



INFORME

2 • 0 • 2 • 1



simas
MONCLOVA-FRONTERA

CONSEJO

PRESIDENTES

Ing. Jesús Alfredo Paredes López

Presidente Municipal de Monclova

M.V.Z. Florencio Siller Linaje

Presidente Municipal de Frontera

CONSEJEROS PROPIETARIOS

Ing. Blas Daniel López Rodríguez

Director de Obras Públicas

Arq. José Francisco Luna Rodríguez

Director de Obras Públicas

Ing. Mario A. Villarreal Ballesteros

Director de Ecología

Biol. Juan Antonio Mendoza Flores

Director de Ecología

Ing. Marco Antonio Ramón García

COPARMEX

Lic. Alain Obed Mendoza Peña

Jurídico P. Frontera

Ing. Arturo Valdés Pérez

CANACO Monclova

Lic. César Orlando Chávez Ramón

CANACO Frontera

Arq. Alejandro Loya Galaz

CANACINTRA

Ing. Lorenzo González Merla

Sector Empresarial - AHMSA

Lic. Mizael Ibarra Martínez

Colegio de Abogados

Ing. José Eduardo Arellano Suárez

UOEM

Ing. Raúl Flores González

CMIC

CONSEJEROS HONORARIOS Y SECRETARIOS DEL CONSEJO

**Lic. Esteban Martín
Blackaller Rosas**

**Lic. Orlando Aguilera
Mancilla**

COMISARIO MONCLOVA

**C.P.C. Juan Carlos
Terrazas Hernández**

COMISARIO FRONTERA

**Lic. María Del Rosario
Martínez Velázquez**



GERENTE GENERAL

LIC. EDUARDO CAMPOS VILLARREAL

**COMPROMISOS Y RESULTADOS
PARA UN SERVICIO DE
CALIDAD**

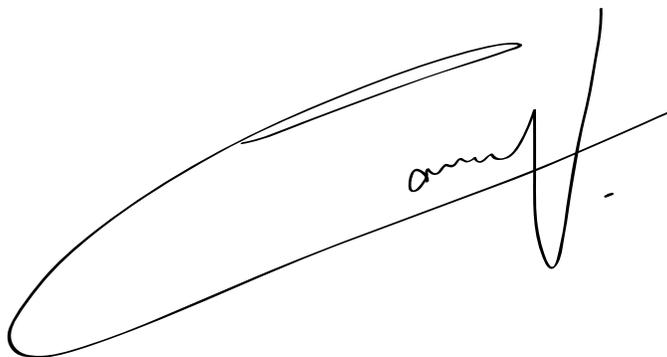
Este año 2021 sin duda los retos fueron en ascenso y fuimos logrando cada meta fijada a lo largo de estos 12 meses. Con conocimientos más afianzados de lo que implica estar al frente del organismo reafirmamos aún más el compromiso obtenido para ofrecer resultados.

Uno de los principales objetivos en esta administración ha sido el acercamiento con nuestros usuarios, de esta manera es posible conocer de manera directa las problemáticas que nos exponen y ofrecerles una pronta y eficiente respuesta.

Para lograr cada una de nuestras metas fué de vital importancia la disponibilidad de cada uno de quienes integramos SIMAS. De esta forma puedo corroborar que el activo más importante con el que contamos es nuestra gente y su compromiso de servicio.

De importante relevancia ha sido trabajar y contar con el apoyo del Consejo de Administración, quienes en juntas de consejo han realizado valiosos aportes, siempre anteponiendo el interés de la comunidad.

Tenemos conocimiento que el servicio que ofrecemos para estas dos ciudades es de vital importancia en la vida cotidiana de cada domicilio y es por quienes trabajamos 24/7. Para este año venidero ratificamos nuestro compromiso de dar el mejor esfuerzo para proporcionar eficiencia en cada servicio.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left and a more complex, vertical stroke on the right, ending in a small dash.

LOGRAMOS RECERTIFICACIÓN

ISO 9001:2015



Gracias al esfuerzo colectivo de nuestros compañeros del Sistema Intermunicipal de Aguas y Saneamiento de Monclova y Frontera, Coahuila, se logró superar con éxito la Auditoría de Recertificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001: 2015. Logrando mantener un año más dicha certificación.

La recertificación se llevó a cabo en el mes de noviembre, en donde la casa auditora, *Société Générale de Surveillance*, de forma virtual evaluó cada uno de los procesos dando como positiva la Recertificación.



CON ESTE LOGRO REFRENDAMOS NUEVAMENTE EL COMPROMISO QUE TENEMOS CON NUESTROS USUARIOS DE MONCLOVA Y FRONTERA DE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD.

MUCHAS FELICIDADES!

COLABORACIÓN ANTICIPADA

Para este 2022 se trabajó anticipadamente en los proyectos con las nuevas administraciones de Monclova y Frontera. Fueron los alcaldes electos de estas dos ciudades, el Dr. Mario Dávila Delgado de Monclova y C.P Roberto Piña Amaya

de Frontera quienes en conjunto con personal del Centro Coordinador Internacional de Agua de la U.A.N.L. analizaron proyectos futuros para la región y gestionaron los apoyos necesarios para los habitantes de estas dos ciudades.

En reunión también se vieron los avances de la solicitud realizada ante **CONAGUA** para la construcción de dos plantas tratadoras para **ambas ciudades.**



EN SIMAS CONTINUAMOS **TRABAJANDO EN COORDINACIÓN CON LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO PARA CONSEGUIR BENEFICIOS PARA NUESTROS USUARIOS.**

MANTENEMOS ACREDITACIÓN

DE LABORATORIO SIMAS

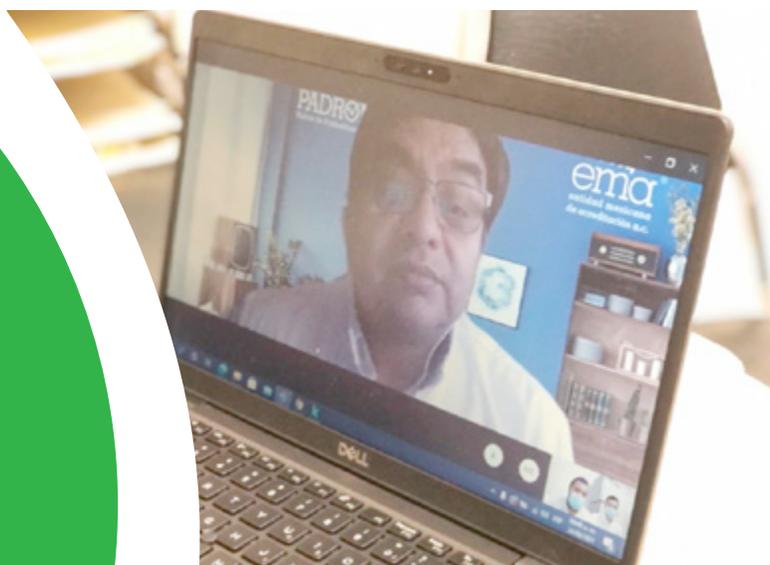
Se realizó la segunda vigilancia por parte del Sistema de Gestión con la finalidad de mantener la acreditación obtenida por personal de nuestro Laboratorio SIMAS.

Esta evaluación se efectuó de manera documental por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación (E.M.A.). La ingeniero Miriam Gutiérrez Escorciga y el Ing. Ricardo

Loaiza Flores fueron quienes representaron a la entidad acreditadora y realizaron esta evaluación con la finalidad de corroborar que el sistema de gestión de calidad de SIMAS y la competencia técnica se mantenga de acuerdo a como se otorgó la acreditación inicial para desarrollar los ensayos refiriéndose a la Norma ISO/IEC 17025:2017 como Laboratorio de Ensayo para la evaluación de la conformidad en la rama de agua.



**ESTA EVALUACIÓN
SE EFECTUÓ DE
MANERA
DOCUMENTAL POR
PARTE DE LA
ENTIDAD
MEXICANA DE
ACREDITACIÓN
(E.M.A.).**



NO BAJAMOS LA GUARDIA CONTRA COVID-19



Como parte de las acciones para la prevención y el cuidado contra el COVID-19 este año se continuaron implementando medidas necesarias para proteger de contagios a nuestros usuarios y personal.

El Departamento de Recursos Humanos en conjunto con el de Seguridad e Higiene de SIMAS coordinaron las acciones para la implementación de la vacuna contra el virus entre nuestro personal de los diversos departamentos.

Este programa de vacunación es implementado por trabajadores del Gobierno de México, Secretaría de Salud del Estado, SEDENA, DIF Municipal y Cruz Roja Mexicana.



COMO PARTE DE LAS ACCIONES PARA LA **PREVENCIÓN** Y EL **CUIDADO** CONTRA EL COVID-19 ESTE AÑO SE CONTINUARON IMPLEMENTANDO **MEDIDAS** PARA PROTEGER DE CONTAGIOS A NUESTROS USUARIOS Y PERSONAL.

CONTINGENCIA INVERNAL

En el mes de febrero se presentaron temperaturas atípicas para nuestra región, esto generó el congelamiento de tuberías en los domicilios y la ruptura de los medidores de agua instalados en estos.

Para salir adelante ante esta contingencia se trabajó arduamente en la reposición de los medidores y en la reparación de fugas que se presentaron.



RECONOCEMOS

La intensa labor de nuestros compañeros de las diversas cuadrillas que se fusionaron para salir adelante de esta ardua tarea.

SEGURIDAD: REGLAMENTO INTERNO

La seguridad también es parte importante para nosotros, es por ello que se llevó a cabo un curso de capacitación impartido por el Lic. Francisco Javier Martínez Sánchez, integrante del Comité Local de Ayuda Mutua de Monclova y Frontera (C.L.A.M.).

El curso denominado “Comportamiento de la Seguridad” estuvo dirigido a nuestros compañeros supervisores de los diversos departamentos para evitar riesgos en sus áreas de trabajo, además se capacitó sobre cómo reaccionar ante posibles eventualidades.



**¡LA SEGURIDAD
TAMBIÉN ES
UNA PARTE
IMPORTANTE
PARA
NOSOTROS!**



CURSOS DE CAPACITACIÓN



La capacitación entre nuestro personal siempre ha sido parte fundamental para el desarrollo de nuestros empleados; es por ello que se impartieron diversos cursos.

Los cursos impartidos que destacaron este año fueron: la Resolución Miselánea Fiscal, Atención a Cliente, Map Info, Negociación, Manejo de Equipo Pesado, Seguridad y Uso de Geófono entre otros.



SERVICIO AL CLIENTE

Con el interés de mejorar el servicio y especialmente la atención para nuestros usuarios



MODERNIZACIÓN CONTINUA

CONMUTADOR

Para mejorar nuestro servicio de Línea de Atención 073 se realizan importantes mejoras en nuestro conmutador ampliando así las vías de atención.

La central telefónica IP KX-NS500 ofrece un sistema de comunicación que combina telefonía IP y telefonía Analógica digital, que es ideal para la empresa. Esta solución ofrece una configuración flexible y puede ampliarse en función de las necesidades comerciales específicas de la empresa.

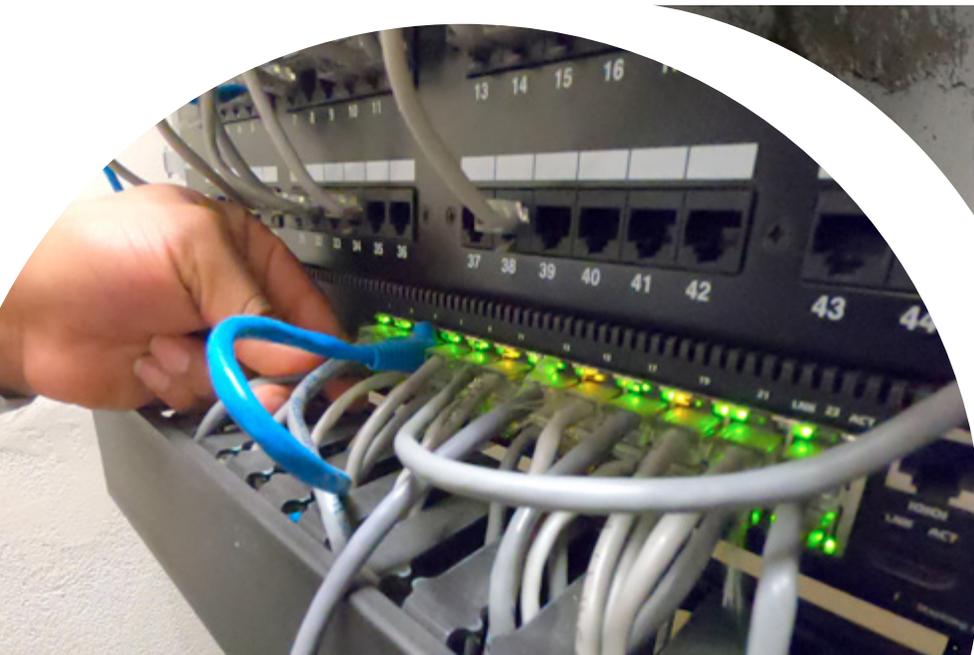
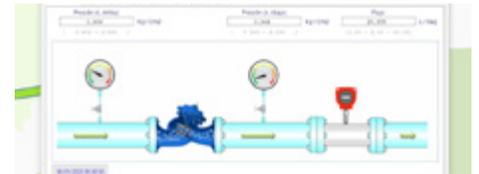
La configuración inicial del KX-NS500 es de 6 canales de troncales análogas y 18 extensiones y puede entregar hasta 190 canales de troncal y 288 extensiones en diferentes gabinetes de expansión.



DATALOGGER

Este año se instalaron 29 Datalogger en diversos puntos de Monclova y Frontera, este dispositivo permite monitorear las presiones y el caudal que se está presentando en las colonias en tiempo real.

Con esta tecnología los encargados de la distribución del vital líquido en los diversos sectores les es factible monitorear el comportamiento del flujo. Además es posible se reciban alarmas directo a nuestro Centro de Información y Operaciones (C.I.O.) para que los responsables acudan a revisar la situación que se presenta para evitar faltas de suministro.



TRABAJOS PREVENTIVOS

TEMPORADA DE VERANO

Como parte de las acciones para mejorar el suministro de agua en la temporada de verano, se implementaron acciones de prevención realizando mantenimiento en las principales líneas de abastecimiento del vital elemento.

Para estas acciones fue necesaria la interrupción de suministro en diversos sectores, por lo cual se anunció con anticipación por diversos medios a los usuarios para que se prepararan ante estos trabajos, a todos ellos les agradecemos su comprensión.



MANTENIMIENTO

POZOS Y MOTORES



Con el objetivo de preservar en óptimas condiciones nuestros pozos ubicados en Monclova y Frontera, continuamos con nuestro Programa Anual de Mantenimiento Preventivo a Pozos.



Estas acciones conllevan al **MEJORAMIENTO** del rendimiento en la extracción del vital líquido que ofrecen estos pozos, motores y la **tecnología** implementada para su funcionamiento. Además de economizar significativamente los costos de producción.



El Programa de Mantenimiento inició en el mes de noviembre y culmina en el mes de marzo del 2022. Los trabajos se programan estratégicamente para que en la época de verano, en la cual se presenta mayor demanda se encuentren trabajando correctamente.



INVERSIÓN EN POZOS

\$ 4, 039, 277
 millones mil pesos

SINERGIA TRIPARTITA

Se dió inicio a una obra de vital trascendencia ubicada en el Libramiento Carlos Salinas de Gortari, la cual representa el inicio de un desarrollo estratégico para mejorar significativamente la entrega de suministro a nuestros usuarios.

La obra beneficiará a los nuevos desarrolladores industriales, comerciales y de vivienda de estas dos ciudades.

Esta obra también se realizó de manera tripartita entre el gobierno estatal, municipal y SIMAS, esto bajo el esquema del programa “Vamos a Michas”.

En estos trabajos se efectuó la introducción de tubería de agua de 14 pulgadas en una distancia de 8 mil 400 metros lineales y se invirtió la cantidad de 15 millones 840 mil 798 pesos.

En estos trabajos se efectuó la introducción de tubería de agua de 14 pulgadas en una distancia de:

8 MIL 400 METROS LINEALES.



INVERSIÓN DE:

**15 MILLONES
840 MIL 798 PESOS**

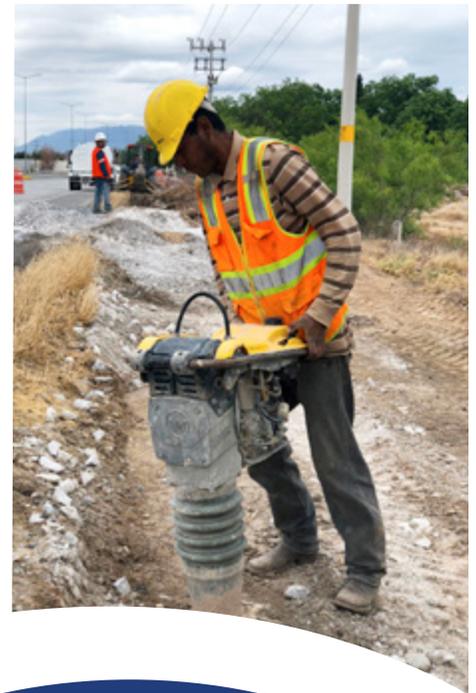
LIBRAMIENTO CSG



De las obras de igual relevancia en el 2021 fue la introducción de línea de agua de 10 pulgadas, en la cual se contemplaron 3 mil 600 metros lineales en el Libramiento Carlos Salinas de Gortari.

Esta importante obra representa uno de los principales soportes para que la ciudad de Frontera continúe desarrollándose económica e industrialmente.

La inversión fué de 5 millones 835 mil 395 pesos y se realizó de igual manera bajo el esquema tripartita entre el gobierno estatal, municipal y SIMAS, esto con el programa “Vamos a Michas”.



INVERSIÓN DE:

5 MILLONES 835 MIL 395 PESOS

Estas dos obras se desarrollan de manera tripartita entre el Gobierno Estatal y Municipal y SIMAS, esto bajo el esquema del programa “VAMOS A MICHAS”

INVERSIÓN ANUAL EN OBRAS DE AGUA Y DRENAJE

EN MONCLOVA Y FRONTERA

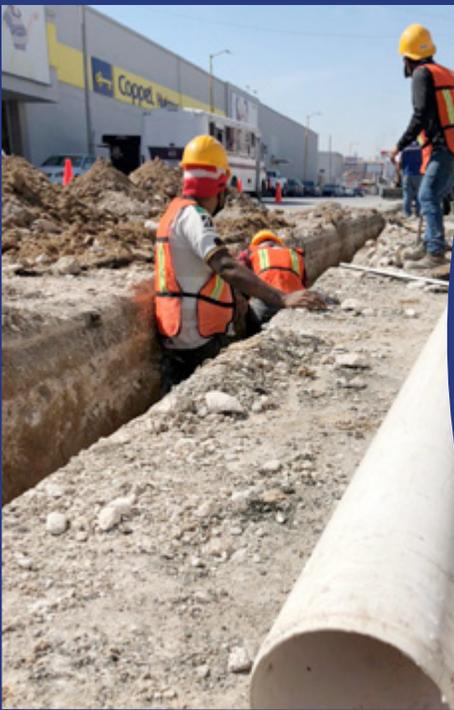
AGUA

OBRA	MONTO
REPOSICIÓN DE RED DE AGUA	\$7,059,828.00 millones mil pesos



DRENAJE

OBRA	MONTO
REPOSICIÓN DE RED DE DRENAJE	\$8,366,336.00 millones mil pesos



MODERNIZACIÓN CONJUNTA



Como parte de las acciones de embellecimiento de la ciudad que realizó el Ayuntamiento de Monclova, se trabajó en coordinación con los mismos para remover el tanque instalado en la Loma de la Bartola. Esto por la creación de una atractiva plaza y mirador en la cual se instaló el llamado “Cristo de la Bartola.”

La capacidad de almacenaje de esta estructura es de 4 mil 700 metros cúbicos y abastecerá diversos sectores.

La construcción de esta estructura de almacenaje también se acondicionó para ser utilizada como mirador al poniente de las ciudades de Monclova y Frontera.



**LA CAPACIDAD
DE ALMACENAJE
DE ESTA
ESTRUCTURA
ES DE:
4 MIL 700 M³
Y ABASTECERA A
DIVERSOS SECTORES**

13 millones 002 mil 173 pesos

ENCUESTA FCA

La opinión de nuestros usuarios sobre el servicio que ofrecemos es muy importante para esta dependencia, es por ello que de nueva cuenta realizamos una encuesta para conocer nuestras áreas de oportunidad y así mejorar continuamente el servicio que ofrecemos a la ciudadanía.



LOS RESULTADOS DE ÉSTA ENCUESTA SEÑALAN QUE LA **SATISFACCIÓN EN LO QUE RESPECTA A ATENCIÓN A USUARIOS** FUÉ BUENA LOGRANDO UN

En relación con la última encuesta, la valoración por parte de los usuarios mejoró considerablemente. Con estos resultados refrendamos nuestro compromiso de brindar un servicio de excelencia para nuestros usuarios.



81% DE SATISFACCIÓN



ENTREGA DE 1° PREMIO DE SORTEO

Se realizó la entrega del primer premio del “Usuario Cumplido 2018” a la señora **Julieta Aguilar Durón** a quien se le entregó el vehículo Versa 2018

Cabe mencionar que este premio no había sido posible su entrega debido a que el titular de la cuenta había fallecido, por medio de un litigio la Secretaría de Gobernación determinó entregar el premio a los poseedores de la cuenta 143058 de la calle Montevideo con el número 1011 de la colonia Guadalupe.

Trabajamos en nuevas estrategias para premiar a nuestros usuarios cumplidos con incentivos y así reconocer su compromiso de liquidar a tiempo su recibo de agua.



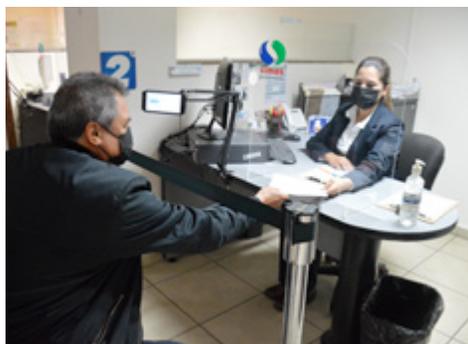
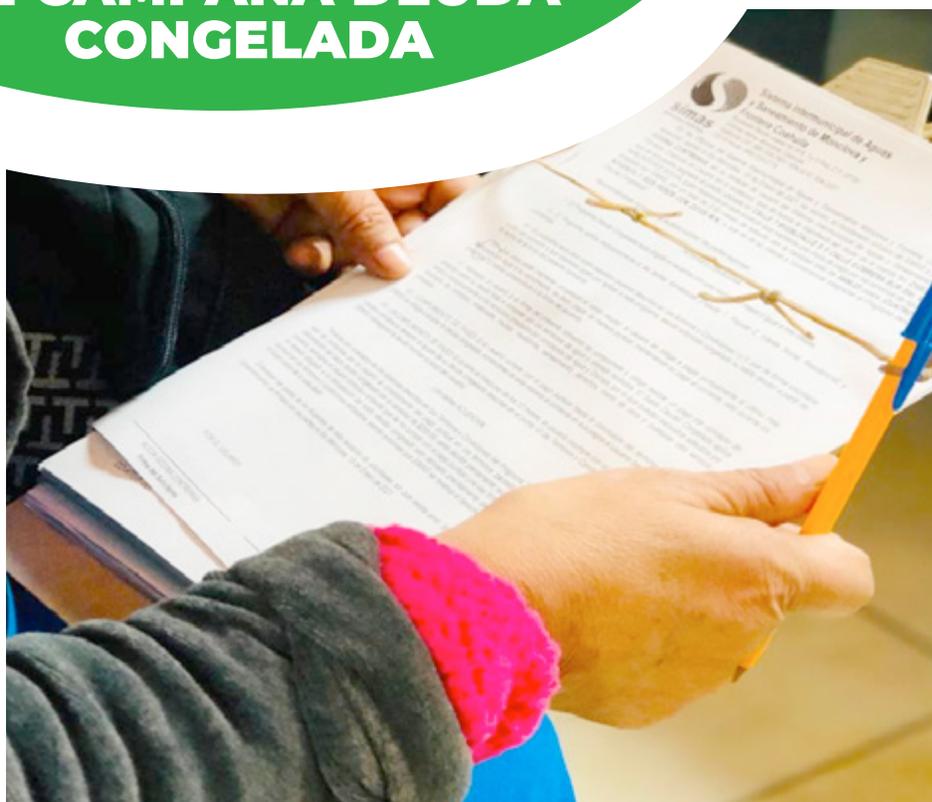
EXCELENTE ACEPTACIÓN

DE CAMPAÑA DEUDA CONGELADA

Mejorar nuestros ingresos abatiendo la cartera vencida ha sido parte fundamental para que nuestro organismo continúe invirtiendo en diferentes rubros y así seguir mejorando el servicio que ofrecemos.

Ante esta necesidad trabajamos en ofrecer programas que atraigan a los usuarios interesados en regularizar sus adeudos por concepto de reza-go en el pago de su recibo de agua.

En esta ocasión se ofreció la campaña “Deuda Congelada” con la cual se obtuvo una excelente respuesta por parte de los usuarios que presentaban morosidad.



CON ESTA CAMPAÑA SE HA LOGRADO RECABAR

2 millones 816 mil 616 pesos

USUARIOS BENEFICIADOS

2,574

Esta campaña tuvo también como objetivo incentivar la cultura del **pago puntual** en nuestros usuarios.

MÓDULO SIMAS

En coordinación con el Ayuntamiento de Monclova y su Departamento de Desarrollo Social, se instaló en diversas colonias de esta ciudad un Módulo de Atención para acercar las atenciones que requieren nuestros usuarios hasta su sector.

La intención de crear este programa fue conocer y resolver las problemáticas y necesidades en diversas índoles. Esta atención también se brindó a los usuarios de los sectores aledaños.

Entre las principales atenciones que se brindaron en este módulo fueron: apoyar a los usuarios en regularizar los adeudos, reportar fugas de agua y drenaje, faltas de agua entre otras.



ENTRE LAS PRINCIPALES ATENCIONES QUE SE BRINDARON EN ESTE MÓDULO FUÉ APOYAR A LOS USUARIOS EN:

REGULARIZAR LOS ADEUDOS

REPORTAR FUGAS DE AGUA Y DRENAJE

FALTAS DE AGUA

PAGO DOMICILIADO

Para todos nuestros usuarios continuamos poniendo a disposición la domiciliación. Esta acción permite al usuario realizar su pago a tiempo por medio de su banco. Este método de pago facilita y agiliza este trámite por medio de su tarjeta de crédito o débito.

Los usuarios interesados en este método de pago deberán presentarse en cualquiera de nuestras 3 sucursales en horario de oficina, para que por medio de sus datos y tarjeta les sea posible domiciliar su pago.

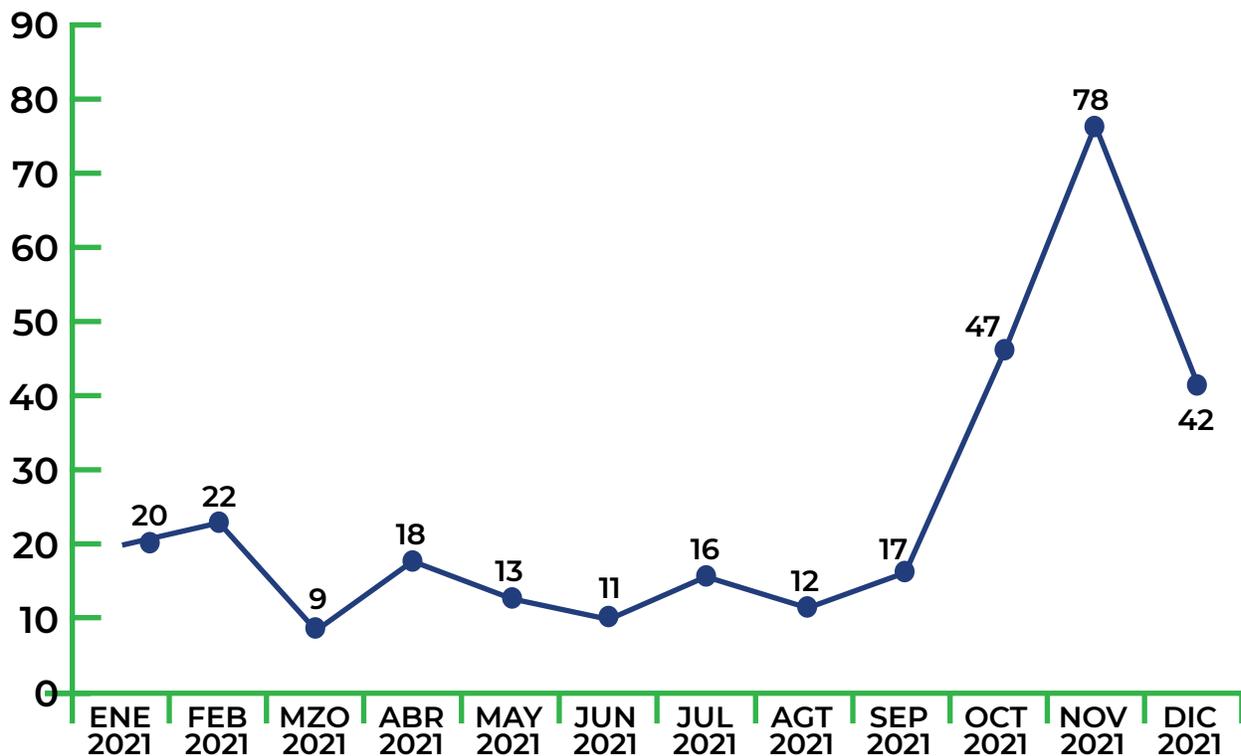
De esta manera el usuario tiene la oportunidad de no caer en rezagos en el pago de su recibo. Además de evitar algún tipo de recargo.

ESTE MÉTODO DE PAGO FACILITA Y AGILIZA ESTE TRÁMITE POR MEDIO DE SU TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO.



USUARIOS DOMICILIADOS

AL 21 DE DICIEMBRE 2021



APLICACIÓN SIMAS MÓVIL

Las aplicaciones móviles se han vuelto una de las herramientas más comunes y de fácil acceso en la actualidad.

En SIMAS nos preocupamos por mantenernos a la vanguardia en lo que a tecnología se refiere.

Es por ello que el departamento de Informática se dió a la tarea de crear la aplicación "SIMAS Móvil" con acceso a dispositivos móviles para Android y Apple.

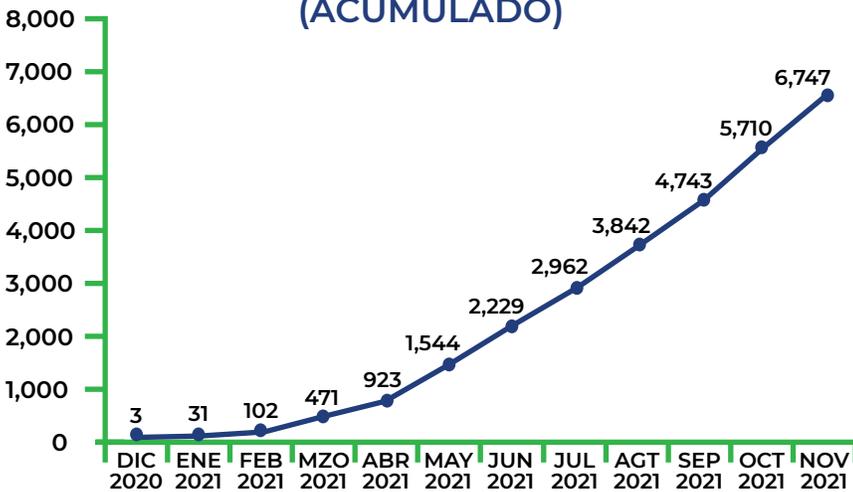
Con esta aplicación el usuario puede realizar diversas acciones.

MEDIANTE ESTA APLICACIÓN EL USUARIO PUEDE CONSULTAR:

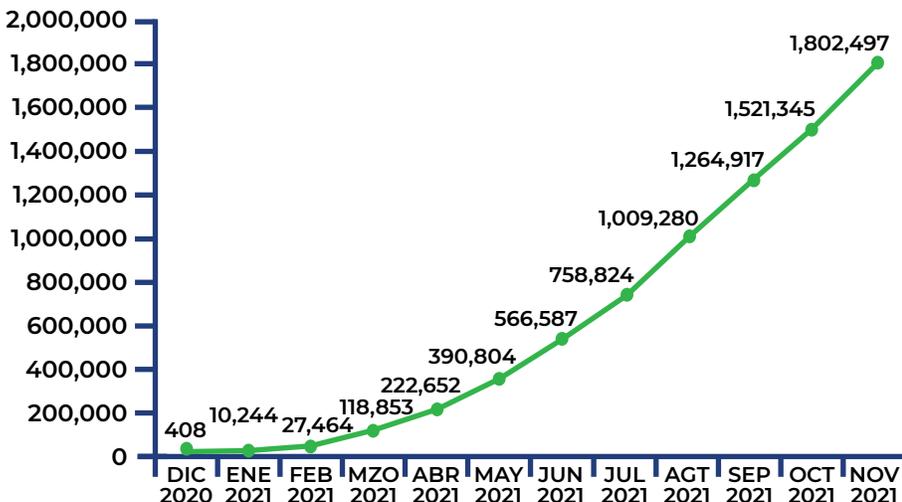
- El saldo de su cuenta
- Fecha de vencimiento
- Realizar reportes de fugas de agua y drenaje
- Consultar horarios de suministro
- Ejecutar pagos en línea
- Ubicar cajeros y sucursales de SIMAS.

INGRESOS POR APP MÓVIL

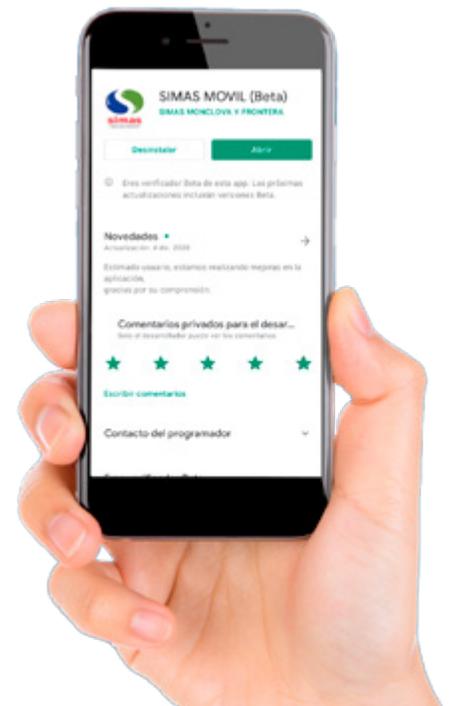
CANTIDAD DE USUARIOS CON PAGO (ACUMULADO)



INGRESO ACUMULADO



8,469
USUARIOS REGISTRADOS



ACTUALIZACIÓN PADRÓN ADULTOS MAYORES

Como cada año nos dimos a la tarea de actualizar los datos de nuestros usuarios pensionados y jubilados que por ley se benefician con un descuento en el pago de su recibo de agua.

Debido a que las medidas de seguridad por la contingencia continúan en SIMAS, la dependencia ha puesto a disposición personal para que los adultos mayores que acudan a SIMAS Juárez en vehículo sean atendidos en el mismo con solo accionar su claxon.



**EN NUESTRO PADRÓN
CONTAMOS
CON UN TOTAL DE:**

**20,144
USUARIOS BENEFICIADOS**

CONCURSO DE DIBUJO



En el mes de marzo y para conmemorar el Día Mundial del Agua se organizó nuestro 11o. Concurso de dibujo "Trazando Conciencia."

cuidado del vital elemento y crear conciencia de los resultados si algún día esta nos faltara.

La intención de estos concursos a lo largo ya de 11 años ininterrumpidos, ha sido el despertar la inquietud en niños y jóvenes de Monclova y Frontera a preocuparse sobre el

La convocatoria para la participación en este concurso se realizó entre alumnos de nivel primaria y secundaria de estas dos ciudades.

GANADORES

PRIMARIA



- 1er lugar: Hanna Eleny Perales Rodríguez
Minerva Ramos Rendón
- 2do lugar: Alejandra Tello Gaecía
Colonia Obrera
- 3er lugar: Yoana Nataly Acosta Puente
Josefina Ortiz Soto
- 4to lugar: Emmilce Belén Torres Reboloso
Minerva Ramos Rendón
- 5to lugar: Jesús Darío Arrambide Fernández
El Chamizal

SECUNDARIA



- 1er lugar: Christian Servando Castillo Reyna
Jaime Torres Bodet
- 2do lugar: Valeria Alexandra Castañeda Carrillo
Secundaria Ignacio Zaragoza
- 3er lugar: Isis Athena De la Cerda Macías
Secundaria Técnica 35° Harold R. Pape
- 4to lugar: Fany Cecilia Flores Contreras
Colegio Juan Laríos
- 5to lugar: María José Sanmiguel Zarazúa
Escuela Secundaria Técnica 76°



NUEVAS UNIDADES

Este año continuamos adquiriendo equipo y nuevas unidades para responder eficientemente a los reportes de atención de nuestros usuarios.



Lograr siempre un mejor desempeño en nuestras actividades es un **OBJETIVO** constante y para ello es necesaria la **MODERNIZACIÓN** en nuestro equipo de trabajo.



INFORME FINANCIERO

INVERSIÓN ANUAL

Rehabilitación de Atarje	\$ 8,366,335.26
Rehabilitación de Agua Potable	\$ 7,059,827.61
Pozos, Motores y Bombas	\$ 4,926,864.52
Sectorización	\$ 741,899.75
Medidores	\$ 4,340,301.27
Rehabilitación de Tanques	\$ 3,969,038.65
Mejoras de Eficiencia	\$ 716,237.97
Telemetría	\$ 596,995.77
Mejoras Normales	\$ 6,072,373.40
	\$ 36,789,874.20

ESTADOS FINANCIEROS

EJERCICIO 2021 (MILES DE PESOS)

Ingresos Brutos	362,200
Bonificaciones (Adultos Mayores)	(21,725)
Ingresos Netos	340,475
Gastos Operativos	288,591
Gastos Financieros y Otros	1,223
Resultado Antes de Depreciación y Amortización	50,661
Depreciación y Amortización	33,919
Resultados del Ejercicio (Ahorro)	16,742

SOMOS UNA EMPRESA CERTIFICADA



ema 
LABORATORIO DE ENSAYO
ACREDITADO AG-0656-070/15

Publicación anual editada
por el Departamento de Difusión
SIMAS Monclova Frontera