

4.- "MIR" MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS - SAPAP - ACTIVIDADES DE LA GERENCIA COMERCIAL.



MUNICIPIO PURISIMA DEL RINCON
SAPAP

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA

OBJETIVO GENERAL	PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2040 II.7.3 COMUNICACIÓN E INFRAESTRUCTURA INTEGRAL.
OBJETIVO PARTICULAR	PROGRAMA DE GOBIERNO MUNICIPAL 2015- 2018 MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIOS Y LA ATENCION A LA CIUDADANIA
LINEA ESTRATEGICA	ESTRATEGIA: 3. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS BASICOS
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	ACTIVIDADES DE GERENCIA COMERCIAL

	RESUMEN NARRATIVO	META-sed	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR sed	FRECUENCIA DE MEDICION sed	OBJETIVO sed	MEDIOS VERIFICACION	DE	SUPUESTOS
FIN	FORTALECER EL SISTEMA COMERCIAL , ALTA RECAUDACION, BAJO INDICE DE CARTERA VENCIDA, USUARIOS HACEN BUEN USO Y CUIDAN AGUA, ORGANIZMO OPERADOR CON RECURSOS ECONOMICOS SUFICIENTES PARA HACER FRENTE AL RETO DE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS	EFICIENCIA COMERCIAL AL 100%	EFICIENCIA COMERCIAL	PAGO DE SERVICIO/FACTURACION DE SERVICIO					
PROPOSITO:	PLANEAR, COORDINAR Y ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES, PARA LOGRAR UN NIVEL DE EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA QUE SOLVENTE LAS NECESIDADES DEL USUARIO Y DEL ORGANIZMO A TRAVES DE MECANISMOS DE MEJORA CONTINUA Y DEL PROPIO COMPROMISO COMO SERVIDOR PUBLICO, ADEMAS DE CREAR CONCIENCIA EN LOS PURISIMENSES DE LA IMPORTANCIA DEL CUIDADO DEL AGUA, BRINDAR UN SERVICIO DE ATENCION CON CALIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA PARA LA SATISFACCION DEL USUARIO	DISMINUIR EL 5 % DE CARTERA VENCIDA	EFICIENCIA COMERCIAL	PAGO DE SERVICIO/FACTURACION DE SERVICIO	mensual	MEJORAR LA PERCEPCION DE NUESTROS USUARIOS	ENCUESTAS DE SATISFACCION DE CIUDADANA		FALTA DE MODULOS DE PAGO DE SERVICIO
COMPONENTE 1	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL EFICIENTADO	Tomar las lecturas de todos los medidores de conformidad con el padron de usuarios, con la finalidad de que a cada una se cobre lo que real mente consume.	REVISION	NA	mensual	1	SICAP		FALLA DE SOFTWARE

ACTIVIDAD NO 1	REVISION DEL CUENTAS POR LAS JEFATURAS	219,600	*cuentas	CUENTAS TRIMESTRE/NO. DE CUENTAS ANUALES	mensual	100	INFORME TRIMESTRAL SAPAP	saturacion de trabajo
ACTIVIDAD NO 2	Realización toma de lecturas	150,000	*cuentas	TOMA DE LECTURAS MENSUALES/TOMA DE LECTURAS PROGRAMADAS ANUALMENTE	mensual	100	SICAP	RIESGOS DE TRABAJO QUE INCAPACITEN AL TRABAJADOR
ACTIVIDAD NO 3	Realización de descarga de terminal portatil al sistema comercial SICAP	150,000	*cuentas	DESCARGAS MENSUALES/DESCARGAS PROGRAMADAS ANUALMENTE	mensual	100	SICAP	ROBO DE DISPOSITIVO MOVIL
ACTIVIDAD NO 4	verificación los cosumos elevados detectados en la prefacturación en base al reporte que emite el Sistema (SICAP)	600	*reportes	VERIFICACION MENSUAL/VERIFICACIONES PROGRAMADAS ANUALMENTE	mensual	100	SICAP	saturacion de trabajo
ACTIVIDAD NO 5	realización de suspensión de servicio a usuarios morosos	5040	*suspensiones	SUSPENSIONES MENSUALES/SUSPENSIONES PROGRAMADAS ANUALMENTE	mensual	100	SICAP	saturacion de trabajo
ACTIVIDAD NO 6	realización las reconexiones	3780	*reconexiones	INSPECCIONES TRIMESTRE/INSPECCION ANUAL	mensual	100	SICAP	INASISTENCIA DEL PERSONAL
ACTIVIDAD NO 7	Realización de corte recibos y clasificarlos por rutas y recorridos.	198,000	*recibos	RECIBOS ENTREGADOS MENSUALMENTE/RECIBOS ENTREGADOS ANUALMENTE	mensual	100	SICAP	FALLAS MECANICAS EN UNIDADES DE TRASLADO
ACTIVIDAD NO 8	Facturación	198,000	*Avisos-Recibos	RECIBOSIMPRESOS MENSUALMENTE/RECIBOS IMPRESOS ANUALMETE	mensual	100	SICAP	FALLA TECNICA DE IMPRESION
ACTIVIDAD NO 9	Realización de la entrega recibos de pago	198,000	*recibos	RECIBOS ENTREGADOS MENSUALMENTE/RECIBOS ENTREGADOS ANUALMENTE	mensual	100	SICAP	FALLAS MECANICAS EN UNIDADES DE TRASLADO
UR: 502-001 TESORERIA								
COMPONENTE 2	RECUPERACION DE CARTERA E	El Departamento de Cartera vencida, tiene la finalidad de recuperar los adeudos de tres meses en adelante de usuarios morosos.	revision	na	mensual	1	SICAP	falta de pago del usuario
ACTIVIDAD NO 1	Notificación al usuario moroso	4800	*notificaciones	na	mensual	1	acuerdo	enfermedad de las partes
ACTIVIDAD NO 2	Realización de suspensión de servicio desde la	480	*suspensiones	na	unica	1	minuta	enfermedad de las partes
ACTIVIDAD NO 3	Realización de las reconexiones de red	48	*reconexiones	na	unica	1	minuta	enfermedad de las partes
ACTIVIDAD NO 4	Realización de Cobranza	876,000	*Pesos (\$)	na	unica	1	minuta	enfermedad de las partes
UR:511-001 OBRAS PUBLICAS								
COMPONENTE 3	PADRON DE USUARIOS ACTUALIZADO	Mantener actualizado el Padron de Usuarios del SAPAP.	revision	na	mensual	informacion fidedigna	SICAP	FALLA DE SOFTWARE
ACTIVIDAD NO 1	Definición de las rutas, con su domicilio, ubicación y su numero de Cta. A fin de que se cuente con la referencia y datos exactos por cada usuarios.	240	rutas	NA	mensual	informacion fidedigna	SICAP	FALLA DE SOFTWARE
ACTIVIDAD NO 2	Mantención de las cuentas actualizas del padron de usuarios, en cuanto a tarifas y usos de conformidad con los contratos y tomas nuevas.	18,000	*cuentas	NA	mensual	informacion fidedigna	SICAP	FALLA DE SOFTWARE

ACTIVIDAD NO 3	deteccion y regularizacion de tomas clandestinas para incorporarlas al padron de usuarios	40	*tomas	NA	mensual	informacion fidedigna	SICAP	FALLA DE SOFTWARE
COMPONENTE 4	ATENCION DE USUARIOS FORTA	Brindar atención integral a los usuarios del organismo	revisión	na	mensual	atencion esperada	SICAP	inasistencia del personal encargado
ACTIVIDAD NO 1	Contratación de servicios	6,600	tramite	tramites realizados/tramites programadas anualmente	mensual	100	SICAP	falla softwear
ACTIVIDAD NO 2	Realización de Aclaraciones, inconformidades y revision de consumos elevados.	960	tramite	tramites realizados/tramites programadas anualmente	mensual	100	SICAP	falla softwear
ACTIVIDAD NO 3	Realización de trámite de Servicios reimpresión de recibos, actualización de datos y suspensiones de servicio.	1,320	tramite	tramites realizados/tramites programadas anualmente	mensual	100	SICAP	falla softwear
ACTIVIDAD NO 4	Realización deTrámite de Servicios convenios para forma de pago y programacion de cargos adicionales al consumo	1,584	tramite	tramites realizados/tramites programadas anualmente	mensual	100	SICAP	falla softwear
ACTIVIDAD NO 5	Realización de trámite de Servicios programación de cargos adicionales al consumo.	600	tramite	tramites realizados/tramites programadas anualmente	mensual	100	SICAP	falla softwear
UR: 501-001 PRESIDENCIA INFORMATICA								
COMPONENTE 5	PROGRAMAS DE DIFUSION Y USO RACIONAL DEL AGUA REALIZADOS, PARA FOMENTAR LA CULTURA DEL AGUA	Promover al SAPAP a través de eventos especiales relacionados con el recurso hídrico	eventos	na	UNICA	1	medios de comunicación	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 1	REALIZACIÓN DE EVENTOS ESPECIALES	2	tiempo	na	na		contrato	Terremoto
ACTIVIDAD NO 2	Promoción del SAPAP a través de eventos especiales relacionados con el recurso hídrico	2	Eventos	na	na		fotos	Terremoto
ACTIVIDAD NO 3	Organización de eventos a los que es invitado el SAPAP como parte de la participación social dentro de nuestra comunidad.	4	Eventos	na	na		fotos	Terremoto
ACTIVIDAD NO 4	Consolidación de la integracion del personal dentro del organismo.	4	Eventos	na	unica		minuta	enfermedad de las partes
ACTIVIDAD NO 5	Promoción de la red interinstitucional de cultura del agua	4	Eventos	200m2/10 modulos	unica vez			Terremoto
ACTIVIDAD NO 6	Realización De talleres sobre el cuidado del agua en escuelas -PPCA-	acional del vital líquido, a	eventos	na	UNICA	1	imágenes	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 7	Creación de una nueva cultura del agua enfocada al uso eficiente y racional del vital líquido, a través de la sensibilización y concientización de los alumnos.	1950	Alumnos	alumnos por taller realizados/alumnos programadas anualmente	mensual	100	reportes fotograficos	terminacio de ciclo escolar

ACTIVIDAD NO 8	Realización de entrega de artículos promocionales del SAPAP -CULTURA DEL AGUA y CEAG	uido, a través de la entrega	eventos	NA	trimestre	imagen institucional	reporte fotografico	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 9	Realización de una presencia continua en la mente de nuestros usuarios y promover el cuidado del vital líquido, a través de la entrega de artículos promocionales en los diferentes eventos que organiza y en los que participa el SAPAP.	200	souvenirs	na	evento	conciencia ciudadano	reporte fotografico	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 10	Realización de campañas publicitarias, informativas y de promoción.	rtancia de las 3 R's y difu	M2	PLANO	UNICA		reporte fotografico	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 11	Concientización a los usuarios sobre la importancia de las 3 R's y difusión del cuidado de nuestro planeta tierra	2	Campañas	campañas realizadas/campañas programadas anualmente	trimestre	imagen institucional	reporte fotografico	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 12	Concientización a los usuarios sobre el impacto que tiene el realizar el pago oportuno, como el mantenimiento e incremento en la infraestructura hidraulica y la ampliacion de la cobertura de los servicios en el municipio.	2	Campañas	campañas realizadas/campañas programadas anualmente	trimestre	imagen institucional	reporte fotografico	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 13	Concientización a los usuarios sobre la importancia del ahorro y cuidado del agua.	2	Campañas	campañas realizadas/campañas programadas anualmente	trimestre	imagen institucional	reporte fotografico	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 14	Concientización a población del alcance y beneficios de las obras que se llevan a cabo en el municipio.	6	Campañas	campañas realizadas/campañas programadas anualmente	trimestre	imagen institucional	reporte fotografico	insuficiencia economica
ACTIVIDAD NO 15	Realización del manejo de medios masivos para la difusión de la Información del SPAP.	impacto en la comunicaci	eventos	na	campaña	1	reporte fotografico	colapso de estructura del espectacular
ACTIVIDAD NO 16	colocación de lonas informativas para lograr un mayor impacto en la comunicación que se brinda al usuario a través de las campañas.	50	Lonas	lonas colocadas/lonas programadas anualmente	trimestre	campaña	reporte fotografico	colapso de estructura del espectacular
ACTIVIDAD NO 17	Actualización de la pagina web municipio/sapap	4	Actualizaciones	actualizacion programada/actualizaciones programadas	trimestre	imagen	pagina web	falta de internet

FECHA ELABORACION SEPTIEMBRE 2015

ING. ROBERTO GUERRERO RAMIREZ
DIRECTOR GENERAL SAPAP

FECHA ELABORACION. AGT 16	C.P HECTOR MUÑOZ PORRAS - TESORERO
FECHA ELABORACION. AGT 16	C.P HECTOR MUÑOZ PORRAS - TESORERO