



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

Monclova, Coahuila; Enero 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**

  
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 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		FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA ANUAL	AVANCE HASTA EL CUARTO TRIMESTRE PROGRAMADO
	NOMBRE					
PROPORCIONAR UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.	CUMPLIR EL TIEMPO ESTABLECIDO DE ATENCIÓN USUARIOS		TOTAL DE MINUTOS DE ATENCIÓN AL MES / NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL MES	Minutos	6.00	6.00
PROPORCIONAR UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.	SOLUCION A QUEJAS DE USUARIOS EN TIEMPO ESTANDAR		QUEJAS A TENDIDAS EN EL TIEMPO ESTANDAR / TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	Porcentaje	100%	100%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	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%
UTILIZAR TECNOLOGÍAS DE VANGUARDIA Y ASEGURAR SU APLICACIÓN MEDIANTE LA CAPACTACION ADECUADA DEL PERSONAL.	EFICACIA DEL LECTORISTA		INSPECCIONES SIN ERROR EN EL MES / TOTAL DE INSPECCIONES EN EL MESS= * 100	Porcentaje	98.00%	96.00%
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%
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%
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%
CONTAR CON UN SERVICIO DE CALIDAD QUE GARANTICE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	EJECUTAR LAS OBRAS EN EL TIEMPO PROGRAMADO		TIEMPO DE EJECUCION / TIEMPO PROGRAMADOS= * 100	Porcentaje	100%	100%
EFICIENTAR LA OPERACIÓN DE LAS BRIGADAS DE MANTENIMIENTO A REDES.	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%
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%
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%