



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

Monclova, Coahuila; Octubre de 2018

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.**

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

ING. MARIO EDUARDO ZAMUDIO MIECHIELSEN

GERENTE

C.P. JESUS TEODORO MESON HARO

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 Inter municipal 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	INDICADOR	NOMBRE	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA ANUAL	AVANCE HASTA EL 3ER. TRIMESTRE	
						PROGRAMADO	REAL AL 3ER. TRIMESTRE
PROPORCIONAR UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.	CUMPLIR EL TIEMPO ESTABLECIDO DE ATENCIÓN USUARIOS		TOTAL DE MINUTOS DE ATENCIÓN AL MES / TOTAL DE MINUTOS DE ATENCIÓN DEL MES	Minutos	6.00	6.00	5.53
PROPORCIONAR UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.	SOLUCION A QUEJAS DE USUARIOS EN TIEMPO ESTANDAR		QUEJAS ATENDIDAS DENTRO DE 24 HORAS / TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS= * 100	Porcentaje	100%	100%	100%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	REALIZAR LAS RECONEXIONES EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 60 HRS.		RECONEXIONES EJECUTADAS EN MENOS DE 60 HRS. EN DÍAS HÁBILES/ TOTAL DE RECONEXIONES EJECUTADAS AL MES= * 100	Porcentaje	100%	100%	100%
UTILIZAR TECNOLOGÍAS DE VANGUARDIA Y ASEGURAR SU APLICACIÓN MEDIANTE LA CAPACITACIÓN ADECUADA DEL PERSONAL.	EFICACIA DEL LECTURISTA		INSPECCIONES SIN ERROR EN EL MES / TOTAL DE INSPECCIONES EN EL MES= * 100	Porcentaje	92.67%	91.50%	98.07%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	EJECUTAR A TIEMPO EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE BOMBEO		RUTINAS EJECUTADAS A TIEMPO/ 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		EXTRACCION REAL/ EXTRACCIÓN PLANEADA= * 100	Porcentaje	100%	100%	99.51%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	CUMPLIR CON LA FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DE FACTIBILIDADES		FACTIBILIDADES REALIZADAS EN TIEMPO EN EL MES / FACTIBILIDADES REALIZADAS EN EL MES= * 100	Porcentaje	100%	100%	98.71%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	EJECUTAR LOS PROYECTOS EN TIEMPO ESTÁNDAR		PROYECTOS REALIZADOS EN TIEMPO EN EL MES / PROYECTOS SOLICITADOS EN EL MES= * 100	Porcentaje	100%	100%	95.20%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	EJECUTAR LAS OBRAS EN EL TIEMPO PROGRAMADO		TIEMPO DE EJECUCIÓN / TIEMPO PROGRAMADOS= * 100	Porcentaje	100%	100%	100%
EFICIENTAR LA OPERACIÓN DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	EFICIENCIA EN LA REPARACIÓN A REDES DE AGUA		TOTAL DE MINUTOS PRODUCTIVOS AL MES / TOTAL DE MINUTOS DETERMINADOS AL MES = * 100	Porcentaje	100%	100%	95.01%
EFICIENTAR LA OPERACIÓN DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	CONTROL DE FUGAS DE DRENAJE EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 24 HRS		SONDEO DE LINEA ATENDIDOS DENTRO DE 24 HRS. AL MES / TOTAL DE REPORTES SONDEO DE LINEA AL MES= * 100	Porcentaje	100%	100%	97.28%
EFICIENTAR LA OPERACIÓN DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	SONDEO A DESCARGAS DE DRENAJE EN UN TIEMPO MÁX. DE 24 HRS.		ORDENES DE TRABAJO ATENDIDAS DENTRO DE 24 HRS. AL MES / TOTAL DE ORDENES DE TRABAJO DE DESCARGA AL MES = * 100	Porcentaje	100%	100%	97.26%
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%	100%	98.69%
UTILIZAR TECNOLOGÍAS DE VANGUARDIA Y ASEGURAR SU APLICACIÓN MEDIANTE LA CAPACITACIÓN ADECUADA DEL PERSONAL.	ELABORACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN GENERAL		CURSOS REALIZADOS EN EL MES / TOTAL DE CURSOS PROGRAMADOS ANUAL = * 100	Porcentaje	100%	74.70%	74.10%
CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES OPERATIVOS.	ASEGURAR QUE SE CUMPLA EN TIEMPO ESTANDAR LAS SALIDAS NO CONFORMES		SALIDAS NO CONFORME EJECUTADAS EN TIEMPO ESTANDAR / TOTAL DE SALIDAS NO CONFORMES EN EL MES = * 100	Porcentaje	100%	100%	100%