiento de recursos que permita implementar programas para la óptima

distribución del agua potable.

1.3.1 Implementar un programa de instalación de macromedidores y sustitución de equipos de bombeo en beneficio del organismo operador y de sus usuarios.

2.1.1 Implementar un programa de mejoramiento físico de las instalaciones de las fuentes de abastecimiento.

2.2.1 Implementar un programa de mantenimiento preventivo y rehabilitación de equipos dosificadores en las fuentes de abastecimiento.

2.3.1 Adquirir y suministrar los productos químicos necesarios de acuerdo a la normatividad aplicable para garantizar la calidad del agua.

#### **METAS:**

1.1.1.1 Realizar anualmente la construcción de 3 obras de infraestructura o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

1.2.1.1 Realizar 4 estudios y/o proyectos que contribuyan al fortalecimiento institucional y que permitan determinar nuevas fuentes de abastecimiento durante el sexenio.

1.2.1.2 Modernizar la planta de bombeo de Zacualpan durante el sexenio.

1.3.1.1 Sustituir 30 bombas sumergibles durante el sexenio.

1.3.1.2 Alcanzar el 100 por ciento de macromedición durante el sexenio.

2.1.1.1 Realizar anualmente la sustitución y/o rehabilitación de 10 protecciones físicas a fuentes de abastecimiento.

2.1.1.2 Construir anualmente, al menos 1 planta potabilizadora en aquellas fuentes de abastecimiento que por sus características así lo demanden.

2.2.1.1 Mantener, rehabilitar y/o sustituir anualmente 70 equipos dosificadores de cloro y silicato de sodio en fuentes de abastecimiento de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

2.3.1.1 Cubrir al 100 por ciento la necesidad de productos químicos en aquellas fuentes de abastecimiento que así lo requieran para garantizar el agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

2.3.1.2 Realizar anualmente al menos 20 estudios de calidad del agua en fuentes de abastecimiento por parte de laboratorios acreditados ante la EMA.

## **2.- ALCANTARILLADO**

#### **ESTRATEGIAS:**

3.1 Implementar un programa de mantenimiento y renovación de la infraestructura necesaria que permita incrementar y mantener la cobertura del servicio de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

3.2 Impulsar la construcción de colectores de aguas negras, para encauzar las aguas residuales.

## **LÍNEAS DE ACCIÓN:**

3.1.1 Construcción de obras de ampliación de las redes de alcantarillado sanitario y sustitución de redes obsoletas a fin de garantizar el servicio en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

3.2.1 Construcción de colectores de aguas negras en las zonas urbanas y rurales que así lo requieran.

## **METAS:**

3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

3.2.1.1 Construir al menos 3 colectores de aguas negras en los municipios de Colima y Villa de Álvarez durante el sexenio.

## **3.- SANEAMIENTO**

### **ESTRATEGIAS:**

4.1 Ampliar la cobertura de tratamiento de las aguas residuales a través de obras de infraestructura en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

4.2 Reducir las descargas de aguas negras sin tratar a los mantos acuíferos de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

## **LÍNEAS DE ACCIÓN:**

4.1.1 Construir la infraestructura necesaria y rehabilitar la existente para el tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

4.2.1 Promover la implementación de programas de monitoreo a las plantas de tratamiento de aguas residuales para conocer su funcionamiento y operación.

## **METAS:**

4.1.1.1 Lograr la construcción, rehabilitación o ampliación anual de al menos 3 plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

4.2.1.1 Elaborar y ejecutar anualmente, un programa de monitoreo de la infraestructura de saneamiento (PTAR'S) con que cuenta la CIAPACOV para verificar su funcionamiento y operación.

## **4.- CULTURA DEL AGUA**

### **ESTRATEGIAS:**

5.1 Impulsar la participación de los usuarios y de la sociedad organizada en las actividades de cuidado y cultura del agua.

## **LÍNEAS DE ACCIÓN:**

5.1.1 Contribuir con el fortalecimiento de los programas educativos en los niveles primaria y secundaria a través de

actividades relacionados con el buen uso, manejo y gestión sustentable del recurso agua.

5.1.2 Posicionar en medios de comunicación y redes sociales los temas de los beneficios del pago oportuno y del uso responsable del agua como un recurso estratégico.

#### **METAS:**

5.1.1.1 Realizar anualmente 18 pláticas de concientización sobre el uso y cuidado del agua entre estudiantes de los niveles primaria y secundaria de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

5.1.2.1 Realizar anualmente 1 campaña en medios de comunicación y redes sociales promoviendo la participación de la sociedad a través del pago oportuno y del cuidado del agua.

### **5.- COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS**

#### **ESTRATEGIAS:**

6.1 Reducir la cartera vencida de la CIAPACOV.

6.2 Incrementar la micromedición para optimizar el uso del recurso del agua, fomentar su cuidado y generar el pago justo a través del consumo medido.

6.3 Modernizar el proceso de toma de lecturas.

6.4 Modernizar el proceso de entrega de recibos.

#### **LÍNEAS DE ACCIÓN:**

6.1.1 Implementar un programa para el fortalecimiento del pago oportuno por parte de los usuarios.

6.2.1 Implementar un programa de instalación o sustitución de micromedidores en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

6.3.1 Implementar un programa de telemetría.

6.4.1 Implementar un programa de entrega de recibos.

#### **METAS:**

6.1.1.1 Alcanzar anualmente una recuperación de la cartera vencida de la CIAPACOV de un 5% adicional, con respecto a la del ejercicio anterior.

6.1.2.2 Incrementar anualmente al menos en un 2% la eficiencia comercial de la CIAPACOV con respecto a la del ejercicio anterior.

6.2.1.1 Lograr la instalación de 1000 nuevos micromedidores anualmente, para incrementar la cobertura de servicio medido en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

6.3.1.1 Implementar un sistema de telemetría que facilite la monitorización automática de al menos 500 registros de lecturas mensuales.

6.4.1.1 Reducir el tiempo de entrega de recibos facturados a 48 horas (2 días).

## 6.- ATENCIÓN A USUARIOS

### ESTRATEGIAS:

7.1 Realizar actividades que permitan conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios proporcionados por la CIAPACOV.

7.2 Mejorar el servicio brindado a través del Sistema de Atención Telefónica Aquatel.

### LÍNEAS DE ACCIÓN:

7.1.1 Implementar una guía de comunicación con los usuarios de la CIAPACOV.

7.2.1 Implementar un programa de seguimiento para asegurar en tiempo y forma la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel.

### METAS:

7.1.1.1 Realizar una capacitación anual para el personal de las áreas de atención a usuarios sobre programas de beneficios, trámites y servicios para nuestros usuarios.

7.1.1.2 Aplicar anualmente 300 encuestas de satisfacción a Usuarios de la CIAPACOV.

7.2.1.1. Incrementar en un 10 por ciento la eficiencia en la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel con respecto al reporte total del ejercicio anterior.

## VIII. CUADROS PROGRAMÁTICOS

### 1.- CALIDAD DEL AGUA.

A1. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - AGUA POTABLE / CALIDAD DEL AGUA.

PLAN ESTATAL	PROGRAMA SECTORIAL	PROGRAMA INSTITUCIONAL
EJE II. COLIMA CON MAYOR CALIDAD DE VIDA.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
EJE TRANSVERSAL III. COLIMA SUSTENTABLE.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
<b>LÍNEA POLÍTICA:</b> 2.4 Incrementar la calidad de vida de los colimenses mediante mejores		Agua Potable.

PLAN ESTATAL	PROGRAMA SECTORIAL	PROGRAMA INSTITUCIONAL
<p>bienes y servicios públicos, que coadyuven a reducir la pobreza y a mejorar la competitividad del Estado.</p> <p>6.1 Asegurar que las políticas de desarrollo económico y social del Estado sean sustentables y que brinden oportunidades a las comunidades más vulnerables.</p> <p>6.2 Garantizar el manejo sustentable de los recursos naturales del Estado.</p>	<p>1.- SUBPROGRAMA DE AGUA POTABLE.</p>	
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>2.4.4 Asegurar el acceso a los servicios de calidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento a todos los colimenses.</p>	<p><b>OBJETIVOS SECTORIALES:</b></p> <p>1. Asegurar el acceso de toda la población, al servicio de agua potable.</p>	<p><b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES:</b></p> <p>1. Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en los municipios de Colima y Villa de Álvarez para cubrir la demanda creciente de agua.</p>
<p>6.1.1 Asegurar que la planeación del desarrollo del Estado considere la interrelación entre las dimensiones sociales, económicas y ecológicas.</p> <p>6.2.1 Generar acciones precisas, indicadores y sanciones en función a la protección de los recursos naturales que permitan el aprovechamiento de los recursos sin poner en peligro su regeneración o desabasto.</p>	<p>2. Asegurar la calidad del agua para consumo humano.</p>	<p>2. Incrementar la calidad del agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.</p>
	<p><b>META SECTORIAL:</b></p> <p>1. Incrementar la cobertura del servicio de agua potable de un 97.2 por ciento a un 98 por ciento.</p>	<p><b>METAS INSTITUCIONALES:</b></p> <p>1.1.1.1 Realizar anualmente la construcción de 3 obras de infraestructura o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.</p> <p>1.2.1.1 Realizar 4 estudios y/o proyectos que contribuyan al fortalecimiento institucional y que permitan determinar nuevas fuentes de abastecimiento durante el sexenio.</p> <p>1.2.1.2 Modernizar la planta de bombeo de Zacualpan durante el sexenio.</p> <p>1.3.1.1 Sustituir 30 bombas sumergibles durante el sexenio.</p>



PLAN ESTATAL	PROGRAMA SECTORIAL	PROGRAMA INSTITUCIONAL
		1.3.1.2 Alcanzar el 100 por ciento de macromedición durante el sexenio.
	<p><b>META SECTORIAL:</b></p> <p>2. Incrementar la cobertura de desinfección del agua para consumo humano de un 97.6 por ciento a un 98 por ciento.</p>	<p><b>METAS INSTITUCIONALES:</b></p> <p>2.1.1.1 Realizar anualmente la sustitución y/o rehabilitación de 10 protecciones físicas a fuentes de abastecimiento.</p> <p>2.1.1.2 Construir anualmente, al menos 1 planta potabilizadora en aquellas fuentes de abastecimiento que por sus características así lo demanden.</p> <p>2.2.1.1 Mantener, rehabilitar y/o sustituir anualmente 70 equipos dosificadores de cloro y silicato de sodio en fuentes de abastecimiento de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.</p> <p>2.3.1.1 Cubrir al 100% la necesidad de productos químicos en aquellas fuentes de abastecimiento que así lo requieran para garantizar el agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.</p> <p>2.3.1.2 Realizar anualmente al menos 20 estudios de calidad del agua en fuentes de abastecimiento por parte de laboratorios acreditados ante la EMA.</p>

**B1. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.**

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
1. Incrementar la disponibilidad y el acceso al agua subterránea en los municipios de Colima y Villa de Álvarez para cubrir la demanda creciente de agua.	1.1 Ampliar la red de distribución que permita incrementar y mantener la cobertura del servicio de abastecimiento de agua potable en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	1.1.1 Construir las obras de ampliación y sustitución de las redes de agua potable.	1.1.1.1 Realizar anualmente la construcción de 3 obras de infraestructura o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
	1.2 Fortalecer la capacidad de planeación, operación y construcción de la	1.2.1 Mejorar el proceso de gestión y seguimiento de recursos que permita implementar programas para	1.2.1.1 Realizar 4 estudios y/o proyectos que contribuyan al fortalecimiento institucional y que permitan determinar

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
	infraestructura para los servicios de agua potable.	la óptima distribución del agua potable.	nuevas fuentes de abastecimiento durante el sexenio.  1.2.1.2 Modernizar la planta de bombeo de Zacualpan durante el sexenio.
	1.3 Mejorar la eficiencia física buscando un equilibrio entre la medición y el consumo de agua.	1.3.1 Implementar un programa de instalación de macro medidores y sustitución de equipos de bombeo en beneficio del organismo operador y de sus usuarios.	1.3.1.1 Sustituir 30 bombas sumergibles durante el sexenio.  1.3.1.2 Alcanzar el 100% de macromedición durante el sexenio.
2. Incrementar la calidad del agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	2.1 Garantizar que las instalaciones de las fuentes de abastecimiento se encuentren en buenas condiciones para su funcionamiento.	2.1.1 Implementar un programa de mejoramiento físico de las instalaciones de las fuentes de abastecimiento.	2.1.1.1 Realizar anualmente la sustitución y/o rehabilitación de 10 protecciones físicas a fuentes de abastecimiento.  2.1.1.2 Construir anualmente, al menos 1 planta potabilizadora en aquellas fuentes de abastecimiento que por sus características así lo demanden.
	2.2 Mantener, rehabilitar y/o sustituir los equipos dosificadores para desinfección o aplicación de productos químicos que garanticen el agua para uso y consumo humano desde las fuentes de abastecimiento.	2.2.1 Implementar un programa de mantenimiento preventivo y rehabilitación de equipos dosificadores en las fuentes de abastecimiento.	2.2.1.1. Mantener, rehabilitar y/o sustituir anualmente 70 equipos dosificadores de cloro y silicato de sodio en fuentes de abastecimiento de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
	2.3 Fortalecer los procesos de desinfección y garantizar mediante la aplicación de un producto químico la calidad desde las fuentes de abastecimiento.	2.3.1 Adquirir y suministrar los productos químicos necesarios de acuerdo a la normatividad aplicable para garantizar la calidad del agua.	2.3.1.1 Cubrir al 100% la necesidad de productos químicos en aquellas fuentes de abastecimiento que así lo requieran para garantizar el agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.



META INSTITUCIONAL	Años de Ejecución				
	2017	2018	2019	2020	2021
2.1.1.2 Construir anualmente, al menos 1 planta potabilizadora en aquellas fuentes de abastecimiento que por sus características así lo demanden.	1 Planta Potabilizadora.	1 Planta Potabilizadora.	1 Planta Potabilizadora.	1 Planta Potabilizadora.	1 Planta Potabilizadora.
2.2.1.1. Mantener, rehabilitar y/o sustituir anualmente 70 equipos dosificadores de cloro y silicato de sodio en fuentes de abastecimiento de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	70 equipos	70 equipos	70 equipos	70 equipos	70 equipos
2.3.1.1 Cubrir al 100 por ciento la necesidad de productos químicos en aquellas fuentes de abastecimiento que así lo requieran para garantizar el agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	20%	20%	20%	20%	20%
2.3.1.2 Realizar anualmente al menos 20 estudios de calidad del agua en fuentes de abastecimiento por parte de laboratorios acreditados ante la EMA.	20 estudios de calidad del agua.	20 estudios de calidad del agua.	20 estudios de calidad del agua.	20 estudios de calidad del agua.	20 estudios de calidad del agua.

D1. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META DEL INDICADOR	RESPONSABLE
1.1.1.1 Realizar anualmente la construcción de 3 obras de infraestructura o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Porcentaje de obras concluidas anualmente.	(No. de obras concluidas / total de obras autorizadas)*100	3	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos).

<b>META INSTITUCIONAL</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>LÍNEA BASE</b>	<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.2.1.1 Realizar 4 estudios y/o proyectos que contribuyan al fortalecimiento institucional y que permitan determinar nuevas fuentes de abastecimiento durante el sexenio.	Porcentaje de estudios y/o proyectos realizados.	(No. de estudios realizados / total de estudios autorizados)*100	4	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos).
1.2.1.2 Modernizar la planta de bombeo de Zacualpan durante el sexenio.	Porcentaje de plantas de bombeo modernizadas.	(Plantas de bombeo modernizadas / Plantas de bombeo programadas)*100	1	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos)
1.3.1.1 Sustituir 30 bombas sumergibles durante el sexenio.	Porcentaje de bombas sumergibles sustituidas.	(No. de bombas sustituidas / Total de bombas autorizadas)*100	30	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos)
1.3.1.2 Alcanzar el 100 por ciento de macromedición durante el sexenio.	Porcentaje de macromedidores instalados.	(No. de macromedidores instalados / total de macromedidores programados)*100	18	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos)
2.1.1.1 Realizar anualmente la sustitución y/o rehabilitación de 10 protecciones físicas a fuentes de abastecimiento.	Porcentaje de protecciones sustituidas o rehabilitadas anualmente.	(No. de protecciones sustituidas o rehabilitadas / total de protecciones autorizadas)*100	10	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos – Cloración)
2.1.1.2 Construir anualmente, al menos 1 planta potabilizadora en aquellas fuentes de abastecimiento que por sus características así lo demanden.	Porcentaje de plantas potabilizadoras concluidas anualmente.	(No. de obras concluidas/ total de obras autorizadas)*100	1	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos - Cloración)
2.2.1.1. Mantener, rehabilitar y/o sustituir anualmente 70 equipos dosificadores de cloro y silicato de sodio en fuentes de abastecimiento de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Porcentaje de equipos dosificadores rehabilitados o sustituidos anualmente.	(No. de equipos dosificadores rehabilitados o sustituidos/ total de equipos autorizados)*100	70	100%	CIAPACOV (Cloración)

<b>META INSTITUCIONAL</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>LÍNEA BASE</b>	<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
2.3.1.1 Cubrir al 100 por ciento la necesidad de productos químicos en aquellas fuentes de abastecimiento que así lo requieran para garantizar el agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Porcentaje de productos químicos adquiridos.	(Número de toneladas de productos adquiridos / total de productos autorizados)*100	N/D	100%	CIAPACOV (Cloración – Abastecimientos)
2.3.1.2 Realizar anualmente al menos 20 estudios de calidad del agua en fuentes de abastecimiento por parte de laboratorios acreditados ante la EMA.	Porcentaje de estudios realizados anualmente.	(Número de estudios realizados/ total de estudios autorizados)*100	20	100%	CIAPACOV (Cloración)

**E1. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.**

<b>META INSTITUCIONAL</b>	<b>PROYECTO INSTITUCIONAL</b>
1.1.1.1 Realizar anualmente la construcción de 3 obras de infraestructura o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado en el Estado.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
1.2.1.1 Realizar 4 estudios y/o proyectos que contribuyan al fortalecimiento institucional y que permitan determinar nuevas fuentes de abastecimiento durante el sexenio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
1.2.1.2 Modernizar la planta de bombeo de Zacualpan durante el sexenio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado en el Estado.</li> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>

<b>META INSTITUCIONAL</b>	<b>PROYECTO INSTITUCIONAL</b>
1.3.1.1 Sustituir 30 bombas sumergibles durante el sexenio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
1.3.1.2 Alcanzar el 100% de macromedición durante el sexenio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
2.1.1.1 Realizar anualmente la sustitución y/o rehabilitación de 10 protecciones físicas a fuentes de abastecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
2.1.1.2 Construir anualmente, al menos 1 planta potabilizadora aquellas fuentes de abastecimiento que por sus características así lo demanden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado en el Estado.</li> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
2.2.1.1. Mantener, rehabilitar y/o sustituir anualmente 70 equipos dosificadores de cloro y silicato de sodio en fuentes de abastecimiento de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
2.3.1.1 Cubrir al 100 por ciento la necesidad de productos químicos en aquellas fuentes de abastecimiento que así lo requieran para garantizar el agua para uso y consumo humano en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
2.3.1.2 Realizar anualmente al menos 20 estudios de calidad del agua en fuentes de abastecimiento por parte de laboratorios acreditados ante la EMA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuentes de abastecimiento y Calidad del Agua</li> </ul>

META INSTITUCIONAL	PROYECTO INSTITUCIONAL
	- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.

## 2.- ALCANTARILLADO.

### A2. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - ALCANTARILLADO.

PLAN ESTATAL	PROGRAMA SECTORIAL	PROGRAMA INSTITUCIONAL
EJE II. COLIMA CON MAYOR CALIDAD DE VIDA.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
<b>LÍNEA POLÍTICA:</b>  2.4 Incrementar la calidad de vida de los colimenses mediante mejores bienes y servicios públicos, que coadyuven a reducir la pobreza y a mejorar la competitividad del Estado.	2.- SUBPROGRAMA DE ALCANTARILLADO.	Alcantarillado.
<b>OBJETIVO:</b>  2.4.4 Asegurar el acceso a los servicios de calidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento a todos los colimenses.	<b>OBJETIVO SECTORIAL:</b>  1. Asegurar el acceso de toda la población al servicio de alcantarillado sanitario.	<b>OBJETIVO INSTITUCIONAL:</b>  3. Mejorar los servicios de alcantarillado sanitario en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
	<b>META SECTORIAL:</b>  1. Incrementar la cobertura del servicio de alcantarillado de un 97.8 por ciento a un 98 por ciento.	<b>METAS INSTITUCIONALES:</b>  3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.  3.2.1.1 Construir al menos 3 colectores de aguas negras en los municipios de Colima y Villa de Álvarez durante el sexenio.



B2. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
3. Mejorar los servicios de alcantarillado sanitario en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	3.1 Implementar un programa de mantenimiento y renovación de la infraestructura necesaria que permita incrementar y mantener la cobertura del servicio de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	3.1.1 Construcción de obras de ampliación de las redes de alcantarillado sanitario y sustitución de redes obsoletas a fin de garantizar el servicio en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
	3.2 Impulsar la construcción de colectores de aguas negras, para encauzar las aguas residuales.	3.2.1 Construcción de colectores de aguas negras en las zonas urbanas y rurales que así lo requieran.	3.2.1.1 Construir al menos 3 colectores de aguas negras en los municipios de Colima y Villa de Álvarez durante el sexenio.

C2. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	Años de Ejecución				
	2017	2018	2019	2020	2021
3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	3 Obras	3 Obras	3 Obras	3 Obras	3 Obras
3.2.1.1 Construir al menos 3 colectores de aguas negras en los municipios de Colima y Villa de Álvarez durante el sexenio.		1 Colector	1 Colector	1 Colector	

D2. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

METAS INSTITUCIONAL	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META DEL INDICADOR	RESPONSABLE
3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado	Porcentaje de obras concluidas anualmente.	$(\text{No. de obras concluidas} / \text{total de obras autorizadas}) * 100$	3	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos)

<b>METAS INSTITUCIONAL</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>LÍNEA BASE</b>	<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.					
3.2.1.1 Construir al menos 3 colectores de aguas negras en los municipios de Colima y Villa de Álvarez durante el sexenio.	Porcentaje de colectores de aguas negras construidos.	(No. de colectores de aguas negras construidos / No. de colectores programados)*100	3	100%	CIAPACOV (Obras y Proyectos)

## E2. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.

<b>META INSTITUCIONAL</b>	<b>PROYECTO INSTITUCIONAL</b>
3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado en el Estado.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> </ul>
3.2.1.1 Construir al menos 3 colectores de aguas negras en los municipios de Colima y Villa de Álvarez durante el sexenio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado en el Estado.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural.</li> <li>- Programa para el tratamiento de aguas residuales.</li> </ul>

## 3.- SANEAMIENTO.

### A3. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - SANEAMIENTO.

<b>PLAN ESTATAL</b>	<b>PROGRAMA SECTORIAL</b>	<b>PROGRAMA INSTITUCIONAL</b>
EJE II. COLIMA CON MAYOR CALIDAD DE VIDA.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
EJE TRANSVERSAL III. COLIMA SUSTENTABLE.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
<b>LÍNEA POLÍTICA:</b>  2.4 Incrementar la calidad de vida de los colimenses mediante mejores bienes y servicios públicos, que coadyuven a reducir la pobreza	3.- SUBPROGRAMA DE SANEAMIENTO.	Saneamiento.

<b>PLAN ESTATAL</b>	<b>PROGRAMA SECTORIAL</b>	<b>PROGRAMA INSTITUCIONAL</b>
y a mejorar la competitividad del Estado.  6.2 Garantizar el manejo sustentable de los recursos naturales del Estado.		
<b>OBJETIVO:</b>  2.4.4 Asegurar el acceso a los servicios de calidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento a todos los colimenses.	<b>OBJETIVO SECTORIAL:</b>  1. Ampliar el acceso a los servicios de saneamiento en el Estado.	<b>OBJETIVO INSTITUCIONAL:</b>  4. Mejorar los servicios de tratamiento y disposición final de las aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
6.2.1 Generar acciones precisas, indicadores y sanciones en función a la protección de los recursos naturales que permitan el aprovechamiento de los recursos sin poner en riesgo su regeneración o desabasto.		
	<b>META SECTORIAL:</b> 1. Incrementar la cobertura de saneamiento de un 62.4 por ciento al 75 por ciento en el Estado.	<b>META INSTITUCIONAL:</b> 4.1.1.1 Realizar la construcción o rehabilitación anual de al menos 3 plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
		<b>META INSTITUCIONAL:</b> 4.2.1.1. Elaborar y ejecutar anualmente, un programa de monitoreo de la infraestructura de saneamiento (PTAR'S) con que cuenta la CIAPACOV para verificar su funcionamiento y operación.

### B3. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>LÍNEAS DE ACCIÓN</b>	<b>METAS</b>
4. Mejorar los servicios de tratamiento y disposición final de las aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	4.1 Ampliar la cobertura de tratamiento de las aguas residuales a través de obras de infraestructura en los	4.1.1 Construir la infraestructura necesaria y rehabilitar la existente para el tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	4.1.1.1 Lograr la construcción, rehabilitación o ampliación anual de al menos 3 plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
	municipios de Colima y Villa de Álvarez.		
	4.2 Reducir las descargas de aguas negras sin tratar a los mantos acuíferos de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	4.2.1. Promover la implementación de programas de monitoreo a las plantas de tratamiento de aguas residuales para conocer su funcionamiento y operación.	4.2.1.1. Elaborar y ejecutar anualmente, un programa de monitoreo de la infraestructura de saneamiento (PTAR'S) con que cuenta la CIAPACOV para verificar su funcionamiento y operación.

C3. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	Años de Ejecución				
	2017	2018	2019	2020	2021
4.1.1.1 Lograr la construcción, rehabilitación o ampliación anual de al menos 3 plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	3 PTAR'S	3 PTAR'S	3 PTAR'S	3 PTAR'S	3 PTAR'S
4.2.1.1. Elaborar y ejecutar anualmente, un programa de monitoreo de la infraestructura de saneamiento (PTAR'S) con que cuenta la CIAPACOV para verificar su funcionamiento y operación.	1 Programa	1 Programa	1 Programa	1 Programa	1 Programa

D3. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META INDICADOR	RESPONSABLE
4.1.1.1 Lograr la construcción, rehabilitación o ampliación anual de al menos 3 plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Porcentaje de PTAR'S construidas, rehabilitadas o ampliadas.	(No. de PTAR'S construidas, rehabilitadas o ampliadas / total de PTAR'S programadas)*100	3	100%	CIAPACOV, (Obras y Proyectos)
4.2.1.1. Elaborar y ejecutar anualmente, un programa de monitoreo de la infraestructura de saneamiento (PTAR'S) con que cuenta la CIAPACOV para verificar su funcionamiento y operación.	Porcentaje de PTAR'S monitoreadas en el año correspondiente.	(No. de PTAR'S monitoreadas / Total de PTAR'S de los municipios de Colima y Villa de Álvarez)*100	1	100%	CIAPACOV (Cloración)

E3. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	PROYECTO INSTITUCIONAL
4.1.1.1 Lograr la construcción, rehabilitación o ampliación anual de al menos 3 plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de Saneamiento en el Estado.</li> <li>- Programa para el tratamiento de aguas residuales.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Rural.</li> </ul>
4.2.1.1. Elaborar y ejecutar anualmente, un programa de monitoreo de la infraestructura de saneamiento (PTAR'S) con que cuenta la CIAPACOV para verificar su funcionamiento y operación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura de Saneamiento en el Estado.</li> <li>- Programa para el tratamiento de aguas residuales.</li> <li>- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Rural.</li> </ul>

#### 4.- CULTURA DEL AGUA

##### A4. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO – CULTURA DEL AGUA.

PLAN ESTATAL	PROGRAMA ESPECIAL	PROGRAMA INSTITUCIONAL
EJE TRANSVERSAL 3. COLIMA SUSTENTABLE.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
<b>LÍNEA POLÍTICA:</b>  6.4 Mejorar la educación ambiental de los colimenses.	4.- Subprograma de Cultura del Agua.	Cultura del Agua.
<b>OBJETIVO:</b>  6.4.1 Impulsar la sustentabilidad fomentando la conciencia pública de la dependencia sobre un medio ambiente sano.	<b>OBJETIVO SECTORIAL:</b>  1. Consolidar la participación de los usuarios y la sociedad organizada en el manejo del agua y promover la cultura de su buen uso.	<b>OBJETIVO INSTITUCIONAL:</b>  5. Desarrollar una mayor conciencia entre la población sobre la necesidad del uso responsable y eficiente del agua.
	<b>META SECTORIAL:</b>  1. Incrementar en un 2 por ciento la atención a escolares de nivel básico del Estado, para fortalecer sus valores sobre el cuidado del agua desde la educación formal escolarizada.	<b>METAS INSTITUCIONALES:</b>  5.1.1.1 Realizar anualmente 18 pláticas de concientización sobre el uso y cuidado del agua entre estudiantes de los niveles primaria y secundaria de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.  5.1.2.1 Realizar anualmente 1 campaña en medios de comunicación y redes sociales promoviendo la participación de la sociedad a través del pago oportuno y del cuidado del agua.

##### B4. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
5. Desarrollar una mayor conciencia entre la población sobre la necesidad del uso responsable y eficiente del agua.	5.1 Impulsar la participación de los usuarios y de la sociedad organizada en las actividades de cuidado y cultura del agua.	5.1.1 Contribuir con el fortalecimiento de los programas educativos en los niveles primaria y secundaria a través de actividades relacionados con el buen uso, manejo y gestión sustentable del recurso agua.	5.1.1.1. Realizar anualmente 18 pláticas de concientización sobre el uso y cuidado del agua entre estudiantes de los niveles primaria y secundaria de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
		5.1.2. Posicionar en medios de comunicación y redes sociales los temas de los beneficios del pago oportuno y del uso responsable del agua como un recurso estratégico.	5.1.2.1. Realizar anualmente 1 campaña en medios de comunicación y redes sociales promoviendo la participación de la sociedad a través del pago oportuno y del cuidado del agua.

C4. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	Años de Ejecución				
	2017	2018	2019	2020	2021
5.1.1.1. Realizar anualmente 18 pláticas de concientización sobre el uso y cuidado del agua entre estudiantes de los niveles primaria y secundaria de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	18 Pláticas	18 Pláticas	18 Pláticas	18 Pláticas	18 Pláticas
5.1.2.1. Realizar anualmente 1 campaña en medios de comunicación y redes sociales promoviendo la participación de la sociedad a través del pago oportuno y del cuidado del agua.	1 Campaña	1 Campaña	1 Campaña	1 Campaña	1 Campaña

D4. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META DEL INDICADOR	RESPONSABLE
5.1.1.1. Realizar anualmente 18 pláticas de concientización sobre el uso y cuidado del agua entre estudiantes de los niveles primaria y secundaria de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Porcentaje de pláticas de concientización.	(No. de pláticas de concientización realizadas/ total de pláticas programadas)*100	18	100%	CIAPACOV (ECA)
5.1.2.1. Realizar anualmente 1 campaña en medios de comunicación y redes sociales promoviendo la participación de la sociedad a través del pago oportuno y del cuidado del agua.	Porcentaje de Campañas en medios de comunicación y redes sociales.	(No. de campañas realizadas / Total de campañas programadas)*100	1	100%	CIAPACOV (Comunicación Social)

E4. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES - PROYECTOS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	PROYECTO INSTITUCIONAL
5.1.1.1. Realizar anualmente 18 pláticas de concientización sobre el uso y cuidado del agua entre estudiantes de los niveles primaria y secundaria de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	- Difusión y Concientización del Cuidado del Agua - Programa de Cultura del Agua
5.1.2.1. Realizar anualmente 1 campaña en medios de comunicación y redes sociales promoviendo la participación de la sociedad a través del pago oportuno y del cuidado del agua.	- Difusión y Concientización del Cuidado del Agua - Programa de Cultura del Agua



## 5- COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS.

### A5. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACIÓN Y FINANZAS.

PLAN ESTATAL	PROGRAMA SECTORIAL	PROGRAMA INSTITUCIONAL
EJE 2. COLIMA CON MAYOR CALIDAD DE VIDA.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
<p><b>LÍNEA POLÍTICA:</b></p> <p>2.4 Incrementar la calidad de vida de los colimenses mediante mejores bienes y servicios públicos, que coadyuven a reducir la pobreza y a mejorar la competitividad del Estado.</p>	<p>-Subprograma de Agua Potable.</p> <p>-Subprograma de Alcantarillado.</p> <p>-Subprograma de Saneamiento.</p> <p>- Subprograma de Cultura del Agua.</p>	Fortalecimiento Comercial y Financiero
<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>2.4.4 Asegurar el acceso a los servicios de calidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento a todos los colimenses.</p>	<p><b>OBJETIVO SECTORIAL:</b></p> <p>1. Asegurar el acceso de toda la población, al servicio de agua potable.</p>	<p><b>OBJETIVO INSTITUCIONAL:</b></p> <p>6. Incrementar la Eficiencia Comercial de la CIAPACOV.</p>
	<p><b>META SECTORIAL:</b></p> <p>1. Incrementar la cobertura del servicio de agua potable de un 97.2 por ciento a un 98 por ciento.</p>	<p><b>METAS INSTITUCIONALES:</b></p> <p>6.1.1.1 Alcanzar anualmente una recuperación de la cartera vencida de la CIAPACOV de un 5% adicional, con respecto a la del ejercicio anterior.</p> <p>6.1.2.2 Incrementar anualmente al menos en un 2% la eficiencia comercial de la CIAPACOV con respecto a la del ejercicio anterior.</p> <p>6.2.1.1 Lograr la instalación de 1000 nuevos micromedidores anualmente, para incrementar la cobertura de servicio medido en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.</p>

PLAN ESTATAL	PROGRAMA SECTORIAL	PROGRAMA INSTITUCIONAL
		<p>6.3.1.1 Implementar un sistema de telemetría que facilite la monitorización automática de al menos 500 registros de lecturas mensuales.</p> <p>6.4.1.1 Reducir el tiempo de entrega de recibos facturados a 48 horas (2 días).</p>

B5. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
6. Incrementar la Eficiencia Comercial y Financiera de la CIAPACOV.	6.1 Reducir la cartera vencida de la CIAPACOV.	6.1.2 Implementar un programa para el fortalecimiento del pago oportuno por parte de los usuarios.	6.1.1.1. Alcanzar anualmente una recuperación de la cartera vencida de la CIAPACOV de un 5% adicional, con respecto a la del ejercicio anterior.
			6.1.2.2 Incrementar anualmente al menos en un 2% la eficiencia comercial de la CIAPACOV con respecto a la del ejercicio anterior.
	6.2 Incrementar la micromedición para optimizar el uso del recurso del agua, fomentar su cuidado y generar el pago justo a través del consumo medido.	6.2.1 Implementar un programa de instalación o sustitución de micromedidores en los municipios de Colima y Villa de Álvarez,	6.2.1.1 Lograr la instalación de 1000 nuevos micromedidores anualmente, para incrementar la cobertura de servicio medido en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.
	6.3 Modernizar el proceso de toma de lecturas	6.3.1 Implementar un programa de telemetría.	6.3.1.1 Implementar un sistema de telemetría que facilite la monitorización automática de al menos 500 registros de lecturas mensuales.
6.4 Modernizar el proceso de entrega de recibos.	6.4.1 Implementar un programa de entrega de recibos	6.4.1.1 Reducir el tiempo de entrega de recibos facturados a 48 horas (2 días).	

C5. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	Años de Ejecución				
	2017	2018	2019	2020	2021
6.1.1.1. Alcanzar anualmente una recuperación de la cartera vencida de la CIAPACOV de un 5% adicional, con respecto a la del ejercicio anterior.	5%	5%	5%	5%	5%
6.1.2.2 Incrementar anualmente al menos en un 2% la eficiencia comercial de la CIAPACOV con respecto a la del ejercicio anterior.	2%	2%	2%	2%	2%
6.2.1.1 Lograr la instalación de 1000 nuevos micromedidores anualmente, para incrementar la cobertura de servicio medido en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Mil micromedidores .	Mil micromedidores .	Mil micromedidores .	Mil micromedidores .	Mil micromedidores .
6.3.1.1 Implementar un sistema de telemetría que facilite la monitorización automática de al menos 500 registros de lecturas mensuales.		50 registros	100 registros	150 registro	200 registros
6.4.1.1 Reducir el tiempo de entrega de recibos facturados a 48 horas (2 días).	48 hrs.	48 hrs.	48 hrs.	48 hrs.	48 hrs.

D5. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META DEL INDICADOR	RESPONSANBLE
6.1.1.1. Alcanzar anualmente una recuperación de la cartera vencida de la CIAPACOV de un 5% adicional, con respecto a la del ejercicio anterior.	Tasa de variación de recuperación de la cartera vencida.	$((\text{Importe total de la cartera vencida en el año 2021} / \text{Importe recuperado en el año 2017}) - 1) * 100$	0%	5%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)
6.1.2.2 Incrementar anualmente al menos en un 2% la eficiencia comercial de la CIAPACOV con	Tasa de variación de Eficiencia Comercial.	$((\text{Importe facturado en el año 2021} / \text{Importe recaudado en el año 2017}) - 1) * 100$	54.69%	2%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META DEL INDICADOR	RESPONSABLE
respecto a la del ejercicio anterior.					
6.2.1.1 Lograr la instalación de 1000 nuevos micromedidores anualmente, para incrementar la cobertura de servicio medido en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	Porcentaje de micromedidores instalados.	(No. de micromedidores instalados/ total de micromedidores programados *100	1000	100%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)
6.3.1.1 Implementar un sistema de telemetría que facilite la monitorización automática de al menos 500 registros de lecturas mensuales.	Porcentaje de Sistemas de telemetría implementados.	(No. de sistemas implementados / total de sistemas programados)*100	1	100%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)
6.4.1.1 Reducir el tiempo de entrega de recibos facturados a 48 horas (2 días).	Porcentaje de recibos entregados.	(No. de recibos entregados por día / total de recibos generados por día)*100	0	100%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)

#### E5. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES - PROYECTOS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	PROYECTO INSTITUCIONAL
6.1.1.1. Alcanzar anualmente una recuperación de la cartera vencida de la CIAPACOV de un 5 por ciento adicional, con respecto a la del ejercicio anterior.	- Fortalecimiento Comercial y Financiero.
6.1.2.2 Incrementar anualmente al menos en un 2 por ciento la eficiencia comercial de la CIAPACOV con respecto a la del ejercicio anterior.	- Fortalecimiento Comercial y Financiero.
6.2.1.1 Lograr la instalación de 1,000 nuevos micromedidores anualmente, para incrementar la cobertura de servicio medido en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	- Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado en el Estado. - Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, Apartado Urbano y Rural. - Fortalecimiento Comercial y Financiero
6.3.1.1 Implementar un sistema de telemetría que facilite la monitorización automática de al menos 500 registros de lecturas mensuales.	- Fortalecimiento Comercial y Financiero.

<b>META INSTITUCIONAL</b>	<b>PROYECTO INSTITUCIONAL</b>
6.4.1.1 Reducir el tiempo de entrega de recibos facturados a 48 horas (2 días).	- Fortalecimiento Comercial y Financiero.

## 6.-ATENCIÓN A USUARIOS.

A6. ALINEACIÓN PLAN ESTATAL - PROGRAMA ESPECIAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - ATENCIÓN A USUARIOS.

<b>PLAN ESTATAL</b>	<b>PROGRAMA SECTORIAL</b>	<b>PROGRAMA INSTITUCIONAL</b>
EJE 2. COLIMA CON MAYOR CALIDAD DE VIDA.	Programa Especial de Agua Potable y Alcantarillado 2016-2021.	Programa Institucional de la CIAPACOV.
<b>LÍNEA POLÍTICA:</b>  2.4 Incrementar la calidad de vida de los colimenses mediante mejores bienes y servicios públicos, que coadyuven a reducir la pobreza y a mejorar la competitividad del Estado.	-Subprograma de Agua Potable.  -Subprograma de Alcantarillado.  -Subprograma de Saneamiento.  -Subprograma de Cultura del Agua.	Atención a Usuarios.
<b>OBJETIVO:</b>  2.4.4 Asegurar el acceso a los servicios de calidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento a todos los colimenses.	<b>OBJETIVO SECTORIAL:</b>  1. Asegurar el acceso de toda la población, al servicio de agua potable.	<b>OBJETIVO INSTITUCIONAL:</b>  7. Mejorar la Atención a los usuarios de la CIAPACOV, facilitando la realización de trámites y procedimientos.
	<b>META SECTORIAL:</b>  1. Incrementar la cobertura del servicio de agua potable de un 97.2 por ciento a un 98 por ciento.	<b>METAS INSTITUCIONALES:</b>  7.1.1.1 Realizar una capacitación anual para el personal de las áreas de atención a usuarios sobre programas de beneficios, trámites y servicios para nuestros usuarios.  7.1.1.2. Aplicar anualmente 300 encuestas de satisfacción a Usuarios de la CIAPACOV.  7.2.1.1. Incrementar en un 10% la eficiencia en la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel con respecto al reporte total del ejercicio anterior.

B6. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL.

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN	METAS
7. Mejorar la Atención a los usuarios de la CIAPACOV, facilitando la realización de trámites y procedimientos.	7.1 Realizar actividades que permitan conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios proporcionados por la CIAPACOV.	7.1.1 Implementar una guía de comunicación con los usuarios de la CIAPACOV.	7.1.1.1 Realizar una capacitación anual para el personal de las áreas de atención a usuarios sobre programas de beneficios, trámites y servicios para nuestros usuarios.  7.1.1.2. Aplicar anualmente 300 encuestas de satisfacción a Usuarios de la CIAPACOV.
	7.2 Mejorar el servicio brindado a través del Sistema de Atención Telefónica Aquatel.	7.2.1 Implementar un programa de seguimiento para asegurar en tiempo y forma la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel.	7.2.1.1. Incrementar en un 10% la eficiencia en la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel con respecto al reporte total del ejercicio anterior.

C6. MATRIZ DE DESEMPEÑO ANUAL DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	Años de Ejecución				
	2017	2018	2019	2020	2021
7.1.1.1 Realizar una capacitación anual para el personal de las áreas de atención a usuarios sobre programas de beneficios, trámites y servicios para nuestros usuarios.	1 capacitación	1 capacitación	1 capacitación	1 capacitación	1 capacitación
7.1.1.2. Aplicar anualmente 300 encuestas de satisfacción a Usuarios de la CIAPACOV.	300 encuestas	300 encuestas	300 encuestas	300 encuestas	300 encuestas
7.2.1.1. Incrementar en un 10 por ciento la eficiencia en la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel con respecto al reporte total del ejercicio anterior.	10%	10%	10%	10%	10%

D6. MATRIZ DE INDICADORES DE METAS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META DEL INDICADOR	RESPONSABLE
7.1.1.1 Realizar una capacitación anual para el personal de las áreas de atención a usuarios sobre programas de beneficios, trámites y servicios para nuestros usuarios.	Porcentaje de capacitaciones.	(No. de capacitaciones realizadas/ total de capacitaciones programadas)*100	1	100%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)
7.1.1.2. Aplicar anualmente 300 encuestas de satisfacción a Usuarios de la CIAPACOV.	Porcentaje de satisfacción de usuarios.	(No. de encuestas realizadas/ Total de encuestas programadas)*100	300	80%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)
7.2.1.1. Incrementar en un 10 por ciento la eficiencia en la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel con respecto al reporte total del ejercicio anterior.	Porcentaje de eficiencia en la atención de quejas y reportes.	(No. de quejas y reportes registrados / No. de quejas y reportes atendidos)*100	0	10%	CIAPACOV (Gerencia Comercial y de Finanzas)

E6. MATRIZ METAS INSTITUCIONALES – PROYECTOS INSTITUCIONALES.

META INSTITUCIONAL	PROYECTO INSTITUCIONAL
7.1.1.1 Realizar una capacitación anual para el personal de las áreas de atención a usuarios sobre programas de beneficios, trámites y servicios para nuestros usuarios.	Atención a Usuarios.
7.1.1.2. Aplicar anualmente 300 encuestas de satisfacción a Usuarios de la CIAPACOV.	Atención a Usuarios.
7.2.1.1. Incrementar en un 10 por ciento la eficiencia en la atención de quejas y reportes recibidos a través del Sistema Aquatel con respecto al reporte total del ejercicio anterior.	Atención a Usuarios.

F6. ALINEACIÓN METAS INSTITUCIONALES – COMPROMISOS NOTARIADOS.

META INSTITUCIONAL	COMPROMISO NOTARIADO	ADECUACIÓN PARA SU CUMPLIMIENTO
1.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes en la zona urbana	CG-APS-16 Gestionar ante CIAPACOV la red de distribución	Sustitución de la red de distribución de agua potable y tomas domiciliarias en

META INSTITUCIONAL	COMPROMISO NOTARIADO	ADECUACIÓN PARA SU CUMPLIMIENTO
y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	de agua potable en Acatitan (Centro) / Colima	la localidad de Acatitan, Municipio de Colima.
	CG-APS-17 Rehabilitar banquetas y desagüe pluvial en Acatitan (Centro) / Colima	No corresponde a la CIAPACOV este compromiso.
3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-19 Gestionar ante CIAPACOV el drenaje de la comunidad de El Alpuyeque (Centro) / Colima	Sustitución y ampliación de la red de drenaje sanitario y descargas domiciliarias en la localidad de El Alpuyequito, Municipio de Colima.
3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-20 Mejorar el servicio de drenaje en El Alpuyeque (Centro) / Colima	Igual al de arriba. Los 2 compromisos refieren a la misma obra en la misma comunidad.
1.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-22 Dar mayor presión a la red de agua potable en El Bordo (Centro) / Colima	Queda igual la redacción (Responsable: Gerencia Operativa de la CIAPACOV)
1.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-24 Introducir agua potable para la comunidad en Ignacio Allende (Centro) / Colima	Ampliación y sustitución de la red de agua potable y tomas domiciliarias en la comunidad de Ignacio Allende, Municipio de Colima.  Este año se está perforando un pozo profundo por parte del H. Ayuntamiento de Colima, el cual servirá para proporcionar el servicio a la comunidad.
1.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-26 Optimizar el servicio del agua potable en Las Tunas (Centro) / Colima.	No requiere de gestiones, el H. Ayuntamiento de Colima realizó la perforación y equipamiento de pozo profundo, el cual no ha sido entregado a la CIAPACOV.
	CG-APS-27 Reencausar el drenaje y aguas negras de la procesadora de carne en Lo De Villa (Centro) / Colima.	No corresponde a la CIAPACOV este compromiso, es deber de la procesadora tratar sus aguas negras.
	CG-APS-29 Gestionar ante CIAPACOV la revisión de tarifas	Este compromiso ya fue atendido en el año 2016.



META INSTITUCIONAL	COMPROMISO NOTARIADO	ADECUACIÓN PARA SU CUMPLIMIENTO
	de cobro de agua potable en Col. Mirador De La Cumbre / Colima.	
	CG-APS-114 Solicitar a CIAPACOV la revisión de tarifas de cobro, en el consumo de agua potable en Col. del Valle en Villa de Álvarez.	Este compromiso ya fue atendido en el año 2016.
3.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes de alcantarillado en los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-115 Concluir las obras de drenaje en El Naranjal (Centro) / Villa de Álvarez.	Esta obra fue ejecutada por la SEIDUR en el año 2015, se encuentra en proceso de entrega-recepción.
1.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-116 Regularizar el abastecimiento de agua potable en La Lima (Centro) / Villa de Álvarez.	Queda igual la redacción (Responsable: Gerencia Operativa)
1.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-APS-119 Regularizar el servicio de agua potable en la Col. Real de Minas en Villa de Álvarez.	Queda igual la redacción (Responsable: Gerencia Operativa)
	CG-APS-120 Colocar los colectores pluviales necesarios sobre avenida pablo silva en el tramo de la colonia Villa de Oro en Villa de Álvarez.	No corresponde a la CIAPACOV este compromiso. Es responsabilidad del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez.
1.1.1.1 Realizar la construcción anual de 3 obras de infraestructura nuevas o sustitución de redes en la zona urbana y rural de los municipios de Colima y Villa de Álvarez.	CG-CPO-211 Solución al desabasto de agua potable en la zona Centro de Villa de Álvarez.	Queda igual la redacción (Responsable: Gerencia Operativa)