



PROGRAMA ANUAL DE OPERACIONES DEL SISTEMA

DEPENDENCIA: SISTEMA INTERMUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MONCLOVA Y FRONTIERA, 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 | AVANCE HASTA EL PRIMER TRIMESTRE PROGRAMADO | AVANCE HASTA EL PRIMER 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 | 6.00 | 6.00 | 100.00% |
| 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% | 99.55% |
| CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION 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% | 99.40% |
| UTILIZAR TECNOLOGÍAS DE VANGUARDIA Y ASEGURAR SU APLICACIÓN MEDIANTE LA CAPACITACIÓN ADECUADA DEL PERSONAL | EFICACIA DEL LECTORISTA | EFICACIA DEL LECTORISTA | INSPECCIONES SIN ERROR EN EL MES / TOTAL DE INSPECCIONES EN EL MES= * 100 | Porcentaje | 98.00% | 96.00% | 97.42% |
| CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION 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% | 100.00% |
| CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION DEL USUARIO. | CUMPLIR CON LA FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DE FACTIBILIDADES | CUMPLIR CON LA FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DE FACTIBILIDADES | FACTIBILIDADES REALIZADAS EN TIEMPO EN EL MES / FACTIBILIDADES REALIZADAS EN EL MES= * 100 | Porcentaje | 100% | 50% | 99.38% |
| CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION 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% | 100.00% |
| 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% | 99.53% |
| CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCION DEL USUARIO. | CUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO DEL AGUA | CUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO DEL AGUA | HORAS TOMA EFECTIVAS / HORAS DE TOMA TOTALES = * 100 | Porcentaje | 100% | 55% | 98.86% |
| 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 / TOTAL DE SALIDAS NO CONFORMES EN EL MES = * 100 | Porcentaje | 100% | 100% | 100.00% |



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

Monclova, Coahuila; Abril 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. JESUS TEODORO MESON HARO
SUBGERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS