

CLAVE:

914/01

ENTIDAD FISCALIZADA:

Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tehuacán, Puebla

AÑO: 2025

FECHA DE APROBACIÓN

28/03/2025

HOJA: 1 DE: 3

## PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE	
Unidad(es) Responsable(s)	GERENCIA COMERCIAL	
Costo Total del Programa	\$16,338,900.00	
Fuente de Financiamiento	RECURSOS PROPIOS	
Monto Específico	\$ 16,338,900.00	

## CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO

CLASIFICACIÓN	CONCEPTO
Finalidad	2. Desarrollo social
Función	2.1. Protección ambiental
Subfunción	2.1.2 Administración del Agua
Sub/Subfunción	2.1.2.1 Trabajar para lograr una administración pública eficiente

## DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

Especial. Gobierno Democrático, Innovador y Transparente

## DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO (EJES, ESTRATEGIAS U OBJETIVOS GENERALES)

3. Medio Ambiente y Recursos Naturales

## NIVEL INMEDIATO INFERIOR (OBJETIVO O LÍNEA ESTRÁTÉGICA)

2 Impulsar estrategias sobre el manejo y cuidado del agua.

FIN

RESUMEN NARRATIVO	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.	
Indicador		

NOMBRE	Porcentaje de aplicación de acciones, herramientas, estrategias y mecanismos diseñados para una recaudación eficiente durante el ejercicio fiscal 2025.		
DIMENSIÓN A MEDIR	Eficacia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual
			MÉTODO DE CALCULO
			(V1/V2) *100
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Porcentaje
			COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META
			Ascendente
	LINEA BASE		META DEL INDICADOR
	1250	2024	100%
VALOR		AÑO	

## PROGRAMADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados	IMPLEMENTACIONES	PROGRAMADO VARIABLE 1	84	41886	3085	41886	3087	41885	3085	41887	3086	41885	3087	41885	266828	100.00%
VARIABLE 2	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados	IMPLEMENTACIONES	PROGRAMADO VARIABLE 2	84	41886	3085	41886	3087	41885	3085	41887	3086	41885	3087	41885	266828	

## REALIZADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados	IMPLEMENTACIONES	REALIZADO VARIABLE 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		#VALOR!
VARIABLE 2	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados	IMPLEMENTACIONES	REALIZADO VARIABLE 2	84	41886	3085	41886	3087	41885	3085	41887	3086	41885	3087	41885	266828	

## CUMPLIMIENTO FINAL

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?	
---	--

## PROPÓSITO

RESUMEN NARRATIVO	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.	
-------------------	--	--

RESUMEN NARRATIVO	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.			
Indicador				
NOMBRE	Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario y la recaudación de ingresos.			
DIMENSIÓN A MEDIR	Eficacia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
		Semestral		
		MÉTODO DE CALCULO		
		(V1/V2) *100		
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA		
		Porcentaje		
	LINEA BASE			
	102	2024		
VALOR		AÑO		
		100%		

## PROGRAMADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de estrategias implementadas	ESTRATEGIAS	PROGRAMADO VARIABLE 1	5	9	7	9	9	8	7	10	8	8	9	8	97	100.00%
VARIABLE 2	Numero total de estrategias planeadas	ESTRATEGIAS	PROGRAMADO VARIABLE 2	5	9	7	9	9	8	7	10	8	8	9	8	97	

## REALIZADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de estrategias implementadas	ESTRATEGIAS	REALIZADO VARIABLE 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		#VALOR!
VARIABLE 2	Numero total de estrategias planeadas	ESTRATEGIAS	REALIZADO VARIABLE 2	5	9	7	9	9	8	7	10	8	8	9	8	97	

## CUMPLIMIENTO FINAL

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?	
---	--

CLAVE:

914/01

ENTIDAD FISCALIZADA:

Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tehuacán, Puebla

AÑO: 2025

FECHA DE APROBACIÓN

28/03/2025

HOJA: 1 DE: 3

## PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE	
Unidad(es) Responsable(s)	GERENCIA COMERCIAL	
Costo Total del Programa	\$16,338,900.00	
Fuente de Financiamiento	RECURSOS PROPIOS	
Monto Específico	\$ 16,338,900.00	

## COMPONENTES

COMPONENTE 1 RESUMEN NARRATIVO	Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados.	
Indicador		
NOMBRE	Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario.	
DIMENSIÓN A MEDIR	Eficiencia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN Trimestral
TIPO DE INDICADOR	Gestión	TIPO DE FÓRMULA Porcentaje
LINEA BASE		
42	2024	100%
VALOR	ANO	

## PROGRAMADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de estrategias aplicadas	ESTRATEGIAS	PROGRAMADO VARIABLE 1	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52	100.00%
VARIABLE 2	Número total de estrategias diseñadas	ESTRATEGIAS	PROGRAMADO VARIABLE 2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52	

## REALIZADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de estrategias aplicadas	ESTRATEGIAS	REALIZADO VARIABLE 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		#VALOR!
VARIABLE 2	Número total de estrategias diseñadas	ESTRATEGIAS	REALIZADO VARIABLE 2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52	

## CUMPLIMIENTO FINAL

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?	
---	--

COMPONENTE 2 RESUMEN NARRATIVO	Mecanismos para el Fortalecimiento de la Recaudación de los Ingresos por la prestación de servicios de agua potable, implementados.	
Indicador		
NOMBRE	Porcentaje de mecanismos para fortalecer la recaudación implementadas	
DIMENSIÓN A MEDIR	Eficiencia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN Trimestral
TIPO DE INDICADOR	Gestión	TIPO DE FÓRMULA Porcentaje
LINEA BASE		
1208	2024	100%
VALOR	ANO	

## PROGRAMADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	PROGRAMADO VARIABLE 1	81	41882	3081	41881	3082	41881	3081	41882	3081	41881	3082	41881	266776	100.00%
VARIABLE 2	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	PROGRAMADO VARIABLE 2	81	41882	3081	41881	3082	41881	3081	41882	3081	41881	3082	41881	266776	

## REALIZADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
VARIABLE 1	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	REALIZADO VARIABLE 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		#VALOR!
VARIABLE 2	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	REALIZADO VARIABLE 2	81	41882	3081	41881	3082	41881	3081	41882	3081	41881	3082	41881	266776	

## CUMPLIMIENTO FINAL

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?	
---	--

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO												TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD		
			PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
C.1Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados.	1 Realizar 12 informes ejecutivos del servicio de atención a usuarios, con especificación de recepción y atención respecto de los usuarios, reportes y órdenes de trabajo.	INFORME	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	0%	
			REALIZADO													0		
		2 Realizar 12 reportes de los apoyos otorgados a usuarios en situación de vulnerabilidad (INAPAM, jubilados, pensionados, viudas, discapacitados).	REPORTE	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	0%
			REALIZADO														0	
		3 Implementar 2 campañas de recaudación, mediante estrategias de condonación.	CAMPAÑA	PROGRAMADO					1				1				2	0%
			REALIZADO														0	
	4 Realizar 12 informes ejecutivos respecto de las mejoras implementadas para la atención al usuario, como solución a las quejas y sugerencias recibidas.	INFORME	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	0%	
		REALIZADO														0		
	5 Implementar 4 estrategias para la concientización ciudadana de cuidado del agua, derechos y obligaciones del usuario, prestación del servicio público y pago oportuno.	INFORME	PROGRAMADO		1			1			1			1		4	0%	
		REALIZADO														0		
	6 Realizar 10 capacitaciones en materia de Atención al Usuario. Estrategias de Recaudación, Tipos de servicios públicos brindados y sus características.	INFORME	PROGRAMADO			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	0%	
		REALIZADO														0		

CLAVE:

914/01

ENTIDAD FISCALIZADA:

Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tehuacán, Puebla

AÑO: 2025

FECHA DE APROBACIÓN

28/03/2025

HOJA: 1 DE: 3

## PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE													
Unidad(es) Responsable(s)	GERENCIA COMERCIAL													
Costo Total del Programa	\$16,338,900.00													
Fuente de Financiamiento	RECURSOS PROPIOS													
Monto Específico	\$ 16,338,900.00													

C.2 Mecanismos para el Fortalecimiento de la Recaudación de los Ingresos por la prestación de servicios de agua potable, implementados.	1	Realizar 960 contratos nuevos de tomas de agua y drenaje, bajo demanda.	REPORTE	PROGRAMADO	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960	0%
				REALIZADO										0	
	2	Realizar 12 informes ejecutivos de la cobranza social realizada al padrón con servicio por cuota fija.	INFORME	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	0%
				REALIZADO										0	
	3	Realizar 38800 cobranzas sociales bimestrales respecto del servicio medido.	REPORTE	PROGRAMADO	38800	38800	38800	38800	38800	38800	38800	38800	38800	232,800	0%
				REALIZADO										0	
	4	Implementar 4 estrategias de recaudación y regularización de cuentas.	REPORTE	PROGRAMADO	1		1		1		1		1	4	0%
				REALIZADO										0	
	5	Realizar 33000 actualizaciones de padrón de usuarios de OOSAPAT.	REPORTE	PROGRAMADO	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	33,000	0%
				REALIZADO										0	

DR. JULIAN CASTILLO TENORIO  
DIRECTOR GENERALING. REMEDIOS LAZARO MARTINEZ  
COMISARIOC.P. FERNANDO TERCERO TERCERO  
GERENTE ADMINISTRATIVOC. JULIA GUADALUPE MARTINEZ RAMOS  
GERENTE COMERCIALC. ALDEBARAN SCANDA GARCIA JUAREZ  
SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO

## Ficha Técnica del Programa presupuestario

### 1. Diagnóstico del Programa presupuestario

#### Datos de identificación del Programa Presupuestario (Pp)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2025
Nombre del Programa presupuestario:	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	91401-101
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA

#### 1.1 Descripción del Problema

##### Antecedentes y definición del problema

De acuerdo al Programa Nacional Hídrico, la política hídrica responde de manera directa a los siguientes principios rectores del PND 2019-2024:

- Por el bien de todos, primero los pobres.
- No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera.
- Honradez y honestidad.

Recaudación deficiente de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, y falta de estrategias de en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.

##### Justificación del Pp

Lo que se pretende con este programa presupuestario es Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.

##### Estado actual del problema

Según el Programa Nacional Hídrico, de acuerdo con el artículo 115 constitucional, los municipios son los responsables de prestar los servicios de agua potable y saneamiento a la población; sin embargo, muchos de ellos carecen de las capacidades técnicas y gerenciales para brindar los servicios adecuadamente, aunado a que en el nivel municipal se siguen presentando problemas de simulación, transferencia de bienes públicos a privados y desperdicio; así como la constante rotación de personal, por lo cual los usuarios de OOSAPAT no cuentan con un servicio y atención de calidad que satisface sus necesidades; de igual forma, eso crea en cadena que el OOSAPAT no satisface sus propias necesidades y no genera suficientes ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.

##### Evolución del problema

De acuerdo con el Programa Nacional Hídrico, a nivel nacional, solo el 58% de la población del país tiene agua diariamente en su domicilio y cuenta con saneamiento básico mejorado. Según el Censo de Captación, Tratamiento y Suministro de Agua del INEGI de 2013, los prestadores de los servicios de agua y saneamiento del país tienen pérdidas del 60% del volumen que inyectan a las redes de agua potable. Esto significa que solo cobran el 40%, por lo que el agua no facturada o no contabilizada es recurso que se extrae de los cuerpos de agua del país, pero que se pierde en fugas o no se cobra debido a fallas en el padrón de usuarios o en el proceso de facturación. Con la implementación de las actividades contenidas en este programa se preve una mejor atención, un padron actualizado y un correcto seguimiento a los adeudos generados por la prestación de los servicios que presta este organismo.

##### Experiencias de atención

La Guía de Políticas Públicas en el ámbito estatal en materia del agua potable y saneamiento establece que, Se dice que existe calidad en los servicios de agua potable y saneamiento cuando los organismos que prestan el servicio cumplen con la normatividad vigente y resultan satisfactorios a la ciudadanía; Entre los principales parámetros y elementos que reflejan el desempeño del organismo operador del servicio están:

- Eficiencia física (balances y auditorías de agua).
- Eficiencia comercial (auditorías contables).
- Eficiencia energética.
- Distribución de erogaciones en distintos rubros de operación.
- Continuidad y presión del servicio
- Calidad del agua abastecida (grado de cumplimiento con las normas establecidas).
- Cobertura de la recolección y del tratamiento de efluentes.
- Tiempos de atención al usuario.

La medición de estos parámetros la debe realizar el operador por la esencia misma del tipo de datos y la dificultad de instrumentación externa, ésta se debe de realizar a través de la generación de un sistema de información definiciones, responsabilidades, equipos, personal, sistemas, métodos, etc. cuya actuación armónica y organizada permite conocer mejor algún aspecto del asunto en estudio." interno, del que puedan desprenderse elementos de consulta para usuarios, instituciones públicas y privadas y todo interesado en conocer la información generada.

#### 1.2 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.

A población potencial, es toda aquella ciudadanía perteneciente al municipio de Tehuacán. La población objetivo, son las viviendas registradas en el municipio a las que el organismo operador podría en determinado momento brindarles el servicio. La población atendida, son los usuarios dados de alta en el sistema de atención cuentahabientes (SIAC) que incrementa conforme los ciudadanos se acercan a solicitar la contratación de los servicios.

##### Definición y cuantificación de los conceptos poblacionales del Pp

Población Potencial	327,312 HABITANTES	Cuantificación:	ESTADÍSTICO
Población Objetivo	104,168 VIVIENDAS	Criterios de Focalización	INFORMACIÓN RECOPILADA CENSO INEGI 2020 PUBLICADA EN LA PÁGINA "DATA MÉXICO" <a href="https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tehuacan">https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tehuacan</a>
Población atendida (beneficiarios)	74800 USUARIOS	Cuantificación:	ESTADÍSTICO

Elaboró:

Areli Merino Pérez  
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero  
Gerente Administrativo

Autorizó:

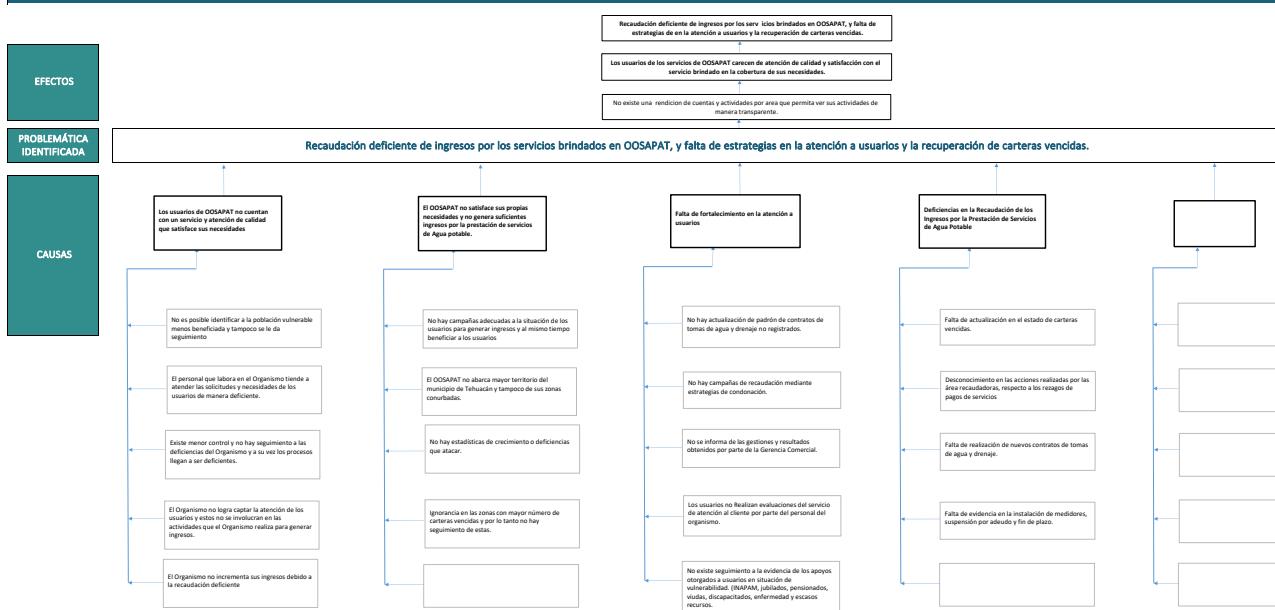
Dr. Julian Castillo Tenorio  
Director General

2. Estructura Analítica del Programa presupuestario

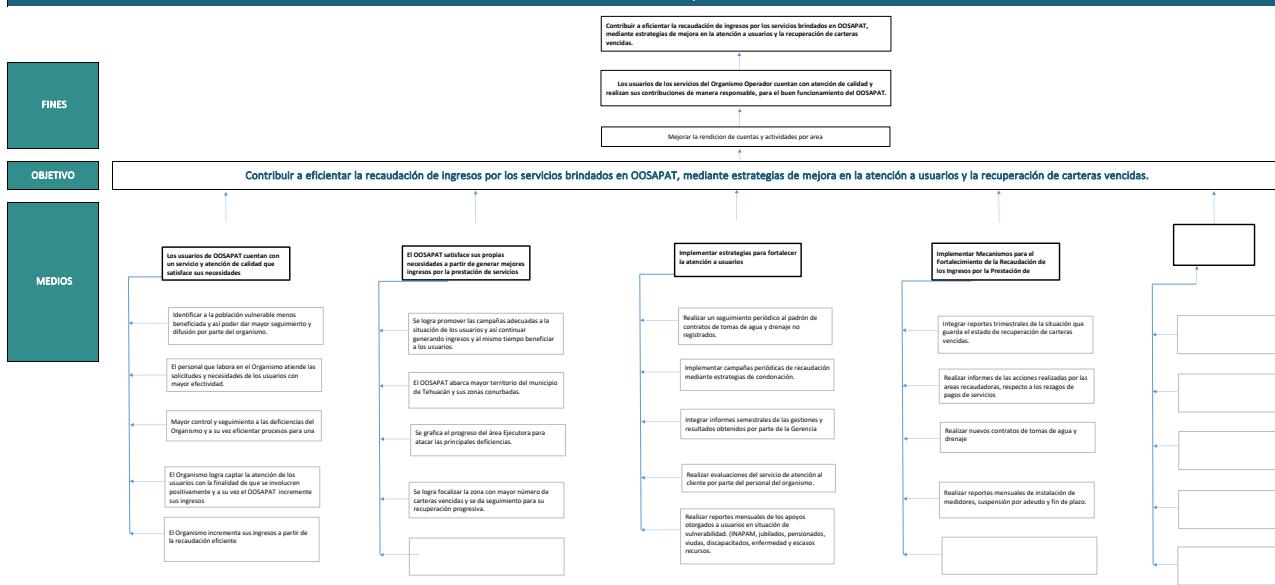
Datos de Identificación del Programa Presupuestario (Pp)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2025
Nombre del Programa presupuestario:	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	91401-101
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA

Árbol del Problema



Árbol de Objetivos



Estrategia para la selección de alternativas.

Explique brevemente por qué las medidas que constituirán la intervención del IPP son las opciones de acción más efectivas para lograr el objetivo deseado; debe guardar relación con el árbol del objetivo, conforme al Manual de Programación. Respondiendo las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los mecanismos empleados para la entrega de bienes y servicios a la población objetivo? / ¿Han sido efectivos?

La implementación de seguimiento a las actividades que realizan los servidores y la declaración de informes, son primordiales para detectar las deficiencias con las que cuenta el organismo, toda vez que se trata de servicios bajo demanda, debemos establecer que mes con mes las acciones directas proporcionadas a la población podrían variar e inclusive no tener demanda en ese mes, por lo que se debe de enfocar en la forma en que se atiende y el tiempo de respuesta que proporciona el organismo a la solicitud que realiza el usuario

Elaboró:

Areli Merino Perez  
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero  
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio  
Director General

**Ficha Técnica del Programa presupuestario**
**3. Alineación del Programa presupuestario a los Instrumentos de Planeación Estratégica**
**Datos de Identificación del Programa Presupuestario (Pp)**

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2025
Nombre del Programa presupuestario:	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	91401-101
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA

Nivel de objetivo de la MIR	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Agenda 2030		Objetivos con enfoque de perspectiva de género e igualdad
	Objetivos	Metas	
Fin	Contribuir a enfocar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.
Propósito	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OSAPAT.	Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países	Igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados

**Alineación al Plan Municipal de Desarrollo**

Eje	3. Medio Ambiente y Recursos Naturales
Objetivo	Propiciar el cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales.
Estrategias	Estrategia 2. Impulsar estrategias sobre el manejo y cuidado del agua.
Líneas de Acción	Línea de Acción 1 (Objetivos de Desarrollo Sostenible 6.2, 6.3 y 11.1) Garantizar que la red de drenaje cubra las necesidades de la población.

**Alineación al Plan Estatal de Desarrollo**

Eje	4. Desarrollo Urbano y Crecimiento Sostenible
Temática	Medio Ambiente y Desarrollo Urbano
Objetivo	4.1.1 Mejorar el bienestar socioambiental
Estrategias	4.1.1.2 Gestión y uso responsable de los recursos naturales (Desarrollo Sustentable).
Líneas de Acción	4.1.1.2.1 Promover un uso eficiente y consciente del agua para evitar el desperdicio, asegurando su disponibilidad para futuras generaciones.
Indicadores	Índice de bienestar Socioambiental

Elaboró:

Areli Merino Perez  
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero  
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio  
Director General

## Ficha Técnica del Programa presupuestario

### 4. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

#### Datos de Identificación del Programa Presupuestario (Pp)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2025
Nombre del Programa presupuestario:	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE PARA UN OSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	91401-101
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA.

Nivel	Resumen Narrativo (Objetivos)	Indicadores (Nombre del Indicador y método de cálculo)	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.	ESTRÁTICO, Porcentaje de aplicación de acciones, herramientas, estrategias y mecanismos diseñados para una recaudación eficiente durante el ejercicio fiscal 2025.	Informes, Ordenes de trabajo. Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El OOSAPAT aumenta sus ingresos gracias a la especial atención que sea implementada en cada caso para favorecer a los usuarios y al mismo Organismo.
PROPOSITO	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.	ESTRÁTICO, Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario y la recaudación de ingresos.	Informes, Ordenes de trabajo. Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
COMPONENTES	1 Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados.	GESTIÓN, Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario	Informes, Ordenes de trabajo. Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	Los usuarios de OOSAPAT cuentan con un servicio y atención de calidad que satisface sus necesidades
	2 Mecanismos para el Fortalecimiento de la Recaudación de los Ingresos por la prestación de servicios de agua potable y drenaje, implementados.	GESTIÓN, Porcentaje de mecanismos para fortalecer la recaudación implementada.	Reportes e informes estadísticos evidencia fotográfica	El OOSAPAT satisface sus propias necesidades a partir de generar mejores ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.
ACTIVIDADES (COMPONENTE 1)	1.1 Realizar 12 informes ejecutivos del servicio de atención a usuarios, con especificación de recepción y atención respecto de los usuarios , reportes y órdenes de trabajo.	SEGUIMIENTO, el informe debe de expresar la atención brindada al solicitante, con especificación de recepción y atención respecto de los usuarios, reportes y órdenes de trabajo	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.2 Realizar 12 reportes de los apoyos otorgados a usuarios en situación de vulnerabilidad.(INAPAM, jubilados, pensionados, viudas, discapacitados, enfermedad y escasos, recursos).	INFORME, el informe debe de expresar la atención brindada al solicitante, identificando el porcentaje de usuarios que tenemos por situación vulnerable.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.3 Implementar 2 campañas de recaudación, mediante estrategias de condonación.	CAMPAÑA, acción realizada para aceptar al usuario y regularizar su cuenta.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.4 Realizar 12 informes ejecutivos respecto de las mejoras implementadas para la atención al usuario, como solución a las quejas y sugerencias recibidas.	INFORME, el informe debe de expresar el seguimiento que el área le da a la atención brindada al solicitante como solución a las quejas y sugerencias recibidas	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.5 Implementar 4 estrategias para la concientización ciudadana de cuidado del agua, derechos y obligaciones del usuario, prestación del servicio público y pago oportuno.	INFORME, detalla las actividades implementadas por la gerencia	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.6 Realizar 10 capacitaciones en materia de Atención al Usuario, Estrategias de Recaudación, Tipos de servicios públicos brindados y sus características.	INFORME, Integra el expediente de la capacitación, desde la convocatoria hasta el resultado de la misma.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
ACTIVIDADES (COMPONENTE 2)	2.1 Realizar 960 contratos nuevos de tomas de agua y drenaje, bajo demanda.	ACTIVIDAD, es la contratación de un nuevo servicio, por lo que se genera un número de cuenta al dar de alta al usuario en nuestro sistema.	Informes, reportes de cuentas dadas de alta.	El OOSAPAT satisface sus propias necesidades a partir de generar mejores ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.
	2.2 Realizar 12 informes ejecutivos de la cobranza social realizada al padrón con servicio por cuota fija.	INFORME, detalla las actividades implementadas por el área para la recuperación de la cartera vencida	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación, acciones realizadas.	El OOSAPAT satisface sus propias necesidades a partir de generar mejores ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.
	2.3 Realizar 38800 cobranzas sociales bimestrales respecto del servicio medido.	INFORME, detalla las actividades implementadas por el área para la toma de lectura y notificación inminente de adeudo, así como las acciones realizadas para la recuperación de la cartera vencida.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación, acciones realizadas.	El OOSAPAT satisface sus propias necesidades a partir de generar mejores ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.
	2.4 Implementar 4 estrategias de recaudación y regularización de cuentas.	INFORME, detalla el plan de trabajo o las actividades implementadas o por implementar por el área de control del recaudación para la recuperación de la cartera vencida.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación, acciones realizadas.	El OOSAPAT satisface sus propias necesidades a partir de generar mejores ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.
	2.5 Realizar 33000 actualizaciones de padrón de usuarios de OOSAPAT.	INFORME, detalla las actualizaciones realizadas, puede ingresar plan de trabajo o actividades desarrolladas o pendientes por desarrollar.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación, acciones realizadas.	El OOSAPAT satisface sus propias necesidades a partir de generar mejores ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.

Costo Total del Programa	Aprobado:	Modificado:	Devengado:	Ejercido
	\$ 16,338,900.00	\$ 16,338,900.00	\$ 13,168,495.69	\$ 13,153,653.69
Fuente de Financiamiento				
1.4 Ingresos Propios;	Especificar:	Especificar:	Especificar:	Especificar:
\$ 16,338,900.00				
Clasificación Funcional y Programática				
Clasificación Administrativa		Finalidad	Funcióñ	Subfunción
2.0.0.0 DESARROLLO SOCIAL 2.1.0.0 PROTECCIÓN AMBIENTAL 2.1.2.0 ADMINISTRACIÓN DEL AGUA 2.1.2.1.0 TRABAJAR PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE		2. Desarrollo social	2.1. Protección ambiental	2.1.2 Administración del Agua
				PP.101

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Areli Merino Perez Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos	C.P. Fernando Tercero Tercero Gerente Administrativo	Dr. Julian Castillo Tenorio Director General

**Ficha Técnica del Programa presupuestario**

FIN

**Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)**

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN															
Resumen Narrativo de la MIR:	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.															
<b>Datos de Identificación del Programa Institucional</b>																
Programa Presupuestario:	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE															
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA															
<b>Datos de Identificación del Indicador</b>																
Nombre del indicador:	Porcentaje de aplicación de acciones, herramientas, estrategias y mecanismos diseñados para una recaudación eficiente durante el ejercicio fiscal 2025.	Tipo de indicador:	Estratégicos													
Descripción ¿Qué mide el indicador?	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.	Dimensión del indicador:	Eficacia													
Unidad de medida:	PORCENTAJE			Unidad Responsable del indicador de FIN:	Gerencia Comercial											
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	$(V1/V2) *100$	Algoritmo	Numerador (Variable 1) Denominador (Variable 2)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados												
Medios de verificación de las variables																
Numerador (Variable 1)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados															
Denominador (Variable 2)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados															
Características del indicador	Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte marginal										
	X	X	X	X	X	X										
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE GENERAN UNA ACCIÓN	SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTARÁ REALIZANDO	AL REALIZARCE CON INFORMACION QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACION DE DICTAMENES ESPECIALES	PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACION ES DETECTABLE, MONITOREABLE Y POR ENDE CORREGIBLE A MEJORA.	AL CONCENTRAR INFORMACION DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITE DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR UNIDAD.	PROPORCIONA LA INFORMACION CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS										
<b>Determinación de Metas</b>																
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Anual												
	1250%	2024	Sentido del Indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:											
<b>Metas Anuales</b>																
Ejercicio fiscal:	2025	2026	2027	Acumulada (metas de la Administración)	Observaciones y/o comentarios											
Programada	266828			266828												
Realizada	0			0												
<b>Programación de Metas subanuales</b>																
Metas	1er Trimestre		2do Trimestre		3ro Trimestre		4to Trimestre		Meta Anual (acumulada)							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
Programada (Variable 1)	84	41886	3085	41886	3087	41885	3085	41887	3086	41885	3087	41885	266828			
Programada (Variable 2)	84	41886	3085	41886	3087	41885	3085	41887	3086	41885	3087	41885	266828			
Realizado (Variable 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Realizado (Variable 2)	84	41886	3085	41886	3087	41885	3085	41887	3086	41885	3087	41885	266828			
Parámetros de semaforización	Menor a 80%	Cítrico	Mayor o igual a 80% y menor a 90%	En riesgo	Mayor o igual a 90% y Menor o igual a 110%	Aceptable	Mayor a 110% y menor o igual a 120%	En riesgo	Mayor a 120%	Cítrico	Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)		0			
Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación				"Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)" es por lo programado anual, el porcentaje trimestral ( $43646/45045 * 100$ ) es de 96.89%, por lo que la semaforización correspondiente es "aceptable".												
Elaboró:				Revisó:				Autorizó:								

## Ficha Técnica del Programa presupuestario

### PROPOSITO

#### Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN												
Resumen Narrativo de la MIR:	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.												
<b>Datos de Identificación del Programa Institucional</b>													
Programa Presupuestario:	101. PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE												
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA												
<b>Datos de Identificación del Indicador</b>													
Nombre del Indicador:	Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario y la recaudación de ingresos.			Tipo de indicador:	Estratégicos								
Descripción ¿qué mide el indicador?	Mide la atención al usuario y recaudación del organismo operador			Dimensión del indicador:	Eficacia								
Unidad de medida:	PORCENTAJE			Unidad Responsable del Indicador de PROPOSITO:	Gerencia Comercial								
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	$(V1/V2) * 100$		Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de estrategias implementadas								
				Denominador (Variable 2)	Número total de estrategias planeadas								
<b>Medios de verificación de las variables</b>													
Numerador (Variable 1)	Número de estrategias implementadas			Denominador (Variable 2)	Número total de estrategias planeadas								
Características del Indicador	Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte marginal							
	X	X	X	X	X	X							
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS		SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTARÁ REALIZANDO	AL REALIZAR CON INFORMACIÓN QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACIÓN DE DICTAMENES ESPECIALES	PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACIÓN ES DETECTABLE, MONITORIAL Y POR ENDE CORREGIBLE A MEJORA.	AL CONCENTRAR INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITE DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR UNIDAD							
						PORPROCIONA LA INFORMACIÓN CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS							
<b>Determinación de Metas</b>													
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Semestral									
	103	2024	Sentido del indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:	Ascendente							
<b>Metas Anuales</b>													
Ejercicio fiscal:	2025	2026	2027	Acumulada (metas de la Administración)	Observaciones y/o comentarios								
Programada	97			97									
Realizada	0			0									
<b>Programación de Metas subanuales</b>													
Metas	1er Trimestre		2do Trimestre		3ro Trimestre		4to Trimestre	Meta Anual (acumulada)					
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programada (Variable 1)	5	9	7	9	9	8	7	10	8	8	9	8	97
Programada (Variable 2)	5	9	7	9	9	8	7	10	8	8	9	8	97
Realizado (Variable 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Realizado (Variable 2)	5	9	7	9	9	8	7	10	8	8	9	8	97
Parámetros de semaforización	Menor a 80%	Critico	Mayor o igual a 80% y menor a 90%	En riesgo	Mayor o igual a 90% y Menor o igual a 110%	Aceptable	Mayor a 110% y menor o igual a 120%	En riesgo	Mayor a 120%	Critico	Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)	○	
Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación			"Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)" es por lo programado anual, el porcentaje trimestral ( $21/21 * 100$ ) es de 100%, por lo que la semaforización correspondiente es "aceptable".										

Elaboró:

Areli Merino Perez  
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero  
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio  
Director General

## Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores

## COMPONENTE 1

## Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN														
Resumen Narrativo de la MIR:	Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados.														
Programa Presupuestario:	Datos de Identificación del Programa Institucional 101 PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE														
Unidad responsable:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA														
Datos de Identificación del Indicador															
Nombre del Indicador:	Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario.						Tipo de Indicador:		Gestión						
Descripción ¿Qué mide el indicador?	Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados.						Dimensión del Indicador:		Eficacia						
Unidad de medida:	Reporte						Unidad Responsable del Indicador del Componente 1:		Gerencia Comercial						
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	(V1/V2) *100			Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de estrategias aplicadas									
					Denominador (Variable 2)	Número total de estrategias diseñadas									
Medio de verificación de las variables															
Numerador (Variable 1)	Número de estrategias aplicadas														
Numerador (Variable 2)	Número total de estrategias diseñadas														
Características del Indicador	Claridad		Relevancia		Economía		Monitoreable		Adecuado		Aporte marginal				
	X		X		X		X		X		X				
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS		SE REGISTRAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTARÁ REALIZANDO		AL REALIZAR CON INFORMACIÓN QUE GENERA CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACIÓN DE DICTAMENES ESPECIALES		PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACIÓN ES DETECTABLE, MONITOREABLE Y POR FIN CORRIGIBLE A MEJORA.		AL CONCENTRAR INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITIR DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR UNIDAD		PORPROCIONA LA INFORMACIÓN CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS				
Determinación de Metas															
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Trimestral											
	42	2024	Sentido del indicador:	Ascendente			Comportamiento del indicador:			Ascendente					
Metas Anuales															
Ejercicio fiscal:	2025	2026	2027	Acumulada			Observaciones y/o comentarios								
Programada	52			52											
Realizada	11			11											
Programación de Metas subanuales															
Metas	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta acumulada		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Programada (Variable 1)	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52		
Programada (Variable 2)	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52		
Realizado (Variable 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Realizado (Variable 2)	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52		
Parámetros de semaforización	Menor a 80%	Critico	Mayor o igual a 80% y menor a 90%	En riesgo	Mayor o igual a 90% y Menor o igual a 120%	Aceptable	Mayor o igual a 120% y menor o igual a 130%	En riesgo	Mayor a 130%	Critico	Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)	0			
Actividades															
Resumen Narrativo	Unidad de medida	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta acumulada	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
1.-Realizar 12 informes ejecutivos del servicio de atención a usuarios, con especificación de recepción y atención respecto de los usuarios , reportes y órdenes de trabajo.	INFORME	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
2.-Realizar 12 reportes de los apoyos otorgados a usuarios en situación de vulnerabilidad.(INAPAM , indíviduos con discapacidades, personas viudas, discapacitados, enfermedad y escasos, recursos).		Real.											0		
3.-Implementar 2 campañas de recaudación, mediante estrategias de condonación.	REPORTE	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
4.-Realizar 12 informes ejecutivos respecto de las mejoras implementadas para la atención al usuario, como solución a las quejas y sugerencias recibidas.		Real.											0		
5.-Implementar 4 estrategias para la concientización ciudadana de cuidado del agua, derechos y obligaciones del usuario, prestación del servicio público y pago oportuno.	CAMPÁÑA	Progr.				1					1		2		
6.-Realizar 12 informes ejecutivos respecto de las mejoras implementadas para la atención al usuario, como solución a las quejas y sugerencias recibidas.		Real.											0		
7.-Realizar 10 capacitaciones en materia de Atención al Usuario, Estrategias de Recaudación, Tipos de servicios públicos brindados y sus características.	INFORME	Progr.			1	1	1	1	1	1	1	1	4		
8.-Realizar 10 capacitaciones en materia de Atención al Usuario, Estrategias de Recaudación, Tipos de servicios públicos brindados y sus características.		Real.											0		
Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación				"Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)" es por lo programado anual, el porcentaje trimestral (11/11*100) es de 100%, por lo que la semaforización correspondiente es "aceptable".											
Elaboró:				Revisó:				Autorizó:							
Aréli Merino Pérez Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos				C.P. Fernando Tercero Tercero Gerente Administrativo				Dr. Julian Castillo Tenorio Director General							

**Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores**
**COMPONENTE 2**
**Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)**

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN		
Resumen Narrativo de la MIR:	Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados.		
Programa Presupuestario:	101-PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE		
Unidad Responsable:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUEBLA		

Datos de Identificación del Indicador							
Nombre del Indicador:	Porcentaje de mecanismos para fortalecer la recaudación implementadas			Tipo de Indicador:		Gestión	
Descripción ¿Qué mide el Indicador?	Mecanismos para el Fortalecimiento de la Recaudación de los ingresos por la prestación de servicios de agua potable y drenaje, implementados.			Dimensión del Indicador:	Eficiencia		
Unidad de medida:	Reporte			Unidad Responsable del Indicador del Componente 2:	Gerencia Comercial		
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	(V1/V2) *100		Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de mecanismos implementadas		
Numerador (Variable 1)	Número de mecanismos implementadas			Numerador (Variable 2)	Número de mecanismos programados		
Características del Indicador		Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte marginal
		X	X	X	X	X	X
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA		SE REGISTRAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTARÁ REALIZANDO	AL REALIZARCE CON INFORMACIÓN QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACIÓN DE DICTAMENES ESPECIALES	PROVIDA LOS DATOS QUE GENERAN CONFIRME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACIÓN ES DETECTABLE, MONITORIALBLE Y POR ENDE CORREGIBLE A MEJORA.	AL CONCENTRAR INFORMACIÓN DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITE DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR UNIDAD.	PORPORCIÓN LA INFORMACIÓN CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS	

Determinación de Metas						
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Trimestral		
	1208%	2024	Sentido del indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:	Ascendente
Metas Anuales						
Ejercicio fiscal:	2025	2026	2027	Acumulada	Observaciones y/o comentarios	
Programada	266776			266776		
Realizada	0			0		

Programación de Metas subanuales													
Metas	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta acumulada
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programada (Variable 1)	81	41882	3081	41881	3082	41881	3081	41882	3081	41881	3082	41881	266776
Programada (Variable 2)	81	41882	3081	41881	3082	41881	3081	41882	3081	41881	3082	41881	266776
Realizado (Variable 1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Realizado (Variable 2)	81	41882	3081	41881	3082	41881	3081	41882	3081	41881	3082	41881	266776
Parámetros de semaforización	Menor a 80%	Cítrico	Mayor o igual a 80% y menor a 90%	En riesgo	Mayor o igual a 90% y Menor o igual a 110%	Aceptable	Mayor a 110% y menor o igual a 120%	En riesgo	Mayor a 120%	Cítrico	Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)		0

Actividades													Meta acumulada	
Resumen Narrativo	Unidad de medida	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta acumulada
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1.- Realizar 960 contratos nuevos de tomas de agua y drenaje, bajo demanda.	REPORTE	Progr.	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960
		Real.												0
2.-Realizar 12 informes ejecutivos de la cobranza social realizada al padrón con servicio por cuota fija.	INFORME	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.												0
3.-Realizar 38800 cobranzas sociales bimestrales respecto del servicio medido.	REPORTE	Progr.		38800		38800		38800		38800		38800		232800
		Real.												0
4.-Implementar 4 estrategias de recaudación y regularización de cuentas.	REPORTE	Progr.		1		1		1		1		1		4
		Real.												0
5.-Realizar 33000 actualizaciones de padrón de usuarios de OOSAPAT.	REPORTE	Progr.		3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	33000
		Real.												0

Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación	"Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)" es por lo programado anual, el porcentaje trimestras (43635/45044*100) es de 96.87%, por lo que la semaforización correspondiente es "aceptable".
--	--

Elaboró:

Areli Merino Perez  
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero  
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio  
Director General