

Nombre del Programa

1. Planeación y eficiencia en el uso de los recursos

Unidad(es) Responsable(s)

Dirección General, Coordinación General, Gerencia de Finanzas, Gerencia de Administración y Gerencia de Planeación



Programa	No	ÁRBOL DE PROBLEMAS					ÁRBOL DE OBJETIVOS				
		CAUSA INDIRECTA	CAUSA DIRECTA	PROBLEMÁTICA	EFFECTO DIRECTO	EFFECTO INDIRECTO	MEDIO INDIRECTO	MEDIO	SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	FIN DIRECTO	FIN INDIRECTO
1	1	Falta de Actitud de Servicio y personal capacitado	Clima Laboral en mal estado	Procesos internos con deficiencia administrativa y presupuestada	Atención y servicios de mala calidad y un ambiente tenso	Quejas de la usuarias y/o los usuarios sobre la atención a sus solicitudes	Respuestas concretas y con confianza para un resultado real de la encuesta	Realizar encuestas de Clima Laboral • Elaborar un Plan Anual de Capacitación	Brindar atención y servicio a los usuarios del SOAPAMA instrumentando gestiones de mejora	Mejorar el clima laboral de las y los trabajadores del SOAPAMA • Capacitación del Personal	Mejoramiento de la calidad del servicio, y de la calidad de trabajo de las y los servidores públicos del SOAPAMA
	2	Quejas de los usuarios por atención tardía	Falta de Materiales para la atención rápida de las solicitudes de los usuarios		Fugas grandes en redes y descontento de los usuarios		Compra de materiales necesarios para la atención	Ejecución Controlada del Presupuesto para la compra de los materiales necesarios para la atención de los usuarios		Elaboración de Programas Presupuestarios Elaboración de Programas de Adquisiciones y Requisiciones	Mejora de los procesos de atención a las solicitudes
	3	Retraso en los trabajos y servicios que brinda el SOAPAMA	Falta de actualización de manuales y procesos del SOAPAMA		Personal sin directrices para el cumplimiento de sus labores		Personal con actitudes para los cargos que ocupan	Manuales, Reglamentos y Códigos para la actualización		Realizar acciones de actualización de infraestructura tecnológica conforme a las necesidades del SOAPAMA Realizar actualizaciones de manuales	Cumplir con la actualización de los medios de trabajo internos del SOAPAMA
	4	Desinformación de los usuarios	Falta de Información digital ante los usuarios		Reportes en medios digitales de las y los usuarios		Medios de comunicación Informan a los usuarios de la acciones y trabajos que realiza SOAPAMA	Realizar la comunicación mediante todas las plataformas para informar a los usuarios de los trabajos que realiza el SOAPAMA para evitar descontentos.		Implementar campañas de difusión y monitoreo de medios	Mejora de la comunicación Institución a usuarios

Nombre del Programa

Eficiencia Recaudatoria

Unidad(es) Responsable(s)

Gerencia Comercial

Programa	No	ÁRBOL DE PROBLEMAS					ÁRBOL DE OBJETIVOS				
		CAUSA INDIRECTA	CAUSA DIRECTA	PROBLEMÁTICA	EFFECTO DIRECTO	EFFECTO INDIRECTO	MEDIO INDIRECTO	MEDIO	SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	FIN DIRECTO	FIN INDIRECTO
2	1	Filas largas en las oficinas por aglomeración de usuarios	Deficiencia en la atención a usuarios	Usuarios descontentos por la atención que se brinda en el SOAPAMA	Quejas de los usuarios que se presentan a las instalaciones del SOAPAMA	Distribución de Información errónea entre las usuarias y los usuarios	Actitud de Servicio de los Trabajadores	Tener un personal capacitado para la atención a los usuarios.	Incrementar la calidad de la atención a las y los usuarios del SOAPAMA con acciones establecidas	Mejorar la atención y la participación del usuario con el SOAPAMA	Atención rápida a las solicitudes de las y los usuarios
	2	Falta de Personal Capacitado	Falta de comunicación directa con las y los usuarios		Manifestaciones de las y los usuarios en las instalaciones del SOAPAMA		Realizar capacitaciones al personal	Realizar campañas para las personas de la 3ra edad		Realizar procesos de atención con mas rapidez y eficacia de solución de problemas	Fortalecimiento al personal con los materiales necesarios
	3	Perdida de recibos de notificación	Falta de pago de los usuarios		Disminución del Ingreso		Usuario llama para solicitar su adeudo para ponerse al corriente	Realizar suspensiones de servicio y notificaciones		Que el usuario acuda a hacer sus pagos, sin perjudicar su servicio	Usuario comparte la información del servicio brindado a otros usuarios

*[Handwritten signature]*

Nombre del Programa **Infraestructura Hídrica y Sanitaria Adecuada**

Unidad(es) Responsable(s) **Gerencia de Operación e Infraestructura y Gerencia de Recursos Hídricos**



Programa	No	ARBOL DE PROBLEMAS					ARBOL DE OBJETIVOS				
		CAUSA INDIRECTA	CAUSA DIRECTA	PROBLEMÁTICA	EFFECTO DIRECTO	EFFECTO INDIRECTO	MEDIO INDIRECTO	MEDIO	SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	FIN DIRECTO	FIN INDIRECTO
3	1	Usuarios realizan construcciones en sus domicilios	Romplimiento de mangueras, líneas de distribución y conducción	Falta e ineficiencia de los servicios de agua, drenaje y saneamiento en las diferentes colonias del Municipio de Atlixco	Quejas de usuarios, falta temporal del servicio de agua potable	Quejas de la usuarias y/o los usuarios sobre la atención a sus solicitudes	Conexiones regularizadas en las redes del SOAPAMA	Tener el material de buena calidad para realizar las conexiones adecuadas a los usuarios	Contribuir a incrementar la mejora de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento mediante acciones y programas enfocados al cuidado de los recursos naturales.	Mejorar la distribución de agua a los usuarios.	Usuarios con tomas regularizadas
	2	Ayuntamiento realiza trabajos de obras					Alcantarillas libres de basura	Mantener un vinculación adecuada con el Departamento de Obras del Ayuntamiento para realizar las acciones y correcciones correctas en el municipio		Mejorar el servicio de agua, drenaje y saneamiento.	Acciones Sapama-Ayuntamiento bien ejecutadas
	3	Temporada de lluvias	Basura, Cañerías tapadas.		Obstrucción en los drenajes sanitarios y desbordamiento de drenajes		Realizar la limpieza de alcantarillas antes de la temporada de lluvias	Usuarios circulan en las calles de Atlixco sin problemas de estancamiento de agua.			

Director General del SOAPAMA  
C. Luis Enrique Vargas Flores

Gerente de Planeación Estratégica  
C. Paola Rosete Ramos