

PAT 2015

DIRECTRIZ	ACCIONES	METAS		PONDERACION	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO
		UNIDAD	CANTIDAD				
Mejoramiento de niveles de bienestar	Gestionar la firma de convenio de colaboración en materia de desarrollo urbano con la instancia correspondiente (DEU-01-01).	Convenio	1	17%	0%	0%	100%
Mejoramiento de niveles de bienestar	Elaborar e implementar el programa para la vigilancia e Inspección de la Vía Pública (DEU-01-02).	Programa	1	18%	8%	8%	100%
Mejoramiento de niveles de bienestar	Elaborar programa parcial de Desarrollo Urbano del Centro Historico de la Ciudad de Durango (DEU-01-03).	Programa	1	25%	0%	0%	89%
Mejoramiento de niveles de bienestar	Integrar los expedientes de los predios identificados como aptos para la adquisición de reservas territoriales (DEU-01-04).	Integración de expediente	100%	10%	47%	0%	100%
		Expedientes	2	10%	50%	0%	100%
Mejoramiento de niveles de bienestar	Llevar a cabo las sesiones ordinarias de trabajo de la Comisión Municipal de Desarrollo Urbano (DEU-01-05).	Reunion	8	20%	0	0	3
MEJORAMIENTO DE LOS NIVELES DE BIENESTAR							

Impulso a la Actividad Económica	Elaboración del Manual de procesos de Gestión para la instalación de Industria en Zona Urbana (DEU-02-01).	Manual	1%	100%	30%	30%	60%
IMPULSO A LA ACTIVIDAD ECONOMICA							

Sustentabilidad y Medio Ambiente	Elaborar la propuesta de Reglamento de Zonificación del Suelo comprendido en la UGA urbana (DEU-03-01).	Reglamento	1	100%	50%	0%	52%
SUSTENTABILIDAD Y MEDIO AMBIENTE							

Suelo Urbano	Elaborar estrategia de promoción para incentivar la construcción vertical y la utilización de lotes baldíos (DEU-04-01)	Estrategia	1	5%	0%	0%	90%
Suelo Urbano	Actualizar el Reglamento de Centro Histórico de la Ciudad de Victoria de Durango (DEU-04-02).	Actualización	1	5%	0%	0%	0%
Suelo Urbano	Reuniones de la mesa intramunicipal para la revisión de proyectos (DEU-04-03).	Reuniones	40	10%	3	3	47
Suelo Urbano	Publicación del Programa de Desarrollo Urbano Centro de Población Victoria de Durango 2025 (DEU-04-04).	Documento	1	15%	0%	0%	90%
Suelo Urbano	Expedir licencias de construcción, usos de suelo y números oficiales (DEU-04-05).	Licencias	13,000	10%	691	742	10,300
Suelo Urbano	Elaborar la estrategia para incentivar "Construcciones de barda perimetral" en lotes baldíos (DEU-04-06)	Estrategia	1	5%	0%	0%	90%

DIRECTRIZ	ACCIONES	METAS		PONDERACION	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO
		UNIDAD	CANTIDAD				
Suelo Urbano	Realizar curso a Directores Responsables de Obra dentro y fuera de Centro Histórico (DEU-04-07).	Curso	1	15%	0%	0%	100%
Suelo Urbano	Emitir Actas de Inspección (DEU-04-08).	Actas	7000	5%	753	594	8,800
Suelo Urbano	Realizar Proyectos Arquitectónicos Urbanos (DEU-04-09)	Proyecto	3	5%	15%	10%	100%
SUELO URBANO							

Funcion de Ciudad	Actualización el marco jurídico correspondiente en materia de movilidad. (DEU-05-01)	Proceso	1	100%	0%	0%	90%
FUNCIÓN DE CIUDAD							

Imagen Urbana	Revisar, aprobar y publicar reglamento de Imagen Urbana y Anuncios (DEU-06-05)	Reglamento	1	49%	0%	0%	60%
Imagen Urbana	Realizar operativos de vigilancia de anuncios en el municipio (DEU-06-01).	Operativo	3	30%	0%	0%	0%
Imagen Urbana	Continuar con programa para promoción y difusión del valor histórico del patrimonio arquitectónico de la Ciudad (DEU-06-03).	Tripticos	3000	18%	0%	0%	19%
Imagen Urbana	Regularizar la nomenclatura y números oficiales en el municipio (DEU-06-04).	Números oficiales	2000	3%	606	304	52
IMAGEN URBANA							

ACCIONES	METAS		PONDERACION	AVANCE REAL		AVANCE ACUMULADO REAL
	UNIDAD	CANTIDAD		ENERO	FEBRERO	
Continuar con el programa para la vigilancia e inspección de la vía pública, obras y espacios públicos. (DEU-01-01).	Programa	1	5%	8%	8%	16%
Realizar gestión ante la dependencia correspondiente para la adquisición de reservas territoriales. (DEU-01-02).	Reunión	1	10%	0%	0%	0%
Llevar a cabo las sesiones ordinarias de trabajo de la Comisión Municipal de Desarrollo Urbano (DEU-01-03).	Sesión	5	15%	0%	0%	0%
Continuar con reuniones de trabajo de la Subcomisión técnica del Patrimonio Arquitectónico, Histórico y cultural. (DEU-01-04).	Reunion	10	10%	0%	0%	0%
Realizar reuniones de trabajo de la Subcomisión técnica de Control Urbano. (DEU-01-05).	Reunion	8	10%	0%	0%	0%
Realizar reuniones de trabajo de la Subcomisión técnica de Planeación y Ordenamiento Territorial. (DEU-01-06).	Reunion	8	10%	0%	0%	0%
Propuesta de modificación a la Ley General de Desarrollo Urbano para el Estado de Durango. (DEU-01-07).	Documento	1	10%	0%	0%	0%
Realizar congreso de Desarrollo Urbano. (DEU-01-08).	Congreso	1	10%	0%	0%	0%
Realizar programa parcial de Desarrollo Urbano para un sector de la ciudad. (DEU-01-09).	Programa Parcial	1	10%	0%	0%	0%
Realizar plan de manejo para un barrio de Centro Histórico. (DEU-01-10).	Plan de manejo	1	10%	0%	0%	0%
MEJORAMIENTO DE LOS NIVELES DE BIENESTAR			100%			

Llevar a cabo Feria de Desarrollo Urbano. (DEU-02-01).	Feria	1	40%	0%	2%	2%
Implementar el Sistema Municipal Georeferencial "Gobierno Electrónico". (DEU-02-02).	Sistema	1	60%	30%	0%	30%
IMPULSO A LA ACTIVIDAD ECONOMICA			100%			

Realizar la gestión para la elaboración del Reglamento para la Zonificación del Suelo comprendido en la UGA urbana (DEU-03-01).	Reunión	3	100%	0%	0%	0%
SUSTENTABILIDAD Y MEDIO AMBIENTE			100%			

Expedir licencias de construcción, usos de suelo y números oficiales (DEU-04-01)	Licencias expedidas	13,000	15%	8%	10%	18%
Realizar curso a Directores Responsables de Obra dentro y fuera del Centro Historico (DEU-04-02)	Curso	1	40%	0%	5%	5%
Emitir actas de inspección (DEU-04-03)	Actas	5000	10%	11%	15%	26%
Continuar con reuniones de trabajo de la mesa intramunicipal (DEU-04-04)	Reuniones	38	15%	8%	0%	8%
Publicación de la actualización del reglamento de Centro Historico (DEU-04-05)	Publicación de reglamento	1	20%	0%	0%	0%

ACCIONES	METAS		PONDERACION	AVANCE REAL		AVANCE ACUMULADO REAL
	UNIDAD	CANTIDAD		ENERO	FEBRERO	
SUELO URBANO			100%			
Implementar una campaña para el uso del transporte no motorizado (DEU-05-01)	Campaña	1	100%	0%	0%	0%
FUNCIÓN DE CIUDAD			100%			
Realizar la expedición de constancias de números oficiales en ventanilla (DEU-06-01)	Constancias expedidas	4000	35%	15%	0%	15%
Realizar operativos de anuncios (DEU-06-02)	Operativos	3	30%	0	1	100%
Elaboración de manual de mobiliario urbano (DEU-06-03)	Manual	1	35%	0%	0%	0%
IMAGEN URBANA			100%			

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: JULIO A DICIEMBRE DE 2015

Fecha de presentación: 16 de marzo de 2016

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
		8.2	A) RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS AL SGC	5%								
RD	Objetivo del Representante de la Dirección	8.2.2	No exceder de diez hallazgos en las revisiones de auditoría internas que se practiquen en el año.	50%	Hallazgos	10	6	100%	50.00%			
RD			Análisis de resultados de Auditorías Externas	50%	Hallazgos	1	1	100%	50.00%			
			Subtotal	100%					100%			
			Eficacia de la auditoría interna							5.00%		
		7.2 y 7.2.3	B) ANÁLISIS DEL MONITOREO DE LAS NECESIDADES Y RECLAMACIONES DE NUESTROS CLIENTES	20%								
COM	Mapeo de interacción para realizar y actualizar el censo MAP 7.2 COM 01	7.2	Realizar al menos 4,000 inspecciones en contratos con receso solicitado por el usuario para verificar su situación a diciembre de 2015	15%	Inspección	2,363	3,366	100%	15.00%			de enero a junio la instalación fue de 2328 con una meta de 1637, por lo tanto de enero a diciembre se realizaron 5,694 inspecciones.
COM	Mapeo de Interacción del proceso de supervisiones por inconsistencias (MAP 7.2 COM 22)	7.2.3 Comunicación con el cliente	Tener un 98% de efectividad en trámites de receso y habilitación solicitado por el usuario	27%	%	98%	100.0%	100%	27.00%			
SATCI	Proceso para el control de quejas y reportes de servicios del cliente MAP 7.2 AQU 01	7.2.3 Comunicación con el cliente	Número de reportes atendidos, contra recibidos en Aquatel (AQUIRE)	27%	%	88%	100%	100%	27.00%			
SATCI	Proceso para el control de quejas y reportes de servicios del cliente MAP 7.2 AQU 01	7.2.3 Comunicación con el cliente	Número de quejas atendidas contra recibidas (QUEJA)	24%	%	88%	100%	100%	24.00%			
SATCI	Proceso para el control de quejas y reportes de servicios del cliente MAP 7.2 AQU 01	7.2.3 Comunicación con el cliente	Quejas recurrentes (QUEREC)	7%	Queja	6	0	100%	7.00%			
			Subtotal	100%					100%			
			Eficacia del análisis de monitoreo de necesidades y reclamaciones de nuestros clientes							20.00%		
		7.5	C) DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO	20%								
STEC	Atención de reportes MAP 7.5 AGP 01, MAP 7.5 ALC 01 Y ELABORACIÓN DE BACHEO MAP 7.5 PRYCO 01	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	TIEMPO DE RESPUESTA EN 30 HORAS	15%	%	90%	88.33%	98%	14.70%			
STEC	Mantenimiento de equipos electromecánicos MAP 7.5 AGP 04	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	VOLUMEN PRODUCIDO	5%	MM3/MES	5	7.09	100%	5.00%			
STEC		7.5 Operación de producción y prestación de servicios	EFICIENCIA FÍSICA	15%	%	35%	34.23%	98%	14.67%			

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: JULIO A DICIEMBRE DE 2015

Fecha de presentación: 16 de marzo de 2016

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
STEC	Mantenimiento de equipos electromecánicos MAP 7.5 AGP04	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	ENERGÍA ELÉCTRICA/M3	5%	KWH/M3	0.73	0.56	100%	5.00%			
STEC	Mantenimiento de equipos electromecánicos MAP 7.5 AGP05	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	COSTO DE ENERGÍA / M3	8%	\$/M3	0.75	0.83	90%	7.23%			
STEC	Atención de reportes MAP 7.5 AGP 01	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	% DE REPORTES ATENDIDOS	10%	%	95%	100%	100%	10.00%			
STEC	Eficacia del Recurso	Medible	M3 / TOMA	5%	M3 / TOMA	40	39.01	100%	5.00%			
STEC	Eficacia del Recurso	Medible	No. DE EMPLEADOS / 1000 TOMAS	5%	Empl. / 1000 tomas	1.93	1.73	100%	5.00%			
STEC	Análisis de aguas residuales MAP 7.5 SAN 02	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	EFICIENCIA EN EL TRATAMIENTO	15%	%	62%	68.36%	100%	15.00%			
STEC	Mantenimiento de equipos de cloración MAP 7.5 AGP 03	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	% DE AGUA CLORADA	12%	%	80%	100%	100%	12.00%			se monitorea 220 domicilios cloro residual, indicador Mensual "Monitoreo cloro residual dentro de los parámetros del plan de control."
STEC	Elaboración de factibilidades MAP 7.5 PRYCO 02	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	TIEMPO DE RESPUESTA EN FACTIBILIDADES	5%	DÍA	6	4	100%	5.00%			
			Subtotal	100%					98.60%			
			Eficacia del desempeño de los procesos y conformidad del producto							19.72%		
		8.5 Mejora	D) ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	15%								
RD	Procedimiento de acciones correctivas y Preventivas PRO 8.5 ISO 01 y PRO 8.5 ISO 02	8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva	Tener cerradas al menos un 80% de las acciones correctivas y preventivas	100%	%	80%	100%	100%	100.00%			
			Subtotal	100%					100%			
			Eficacia del estado actual de las acciones preventivas y correctivas							15.00%		
		8.5 Mejora	E) SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES DE DIRECCIÓN ANTERIORES	10%								
RD	Procedimiento de acciones correctivas y Preventivas PRO 8.5 ISO 01 y PRO 8.5 ISO 02	8.5 Mejora	Tener cerradas al menos el 90% de las acciones generadas en la junta de revisión de la dirección anterior	100%	acción	0	0	100%	100.00%			
			Subtotal	100%					100%			

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: JULIO A DICIEMBRE DE 2015

Fecha de presentación: 16 de marzo de 2016

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
			Eficacia del seguimiento a las acciones de revisiones de dirección anteriores							10.0%		
		7 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN	F) SEGUIMIENTO A TODAS AQUELLAS ACCIONES QUE AFECTEN AL SGC	20%								
COM	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Realizar evaluaciones certificadas autorizadas por el Registro Nacional de Competencia (Acreditadas por el organismo CONOCER) a por lo menos el 15% del personal de AMD	15%	certificaciones	72	72	100%	15.00%			Objetivo cumplido
RHU	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Realizar Censo para la actualización del padrón de usuarios	14%	%	100	100	100%	14.00%			
FIN	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Instalar 8,500 medidores de febrero a diciembre de	15%	medidores	4287	8706	100%	15.00%			de enero a julio se instalaron 3124 medidores de una meta de 4213, por lo tanto se instalaron en el año un total de 11830
AP	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Recuperar 3,500 cuentas de morosidad alta de fe	14%	cuentas	1310	1436	100%	14.00%			de enero a junio se recuperaron 2190 de una meta de 1207, por lo que al año se dio un total de 3626
AP	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Migrar 4,500 usuarios de cuota fija a servicio medido	14%	platicas	4500	4531	100%	14.00%			
CULTA	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Mejorar el 90% o más el factor de potencia de 33 equipos de bombeo, de febrero a diciembre de 2015	14%	equipos	15	15	100%	14.00%			
PTAR	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Realizar de febrero a diciembre de 2015 al menos 20 acciones en la desinfección de deposito de agua potable en instituciones del sector publico y privado en el Municipio de Durango	14%	acción	10	10	100%	14.00%			Objetivo cumplido, se realizaron las 20 acciones,
	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Realizar 3 acciones de mejora al sistema de difusión de aire de las laguna A1 , A2 y B1 de la PTAR oriente, que efficient el proceso de tratamiento de aguas residuales en el periodo de febrero a diciembre de 2015		acción	3	3	100%				Objetivo cumplido
	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Certicar a 250 es estudiantes del nivel básico de la ciudad de Durango en el programa de actividades "Guardianes del Agua" en el 2015		estudiantes	2	278	100%				de enero a junio se certificaron 248 estudiantes y en total del año se logro una certificación de 526 estudiantes.
	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Realizar pláticas de cultura del agua y revisiones hidráulicas a por lo menos 10 dependencias del Gobierno Municipal en 2015		revisiones	4	5	100%				de enero a junio se realizaron 23 revisiones hidráulicas, dando un total de 28 platicas y revisiones.
			Subtotal	100%					100.00%			
			Eficacia del seguimiento de las acciones que afectan al SGC							20.00%		
		8.5.4 Mejora continua de la Organización	G) RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	10%								
RD		8.5.4 Mejora continua de la Organización	Acciones de mejora cerradas del periodo que se evalúa	100%	Acciones	11	11	100%	100.00%			TOTAL DE 156 SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN , MAPEOS, PROCEDIMIENTOS , FORMATOS, INSTRUCCIONES , DOCUMENTOS
			Subtotal	100%					100.00%			
			Eficacia de recomendaciones para mejora							10.0%		
			H) ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE EFECTUAR CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE LA CALIDAD Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD									

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: JULIO A DICIEMBRE DE 2015

Fecha de presentación: 16 de marzo de 2016

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
DIR			Se analizó la Política y los Objetivos de Calidad	n/a								
			I) OTROS ASUNTOS QUE SE CONSIDERE NECESARIO REVISAR DURANTE LA REUNIÓN									
COMITÉ			Otros asuntos									En 2016, se realizará la evaluación de los procesos durante los meses de abril, julio, octubre y enero 2017
			RESULTADOS DE LA REVISIÓN									
			A)Mejora de la eficacia del SGC y sus Procesos									SE DOCUMENTAN EN LA MINUTA DE LA REUNIÓN DE REVISIÓN
			B)Mejora del Producto en relación con los requisitos del cliente.									
			C) Necesidades de recursos									

Eficacia del Organismo	99.72%	EXCELENTE
------------------------	--------	-----------