ORGANISMO OPERADOR DEL AGUA

| NIVEL | OBJETIVOS | INDICADORES | | | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS | FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES | | |

	4.6.Cobro en oficinas	Porcentaje de pago de factura en oficina	Realizar el registro de la facturas pagadas por bimestre.	{[Facturas pagadas en oficina)/ (Total de Facturas a pagar)) x 100	Archivo con talón de pago. Caja.		Porcentaje	Estratégico / Eficacia / Bimestral	Ascendente	54656	100%	54656	2018	2019	13664	25%	5480	40%	13664	25%			13664	25%			13664	25%			54656	100%	5480	40%	
	4.7 Proyectar cobro electrónico	Proyecto para cobro electrónico	Diseñar y efectuar proyecto para cobro electrónico.	(Programa elaborado)/(Meta)	Proyecto de cobro electrónico		Proyecto	Gestión / Eficacia / Bimestral	Ascendente	1	100%	0	2018	2019	0	0%	0	0%	1	100%			0	0%			0	0%			1	100%	0	0%	
	4.8 Reporte de morosos	Porcentaje de usuarios que no pagaron a tiempo	Elaborar padrón de usuarios morosos por periodo de adeudos	{(Usuarios morosos)/(Total de usuarios)) x 100	Archivo con padrón de usuarios morosos		Porcentaje	Estratégico / Eficacia / Bimestral	Descendente	6410	100%	19138	2018	2019	1602	24%	6374		1603	26%			1602	24%			1603	26%			6410	100%	6374		
	4.9 Envio de citatorio	Porcentaje de citatorios a usuarios morosos enviados	Distribuir citatorios a padrón de usuarios morosos por periodos de adeudo, por ubicación y zonas.	{(Citatorios entregados)/ (Citatorios programados)) x 100	Bitácora de citatorios entregados. Dirección Técnica.		Porcentaje	Gestión / Eficiencia / Semestral	Desendente	6000	100%	6996	2018	2019	1500	25%	2500	41%	1500	25%			1500	25%			1500	25%			6000	100%	2500	41%	
	4.10 Pago o Firma de convenio	Porcentaje de usuarios que pagaron su adeudo	Elaborar registro de usuarios que realizan su pago total del adeudo.	(Usuarios morosos que realizan pago)/ (Meta)	Bitácora a archivo de padrón actualizado bimestralmente.		Padrón	Gestión / Eficacia / Semestral	Ascendente	500	100%	460	2018	2019	125	25%	61	12%	125	25%			125	25%			125	25%			500	100%	61	12%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
		Porcentaje de usuarios morosos que firma de convenio de pago	Realizar registro de usuarios que realizan convenio de pago de adeudo.	{(usuarios que realizan convenio)/ (Total de usuarios morosos del periodo)) x 100	Archivo de convenios . Dirección Administrativa.		porcentaje		Ascendente	500	100%	516	2018	2019	125	25%	61	12%	125	25%			125	25%			125	25%			500	100%	61	12%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
	4.11 Reducción del servicio	Porcentaje de usuarios que no pagan ni firman Convenio	Realizar la reducción del servicio a los usuarios morosos de acuerdo al número de bimestres atrasados, según se requiera.	{(Usuarios que no pagan)/ (Reducciones programada)) x 100	Bitacora y archivo de reducciones ejecutadas. Dirección Técnica.		Porcentaje			450	100%	430	2018	2019	112	24%	48	11%	113	26%			112	24%			113	26%			450	100%	48	11%	Esta programación comparate relación con el siguiente renglon, hablan de los mismo, no se duplica, son lo mismo.
		Porcentaje de tomas con reducción	Expresa el porcentaje de usuarios que no pagan y que se les reduce el servicio	{(Tomas de agua reducidas)/ (total de usuarios que no pagan)) x 100			porcentaje			450	100%	430	2018	2019	112	24%	48	11%	113	26%			112	24%			113	26%			450	100%	48	11%	
	4.12 Manejo de cartera vencida	Elaborar un Proyecto de Recuperación de la Cartera Vencida		{ Proyecto elaborado)/ (Meta)			proyecto			1	100%	1	2018	2019	1	100%	1	100%	0	0%			0	0%			0	0%			1	100%	1	100%	
	4.13 Corte del servicio en modalidad comercial e industrial	Ejecutar Corte de servicio a usuarios con adeudo de pago (comercio e industria)	Realizar el corte de servicio a los comercios e industrias que tienen adeudo en su recibo de agua.	{(Cortes ejecutados)/ (Cortes programados)) x 100	Bitacora y archivo de cortes ejecutados. Dirección Técnica.		Porcentaje	Estrtegia/ Eficacia/ Semestral.		10	100%	4	2018	2019	2	24%	15	150%	3	26%			2	24%			3	26%			10	100%	15	150%	
	4.14 Usuarios que solicitan suspensión temporal	Porcentaje de usuarios que solicitan suspensión temporal.	Realizar la suspensión temporal del servicio a los usuarios que lo soliciten, según se requiera.	{(Usuarios que solicitan suspensión)/(Reducciones programadas)) x 100	Bitacora y archivo de reducciones ejecutadas. Dirección Técnica.		porcentaje			330	100%	387	2018	2019	82	24%	39	12%	83	26%			82	24%			83	26%			330	100%	39	12%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
	4.15 Usuarios que solicitan reconexión	Porcentaje de usuarios que solicitan reconexión.	Realizar la reconexión del servicio a los usuarios que lo soliciten, según se requiera.	{(Usuarios que solicitan reconexión)/(Reconexiones programadas)) x 100			porcentaje			700	100%	753	2018	2019	175	25%	92	13%	175	25%			175	25%			175	25%			700	100%	92	13%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
	4.16 Ventanilla única de control de gestión y correspondencia	Porcentaje de correspondencia direccionada	Elaborar registro de la correspondencia que llega a ORGOA y canalizar al area correspondiente.	{(Correspondencia registrada)/(Total de correspondencia recibida)) x 100	Archivo con registro de correspondencia mensualmente		Porcentaje	Estratégico/ Eficacia/ Semestral.	Ascendente	450	100%	460	2018	2019	112	24%	288	64%	113	26%			112	24%			113	26%			450	100%	288	64%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
	4.17 Solicitud de constancia de no adeudo	Porcentaje de solicitudes de constancia de no adeudo	Elaborar registro de solicitudes de constancias de no adeudo solicitadas.	{(Registro de solicitud de carta de no adeudo)/ (Total de solicitudes recibidas)) x 100	Archivo de registro de solicitudes de constancia de no adeudo mensualmente.		Porcentaje	Estratégico/ Eficacia/ Semestral.		200	100%	234	2018	2019	50	25%	41	20%	50	25%			50	25%			50	25%			200	100%	41	20%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
ATENCIÓN A CUENTES	4.18 Atención de Fugas de agua potable	Pocentaje de reportes de fugas reparadas	Elaborar registro de fugas reportadas, canalizarlas al área técnica y dar seguimiento de atención.	{(Reporte de fugas reparadas)/ (Total de reportes de fugas recibidas)) x 100	Bitácora de registro de reporte de fugas atendidas y reparadas.		Porcentaje	Estratégico/ Eficacia/ Semestral.	Ascendente	200	100%	1390	2018	2019	50	25%	240	120%	50	25%			50	25%			50	25%			200	100%	240	120%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
	4.19 Atención de reportes de drenaje sanitario	Pocentaje de reportes de problemas en drenaje sanitario atendidos	Elaborar registro de reportes de problema en drenaje sanitario, canalizar al area técnica y dar seguimiento de atención.	{(Reportes de problemas en drenaje sanitarios atendidos)/ (Total de reportes de problemas en drenaje sanitario recibidos)) x 100	Bitácora de registro de reportes de problemas en drenaje sanitario atendidos.		Porcentaje	Estratégico/ Eficacia/ Semestral.	Ascendente	300	100%	292	2018	2019	75	25%	6	2%	75	25%			75	25%			75	25%			300	100%	6	2%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
	4.20 Atención de reportes de drenaje pluvial	Porcentaje de reportes de problemas en drenaje pluvial atendidos	Elaborar registro de reportes de problema en drenaje pluvial, canalizar al área técnica y dar seguimiento de atención.	{(Reportes de problemas en drenaje pluvial atendidos)/ (Total de reportes de problemas en drenaje pluvial recibidos)) x 100	Bitácora de registro de reportes de problemas en drenaje pluvial atendidos.		Porcentaje	Estratégico/ Eficacia/ Semestral.	Ascendente	300	100%	292	2018	2019	75	25%	5	2%	75	25%			75	25%			75	25%			300	100%	5	2%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL (FAS)	4.21 Apoyo a instituciones educativas, centros religiosos y de salud.	Porcentaje de instituciones educativas y de salud exentas de pago de servicio de agua.	Actualizar padrón de instituciones educativas y de salud exentas de pago bimestralmente.	{(Instituciones educativas y de salud exentas de pago)/ (Total de Instituciones educativas, centros religiosos y de salud)) x 100	Archivo con registro de apoyo a instituciones educativas, centros religiosos y de salud, por zonas y bimestralmente.		Porcentaje	Gestión/ Eficiencia/ bimestral	Descendente	85	100%	84	2018	2019	85	100%	85	100%	0	0%			0	0%			0	0%			85	100%	85	100%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
	4.22 Descuento de 50%	Porcentaje de usuarios beneficiarios de descuento de 50%.	Actualizar padrón de usuarios beneficiarios de 50 % por zonas para registrar total de apoyo otorgado.	{(Usuarios beneficiados con descuento de 50%)/ (Total de usuarios)) x 100	Archivo con registro de padrón de usuarios beneficiados con el 50 % de descuento bimestralmente.		Porcentaje	Gestión/ Eficiencia/ bimestral	Descendente	650	100%	624	2018	2019	162	24%	230	35%	163	26%			162	24%			163	26%			650	100%	230	35%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
MANTENIMIENTO DE LA RED	5.1 Verificación de la red de drenaje	Porcentaje de verificaciones realizadas	Ejecutar verificaciones a la red de drenaje	{(Verificaciones realizadas)/(Verificaciones programadas)) x 100	Bitácora papel y copia electrónica		Porcentaje	Estratégico/ Eficacia/ Semestral.	Ascendente	150	100%	195	2018	2019	37	24%	35	23%	38	26%			37	24%			38	26%			150	100%	35	23%	NO SE PUEDEN PROGRAMAR, SE PUEDE DAR UN INFORME FINAL TRIMESTRALMENTE
RECURSOS FINANCIEROS	6.1 Presupuesto general 2019	Comparación presupuesto 2019-2018																																						
	6.2																																							
	6.1.1.1.1 Programa Prodder Apoyo al cumplimiento de metas	Proyecto de inversión elaborado	Elaborar proyecto de inversión Prodder con apartados requeridos.	(Programa elaborado)/ (Meta)	Carpetas de cuenta pública, dirección de administración	El Gobierno Federal entrega oportunamente los recursos	Proyecto	Gestión / Eficacia / Anual	Ascendente	1	100%	1	2018	2019	1	100%			0	0%			0	0%			0	0%			1	100%			
	6.1.1.2 Ante SAT (Devolución IVA)																																							
	6.1.1.2.1 Devolución de IVA (Lo realiza un despacho contable extranjero)	Porcentaje de devolución del IVA	Elaborar solicitud para la devolución del IVA ante el SAT	{(Solicitud elaboradas)/ (Solicitudes programadas)) x 100	Carpeta de devoluciones de IVA, dirección de administración		Porcentaje	Estratégico / Eficacia / Mensual	Ascendente	12	100%	12	2018	2019	3	25%	3	25%	3	25%			3	25%			3	25%			12	100%	3	25%	
	6.2 RECURSOS MATERIALES																																							
	6.2.1 Vehículos																																							
	6.2.1.1 Inventario de vehículos	Porcentaje de Inventario de vehículos actualizado	Actualizar el inventario de vehículos con datos necesarios	{(Inventario con vehículos actualizados)/ (Inventario con vehículos actualizados programado)) x 100	Carpetas de vehículos en control patrimonial en la dirección de administración		Porcentaje	Gestión / Eficacia / Mensual	Ascendente	4	100%	4	2018	2019	1	25%	1	25%	1	25%			1	25%			1	25%			4	100%	1	25%	
	6.3 RECURSOS HUMANOS																																							
	6.3.1 Proceso de nómina																																							
	6.3.1.1 Elaboración de la nómina	Cálculo de nómina	El sistema Nomipaq hrealiza el cálculo de la nómina	(Nómina calculada)/ (Meta)	Sistema Nomipaq en recursos humanos de dirección de administración	El sistema Nomipaq funciona correctamente	Programa	Gestión / Eficacia / Quincenal	Ascendente	25	100%	25	2018	2019	6	25%	6	25%	6	25%			6	24%			7	26%			25	100%	6	25%	
	6.4 CUENTA PÚBLICA																																							
	6.4.1 Elaboración de cuenta pública	Porcentaje de pólizas elaboradas	Se elaboran las pólizas de ingresos y egresos	{(Polizas de ingresos y egresos elaboradas)/ (Total de pólizas de ingresos y egresos programada)) x 100	Carpetas de cuenta pública, dirección de administración		Porcentaje	Gestión / Eficacia / Mensual	Ascendente	12	100%	12	2018	2019	3	25%	3	25%	3	25%			3	25%			3	25%			12	100%	3	25%	
		Porcentaje de estados financieros enviados para firma	Se envian los estador financieros para que sean firmados por la Alcaldesa, Sindico Municipal y la Dirección General de ORGOA	{(Estados financieros firmados)/(Estados financieros firmados programados)) x 100	Carpetas de cuenta pública, dirección de administración		Porcentaje	Gestión / Eficacia / Mensual	Ascendente	12	100%	12	2018	2019	3	25%	3	25%	3	25%			3	25%			3	25%			12	100%	3	25%	
	7. TARIFAS Y SUBSIDIOS																																							
	7.1 Elaboración del proyecto de Ley de ingresos (PLI)	Elaborar Proyecto de Ley de Ingresos	Redactar el documento del Proyecto de Ley de ingresos	(Proyecto elaborado)/(Meta)	Carpeta de reuniones de consejo directivo de dirección general .		Proyecto	Gestión / Eficacia / Anual	Ascendente	1	100%	1	2018	2019	0	0%	0	0%	0	0%			0	0%			1	100%			1	100%	0	0%	
	8. CULTURA DEL AGUA																																							
	8.1. CONCIENTIZACIÓN EN EDUCACIÓN PREESCOLAR .																																							
	8.1.1. Ciclo Hidrológico	Porcentaje de escuelas atendidas	Enseñar a los alumnos la importancia del ciclo hidrológico	{(Escuelas atendidas)/ (Escuelas programadas)) x 100	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua.	Las primarias del municipio apoyan en la realización de actividades.	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	4	100%	4	2018	2019	0	0%	0	0%	2	50%			0	0%			2	50%			4	100%	0	0%	
		Porcentaje de alumnos de escuela atendidos	Los alumnos aprenderán la defición del ciclo hidrológico, estados del agua identificando sólido, líquido y gaseoso.	{(Alumnos atendidos)/(Alumnos de programadas)) x 100	Listas de asistencia, constancia firmada por la dirección, fotografías.	Los alumnos de las escuelas primarias de los grados de primero a tercero aprenderan el ciclo hidrologico del agua.	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	280	100%	279	2018	2019	0	0%	0	0%	140	50%			0	0%			140	50%			280	100%	0	0%	
	8.1.2 Del pozo a tu casa	Porcentaje de escuelas atendidas	En esta actividad los alumnos en general aprenderán el cuidado del vital líquido, identificarán fugas dentro y fuera de casa así como en la red de central.	{(Escuelas atendidas)/(Escuelas programadas)) x 100	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua.	Las primarias del municipio apoyan en la realización de actividades.	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	1	100%	2	2018	2019	0	0%	0	0%	2	50%			0	0%			2	50%			1	100%	0	0%	
		Porcentaje de alumnos de escuela atendidos	Los alumnos conocerán la red central de abastecimiento del pozo a tu casa.	{(Alumnos atendidos)/ (Alumnos de programadas)) x 100	Listas de asistencia, constancia firmada por la dirección, fotografías.	Los alumnos participan en dicho taller	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	280	100%	123	2018	2019	0	0%	0	0%	140	50%			0	0%			140	50%			280	100%	0	0%	
	8.1.3 Uso y reuso	Porcentaje de escuelas atendidas	Concientizar a los alumnos en general sobre el buen uso y reuso del vital líquido.	{(Escuelas atendidas)/ (Escuelas programadas)) x 100	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua.	Las primarias del municipio apoyan en la realización de actividades.	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	4	100%	0	2018	2019	0	0%	0	0%	2	50%			0	0%			2	50%			4	100%	0	0%	

		Porcentaje de alumnos de escuela atendidos	Los alumnos aprenderán el buen uso y reuso del vital liquido, así como el reuso del agua en sus hogares.	((Alumnos atendidos)/ (Alumnos de programadas)) x 100	Listas de asistencia, constancia firmada por la dirección, fotografías.	Todos los alumnos de las escuelas primarias del municipio participan en las actividades.	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	280	100%	0	2018	2019	0	0%	0	0%	140	50%			0	0%			140	50%			280	100%	0	0%	
	8.1.4 Cuidado del agua en el hogar	Porcentaje de grupos de personas atendidos.	Concientizar a los ciudadanos en general sobre el cuidado del agua en el hogar.	((Grupos atendidas)/ (Grupos programadas)) x 100	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua.		porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	120	100%	INDICADOR NUEVO	2018	2019	12	10%	0	0%	36	30%			36	30%			36	30%			120	100%	0	0%	
		Porcentaje de ciudadanos atendidos	Los ciudadanos que participen en esta actividad aprenderan el valor del vital liquido adquiriendo conocimiento del cuidado del agua en el hogar.	((Ciudadanos atendidos)/ (Ciudadanos de programadas)) x 100	Listas de asistencia y fotografías.		porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	1800	100%	INDICADOR NUEVO	2018	2019	180	10%	0	0%	0	30%			540	30%			540	30%			1800	100%	0	0%	
	8.2 DÍA MUNDIAL DEL AGUA (22 DE MARZO)																																		
	8.2.1 Realización del Día mundial del agua	Proyecto de "Día mundial del agua"	Elaborar poryecto del "Día mundial del agua"	(Proyecto elaborado)/ (Meta)	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua. Listas de asistencia, fotografías en espacio de cultura del agua.	El espacio de Cultura del Agua realiza proyecto	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	1	100%	1	2018	2019	1	100%	1	100%	0	0%			0	0%			0	0%			1	100%	1	100%	
		Porcentaje de personas participantes.	Los participantes participaran en los diferentes talleres relacionados sobre el cuidado del agua	((Ciudadanos atendidos)/ (Ciudadanos de programadas)) x 100	Listas de asistencia, fotografías,	Los participantes asisten al evento del día mundial de agua.	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	ascendente	500	100%	358	2018	2019	500	100%	477	95%	0	0%			0	0%			0	0%			500	100%	477	95%	
	8.3 FERIA REGIONAL "SAN FRANCISCO DE ASÍS"																																		
	8.3.1 Realización de stand "Concientización del uso y rehuso del Agua"	Proyecto de "Concientización del uso y rehuso del Agua".	Elaborar proyecto de "Concientización del uso y rehuso del Agua".	(Proyecto elaborado)/ (Meta)			Proyecto	Gestión / Eficacia / Anual	Ascendente	1	100%	1	2018	2019	0	0%	0	0%	0	0%			0	0%			1	100%			1	100%	0	0%	
	Agua"	Porcentaje de ciudadanos atendidos	Los ciudadanos que participan en la actividad conocerán cómo haga el suministro del agua a su hogar	((Ciudadanos atendidos)/ (Ciudadanos inivtados)) x 100	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua. Evidencia fotográfica en espacio de cultura de agua	Los ciudadanos participan en las actividades realizadas	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	1500	100%	1500	2018	2019													1500	100%			1500	100%			
	8.4.- CAMPAÑAS																																		
	8.4.1 Concientización de la importancia del Agua	Porcentaje de comercios atendidos	Los comercios que participan asistiendo a las paticas de concientización	((Comercios atendidos)/ (comercios inivtados)) x 100	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua. Evidencia fotográfica en espacio de cultura de agua	Los comercios del municipio participan en la campaña	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	50	100%	0	2018	2019	0	0%	0	0%	50	100%			0	0%			0	0%			50	100%	0	0%	
	8.4.2 Concientizacion como cuidar nuestros drenajes	Porcentaje de comercios atendidos	Los comercios que participan asistiendo a las paticas de concientizacion	(comercios atendidos)) / (Comercios inivtados)) x 100	Reporte y archivo con evidencias en el espacio cultura del agua. Evidencia fotográfica en espacio de cultura de agua	Los comercios del municipio participan en la campaña	Porcentaje	Gestión/ Eficacia/ Anual	Ascendente	50	100%	0	2018	2019	0	0%	0	0%	50	100%			0	0%			0	0%			50	100%	0	0%	