

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICION/EVALUACIÓN DE RESULTADOS	RESPONSABLE	RECURSOS
1. Medir la eficacia en la atención de trámites	Eficacia en la atención de Trámites	No Definida	MENSUAL / ANUAL (A partir de septiembre 2018)	Dirección Comercial	Personal de Atención a Clientes/ Sistema Agua Procesos
2. Mantener una disponibilidad de suministro de agua potable por arriba del 90%	Eficacia en la disponibilidad del suministro de agua potable	Al menos 90%	MENSUAL / ANUAL	Dirección Operación y Mantenimiento	Personal de Pozos, Personal Supervisor, Equipo Operativo en Pozos y Redes
3. Mantener una eficacia del SGC por arriba del 95%	Eficacia del SGC	Al menos 95%	MENSUAL / ANUAL	Dirección General	Responsables de Procesos

OBJETIVOS RELACIONADOS CON LA RETROALIMENTACION DE LOS CLIENTES

OBJETIVOS	INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICION/EVALUACIÓN DE RESULTADOS	RESPONSABLE	RECURSOS
1. Lograr índices de satisfacción de los usuarios de al menos 80% para gestión de trámites y de al menos 60% para operación y mantenimiento de red de infraestructura hidráulica	Índice de Satisfacción de usuarios	Al menos 80% Para gestión de Trámites 60% Para Operación y Mantenimiento de Redes	Trimestral/ Anual	Dirección Comercial/ Dirección de Operación y Mantenimiento	Personal de Atención a Clientes/ Sistema Agua Procesos Personal de Pozos, Personal Supervisor, Equipo Operativo en Pozos, Redes, y para Mantenimiento
2. Lograr índices de atención de quejas de usuarios del 100%	Índice de Atención de quejas	100%	Mensual/Anual	Dirección de contraloría y Áreas involucradas	Personal de Contraloría y de Áreas involucradas

SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS

PROCESO	SEGUIMIENTO	MEDICION / INDICADOR	META INDICADOR	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO / MEDICION	EFICACIA PROCESO
GESTION DIRECTIVA	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Objetivos de calidad =(Objetivos de Calidad planificados/Objetivos cumplidos)x 100	100%	SEMESTRAL	100%
GESTION DE SERVICIOS Y TRAMITES	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia at'n a trámites =(\sum Num. de at'nes registradas por modulo / Total de turnos emitidos)X100	NO ETERMINADA	MENSUAL	NO DETERMINADA
		Eficacia de cobranza = (Eventos 0-1 bimestre/ No. Total de cuentas activas y notificadas) X 100	NO DETERMINADA		
OPERACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y DE DRENAJE	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia en disponibilidad de suministro de agua potable =(Horas de trabajo de pozos / Horas programadas de trabajo de pozos) x 100	>90%	MENSUAL	>90%
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia de proceso =(Parámetros en cumplimiento / Total de parámetros analizados) x 100	100%	MENSUAL	100%
GESTION PRESUPUESTAL	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia del Proceso =(Emisión y Entrega de información requerida por el OSFEM)x100	100%	MENSUAL	100%
GESTION DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y CONSTRUCCION	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia del Proceso =(obras programadas por Administración y/o por licitación/ obras realizadas)x 100	100%	MENSUAL	100%
GESTION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia de Compras =(Requisiciones autorizadas atendidas / Total de requisiciones solicitadas autorizadas) x 100	>96%	MENSUAL	>96%
		Eficacia de Almacén =(Total vales recibidos / Total vales surtidos) x 100	>96%		

SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS

PROCESO	SEGUIMIENTO	MEDICION / INDICADOR	META INDICADOR	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO / MEDICION	EFICACIA PROCESO
GESTION DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia de proceso =(capacitación programada/ capacitación aplicada)*100	100%	MENSUAL	100%
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA HIDRAULICA	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia de atención de fugas en calle de agua potable =(Fugas Atendidas en tiempo establecido / Fugas reportadas) x 100	>98%	MENSUAL	>96%
		Eficacia de atención de fugas en drenaje =(Drenajes tapados atendidos / drenajes tapados reportados) X 100	>98%		
		Eficacia de limpieza pluviales =(Ordenes levantadas / ordenes atendidas) x 100	>92%		
MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DE OFICINAS Y DE INFORMATICA	VER PLAN DE CALIDAD DE GESTION DEL PROCESO	Eficacia de limpieza en áreas del organismo =(Ordenes de mantenimiento programado o reportado/ mantenimiento atendido)x100	>92%	MENSUAL	>92%
		Eficacia de atención a reportes en el sistema =(ordenes de trabajo reportadas/ ordenes de trabajo atendidas)x 100	>92%		

EMITIDO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE APROBACION
LIC. MAURICIO MORQUECHO ALVAREZ	PROF. HÉCTOR M. OLIVARES MORALES	05/10/2018