



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

Monclova, Coahuila; Octubre de 2020

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



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	INDICADOR	NOMBRE	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA ANUAL	PROGRAMADO	AVANCE HASTA EL TERCER TRIMESTRE
PROPORCIONAR UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.	CUMPLIR EL TIEMPO ESTABLECIDO DE ATENCIÓN USUARIOS	SOLUCION A QUEJAS DE USUARIOS EN TIEMPO ESTANDAR	TOTAL DE MINUTOS DE ATENCION AL MES / NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL MES	Minutos	5.70	5.70	100%
PROPORCIONAR UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.	SOLUCION A QUEJAS DE USUARIOS EN TIEMPO ESTANDAR	SOLUCION A QUEJAS DE USUARIOS EN TIEMPO ESTANDAR	QUEJAS ATENDIDAS EN EL TIEMPO ESTANDAR / TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	Porcentaje	100%	100%	99.16%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	REALIZAR LAS CONEXIONES EN UN TIEMPO MAXIMO DE 72 HRS.	REALIZAR LAS CONEXIONES EN UN TIEMPO MAXIMO DE 72 HRS.	RECONEXIONES EJECUTADAS EN MENOS DE 60 HRS. EN DIAS HABILES/ TOTAL DE RECONEXIONES EJECUTADAS AL MES= * 100	Porcentaje	100%	100%	99.72%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	EJECUTAR A TIEMPO EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE BOMBEO	EJECUTAR A TIEMPO EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A EQUIPO DE BOMBEO	RUTINAS EJECUTADAS A TIEMPO/ RUTINAS PLANEADAS= * 100	Porcentaje	100%	100%	100.00%
ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO MEDIANTE PLANES ADECUADOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.	GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE EXTRACCIÓN	GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE EXTRACCIÓN	EXTRACCION REAL/ EXTRACCIÓN PLANEADA= * 100	Porcentaje	100%	100%	99.47%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	CUMPLIR CON LA FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DE FACTIBILIDADES	CUMPLIR CON LA FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DE FACTIBILIDADES	Formula: Factibilidades realizadas dentro de tiempo estandar / Total de solicitudes de factibilidad generadas por mes= * 100	Porcentaje	100%	90%	100%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	EJECUTAR LAS OBRAS EN EL TIEMPO PROGRAMADO	EJECUTAR LAS OBRAS EN EL TIEMPO PROGRAMADO	TIEMPO DE EJECUCION / TIEMPO PROGRAMADOS= * 100	Porcentaje	100%	100%	100%
EFICIENTAR LA OPERACIÓN DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	CONTROL DE FUGAS DE DRENAJE EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 24 HRS	CONTROL DE FUGAS DE DRENAJE EN UN TIEMPO MÁXIMO 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%	99.22%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	CUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO DEL AGUA	CUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO DEL AGUA	HORAS TOMA EFECTIVAS / HORAS DE TOMA TOTALES =* 100	Porcentaje	100%	95%	95.22%
CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES OPERATIVOS.	ASEGURAR QUE SE CUMPLA EN TIEMPO ESTANDAR LAS SALIDAS NO CONFORMES	ASEGURAR QUE SE CUMPLA EN TIEMPO ESTANDAR LAS SALIDAS NO CONFORMES	SALIDAS NO CONFORME EJECUTADAS EN TIEMPO ESTANDAR TAREAS EJECUTADAS EN TIEMPO / TOTAL DE TAREAS PROGRAMADAS EN EL MES= * 100	Porcentaje	100%	100%	100.00%