

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 ESTRATÉGICA)

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 CÁLCULO		(V1/V2) *100	
TIPO DE INDICADOR		Estratégico		TIPO DE FÓRMULA		Porcentaje		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META		Ascendente	
LÍNEA 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	

CUMPLIMIENTO FINAL

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por que se supero 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.

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		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META		Regular	
LINEA BASE						META DEL INDICADOR					
102		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 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	

CUMPLIMIENTO FINAL

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por que se supero 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		MÉTODO DE CALCULO		(V1/V2) *100	
TIPO DE INDICADOR		Gestión		TIPO DE FÓRMULA		Porcentaje		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META		Regular	
LINEA BASE				META DEL INDICADOR							
42				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 aplicadas	ESTRATEGÍAS	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	ESTRATEGÍAS	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		
VARIABLE 1	Número de estrategias aplicadas	ESTRATEGÍAS	REALIZADO VARIABLE 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#¡VALOR!
VARIABLE 2	Número total de estrategias diseñadas	ESTRATEGÍAS	REALIZADO VARIABLE 2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	

CUMPLIMIENTO FINAL

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por que se supero 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		MÉTODO DE CALCULO		(V1/V2) *100	
TIPO DE INDICADOR		Gestión		TIPO DE FÓRMULA		Porcentaje		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META		Regular	
LINEA BASE						META DEL INDICADOR					
		1208		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 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		
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	

CUMPLIMIENTO FINAL

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

ACTIVIDADES

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 ordenes 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 publico 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 publicos 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	
Monto Específico	
	RECURSOS PROPIOS
\$	16,338,900.00

C.2Mecanismos 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	80	80	80	960	0%	
			REALIZADO													0			
	2	Realizar 12 informes ejecutivos de la cobranza social realizada al padron con servicio por cuota fija.	INFORME	PROGRAMADO	1	1	1	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	232,800	0%	
			REALIZADO													0			
	4	Implementar 4 estrategias de recaudacion y regularizacion de cuentas.	REPORTE	PROGRAMADO		1			1				1				4	0%	
			REALIZADO													0			
	5	Realizar 33000 actualizaciones de padron de usuarios de OOSAPAT.	REPORTE	PROGRAMADO			3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	3000	33,000	0%
			REALIZADO															0	

DR. JULIAN CASTILLO TENORIO
DIRECTOR GENERAL

ING. REMEDIOS LAZARO MARTINEZ
COMISARIO

C.P. FERNANDO TERCERO TERCERO
GERENTE ADMINISTRATIVO

C. JULIA GUADALUPE MARTÍNEZ RAMOS
GERENTE COMERCIAL

C. 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 Hidrico, la política hídrica responde de manera directa a los siguientes principios rectores del PND 2019-2024:

- **B**or el bien de todos, primero los pobres.
- **N**o dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera.
- **H**onradez 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

Segun el Programa Nacional Hidrico, 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 despido; 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 Hidrico, 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 padrón 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:

- **E**ficiencia física (balances y auditorías de agua).
- **E**ficiencia comercial (auditorías contables).
- **E**ficiencia energética.
- **D**istribución de erogaciones en distintos rubros de operación.
- **C**ontinuidad y presión del servicio
- **C**alidad del agua abastecida (grado de cumplimiento con la normas establecidas).
- **C**obertura de la recolección y del tratamiento de efluentes.
- **T**iempos 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:	ESTADISTICO
		Criterios de Focalización	INFORMACION RECOPIADA CENSO INEGI 2020 PUBLICADA EN LA PAGINA "DATA MÉXICO" https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tehuacan
Población Objetivo	104,168 VIVIENDAS	Cuantificación:	ESTADISTICO
		Criterios de Focalización	INFORMACION RECOPIADA CENSO INEGI 2020 PUBLICADA EN LA PAGINA "DATA MÉXICO" https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tehuacan
Población atendida (beneficiarios)	74800 USUARIOS	Cuantificación:	REPORTE GENERADO
		Criterios de Focalización	INFORMACION RECOPIADA DEL SISTEMAS DE ATENCION CUENTAHABIENTES "SIAC"

Elaboró:

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

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero
Gerente Administrativo

Autorizó:

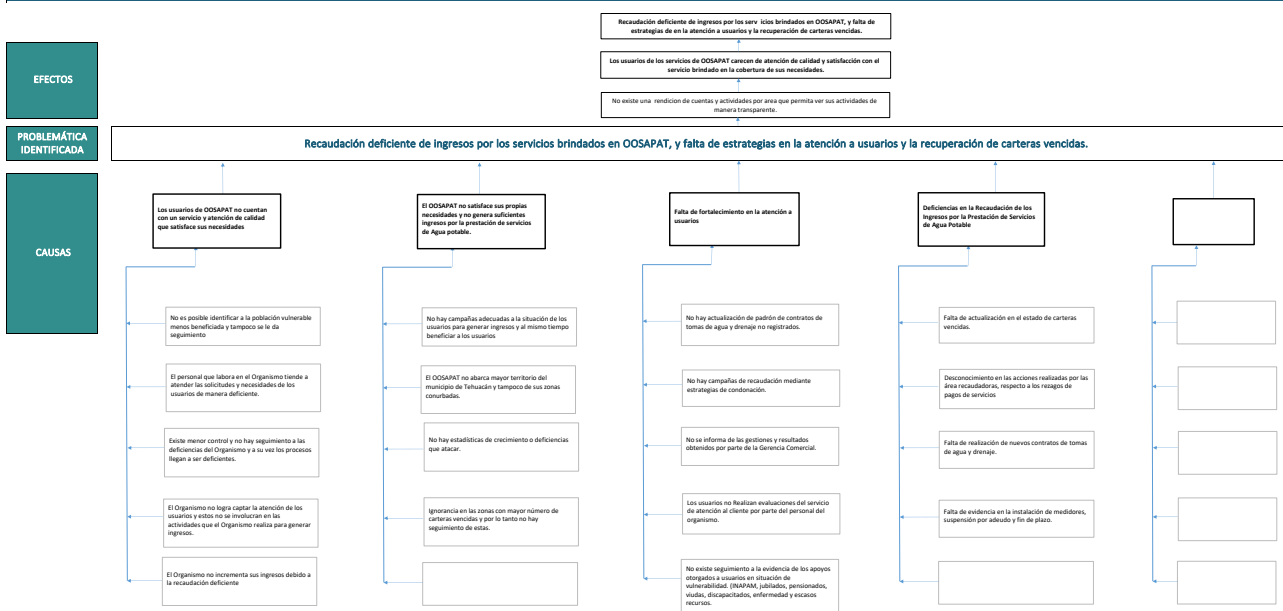
Dr. Julian Castillo Tenorio
Director General

2. Estructura Analítica del Programa presupuestario

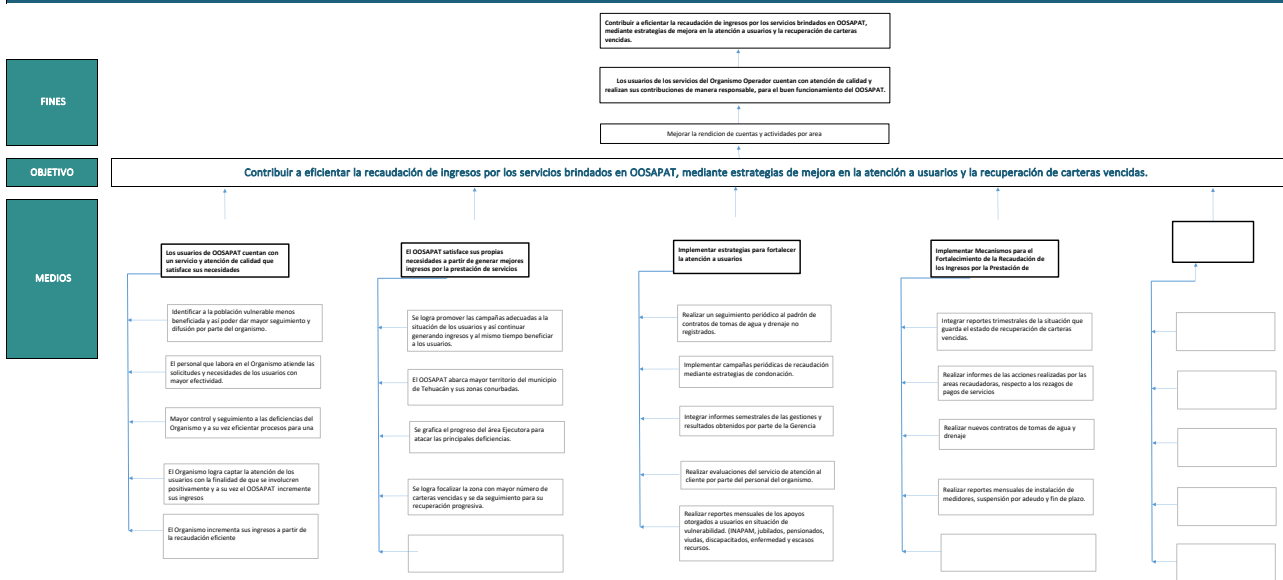
Datos de Identificación del Programa Presupuestario (Pp)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2025
Nombre del Programa presupuestario:	101.PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN 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

Árbol del Problema



Árbol de Objetivos



Estrategia para la selección de alternativas.

Explicar brevemente por qué las medidas que constituirán la intervención del PP que los sistemas de acción más adecuados 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? ¿Hay solo uno?

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 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

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 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.	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	1.4 Para 2030, 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.	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
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 OOSAPAT.	Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países	10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto	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:

Arelí 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

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 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

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.	ESTRATÉGICO, 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.
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 OOSAPAT.	ESTRATÉGICO, 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 ordenes 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 ordenes 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 ausuario 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 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.
	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.
ACTIVIDADES (COMPONENTE 2)	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 instantánea 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 de 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.

	Aprobado:	Modificado:	Devengado:	Ejercido
Costo Total del Programa	\$ 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:		Especificar:
Monto Específico (de la Fuente de Financiamiento)	\$ 16,338,900.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Clasificación Administrativa	Clasificación Funcional y Programática			
	Finalidad	Función	Subfunción	Programa presupuestario (letra mayúscula)
2.0.0.0.0 DESARROLLO SOCIAL 2.1.0.0.0 PROTECCIÓN AMBIENTAL 2.1.2.0.0 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	P.P.101

Elaboró: Arel 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

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.
Datos de Identificación del Programa Institucional	
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

Datos de Identificación del Indicador					
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)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados	
			Denominador (Variable 2)	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 PUBLICOS QUE GENERAN UNA ACCION	SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE 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, MONITORABLE 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.	PORPORCIONA LA INFORMACION CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS

Determinación de Metas						
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Anual		
	1250%	2024	Sentido del indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:	
Metas Anuales						
Ejercicio fiscal:	2025	2026	2027	Acumulada (metas de la Administración)	Observaciones y/o comentarios	
Programada	266828			266828		
Realizada	0			0		

Programación de Metas subanuales													
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%	Crítico	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 120%	En riesgo	Mayor a 120%	Crítico	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 trimestras (43646/45045*100) es de 96.89%, por lo que la semaforización correspondiente es "aceptable".											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Arelí 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

PROPÓSITO

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.
Datos de Identificación del Programa Institucional	
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

Datos de identificación del Indicador					
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 PROPÓSITO:	Gerencia Comercial
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	$(V1/V2) * 100$	Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de estrategias implementadas	
			Denominador (Variable 2)	Numero total de estrategias planeadas	
	Medios de verificación de las variables				
Numerador (Variable 1)	Número de estrategias implementadas				
Denominador (Variable 2)	Numero 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 PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE 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, MONITORABLE 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	PORPORCIONA LA INFORMACION CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS

Determinación de Metas						
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Semestral		
	103	2024	Sentido del indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:	Ascendente
Metas Anuales						
Ejercicio fiscal:	2025	2026	2027	Acumulada (metas de la Administración)	Observaciones y/o comentarios	
Programada	97			97		
Realizada	0			0		

Programación de Metas subanuales													
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%	Crítico	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 120%	En riesgo	Mayor a 120%	Crítico	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 trimestras (21/21*100) es de 100%, por lo que la semaforización correspondiente es "aceptable".								

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<hr/> Areli Merino Perez Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos	<hr/> C.P. Fernando Tercero Tercero Gerente Administrativo	<hr/> 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.					
Datos de Identificación del Programa Institucional						
Programa Presupuestario:	301 PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UNO 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:	$(VI/2) * 100$			Algoritmo	Numerador (Variable 1) Denominador (Variable 2)	Número de estrategias aplicadas 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 REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE CON INFORMACION QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACION DE DICTAMENES ESPECIALES	PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORMAR 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 DEPENDENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR UNIDAD	PROPORCIONA LA INFORMACION 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%	Crítico	Mayor o igual a 80% y menor a 90%	En riesgo	Mayor o igual a 90% y menor a 100%	Aceptable	Mayor a 100% y menor o igual a 120%	En riesgo	Mayor a 120%	Crítico	Cumplimiento del indicador (Realizado entre lo programado)		0

Resumen Narrativo	Unidad de medida	Actividades												Meta acumulada
		1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			
		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	1	12
		Real.												0
2.- Realizar 12 reportes de los apoyos otorgados a usuarios en situación de vulnerabilidad (INAPAM, jubilados, pensionados, viudas, discapacitados, enfermedad y escasos recursos).	REPORTE	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.												0
3.- Implementar 2 campañas de recaudación, mediante estrategias de condonación.	CAMPAÑA	Progr.				1				1				2
		Real.												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	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		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.	INFORME	Progr.		1			1			1		1		4
		Real.												0
6.- 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	1	10
		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:
Arelis Merino Perez Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos	C.P. Fernando Tercero Tercero Gerente Administrativo	Dr. Julian Castillo Tenorio Director General

FTSI_COMP1

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.
Datos de identificación del Programa Institucional	
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:	$(VI/V2) * 100$	Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de mecanismos implementadas	
			Denominador (Variable 2)	Número de mecanismos programados	
Medio de verificación de las variables					
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	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS	SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE 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, MONITORABLE 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	PORPORCIONA LA INFORMACION 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%	Crítico	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 120%	En riesgo	Mayor a 120%	Crítico	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 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 padron 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		4
		Real.												0
5.-Realizar 33000 actualizaciones de padron de usuarios de OOSAPAT.	REPORTE	Progr.		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

FTSI_COMP2