

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICION/EVALUACIÓN DE RESULTADOS	RESPONSABLE	RECURSOS
1. Lograr una eficacia en la atención de trámites del 100%	Eficacia en la atención de Trámites	100%	MENSUAL / ANUAL	Dirección Comercial	Personal de Atención a Clientes/ Sistema Agua Procesos
2. Lograr una conclusión satisfactoria en la atención de trámites de al menos 95%	Eficacia en la conclusión satisfactoria de trámites	Al menos 95%	TRIMESTRAL / ANUAL	Dirección Comercial	Personal de Atención a Clientes/ Sistema Agua Procesos
3. 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
4. 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



PLANIFICACION DEL SGC 2018 OBJETIVOS DE CALIDAD Y METAS PARA PROCESOS

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%

EMITIDO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE APROBACION
LIC. MAURICIO MORQUECHO ALVAREZ	PROF. HÉCTOR M. OLIVARES MORALES	05/03/2018