

OBJETIVOS DE CALIDAD

| OBJETIVOS DE CALIDAD | FRECUENCIA DE MEDICION |
|---|-------------------------------|
| 1. Lograr una eficacia en la atención de trámites del 100% | MENSUAL / ANUAL |
| 2. Lograr una conclusión satisfactoria en la atención de trámites de al menos 95% | TRIMESTRAL / ANUAL |
| 3. Mantener una disponibilidad de suministro de agua potable por arriba del 90% | MENSUAL / ANUAL |
| 4. Mantener una eficacia del SGC por arriba del 95% | MENSUAL / ANUAL |

OBJETIVOS RELACIONADOS CON LA RETROALIMENTACION DE LOS CLIENTES

| OBJETIVOS | FRECUENCIA DE MEDICION |
|--|-------------------------------|
| 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 | TRIMESTRAL / ANUAL |
| 2. Lograr índices de atención de quejas de usuarios de al menos el 100% | MENSUAL / ANUAL |

SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS

| PROCESO | SEGUIMIENTO | MEDICION / INDICADOR | META INDICADOR | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO / MEDICION | EFICACIA PROCESO |
|---|-------------|--|----------------|--------------------------------------|------------------|
| GESTION DIRECTIVA | NO APLICA | Objetivos de calidad =(Objetivos de Calidad planificados/Objetivos cumplidos)x 100 | 100% | BIMESTRAL | 100% |
| GESTION DE SERVICIOS Y TRAMITES | NO APLICA | Eficacia de gestión de servicios y trámites = (Total de trámites realizados / Total de trámites solicitados) x 100 | 100% | MENSUAL | >95% |
| | | Eficacia de recaudo = (Total recaudado mes año actual / Total recaudo mes año anterior) x 100 | >90% | | |
| OPERACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y DE DRENAJE | NO APLICA | 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 | NO APLICA | Eficacia de proceso = (Parámetros en cumplimiento / Total de parámetros analizados) x 100 | 100% | MENSUAL | 100% |
| GESTION PRESUPUESTAL | NO APLICA | Eficacia del Proceso =(Emisión y Entrega de información requerida por el OSFEM)x100 | 100% | MENSUAL | 100% |
| GESTION DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y CONSTRUCCION | NO APLICA | 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 | NO APLICA | Eficacia de Compras =(Requisiciones autorizadas atendidas / Total de requisiciones solicitadas autorizadas) x 100 | >95% | MENSUAL | >95% |
| | | Eficacia de Almacén =(Total vales recibidos / Total vales surtidos) x 100 | >95% | | |

SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS

| PROCESO | SEGUIMIENTO | MEDICION / INDICADOR | META INDICADOR | FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO / MEDICION | EFICACIA PROCESO |
|--|-------------|---|----------------|--------------------------------------|------------------|
| GESTION DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL | NO APLICA | Eficacia de proceso =(capacitación programada/ capacitación aplicada)*100 | 100% | MENSUAL | 100% |
| MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA HIDRAULICA | NO APLICA | Eficacia de atención de fugas en calle de agua potable =(Fugas Atendidas en tiempo establecido / Fugas reportadas) x 100 | >98% | MENSUAL | >95% |
| | | 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 | >90% | | |
| MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y OFICINAS | NO APLICA | Eficacia de limpieza en áreas del organismo =(Ordenes de mantenimiento programado o reportado/ mantenimiento atendido)x100 | >90% | MENSUAL | >90% |
| MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMATICA | NO APLICA | Eficacia de atención a reportes en el sistema =(ordenes de trabajo reportadas/ ordenes de trabajo atendidas)x 100 | >90% | MENSUAL | >90% |
| ANALISIS Y MEJORA | NO APLICA | Eficacia de proceso =(aplicación de acciones correctivas, preventivas, y de mejora/acciones aplicadas y concluidas satisfactoriamente)*100 | 100% | MENSUAL | 100% |

| EMITIDO POR: | APROBADO POR: | FECHA DE APROBACION |
|---------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| LIC. MAURICIO MORQUECHO ALVAREZ | PROF. HÉCTOR M. OLIVARES MORALES | 03/01/2018 |