

**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 Mondlova 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**

PROCESO	RESPONSABLE	OBJETIVOS	NOMBRE	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA	RESULTADO 1er Trimestre 2025
				FÓRMULA			
Atención a Usuarios	Ing. Javier Montes Jasso	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	3.60
Centro de Información y Servicios	Lic. Marco Antonio de la Rosa Aleman	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%	57.0%
Operación Comercial	Ing. Christian Esau Ramirez Jimenez	Cumplimiento de estándares operativos	Realizar las reconexiones en un tiempo máximo de 24 hrs. En días hábiles	Total de reconexiones ejecutadas en un tiempo máximo de 24 hrs. Hábiles / Total de reconexiones del mes * 100	Porcentaje	100%	100.0%
Medición y Facturación	Ing. José Marco Gutiérrez García	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%	98.0%
Mantenimiento a Equipos de Bombeo	Ing. Alberto Alonso Espinoza	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%
Mantenimiento a Equipos de Bombeo	Ing. Alberto Alonso Espinoza	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%	99.6%
CoFactibilidades y Proyectos	Lic. Héctor Eduardo Martínez Gelacio	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%	100%
Control de Obras	Lic. Héctor Eduardo Martínez Gelacio	Cumplimiento de estándares operativos.	Ejecutar las obras en el tiempo programado	Obras ejecutadas en tiempo / Total de obras ejecutadas	Porcentaje	100%	100%
Mantenimiento a Redes de Agua	Ing. Juan Hermilo Balderas Perez	Eficientar 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%	85.0%
Distribucion del agua	Juan Francisco Jiménez González Ing. Francisco Hernandez Hernandez Héctor Manuel Ibarra Guedea Ing. Juan Antonio Aldaco Moreira	Contar con un servicio de calidad que garantice la satisfacción del usuario.	Cumplimento del suministro del agua	Horas toma efectivas / Horas de toma totales * 100	Porcentaje	100%	99.6%
Sistema de Gestión de Calidad	Ing. Carlos Exiquio Ledezma Guerra	Cumplimiento de estándares operativos.	Asegurar que se cumpla en tiempo estándar las Acciones Correctivas	Tareas ejecutadas en tiempo programado en el mes / Total de tareas programadas en el mes	Porcentaje	100%	100%