



**SISTEMA INTERMUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MONCLOVA Y
FRONTERA, COAHUILA**

Monclova, Coahuila; Octubre de 2021

A QUIEN CORRESPONDA:

AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE COAHUILA

Por medio del presente **ADJUNTO** lo referente al punto **III.-INFORMACION PROGRAMATICA, INCISO a) EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, METAS Y SATISFACCION DE NECESIDADES PROYECTADOS EN LOS PROGRAMAS A CARGO DE LA ENTIDAD DE CONFORMIDAD CON LOS INDICADORES APROBADOS EN LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS CORRESPONDIENTES**

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DECLARAMOS QUE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y SUS NOTAS SON RAZONABLEMENTE CORRECTOS Y SON RESPONSABILIDAD DEL EMISOR


LIC. EDUARDO CAMPOS VILLARREAL

GERENTE


C.P. JUAN CARLOS IBARRA ROSAS

SUBGERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

PROGRAMA ANUAL DE OPERACIONES DEL SISTEMA

DEPENDENCIA: SISTEMA INTERMUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MONCLOVA Y FRONTERA, COAHUILA

DATOS DEL PROGRAMA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Proporcionar servicios de agua, alcantarillado y saneamiento, para el uso doméstico, comercial e industrial.

ESTRATEGIA: El Sistema Intermunicipal de Aguas y Saneamiento de Monclova y Frontera, Coahuila, ha decidido contar con un Sistema de Gestión de Calidad que ha sido adoptado como una decisión estratégica para ayudar a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible de esta Organización.

RESULTADOS

OBJETIVOS	NOMBRE	INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA ANUAL	PROGRAMADO	RESULTADO SER TRIMESTRE 2021
		FÓRMULA					
Proporcionar un excelente servicio de atención a usuarios.	Cumplir el tiempo establecido de atención al usuario	Total de minutos de atención al mes / Número de usuarios atendidos en el mes * 100	Minutos	5.70	5.70	100.00%	
Proporcionar un excelente servicio de atención a usuarios.	Solución a quejas de usuarios en tiempo estándar	Quejas atendidas en el tiempo estándar / Total de quejas recibidas	Porcentaje	100%	100%	95.49%	
Cumplimiento de estándares operativos	Realizar las reconexiones en un tiempo máximo de 60 hrs. En días hábiles	Total de reconexiones ejecutadas en un tiempo máximo de 60 hrs. Hábiles / Total de reconexiones del mes * 100	Porcentaje	100%	100%	99.15%	
Alcanzar niveles de eficiencia física productivos.	Eficiencia en toma de lectura	Muestreo estándar aleatorio de lecturas - Errores de lectura encontrados / Tamaño de muestra estándar * 100	Porcentaje	98%	98%	97.18%	
Cumplimiento de estándares operativos.	Ejecutar a tiempo el programa de mantenimiento a equipo de bombeo	Rutinas ejecutadas en la fecha programada/ Rutinas planeadas * 100	Porcentaje	100%	100%	100%	
Asegurar la continuidad del servicio mediante planes adecuados de mantenimiento de la infraestructura.	Garantizar la continuidad de la operación de los equipos de extracción	Extracción real / Capacidad instalada	Porcentaje	100%	100%	97.61%	
Cumplimiento de estándares operativos.	Cumplir con la fecha compromiso de entrega de factibilidades	Factibilidades realizadas dentro de tiempo estándar / Total de solicitudes de factibilidad generadas por mes	Porcentaje	100%	90%	100.00%	
Cumplimiento de estándares operativos.	Ejecutar las obras en el tiempo programado	Obras ejecutadas en tiempo / Total de obras ejecutadas	Porcentaje	100%	100%	100.00%	
Eficiencia en la operación de las brigadas de mantenimiento a redes.	Eficiencia en la reparación de redes de agua	Total de minutos productivos al mes / Total de minutos determinados al mes * 100	Porcentaje	100%	100%	88.69%	
Contar con un servicio de calidad que garantice la satisfacción del usuario.	Cumplimiento del suministro del agua	Horas toma efectivas / Horas de toma totales * 100	Porcentaje	100%	95%	99.40%	
Cumplimiento de estándares operativos.	Asegurar que se cumpla en tiempo estándar las salidas no conformes	Tareas ejecutadas en tiempo programado en el mes / Total de tareas programadas en el mes	Porcentaje	100%	100%	100.00%	