

Contenido

Presentación.-	2
Programa Integral de mantenimiento de la Infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	4
Programa de capacitación y asesoría en las comunidades de agua potable en el medio rural.....	4
Programa de mejoramiento de eficiencia de plantas de tratamiento de aguas residuales de la capital de Durango.	5
Desarrollo de estructuras tarifarias.....	5
Actualización de padrón de usuarios.	6
Programa de formación de cuadros técnico – profesionales certificados.....	6
Programa de capacitación.	6
Programa de desarrollo del sistema SINAD (sistema integral administrativo)	7
Programa de automatización de los servicios que brinda AQUATEL.....	7
Programa de cultura del agua	8
Programa de cultura del agua y comunicación social	9
Programa de plomeras contigo.....	9

Presentación.-

Con las diversas acciones que realiza el organismo operador Aguas del Municipio de Durango, se consolidan diversas obras y acciones en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento; pero también se establecen estrategias de comercialización de los servicios que se ofrecen para que de manera positiva se regresen en beneficios para nuestros usuarios.

Sabemos de la gran responsabilidad de extraer, conducir, almacenar y distribuir el recurso más importante que es el agua a todos los duranguenses, por ello brindamos mantenimiento a la infraestructura de agua potable y a las redes de alcantarillado, pues son servicios básicos que incrementan la calidad de vida de todos.

En la última recta del 2016 se pudieron fortalecer y consolidar diversas obras de gran beneficio para el medio urbano y rural, que han significado la conformación de comités de obras que propiciaron de acuerdo a las necesidades de los habitantes, el mantenimiento de redes de agua potable y drenaje, y que permiten mantener la cobertura de agua potable en un 99 por ciento y 98 por ciento en alcantarillado.

El trabajo no se detiene ahí, sino que se considera la ampliación de los servicios en las zonas marcadas por el desarrollo urbano, de ahí que en ese sentido se da viabilidad al suroriente de la ciudad con la construcción del colector sanitario "Mezquital".

Se trata de proyectos pensados a futuro y que vendrán a mejorar la forma de vivir de los duranguenses, de ahí que se construya el colector pluvial "Andrómeda", cuya instalación representa todo un reto por la tubería de gran envergadura y peso, pero que valdrá la pena porque protegerá de las inundaciones a los habitantes de la zona oriente.

El proyecto Agua Futura, el más ambicioso programa hidráulico jamás realizado en la ciudad de Durango, llevará al intercambio de aguas superficiales por subterráneas, mismo que mantiene su avance con la construcción de acueductos y acuaféricos que eficientarán la distribución del vital líquido en la mancha urbana.

No es obra de la causalidad que Durango sea una de las cinco ciudades de México en sanear sus aguas residuales al cien por ciento, y es que somos un organismo que busca modernizar sus diversas áreas, como una exigencia de los tiempos actuales; en ese sentido se trabaja en la sustitución de equipos que cumplieron su ciclo de vida en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Oriente, que permitirá disminuir de manera importante los olores naturales con el saneamiento de las aguas.

Con el propósito de mejorar la atención a los usuarios, AMD abrió 6 centros de atención integral: en los que se puede realizar el pago de los servicios principalmente, así como diversos trámites (realización de contratos, recesos, habitabilidades, cambios de nombre, reportes en general etc.) Tres de estos centros son nuevos, construidos en la presente administración (modulo Revolución, Benito Juárez y La Salle), los otros 3 son espacios que se abrían temporalmente, por lo que se sumaron a los de apertura permanente. (Plaza Vendimia, Ex Cuartel Juárez y Albergue Municipal).

La gran fuerza de Aguas del Municipio de Durango, es su personal, mismo que se ha capacitado y certificado en competencias, de ahí que en cada actividad que realizan, signifique una tarea de calidad por su profesionalismo y experiencia ofrecida por el organismo.

En materia hidráulica aún existe una gran oportunidad, empero, se realizan los mejores esfuerzos pensados en los duranguenses, para que cuenten con salud y bienestar para sus familias.

Programa Integral de mantenimiento de la Infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura> estrategia: eficientar el uso y manejo de las fuentes de abastecimiento de agua potable, así como las redes de conducción y distribución.>>

Implementar un sistema integral de mantenimiento de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento considerando la integración de un sistema de información mediante una estructura sectorizada que comprendan: inventario y descripción de infraestructura, tipo y frecuencia de mantenimiento, sistema de información geográfica, manual de operación, instalación y reparación entre otros.

Tener un sistema de atención integral que prevenga, corrija y atienda la infraestructura hidráulica y sanitaria para el bienestar de nuestros usuarios.

Dentro del programa de mantenimiento a la infraestructura de agua potable se realizaron 21 obras en las colonias San Jose III, El Saltito, San Fernando, San Vicente, Gaviotas II, El Ensueño, El Cisne.

Programa de capacitación y asesoría en las comunidades de agua potable en el medio rural

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura> estrategia: eficientar el uso y manejo de las fuentes de abastecimiento de agua potable, así como las redes de conducción y distribución. >>

Establecer la asesoría adecuada para el buen funcionamiento de los sistemas de agua potable.

Ofrecer servicio eficiente, confiable y eficaz en el abastecimiento de agua.

Llevar acabo la rehabilitación de los sistemas de tratamiento de aguas residuales de 8 comunidades que vierten al Rio Tunal.

Tener un servicio eficiente en los sistemas de saneamiento en cada comunidad, cumpliendo la normatividad NOM-001-SEMARNAT-1996.

Programa de mejoramiento de eficiencia de plantas de tratamiento de aguas residuales de la capital de Durango.

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango verde y sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura> Estrategia: eficientar el uso de las fuentes de abastecimiento de agua potable, así como las redes de conducción y distribución. >>

Verificar la calidad del agua residual que se genera en la capital, cuidando que las descargas que se hacen al sistema de alcantarillado municipal cumplan con los lineamientos establecidos en las normas correspondientes.

Hacer que se cumplan la norma NOM 002 SEMARNAT 1996

Mantener los procesos de saneamiento conforme a la caracterización de descarga municipal.

Crear una cultura ambiental (para evitar incremento de sólidos urbanos en las plantas.

Durante el periodo 2015-2016 se sigue con el proceso de verificación en los establecimientos y colectores que conducen el agua residual a las diferentes plantas de tratamiento de nuestra ciudad.

En los cuales se realizan sondeos por personal de AMD así mismo se realizan 4 cuatro muestreos mensuales para el influente y efluente cumpliendo con la norma NOM-002-SEMARNAT-1996.

Desarrollo de estructuras tarifarias

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: acerca los servicios que presta AMD a sus usuarios. >>

Trasladar a los usuarios de AMD que ya cuentan con medidor y están en una tarifa de cuota fija a servicio medido.

Establecer tarifas adecuadas que garanticen los costos operativos y que sirva como instrumento para gestionar adecuadamente la demanda de agua, tomando en consideración que se maximice el bienestar social.

Con el objetivo de mejorar la demanda de agua se realiza la homologación de tarifas y disminuir la cuota fija a servicio medido.

Actualización de padrón de usuarios.

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: acerca los servicios que presta AMD a sus usuarios. >>

Contar con un padrón actualizado de usuarios para acceder de manera oportuna y eficaz a la información de nuestros usuarios.

Mantener una actualización constante del Padrón de Usuarios permite llevar el control de detectar cambios en los predios como segregaciones y cambios de giros lo que puede incidir en agua no facturada

Se implementa un sistema geo-referenciado en mapa digital con padrón de usuarios para mantener una actualización constante que nos permita controlar y detectar cambios en los predios.

Programa de formación de cuadros técnico – profesionales certificados

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: definir implementar estrategias adecuadas para la mejora comercial, financiera y capacidad técnica del organismo operador de agua potable y alcantarillado>>

La evaluación de competencias demuestra por medio de evidencias, que la persona cuenta con los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamiento para ejecutar la función definida en un estándar de competencia de un alto nivel de desempeño.

Garantizar a los usuarios de AMD la calidad y la eficiencia en el servicio con trabajadores y certificados en sus funciones y responsabilidades.

En este rubro se logró certificar a 54 personas del organismo en diferentes competencias como son: cuantificación del consumo de agua potable, atención a usuarios en la solicitud de servicios en entidades administradoras de agua, conservación de la red de agua potable, conservación de la red de alcantarillado mediante vehículo de desazolve y tratamiento de aguas residuales.

Programa de capacitación.

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: definir implementar estrategias adecuadas para la mejora comercial, financiera y capacidad técnica del organismo operador de agua potable y alcantarillado>>

La actualización de los conocimientos y adiestramientos del personal es una parte fundamental para continuar brindando el servicio que los usuarios demandan, es por eso que AMD se preocupa por brindar estas herramientas y oportunidades a los trabajadores.

La mejora de las capacidades de nuestro personal en la prestación de los diferentes servicios dentro de AMD.

Dentro de la actualización de los trabajadores de AMD se brindan herramientas y oportunidades a los trabajadores con programas de capacitación en la prestación de los diferentes servicios que brinda AMD.

Programa de desarrollo del sistema SINAD (sistema integral administrativo)

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: definir implementar estrategias adecuadas para la mejora comercial, financiera y capacidad técnica del organismo operador de agua potable y alcantarillado>>

Emplear un sistema integral automatizado de información y archivo para la documentación, manuales, proyectos, y cualquier otra información de importancia para el organismo operador que asegure su adecuado manejo, control, registro, resguardo, búsqueda, actualización y consulta oportuna.

Desarrollar un sistema informático automatizado integral que asegure un servicio eficiente para el registro, control, clasificación, resguardo, búsqueda, ubicación y consulta de la información generada en cada una de las áreas de AMD.

El sistema integral automatizado de información y archivos nos permite una mejor operación con un adecuado manejo, control, registro, resguardo, actualización y consulta de toda la información generada por cada una de las áreas.

Programa de automatización de los servicios que brinda AQUATEL

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: definir implementar estrategias adecuadas para la mejora comercial, financiera y capacidad técnica del organismo operador de agua potable y alcantarillado>>

Desarrollar e implementar un sistema automatizado para gestionar y resolver las necesidades y servicios de la ciudadanía de manera eficiente y oportuna que permita asignar tareas y actividades en línea y dar un seguimiento en tiempo real del avance de la atención de los reportes y demandas

Emplear el uso de las nuevas tecnologías para que la información que se recibe y se turna en el call center (AQUATEL), se realice a través de internet, dispositivos, aplicaciones y medios electrónicos (tabletas, celulares); mejorando con ello la rapidez y oportunidad de atención de los reportes y servicios que demanda la ciudadanía permitiendo un seguimiento ágil y en línea en cualquier momento y lugar por parte de los responsables y alta dirección

Dentro de los reportes se ha desarrollado un sistema automatizado para su gestión con la adquisición de equipos electrónicos en el cual nos permitan asignar tareas y actividades en línea además de dar un seguimiento en tiempo real del avance de la atención.

Programa de cultura del agua

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: promocionar la importancia del uso racional y sustentable del agua en la sociedad de Durango

Estos dos proyectos desarrollados por el departamento de cultura del agua, se lleva a cabo de la siguiente manera:

Disminuir los desperdicios de agua potable por parte de usuarios de AMD.

Dar un cambio de actitud y responsabilidad con el uso de agua a las futuras generaciones de estudiantes de los diferentes niveles educativos del municipio de Durango.

Identificar las zonas donde se presentan desperdicios de agua mediante el seguimiento a reportes capturados por el sistema AQUATEL para que se utilice adecuadamente.

Organizar grupos de “GUARDIANES DEL AGUA “ de nivel escolar básico a través de la cooperación de las instituciones de educación pública, para que interactúen con sus compañeros y dentro de su comunidad, haciendo un uso adecuado del vital líquido.

A través del departamento de Cultura del Agua en este periodo se contabilizaron un total de 179 reportes por desperdicio de agua, resultando con 123 avisos, 12 notificaciones y 44 sanciones; detectándose por zonas de la siguiente manera: Zona Norte con 32 reportes y las colonias más reportadas fueron López Portillo, José Revueltas y fraccionamiento Jardines de Durango; Zona Poniente con 53 reportes y las colonias más reportadas fueron Zona Centro (Pte.), Barrio de Analco y Valle del Sur, Zona Oriente con 56 reportes y los fraccionamientos más reportados fueron Villas del Guadiana, Joyas del Valle y la colonia Valle de Guadalupe; Zona Sur con 38 reportes y las más reportadas fueron Zona Centro (Sur), y las colonias México y Azcapotzalco.

Programa de cultura del agua y comunicación social

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango Verde y Sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: promocionar la importancia del uso racional y sustentable del agua en la sociedad de Durango

Este proyecto desarrollado por los departamentos de cultura del agua y comunicación social, se conforma de acciones completas encaminadas a generar una nueva cultura sobre el uso eficiente del agua y su pago oportuno, abarcando todos los canales posibles de comunicación

Incrementar la conciencia de los usuarios de AMD en el cuidado de agua.

Modificar la conducta de usuarios morosos para realizar su pago puntual del servicio de agua.

Dentro de este programa se extiende una campaña publicitaria en televisión, radio y redes sociales con una mayor difusión para incrementar la conciencia de los usuarios en el cuidado del agua.

Programa de plomeras contigo.

<< Plan Municipal de Desarrollo 2014 - 2016 > Eje Rector: Un Durango verde y sustentable>Objetivo Un sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento eficiente, con servicios de calidad y de amplia cobertura>>Estrategia: promocionar la importancia del uso racional y sustentable del agua en la sociedad de Durango

Dar a conocer el programa de plomeras contigo las cuales cuentan con una capacitación y certificación por parte de AMD

Llevar a cabo el cumplimiento de 100 plomeras contigo capacitadas.

Generar fuentes de trabajo mediante la capacitación a plomeras contigo

Ampliación de la cobertura en diferentes partes de la ciudad para la solución de los problemas generados en el sistema hidráulico de los hogares.

Dentro del programa de plomeras contigo se fortalece la economía de la ciudad mediante el ordenamiento de la demanda y la opción de generar autoempleo, además de concientizar a las familias de la importancia en la promoción del cuidado de las instalaciones hidráulicas dentro de los hogares así como romper estereotipos de géneros.



AYUNTAMIENTO
DE DURANGO

Tercer Informe de Gobierno 2015-2016 Aguas del Municipio de Durango

Ing. Hugo Francisco López Gurrola
Director General Amd

Ing. Joaquín Vargas Barraza
Secretario Técnico Amd

Junio de 2016