



AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS RÍO COLORADO

Entidad: **San Luis Río Colorado**

Programa: **20 OOMAPAS**

Subprograma: **20.5 Comercial**

Periodo: 2017



OOMAPAS  
San Luis Río Colorado

### MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Eje Rector en el Plan de Desarrollo: 4 San Luis con Calidad de Vida				Secretaría Entidad Responsable: Comercial / Sonora		
Nombre del Programa: 20 OOMAPAS				Dirección Responsable: Comercial		
Subprograma: 20.5 Comercial				Presupuesto: \$22,044,779.50		
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (Objetivos)	INDICADORES	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN (sitio en donde se transparenta el cumplimiento de metas, por lo general páginas web del sector o)	SUPUESTOS
FIN	Contribuir al mejoramiento del bienestar de la población municipal a través de la implementación de servicios públicos, programas sociales e infraestructura pública.					
PROPÓSITO	OOMAPAS cuenta con las herramientas necesarias para recolectar el cobro de los recibos emitidos para asegurar la adecuada operación del sistema de agua.	Variación porcentual de cuentas morosas existentes en el trimestre del año actual respecto del año anterior.	$\left( \frac{\text{TOTAL DE CUENTAS MOROSAS EXISTENTES EN EL TRIMESTRE DEL AÑO EN CURSO} - \text{TOTAL DE CUENTAS MOROSAS EXISTENTES EL MISMO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR}}{\text{TOTAL DE CUENTAS MOROSAS EXISTENTES EL MISMO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR}} \right) * 100$	T	Reporte de Relación de saldos por usuario/cédula de antigüedad de saldos, generada por el Sistema de Información Comercial SIAO	Reportes en tiempo y forma
COMPONENTES	1 Sistema eficiente de atención a usuarios y recepción de pagos ejecutado	1.1. Tiempo promedio (minutos) de respuesta a solicitudes de servicio	$\frac{\text{TOTAL DE TIEMPO (MINUTOS) ESTIMADO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE SERVICIO}}{\text{TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS}}$	M	Encuestas aplicadas a usuarios en el departamento de atención a usuarios	Encuestas aplicadas en tiempo y forma
	2 Programa de actualización y mantenimiento a padrón de usuarios	2.1. Porcentaje de cuentas del padrón de usuarios que están actualizadas	$\left( \frac{\text{NÚMERO DE CUENTAS DEL PADRON DE USUARIOS QUE ESTÁN ACTUALIZADAS}}{\text{TOTAL DEL PADRON DE USUARIOS}} \right) * 100$	M	Bitacora de trabajo disponible en departamento de Padrón usuarios	Registro de las actualizaciones efectuadas



**Entidad: San Luis Río Colorado**

**Programa: 20 OOMAPAS**

**Subprograma: 20.5 Comercial**

Periodo: 2017



### MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Eje Rector en el Plan de Desarrollo: 4 San Luis con Calidad de Vida					Secretaría Entidad Responsable: Comercial / Sonora	
Nombre del Programa: 20 OOMAPAS					Dirección Responsable: Comercial	
Subprograma: 20.5 Comercial					Presupuesto: \$22,044,779.50	
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (Objetivos)	INDICADORES	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN (sitio en donde se transparenta el cumplimiento de metas, por lo general páginas web del sector o)	SUPUESTOS
	3 Programa de procedimientos de cortes y reconexiones implementado	3.1. Porcentaje de reconexiones realizadas respecto los cortes realizados	(NÚMERO DE RECONEXIONES REALIZADAS / TOTAL DE CORTES REALIZADOS)*100	M	Reporte de trabajo de cortes disponible en departamento de Cortes y Reconexiones	Parque vehicular y disponibilidad de personal para realizar lo asignado
	4 Programa adecuado de micro medición y facturación de servicio de agua potable ejecutado	4.1. Porcentaje de cobertura de micro medición respecto al padrón	(TOTAL DE COBERTURA REALIZADA DE MICRO MEDICIÓN / TOTAL DE PADRON DE USUARIOS)*100	M	Reporte de Estadística de padrón de usuarios generado por SIAO	Se genero el reporte en tiempo y forma
	1.1. Brindar atención a usuarios de OOMAPAS derivado de la prestación de servicios	Porcentaje de solicitudes (quejas, aclaraciones, trámites) atendidas respecto del total recibidas	(NÚMERO DE SOLICITUDES (QUEJAS, ACLARACIONES, TRÁMITES) QUE FUERON ATENDIDAS / TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS)*100	M	Registro de quejas, aclaración o trámites disponible en area de orientación.	Registro de usuarios atendidos en tiempo y forma
	1.2 Recaudar el pago por prestación de servicios	Porcentaje de ingresos recaudados respecto lo facturado	(MONTO TOTAL DE INGRESOS RECAUDADOS EN EL MES / MONTO TOTAL DE INGRESOS QUE FUERON FACTURADOS)*100	M	Reporte de Ingresos recibidos por mes y Reporte de Facturación correspondiente del mes generados en SIAO	Respuesta de usuarios para pagar el recibo correspondiente del mes.



**Entidad: San Luis Río Colorado**

**Programa: 20 OOMAPAS**

**Subprograma: 20.5 Comercial**

Periodo: 2017



### MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Eje Rector en el Plan de Desarrollo: 4 San Luis con Calidad de Vida		Secretaría Entidad Responsable: Comercial / Sonora				
Nombre del Programa: 20 OOMAPAS		Dirección Responsable: Comercial				
Subprograma: 20.5 Comercial		Presupuesto: \$22,044,779.50				
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (Objetivos)	INDICADORES	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN (sitio en donde se transparenta el cumplimiento de metas, por lo general páginas web del sector o	SUPUESTOS
ACTIVIDADES	1.3 Aumentar la recuperación y cobranza de recibos vencidos de consumos de agua	Variación porcentual de recuperación de deuda por recibos vencidos del total de deuda	$((\text{TOTAL DE CONVENIOS SIGNADOS EN EL MES EN CURSO} - \text{TOTAL DE CONVENIOS SIGNADOS EN EL MES ANTERIOR}) / \text{TOTAL DE CONVENIOS SIGNADOS EN EL MES ANTERIOR}) * 100$	M	Reporte analítico de saldos de usuarios disponible en área de padrón de usuarios generado por SIAO	Se genere el reporte en tiempo y forma
	2.1 Mantener actualizado el padrón de usuarios	Variación porcentual de cuentas actualizadas respecto al mes anterior	$((\text{TOTAL DE CUENTAS ACTUALIZADAS EN EL MES EN CURSO} - \text{TOTAL DE CUENTAS ACTUALIZADAS EN EL MES ANTERIOR}) / \text{TOTAL DE CUENTAS ACTUALIZADAS EN EL MES ANTERIOR}) * 100$	M	Bitacora de trabajo disponible en departamento de Padrón usuarios	Registro de las actualizaciones efectuadas
	2.2 Realizar trabajo de verificación en campo derivadas de la atención de quejas	Porcentaje de verificaciones realizadas respecto las programadas	$(\text{NÚMERO DE VERIFICACIONES REALIZADAS} / \text{TOTAL DE VERIFICACIONES PROGRAMADAS}) * 100$	M	Control del Programa de inspección disponible en departamento de Padrón Usuarios	Registro de trabajo asignado y realizado por inspectores
	2.3 Realizar el procesamiento de datos para generar estadísticas para la toma de decisiones	Porcentaje de reportes e informes elaborados respecto los solicitados	$(\text{NÚMERO DE REPORTES E INFORMES ELABORADOS} / \text{TOTAL DE REPORTES E INFORMES QUE FUERON SOLICITADOS}) * 100$	M	Entrega de informes a CEA, CONAGUA, IMTA, AYUNTAMIENTO o direcciones de área	Disponer de los datos solicitados para elaborar informe solicitado



AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS RÍO COLORADO

Entidad: **San Luis Río Colorado**

Programa: **20 OOMAPAS**

Subprograma: **20.5 Comercial**

Periodo: 2017



OOMAPAS  
San Luis Río Colorado

### MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Eje Rector en el Plan de Desarrollo: 4 San Luis con Calidad de Vida					Secretaría Entidad Responsable: Comercial / Sonora	
Nombre del Programa: 20 OOMAPAS					Dirección Responsable: Comercial	
Subprograma: 20.5 Comercial					Presupuesto: \$22,044,779.50	
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (Objetivos)	INDICADORES	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN (sitio en donde se transparenta el cumplimiento de metas, por lo general páginas web del sector o	SUPUESTOS
	3.1 Realizar la suspensión de los servicios por falta de pago	Variación porcentual de cortes de servicio realizados respecto mes anterior	$((\text{TOTAL DE CORTES DE SERVICIO QUE FUERON REALIZADOS EN EL MES EN CURSO} - \text{TOTAL DE CORTES DE SERVICIO QUE FUERON REALIZADOS EN EL MES ANTERIOR}) / \text{TOTAL DE CORTES DE SERVICIO QUE FUERON REALIZADOS EN EL MES ANTERIOR}) * 100$	M	Reporte de trabajo de cortes realizados por cuadrilla al día. Disponible en departamento de Cortes y Reconexiones	Parque vehicular y disponibilidad de personal para realizar lo asignado
	3.2 Realizar la reconexión de servicios por regularización	Porcentaje de reconexiones realizadas respecto los cortes realizados	$(\text{NÚMERO DE RECONEXIONES REALIZADAS} / \text{TOTAL DE CORTES REALIZADOS}) * 100$	S	Reporte de trabajo de cortes realizados por cuadrilla al día. Disponible en departamento de Cortes y Reconexiones	Parque vehicular y disponibilidad de personal para realizar lo asignado
	3.3 Detectar tomas clandestinas o derivaciones por uso no autorizado	Porcentaje de tomas clandestinas respecto el total de tomas en el padrón	$(\text{NÚMERO DE TOMAS CLANDESTINAS IDENTIFICADAS} / \text{TOTAL DE TOMAS EN EL PADRÓN}) * 100$	M	Reportes del personal de campo de presuntas tomas irregulares	Bitacora de tomas irregulares reportadas



AYUNTAMIENTO DE  
SAN LUIS RÍO COLORADO

Entidad: **San Luis Río Colorado**

Programa: **20 OOMAPAS**

Subprograma: **20.5 Comercial**

Periodo: 2017



OOMAPAS  
San Luis Río Colorado

### MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Eje Rector en el Plan de Desarrollo: 4 San Luis con Calidad de Vida					Secretaría Entidad Responsable: Comercial / Sonora	
Nombre del Programa: 20 OOMAPAS					Dirección Responsable: Comercial	
Subprograma: 20.5 Comercial					Presupuesto: \$22,044,779.50	
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (Objetivos)	INDICADORES	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN (sitio en donde se transparenta el cumplimiento de metas, por lo general páginas web del sector o	SUPUESTOS
	4.1 Procesar las tomas de lectura por servicio brindado	Porcentaje de lecturas con incidencia del total de lecturas realizadas	$(\text{NÚMERO DE LECTURAS CON INCIDENCIAS} / \text{TOTAL DE LECTURAS REALIZADAS}) * 100$	M	Reporte de lecturas levantadas en campo y registro de incidencias, disponibles en departamento de micromedición	Registro de incidencias presentadas por lectorista
	4.2 Emitir y distribuir la facturación	Porcentaje de facturas no entregadas respecto del total de facturas emitidas	$(\text{NÚMERO DE FACTURAS NO ENTREGADAS} / \text{TOTAL DE FACTURAS EMITIDAS}) * 100$	M	Número de recibos (facturas) entregados por lectoristas.	Registro del número de recibos (facturas) entregados en tiempo y forma
	4.3 Instalar los micro medidores necesarios	Porcentaje de medidores instalados respecto al total de servicios no medidos	$(\text{NÚMERO DE MEDIDORES INSTALADOS} / \text{TOTAL DE SERVICIOS NO MEDIDOS}) * 100$	M	Informe de medidores instalados al día disponible en departamento micromedición	Registro de los medidores instalados en tiempo y forma