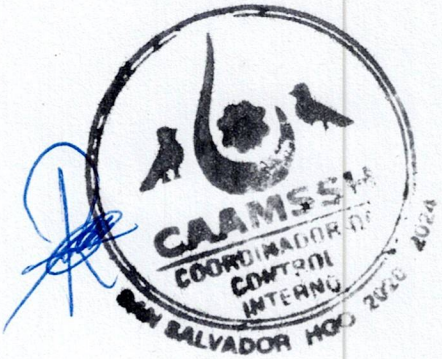
COMISIÓN DEL AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR HIDALGO

Modelo Detallado para Mejora del Desempeño de la CAAMSSH 2024





Contenido

I.	Diagnóstico y Análisis	2
II.	Objetivos de Mejora	2
III.	Estrategias de Mejora	3
IV.	Indicadores de desempeño y Monitoreo	3
V.	Implementación y Seguimiento	4
VI.	Resultados Esperados	4
VII.	Evaluación de Impacto	4

CAAMSSH COORDINADOR DE CONTROL INTERNO SAN SALVADOR HGO 2020 2024

CAAMSSH DIRECTOR GENERAL SAN SALVADOR HGO 2020 2024

Modelo Detallado para Mejora del Desempeño del CAAMSSH

I. Diagnóstico y Análisis

1. Evaluación Integral Actual
   - Eficiencia Operativa: Análisis detallado de los procesos internos actuales, identificando áreas de ineficiencia y oportunidades de mejora.
   - Gestión Financiera: Revisión de la situación financiera actual, incluyendo ingresos, gastos operativos, y necesidades de inversión en infraestructura.
   - Calidad del Servicio: Evaluación de la calidad percibida por los usuarios, incluyendo tiempos de respuesta, calidad del agua, y mantenimiento de la red de alcantarillado.
   - Cumplimiento Normativo: Verificación del cumplimiento de normativas locales y nacionales en cuanto a calidad del agua, gestión de residuos, y otros aspectos regulatorios.
   - Satisfacción del Cliente: Encuestas y análisis de retroalimentación de los usuarios para comprender sus expectativas y niveles de satisfacción.
2. Identificación de Áreas Críticas
   - Basado en los resultados del diagnóstico, identificación específica de áreas críticas que requieren atención inmediata y áreas de oportunidad para mejoras a mediano y largo plazo.

II. Objetivos de Mejora

1. Objetivos Específicos
   - Objetivo 1: Mejora de la Eficiencia Operativa y Financiera
     - Reducción de pérdidas de agua no contabilizadas.
     - Optimización de la gestión de activos y mantenimiento preventivo.
     - Mejora en la planificación presupuestaria y financiera.
   - Objetivo 2: Aumento de la Satisfacción del Cliente
     - Implementación de un sistema de atención al cliente más eficiente.
     - Mejora de la transparencia y comunicación con los usuarios.
     - Reducción de tiempos de respuesta a solicitudes y quejas.
   - Objetivo 3: Fortalecimiento de la Sostenibilidad Ambiental

CAAMSSH DIRECTOR GENERAL SAN SALVADOR HGO. 2020 2024

CAAMSSH COORDINADOR DE CONTROL INTERNO SAN SALVADOR HGO. 2020 2024

- Implementación de prácticas de gestión sostenible del agua y reducción de huella de carbono.
- Monitoreo y cumplimiento de estándares ambientales y regulaciones locales.
- Promoción de programas de concienciación sobre el uso eficiente del agua.

III. Estrategias de Mejora

1. Optimización de Procesos Internos
   - Implementación de sistemas de gestión integrada (ERP) para mejorar la eficiencia operativa.
   - Automatización de procesos clave como la facturación y el seguimiento de incidencias.
2. Capacitación y Desarrollo del Personal
   - Programas de formación continua en tecnologías emergentes y mejores prácticas en gestión de agua y alcantarillado.
   - Fomento de una cultura organizacional orientada al servicio y a la mejora continua.
3. Modernización de Infraestructura
   - Priorización de inversiones en infraestructura crítica para mejorar la fiabilidad y eficiencia del sistema.
4. Gestión de la Calidad y Mejora Continua
   - Implementación de sistemas de control de calidad y revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento de estándares y normativas.

CAAMSSH DIRECTOR GENERAL SAN SALVADOR HGO 2020 2024

IV. Indicadores de Desempeño y Monitoreo

1. Establecimiento de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)
   - Medición regular del cumplimiento de los objetivos establecidos y los resultados de las estrategias de mejora implementadas.
   - Ejemplos de KPIs: % de pérdidas de agua reducidas, tasa de resolución de quejas, satisfacción del cliente.

CAAMSSH COORDINADOR DE CONTROL INTERNO SAN SALVADOR HGO 2020 2024

V. Implementación y Seguimiento

1. Plan de Acción Detallado
   - Elaboración de un plan de acción detallado con responsables, plazos y recursos asignados para la implementación de las estrategias de mejora.
2. Evaluación Periódica y Ajustes
   - Revisiones periódicas del progreso y evaluación de los resultados para realizar ajustes según sea necesario y asegurar la efectividad de las medidas implementadas.

VI. Resultados Esperados

1. Mejora en la Calidad del Servicio
   - Aumento en la satisfacción de los usuarios y mejora en la calidad percibida del servicio de agua y alcantarillado.
2. Eficiencia Operativa y Financiera
   - Reducción de costos operativos y mejora en la gestión financiera del CAAMSSH.
3. Impacto Ambiental Positivo
   - Contribución a la sostenibilidad ambiental y mayor resiliencia ante los efectos del cambio climático.

VII. Evaluación de Impacto

1. Informe de Evaluación
   - Elaboración de un informe detallado que documente el impacto de las medidas de mejora implementadas y proporcione recomendaciones para futuras acciones.

CAAMSSH COORDINADOR DE CONTROL INTERNO SAN SALVADOR HGO. 2020-2024

CAAMSSH DIRECTOR GENERAL SAN SALVADOR HGO. 2020-2024