



CIAPACOV

Comisión Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de los Municipios de Colima y Villa de Álvarez.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



CENTRO ADMINISTRATIVO CAMINO REAL COLIMA



Tipo de Organismo

CIAPACOV es un Organismo Descentralizado del Gobierno del Estado de Colima, con injerencia en el ámbito intermunicipal.



Dependencia Jerárquica

Debido a que el Organismo presta sus servicios a dos municipios, es regido por un **Consejo de Administración** cuyo presidente es el **Gobernador del Estado** y como vicepresidentes fungen los **Presidentes Municipales de Colima y Villa de Álvarez.**



COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

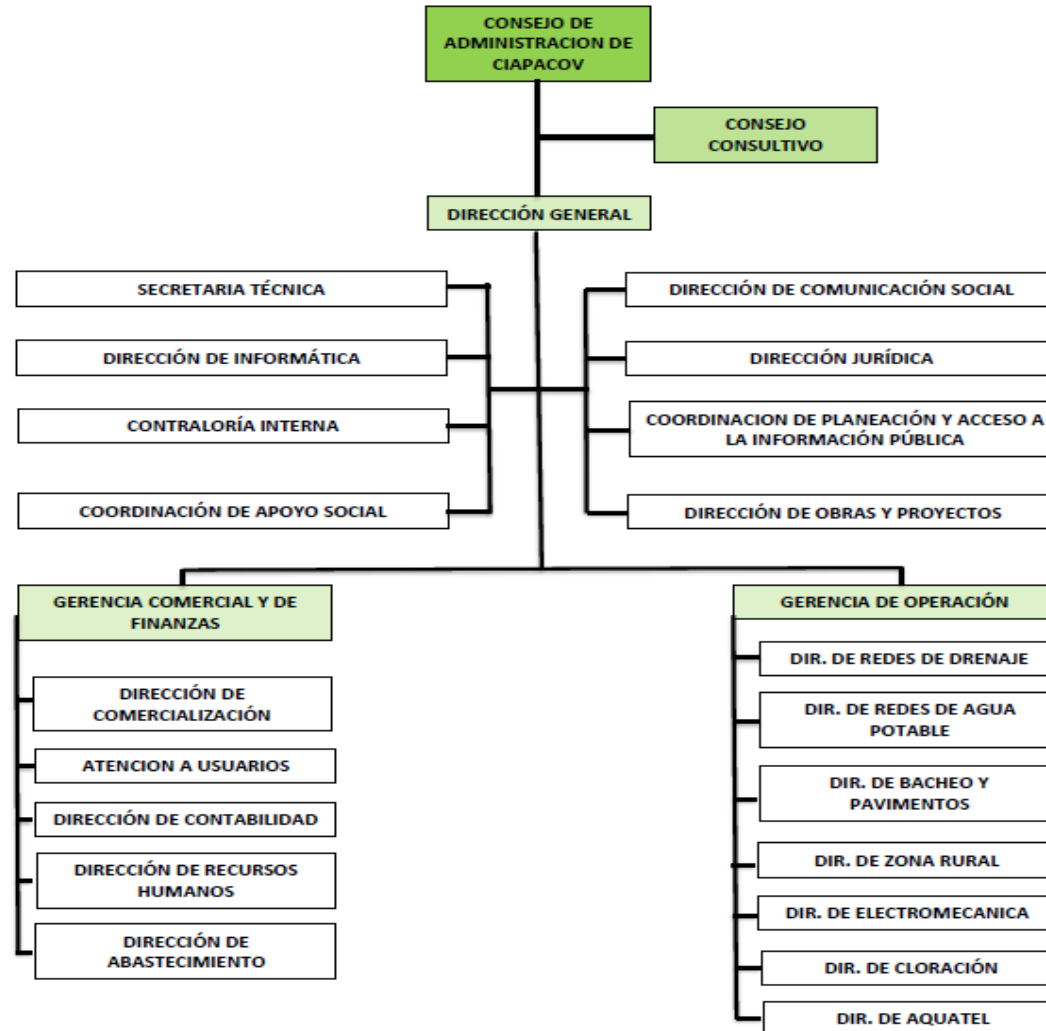


Gestión

Administración Pública Estatal: Participamos de la planeación y gestión de los recursos necesarios, y en la ejecución de las obras de infraestructura para la prestación de los servicios de agua, drenaje y saneamiento, coordinados por la **Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano**, dentro del Eje Transversal **“Colima Sustentable”**, que atiende los temas relacionados con el abastecimiento y tratamiento de agua.



Estructura:





Gestión

Personal:

- Administrativo y técnico: 110 trabajadores
- Operativo y de mantenimiento: 178 trabajadores
- **Total: 288 trabajadores.**



Gestión

Equipo e Instalaciones:

- 1 Centro Administrativo,
- 1 Centro Operativo,
- 4 módulos de Atención a Usuarios,
- 81 Fuentes de Abastecimiento (pozos profundos, galerías filtrantes y norias),
- 13 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales,
- 24 Plantas Potabilizadoras,
- 56 vehículos (compactos, camionetas, camiones y unidades equipadas aquamóvil, vactor, aquatech) y 22 motocicletas.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



Gestión Equipo e Instalaciones





Gestión

Finanzas

Tarifas:

TARIFA MENSUAL EN \$	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CF DOM POP (1A)	87.56	91.52	95.52	99.50	104.98	109.07	134.75	140.40
CF DOM MED (2A)	188.41	197.04	205.58	214.14	225.43	234.21	292.16	304.41
CF DOM RES (3A)	285.68	298.58	311.68	324.64	342.72	356.07	438.78	457.17
CF COM (4A)	264.35	276.29	288.40	300.39	317.13	329.48	406.01	423.03
SM DOM POP (20 M3)	87.20	90.99	94.95	98.93	104.23	108.31	134.24	139.86
SM DOM MED (20 M3)	121.38	126.99	132.53	137.98	145.90	151.51	185.90	193.66
SM DOM RES1 (20 M3)	164.01	171.23	178.93	186.42	197.11	204.62	250.60	261.08
SM COM (40 M3)	435.40	455.84	475.32	495.32	579.12	626.96	773.72	806.72

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



Gestión

Subsidios:

- Servicio de saneamiento: en el 2009 era del 40 %, cada año disminuyó un 10 %, hasta el 2013 en que se dejó de subsidiar.
- Jubilados, pensionados, personas discapacitadas y adultos mayores: 50 %.
- Descuento anual por pronto pago: 8%

Gestión

Servicios: Cobertura y Calidad

– Cobertura:

- Agua: 100 %
- Drenaje: 98 %
- Saneamiento: 98 %

– Calidad:

- Cloración: 99.95 %
- Saneamiento: Dentro de los más eficientes del país, cumpliendo con la NOM-001-SEMARNAT-1996.

– Cobertura de Servicios Comerciales y Atención a Usuarios:

- Cajas receptoras externas: Bancos (Bancomer, HSBC, Banorte), Kioscos de Servicios de Gobierno del Estado, Todas las sucursales de Caja Popular Mexicana, Soriana, Kiosko, Ley, Oxxo, Telecomm-Telegrafos y varios Minisúper.
- Sistema de Atención Telefónica **Aquatel**



Eficiencia Comercial

A) ESTRATEGIAS

1) MAS CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS: Modernizamos el centro de Atención a Usuarios de Av. Benito Juárez y abrimos el de Av. Ayuntamiento, ambos en Villa de Álvarez. Implementamos alianzas comerciales que nos permiten tener una extensa red de cajas receptoras externas, destacando la cobertura de 96 Kioskos y 59 Oxxos, que ofrecen el servicio las 24 hrs. del día.

2) PROGRAMA COBRANZA AMIGABLE: Se inicia el procedimiento administrativo de cobro de forma amistosa, a partir del establecimiento de comunicación directa con el usuario, a través de una carta de invitación, para que acuda a la CIAPACOV donde es atendido personalmente por el Director General, quien le ofrece una propuesta de pago.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



Gestión

Servicios: Cobertura y Calidad

Alianzas Comerciales



3) AQUASORTEO Y PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LA CULTURA

DEL PAGO OPORTUNO: Cada año se sortea un automóvil para motivar a la ciudadanía a realizar sus pagos de forma oportuna, generando un incremento en la recaudación. Esta estrategia contribuye al incremento directo de la eficiencia comercial en un 10 % anual.

4) FACTURACION POR GRUPOS GEOGRÁFICOS: Anteriormente, la facturación se hacía a final de mes, lo que ocasionaba carga de trabajo administrativo y que los ingresos solo se vieran reflejados en el vencimiento del bimestre. Ahora, diariamente se factura, lo que permite que haya ingresos constantes, ya que contamos con 20 grupos por cada municipio, lo que nos permite que diariamente se facture a un grupo distinto y su fecha de vencimiento para pago va acorde a su fecha de facturación.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



AQUASORTEO Y PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO A LA CULTURA DEL PAGO OPORTUNO.

AQUA SORTEO 2016

ciapacov
SOMOS TODOS

¡Felicidades!

SER UN USUARIO CUMPLIDO NOS BENEFICIA A TODOS.

www.ciapacov.gob.mx

PERMISO OTORGADO POR LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN NL.

CUIDAR EL AGUA ES TAREA DE TODOS



5) ACTUALIZACION PERMANENTE DE PADRON DE USUARIOS: Se cuenta con información confiable sobre el número de tomas registradas, servicios prestados y las características de los mismo. Se realiza a través de los inspectores y personal que entrega diversas notificaciones (recibos, requerimientos, ordenes de reducción).



Eficiencia Comercial

B) ACERCAMIENTO DE LA CIAPACOV CON EL USUARIO.

1) VENTANILLAS ÚNICAS: Anteriormente, los usuarios tenían que trasladarse a varias oficinas dentro de la dependencia para realizar un solo trámite. Actualmente, se atiende a los usuarios con mayor rapidez, generándoles un ahorro de tiempo en la realización de sus trámites, ya que el personal se encuentra capacitado para brindar solución a los diversos planteamientos realizados por el usuario.

2) PROGRAMA DE BRIGADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS, CIAPACOV EN TU COLONIA Y COMUNIDAD: Con este programa acercamos la CIAPACOV a la sociedad Colimense y Villalvareense, a través de la realización del programa de Brigadas de Atención a Usuarios denominadas “**CIAPACOV en tu Colonia y en tu Comunidad**”, poniendo en funcionamiento una unidad móvil con equipamiento especial, que permite se lleven a cabo los procedimientos administrativos de cobro, realización de convenios y contratación de servicios.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



ciapacov
SOMOS TODOS

Eficiencia Comercial





Eficiencia Comercial

3) CAMPAÑA PERMANENTE DE COMUNICACIÓN SOCIAL: A través de medios de comunicación y redes sociales recordamos constantemente que **“Cuidar el Agua, es Tarea de Todos”**. Además se refuerza con visitas frecuentes del Director General a programas de radio, televisión y ruedas de prensa, y actividades de cuidado y cultura del agua en escuelas y comités.

4) PÁGINA DE INTERNET www.ciapacov.gob.mx: Ofrece al usuario información sobre servicios y trámites, dando las opciones de consultar saldos, realizar pagos en línea y gestionar citas.



FORTALECIMIENTO INTITUCIONAL 2009 a la fecha:

1)RENOVACIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: Implementamos un nuevo logotipo más integrador, acompañado por la frase “**CIAPACOV Somos Todos**”.

2)RENOVACIÓN DE LA FLOTILLA VEHICULAR: Desde 2010, se han puesto en circulación 30 nuevos vehículos y 21 motocicletas, para contribuir al mejoramiento de la imagen y brindar un mejor servicio.

3)FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: Se reestructuró el Contrato de Prestación de Servicios de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Colima y Villa de Álvarez, donde se obtuvo una menor tasa de interés y un mayor plazo. Asimismo, se fusionaron la gerencias Comercial y de Finanzas en el año 2013.



RESULTADOS

- Se inició la administración con una eficiencia comercial del 40% y un padrón con 97,000 tomas, en 7 años, se ha logrado incrementar al **80% la eficiencia comercial** y actualmente tenemos registrados 145,121 tomas gracias a la implementación de las estrategias mencionadas anteriormente.
- Asimismo, en el año 2015 se cerró el ejercicio fiscal con un superávit con respecto a los ingresos proyectados.

Resultado Operativo 2015

Ingresos y Otros beneficios	\$297,504,563.77
Gastos y Otras perdidas	\$288,385,521.92
Resultado Neto del Ejercicio	\$9,119,041.85



Eficiencia Física

A) **Obra Pública:** Desde el inicio de ésta administración, hemos gestionando la ampliación y construcción de la infraestructura necesaria a través de obras públicas que aseguren el eficiente funcionamiento de los sistemas de abastecimiento de agua potable y redes de alcantarillado; así como la rehabilitación y sustitución de aquellos que han cumplido su vida útil, tanto en la zona urbana, como en la rural.

Eficiencia Física

1)Obras Públicas:

Año	# Obras Ejecutadas	Inversión Ejercida
2010	17	\$37'546,494.34
2011	25	\$67'172,741.51
2012	47	\$116,575,961.80
2013	38	\$102,047,379.55
2014	18	\$39,197,555.49
2015	20	\$41,812,211.40

Obras ejecutadas con recursos APAZU, PRODDER, PAS, PROSSAPYS y recursos propios.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



ciapacov
SOMOS TODOS

Eficiencia Física





Oferta y Demanda

Padrón de Usuarios

Tipo de servicio	Total
Domestico	136,561
Comercial	6,644
Industrial	697
Publico	1,219
Total	145,121



Ventajas competitivas de la intermunicipalidad

- Se amplia el horizonte de trabajo.
- Se optimizan los costos operativos.
- Se facilita ejecutar los programas de Cuidado y Cultura de Agua.
- Se facilita la ejecución de la obra pública.
- Se facilita la gestión de recursos ante el Gobierno Federal.
- Mayor identidad social con los usuarios.
- Mejor profesionalización del equipo de trabajo.



Fortalezas de la CIAPACOV

- Tarifas vigentes 2016.
- Una sola PTAR con capacidad de 1200 lps.
- Permanencia y continuidad de políticas a favor del Organismo Operador.
- Aprovechamiento de experiencias.
- Tener la tercer tarifa más baja en el país, después de Mérida y Campeche, según datos de la CONAGUA.
- El no crecimiento de la plantilla laboral: Somos el segundo Organismo Operador en el país con menos trabajadores por cada 1,000 tomas, solo después de Saltillo; teniendo 2.2 trabajadores por cada mil tomas, según datos de CONAGUA.

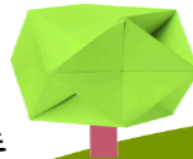
Propuestas

- 1. El período para aplicar medidas de apremio debe ser uniforme en el país:** mientras algunos organismos están legalmente facultados para reducir o suspender el servicio de agua al bimestre vencido, en el caso del Estado de Colima, deben transcurrir 5 bimestres de adeudo para poder implementarlas.
- 2. Crecimiento de tarifas:** los insumos de los Organismos Operadores crecen de manera mensual (CFE, hipoclorito, gasolina y servicios personales); por lo que se propone que anualmente las tarifas tengan un crecimiento del 10 %, ya sea a inicio de año o de manera escalonada en el transcurso del mismo.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



Gracias
por ayudarnos
a cuidar
el agua.



  www.ciapacov.gob.mx

Y por su atención!