



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

Monclova, Coahuila; Enero de 2019

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 Mocelova 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	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA ANUAL	AVANCE HASTA EL 4o. TRIMESTRE REAL AL 4o. TRIMESTRE	
						PROGRAMADO	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	5.23
PROPORCIONAR UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.	SOLUCIONA 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 SATISFACCION DEL USUARIO.	REALIZAR LAS CONEXIONES EN UN TIEMPO MAXIMO DE 72 HRS.	RECONEXIONES EJECUTADAS EN MENOS DE 60 HRS. EN DIAS HABLES/ TOTAL DE RECONEXIONES EJECUTADAS AL MES= * 100		Porcentaje	100%	100%	99.74%
UTILIZAR TECNOLOGIAS DE VANGUARDIA Y ASEGURAR SU APLICACION MEDIANTE LA CAPACITACION ADECUADA DEL PERSONAL	EFICACIA DEL LECTORISTA	INSPECCIONES SIN ERROR EN EL MES / TOTAL DE INSPECCIONES EN EL MES= * 100		Porcentaje	96.00%	96.00%	97.29%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION 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 A DECUADOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.	GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA OPERACION DE LOS EQUIPOS DE EXTRACCION	EXTRACCION REAL/ EXTRACCION PLANEADA= * 100		Porcentaje	100%	100%	99.51%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION 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%	99.50%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION DEL USUARIO.	EJECUTAR LOS PROYECTOS EN TIEMPO ESTANDAR	PROYECTOS REALIZADOS EN TIEMPO EN EL MES / PROYECTOS SOLICITADOS EN EL MES= * 100		Porcentaje	100%	100%	97.66%
EFICIENTAR LA OPERACION DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	EJECUTAR LAS OBRAS EN EL TIEMPO PROGRAMADO	TIEMPO DE EJECUCION / TIEMPO PROGRAMADOS= * 100		Porcentaje	100%	100%	100%
EFICIENTAR LA OPERACION DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	EFICIENCIA EN LA REPARACION A REDES DE AGUA	TOTAL DE MINUTOS PRODUCTIVOS AL MES / TOTAL DE MINUTOS DETERMINADOS AL MES = * 100		Porcentaje	100%	100%	95.76%
EFICIENTAR LA OPERACION DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	CONTROL DE FUGAS DE DRENAJE EN UN TIEMPO MAXIMO 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%	99.48%
EFICIENTAR LA OPERACION 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%	99.30%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION DEL USUARIO.	CUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO DEL AGUA	HORAS TOMA EFECTIVAS / HORAS DE TOMA TOTALES = * 100		Porcentaje	100%	100%	99.00%
UTILIZAR TECNOLOGIAS DE VANGUARDIA Y ASEGURAR SU APLICACION MEDIANTE LA CAPACITACION ADECUADA DEL PERSONAL	ELABORACION Y CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION GENERAL	CURSOS REALIZADOS EN EL MES / TOTAL DE CURSOS PROGRAMADOS ANUAL = * 100		Porcentaje	100%	100.00%	91.67%
CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES 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%