



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

CUARTO TRIMESTRE 2019

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W2 / EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: BUEN GOBIERNO

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO   | UNIDAD RESPONSABLE |                    | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |  | INDICADOR DE DESEMPEÑO                                      |  |      |               |                        |              |   |
|-----------------|--|--------------------|--------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|--|---|--|------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |  | CLAVE              | NOMBRE             |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS  | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN  | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 451             | Implementar los Programas Operativos Anuales (POA) como mecanismo en la evaluación de indicadores, el cual expresará en forma sencilla, ordenada y homogénea la lógica interna de los programas presupuestarios dando a conocer los logros, monitoreando el ejercicio presupuestal y evaluando los resultados. | 300                | GERENCIA COMERCIAL | A PARTIR DE 2016 SE VINCLAN LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO CON EL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2016-2018.  | 100%          | 25%             | 100%                 | LA META DE ESTA ACCION ES EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE FISCALIZACION Y RENDICION DE CUENTAS DEL ESTADO DE TAMAULIPAS, LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LAS COORDINACIONES | Cada coordinacion de esta Gerencia cumple con el POA del ejercicio 2017 (se cuenta con 8 coordinaciones) coordinaciones que cumplieron en tiempo y forma / total de coordinaciones * 100 | 100% | %             | TRIMESTRAL             | 100%         | SE ENTREGO A TIEMPO Y EN FORMA TODOS LAS COORDINACIONES DE LA GERENCIA COMERCIAL  |
|                 |  |                    |                    | EVALUAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO POR CADA COORDINACION   | 100%          | 25%             | 100%                 | LA META DE ESTA ACCION ES EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL, LA LEY DE FISCALIZACION Y RENDICION DE CUENTAS DEL ESTADO DE TAMAULIPAS                   | EVALUACION DE RESULTADOS OBTENIDOS                          | Se evalua el resultado obtenido de sus indicadores de desempeño a traves del POA (Coordinaciones evaluadas/total de coordinaciones*100)  | 100% | %             | TRIMESTRAL             | 100%         | SE ENTREGO A TIEMPO Y EN FORMA TODOS LAS COORDINACIONES DE LA GERENCIA COMERCIAL  |
|                 |  |                    |                    | A TRAVES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SE APLICA EL PLAN DE ACCION PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA AREA DETECTADA                                      | 100%          | 25%             | 100%                 | LA META DE ESTA ACCION ES EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL, LA LEY DE FISCALIZACION Y RENDICION DE CUENTAS DEL ESTADO DE TAMAULIPAS                   | ACCIONES DE MEJORAS   | A traves de los resultados obtenidos del POA se detecta areas que requieren acciones de mejoras en sus procesos  | 1    | ACCIONES      | TRIMESTRAL             | 1            | SE DETECTA QUE EN LA COORDINACION DE CONTRATOS,RECUPERACION DE REZAGO, FACTURACIÓN, MEDIDORES, MEDICION E INSPECCION HAY QUE REALIZAR ACCIONES PARA MEJORAR Y CUMPLIR CON LAS METAS |
|                 |  |                    |                    | A TRAVES DE ANALISIS DE PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS SE DETERMINA HOMOLOGAR DICHSOS PROCESOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS | 100%          | 25%             | 100%                 | LA META DE ESTA ACCION ES GARANTIZAR LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS   | PROCESOS HOMOLOGADOS  | A traves de el analisis de los procesos administrativos y operativos se determina la homologacion de estos.  | 1    | PROCESOS      | SEMESTRAL              | 1            |   |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

oct-19

**EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA**

**ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA**

**SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS**

**COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS**

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                             | ACCIONES OPERATIVAS                                | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                          |  |         |               |                        |              |                                   |
|-----------------|---|--------------------|-----------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|--|---------|---------------|------------------------|--------------|-----------------------------------|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                      |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN  | META    | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES                     |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 303                | COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN | ENTREGA DE RECIBOS POR CONCEPTO DE CONSUMO DE AGUA | 100%          | 8.33%           | 82.4%                | LA META DE ESTA ACCION ES LA ENTREGA EN TIEMPO Y FORMA DE LOS RECIBOS DE CONSUMO DE AGUA DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES   | RECIBOS ENTREGADOS A DOMICILIO                  | Se imprimen los recibos en los dias de cortes y se distribuyen por rutas programadas en diferentes sectores de la ciudad | 236,853 | RECIBOS       | MENSUAL                | 251,584      | SE PRESENTO UN AUMENTO DE RECIBOS |
|                 |   |                    |                             | TOMA DE LECTURAS A DOMICILIO                       | 100%          | 8.33%           | 82.4%                | LA META DE ESTA ACCION ES TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES ANALOGOS Y DIGITALES  | LECTURAS TOMADAS                                | El personal sale a campo a tomar físicamente la lectura ya sea en telefonos inteligentes o lectura manual                | 236,853 | LECTURAS      | MENSUAL                | 251,584      | SE PRESENTO UN AUMENTO DE RECIBOS |
|                 |   |                    |                             | INSPECCIONES PROGRAMADAS                           | 100%          | 26.9%           | 93.8%                | LA META DE ESTA ACCION ES PROPORCIONAR AL USUARIO LA INSPECCION POR CONSUMO ALTO, DESHABITADOS, FUGAS, NUMERO DE HABITANTES, CUOTA FIJA, MEDIDOR INTERIOR, Y/O VERIFICACION DE PREDIO | INSPECCIONES REALIZADAS                         | el personal sale a campo a inspeccionar de acuerdo a la solicitud del usuario  | 150     | INSPECCIONES  | MENSUAL                | 487          | SE CUMPLIO LA META                |
|                 |   |                    |                             | ANALISIS Y CAPTURA                                 | 100%          | 8.33%           | 82.4%                | LA META DE ESTA ACCION ES CAPTURAR Y ANALIZAR LAS CUENTAS DE CADA USUARIO PARA FACILITAR SU CONTROL   | CAPTURA DE INFORMACION A BASE DE DATOS A TIEMPO | Se imprimen los recibos en los dias de cortes y se distribuyen por rutas programadas en diferentes sectores de la ciudad | 100%    | %             | MENSUAL                | 100%         |                                   |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

nov-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                             | ACCIONES OPERATIVAS                                | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                          |  |         |               |                        |              |                                     |
|-----------------|---|--------------------|-----------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|--|---------|---------------|------------------------|--------------|-------------------------------------|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                      |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN  | META    | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES                       |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 303                | COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN | ENTREGA DE RECIBOS POR CONCEPTO DE CONSUMO DE AGUA | 100%          | 8.3%            | 90.7%                | LA META DE ESTA ACCION ES LA ENTREGA EN TIEMPO Y FORMA DE LOS RECIBOS DE CONSUMO DE AGUA DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES   | RECIBOS ENTREGADOS A DOMICILIO                  | Se imprimen los recibos en los dias de cortes y se distribuyen por rutas programadas en diferentes sectores de la ciudad | 236,853 | RECIBOS       | MENSUAL                | 252,037      | SE PRESENTO UN AUMENTO DE RECIBOS   |
|                 |   |                    |                             | TOMA DE LECTURAS A DOMICILIO                       | 100%          | 8.3%            | 90.7%                | LA META DE ESTA ACCION ES TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES ANALOGOS Y DIGITALES  | LECTURAS TOMADAS                                | El personal sale a campo a tomar fisicamente la lectura ya sea en telefonos inteligentes o lectura manual                | 236,853 | LECTURAS      | MENSUAL                | 252,037      | SE PRESENTO UN AUMENTO DE RECIBOS   |
|                 |   |                    |                             | INSPECCIONES PROGRAMADAS                           | 100%          | 10.0%           | 103.8%               | LA META DE ESTA ACCION ES PROPORCIONAR AL USUARIO LA INSPECCION POR CONSUMO ALTO, DESHABITADOS, FUGAS, NUMERO DE HABITANTES, CUOTA FIJA, MEDIDOR INTERIOR, Y/O VERIFICACION DE PREDIO | INSPECCIONES REALIZADAS                         | el personal sale a campo a inspeccionar de acuerdo a la solicitud del usuario  | 150     | INSPECCIONES  | MENSUAL                | 181          | SE PRESENTO AUMENTO DE INSPECCIONES |
|                 |   |                    |                             | ANALISIS Y CAPTURA                                 | 100%          | 8.3%            | 90.7%                | LA META DE ESTA ACCION ES CAPTURAR Y ANALIZAR LAS CUENTAS DE CADA USUARIO PARA FACILITAR SU CONTROL   | CAPTURA DE INFORMACION A BASE DE DATOS A TIEMPO | Se imprimen los recibos en los dias de cortes y se distribuyen por rutas programadas en diferentes sectores de la ciudad | 100%    | %             | MENSUAL                | 100%         |                                     |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

dic-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                             | ACCIONES OPERATIVAS                                | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                          |  |         |               |                        |              |  |
|-----------------|---|--------------------|-----------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|--|---------|---------------|------------------------|--------------|--|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                      |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN  | META    | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES                                |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 303                | COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN | ENTREGA DE RECIBOS POR CONCEPTO DE CONSUMO DE AGUA | 100%          | 8.3%            | 99.0%                | LA META DE ESTA ACCION ES LA ENTREGA EN TIEMPO Y FORMA DE LOS RECIBOS DE CONSUMO DE AGUA DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES   | RECIBOS ENTREGADOS A DOMICILIO                  | Se imprimen los recibos en los días de cortes y se distribuyen por rutas programadas en diferentes sectores de la ciudad | 236,853 | RECIBOS       | MENSUAL                | 252,359      | SE PRESENTO UN AUMENTO DE RECIBOS            |
|                 |   |                    |                             | TOMA DE LECTURAS A DOMICILIO                       | 100%          | 8.3%            | 99.0%                | LA META DE ESTA ACCION ES TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES ANALOGOS Y DIGITALES  | LECTURAS TOMADAS                                | El personal sale a campo a tomar físicamente la lectura ya sea en telefonos inteligentes o lectura manual                | 236,853 | LECTURAS      | MENSUAL                | 252,359      | SE PRESENTO UN AUMENTO DE RECIBOS            |
|                 |   |                    |                             | INSPECCIONES PROGRAMADAS                           | 100%          | 6.7%            | 110.5%               | LA META DE ESTA ACCION ES PROPORCIONAR AL USUARIO LA INSPECCION POR CONSUMO ALTO, DESHABITADOS, FUGAS, NUMERO DE HABITANTES, CUOTA FIJA, MEDIDOR INTERIOR, Y/O VERIFICACION DE PREDIO | INSPECCIONES REALIZADAS                         | el personal sale a campo a inspeccionar de acuerdo a la solicitud del usuario  | 150     | INSPECCIONES  | MENSUAL                | 121          | NO SE CUMPLIO LA META POR PERIODO VACACIONAL |
|                 |   |                    |                             | ANALISIS Y CAPTURA                                 | 100%          | 8.3%            | 99.0%                | LA META DE ESTA ACCION ES CAPTURAR Y ANALIZAR LAS CUENTAS DE CADA USUARIO PARA FACILITAR SU CONTROL   | CAPTURA DE INFORMACION A BASE DE DATOS A TIEMPO | Se imprimen los recibos en los días de cortes y se distribuyen por rutas programadas en diferentes sectores de la ciudad | 100%    | %             | MENSUAL                | 100%         |  |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

oct-19

**EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA**  
**SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS**

**ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA**  
**COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS**

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                           | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |  | INDICADOR DE DESEMPEÑO   |   |      |               |                        |              |  |
|-----------------|---|--------------------|---------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|--|--------------------------|---|------|---------------|------------------------|--------------|--|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                    |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS  | NOMBRE                   | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES  |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 307                | COORDINACIÓN DE MEDIDORES | LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE INSTALACION DE MEDIDORES | 100%          | 8.33%           | 76.83%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA INSTALACION E INSPECCION DE MEDIDORES | INSTALACION DE MEDIDORES | SE RECIBEN LOS NUEVOS CONTRATOS DE MEDIDOR Y SE PROCEDE A LA INSTALACION            | 420  | INSTALACIONES | MENSUAL                | 432          | META CUMPLIDA, SE SUMINISTRO LA CANTIDAD NECESARIA DE MATERIAL Y MEDIDORES               |
|                 |   |                    |                           |   | 100%          | 8.33%           | 190.15%              |  | INSPECCION DE MEDIDORES  | A TRAVES DE PETICION DEL USUARIO SE VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO Y ESTADO DEL MEDIDOR | 450  | INSPECCIONES  | MENSUAL                | 1,291        | META CUMPLIDA, HABIENDOSE ATENDIDO LA TOTALIDAD DE LAS SOLICITUDES DE USUARIOS EN EL MES |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

nov-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                           | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |  | INDICADOR DE DESEMPEÑO   |   |      |               |                        |              |  |
|-----------------|---|--------------------|---------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|--|--------------------------|---|------|---------------|------------------------|--------------|--|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                    |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS  | NOMBRE                   | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES  |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 307                | COORDINACIÓN DE MEDIDORES | LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE INSTALACION DE MEDIDORES | 100%          | 8.33%           | 81.90%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA INSTALACION E INSPECCION DE MEDIDORES | INSTALACION DE MEDIDORES | SE RECIBEN LOS NUEVOS CONTRATOS DE MEDIDOR Y SE PROCEDE A LA INSTALACION            | 420  | INSTALACIONES | MENSUAL                | 257          | META NO CUMPLIDA EN EL RUBRO DE INSTALACION DE MEDIDORES EN RAZON DE QUE NO SE CONTO CON EL SUFICIENTE SUMINISTRO DE MEDIDORES |
|                 |   |                    |                           |   | 100%          | 8.33%           | 202.10%              |  | INSPECCION DE MEDIDORES  | A TRAVES DE PETICION DEL USUARIO SE VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO Y ESTADO DEL MEDIDOR | 400  | INSPECCIONES  | MENSUAL                | 576          | META CUMPLIDA, HABIENDOSE ATENDIDO LA TOTALIDAD DE LAS SOLICITUDES DE USUARIOS EN EL MES                                       |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

dic-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                           | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |  | INDICADOR DE DESEMPEÑO   |   |      |               |                        |              |  |
|-----------------|---|--------------------|---------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|--|--------------------------|---|------|---------------|------------------------|--------------|--|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                    |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS  | NOMBRE                   | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES  |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 307                | COORDINACIÓN DE MEDIDORES | LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE INSTALACION DE MEDIDORES | 100%          | 8.33%           | 88.43%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA INSTALACION E INSPECCION DE MEDIDORES | INSTALACION DE MEDIDORES | SE RECIBEN LOS NUEVOS CONTRATOS DE MEDIDOR Y SE PROCEDE A LA INSTALACION            | 320  | INSTALACIONES | MENSUAL                | 251          | META NO CUMPLIDA EN EL RUBRO DE INSTALACION DE MEDIDORES EN RAZON DE QUE NO SE CONTO CON EL SUFICIENTE SUMINISTRO DE MEDIDORES |
|                 |   |                    |                           |   | 100%          | 8.33%           | 227.58%              |  | INSPECCION DE MEDIDORES  | A TRAVES DE PETICION DEL USUARIO SE VERIFICA EL FUNCIONAMIENTO Y ESTADO DEL MEDIDOR | 250  | INSPECCIONES  | MENSUAL                | 765          | META CUMPLIDA, HABIENDOSE ATENDIDO LA TOTALIDAD DE LAS SOLICITUDES DE USUARIOS EN EL MES                                       |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

OCTUBRE 2019

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO   | UNIDAD RESPONSABLE |                                    | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO  |  |        |               |                        |              |   |
|-----------------|--|--------------------|------------------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|---|---|--|--------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |  | CLAVE              | NOMBRE                             |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN  | META   | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 462             | Contribuir en la recaudación de cartera vencida, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 304                | COORDINACIÓN MEDICIÓN E INSPECCIÓN | REALIZAR LIMITACIONES A SERVICIO DE AGUA Y DE PROCEDER EL SERVICIO DE DRENAJE | 100%          | 8.33%           | 59.24%               | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER EL CONTROL DE LOS CORTES EFECTUADOS CONTRA LOS PAGOS REALIZADOS, PARA LA RECAUDACION DE INGRESOS | CORTES Y LIMITACION DE SERVICIOS SUSPENSION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICO-COMERCIAL) A PARTIR DE 3 MESES DE RETRAZO). | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SUS PROGRAMAS OPERATIVOS 2018.      | 25,000 | CORTES        | MENSUAL                | 21,805       | NO SE LLEGO A LA META DEBIDO A LOS DIAS QUE SE NOTIFICO |
|                 |  |                    |                                    | RECAUDACION DE INGRESOS POR USUARIOS MOROSOS O DERIVADOS                      | 100%          | 8.33%           | 105.65%              | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION POR CONCEPTO DE ADEUDOS POR SERVICIO DE AGUA A TRAVES DE LAS RECONEXIONES                  | RECONEXIONES RECONEXION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICO Y COMERCIAL)  | VERIFICAR MENSUALMENTE EL AVANCE OBTENIDO EN CORTES Y RECONEXIONES EN BASE AL PROGRAMA OPERATIVO 2018. | 2,000  | RECONEXIONES  | MENSUAL                | 3,622        | TRABAJANDO EN EQUIPO SE LLEGO A LA META DESEADA         |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

NOVIEMBRE 2019

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO   | UNIDAD RESPONSABLE |                                    | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO   |  |        |               |                        |              |   |
|-----------------|--|--------------------|------------------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|---|--|--|--------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |  | CLAVE              | NOMBRE                             |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE   | DESCRIPCIÓN  | META   | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 462             | Contribuir en la recaudación de cartera vencida, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 304                | COORDINACIÓN MEDICIÓN E INSPECCIÓN | REALIZAR LIMITACIONES A SERVICIO DE AGUA Y DE PROCEDER EL SERVICIO DE DRENAJE | 100%          | 8.33%           | 65.08%               | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER EL CONTROL DE LOS CORTES EFECTUADOS CONTRA LOS PAGOS REALIZADOS, PARA LA RECAUDACION DE INGRESOS | CORTES Y LIMITACION DE SERVICIOS SUSPENSION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICO-COMERCIAL) A PARTIR DE 3 MESES DE RETRAZO. | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SUS PROGRAMAS OPERATIVOS 2018.      | 25,000 | CORTES        | MENSUAL                | 17,553       | NO SE LLEGO A LA META DEBIDO A LOS DIAS EN QUE NO SE LABORO DEBIDO A LAS LLUVIAS Y A LOS DIAS FESTIVOS DEL MES. |
|                 |  |                    |                                    | RECAUDACION DE INGRESOS POR USUARIOS MOROSOS O DERIVADOS                      | 100%          | 8.33%           | 116.80%              | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION POR CONCEPTO DE ADEUDOS POR SERVICIO DE AGUA A TRAVES DE LAS RECONEXIONES                  | RECONEXIONES RECONEXION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICO Y COMERCIAL)   | VERIFICAR MENSUALMENTE EL AVANCE OBTENIDO EN CORTES Y RECONEXIONES EN BASE AL PROGRAMA OPERATIVO 2018. | 2,000  | RECONEXIONES  | MENSUAL                | 2,678        | TRABAJANDO EN EQUIPO SE LLEGO A LA META DESEADA   |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

DICIEMBRE 2019

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO   | UNIDAD RESPONSABLE |                                    | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO  |  |        |               |                        |              |   |
|-----------------|--|--------------------|------------------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|---|---|--|--------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |  | CLAVE              | NOMBRE                             |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN  | META   | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 462             | Contribuir en la recaudación de cartera vencida, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 304                | COORDINACIÓN MEDICIÓN E INSPECCIÓN | REALIZAR LIMITACIONES A SERVICIO DE AGUA Y DE PROCEDER EL SERVICIO DE DRENAJE | 100%          | 8.33%           | 70.51%               | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER EL CONTROL DE LOS CORTES EFECTUADOS CONTRA LOS PAGOS REALIZADOS, PARA LA RECAUDACION DE INGRESOS | CORTES Y LIMITACION DE SERVICIOS SUSPENSION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICO-COMERCIAL) A PARTIR DE 3 MESES DE RETRAZO). | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SUS PROGRAMAS OPERATIVOS 2018.      | 25,000 | CORTES        | MENSUAL                | 16,326       | NO SE LLEGO A LA META DEBIDO A LOS DIAS FESTIVOS DEL MES ASI COMO TAMBIEN DEBIDO AL CLIMA |
|                 |  |                    |                                    | RECAUDACION DE INGRESOS POR USUARIOS MOROSOS O DERIVADOS                      | 100%          | 8.33%           | 127.92%              | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION POR CONCEPTO DE ADEUDOS POR SERVICIO DE AGUA A TRAVES DE LAS RECONEXIONES                  | RECONEXIONES RECONEXION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICO Y COMERCIAL)  | VERIFICAR MENSUALMENTE EL AVANCE OBTENIDO EN CORTES Y RECONEXIONES EN BASE AL PROGRAMA OPERATIVO 2018. | 2,000  | RECONEXIONES  | MENSUAL                | 2,670        | TRABAJANDO EN EQUIPO SE LLEGO A LA META DESEADA   |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

oct-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                                | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |  | INDICADOR DE DESEMPEÑO  |   |      |                         |                        |              |               |
|-----------------|---|--------------------|--------------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|--|---|---|------|-------------------------|------------------------|--------------|---------------|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                         |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS  | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA           | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 306                | COORDINACIÓN DE ALTOS CONSUMOS | REALIZAR LIMITACIONES A SERVICIO DE AGUA Y DE PROCEDER EL SERVICIO DE DRENAJE Y A SI MISMO NOTIFICARLE AL USUARIO SU ADEUDO | 100%          | 8.33%           | 83.33%               | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER EL CONTROL DE LOS CORTES EFECTUADOS CONTRA LOS PAGOS REALIZADOS, PARA LA RECAUDACION DE INGRESOS. | SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES.) | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 820  | CORTES Y NOTIFICACIONES | MENSUAL                | 820          |               |
|                 |   |                    |                                | RECAUDACION DE INGRESOS POR USUARIOS MOROSOS O DERIVADOS  | 100%          | 8.33%           | 83.33%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION POR CONCEPTO DE ADEUDOS POR SERVICIO DE AGUA A TRAVEZ DE LAS RECONEXIONES                   | RECONEXION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES). | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 164  | RECONEXIONES            | MENSUAL                | 164          |               |
|                 |   |                    |                                | REALIZACION DE INSPECCIONES ALAS CUENTAS QUE CUENTAN CON ALGUNA INREGULARIDAD   | 100%          | 8.33%           | 83.33%               | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER VERIFICADA LA TOMA  | INSPECCION  | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 3    | INSPECCIONES            | MENSUAL                | 3            |               |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

nov-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                                | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |  | INDICADOR DE DESEMPEÑO   |   |      |                         |                        |              |               |
|-----------------|---|--------------------|--------------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|--|--|---|------|-------------------------|------------------------|--------------|---------------|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                         |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS  | NOMBRE   | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA           | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 306                | COORDINACIÓN DE ALTOS CONSUMOS | REALIZAR LIMITACIONES A SERVICIO DE AGUA Y DE PROCEDER EL SERVICIO DE DRENAJE Y A SI MISMO NOTIFICARLE AL USUARIO SU ADEUDO | 100%          | 8.33%           | 91.66%               | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER EL CONTROL DE LOS CORTES EFECTUADOS CONTRA LOS PAGOS REALIZADOS, PARA LA RECAUDACION DE INGRESOS. | SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES. ) | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 628  | CORTES Y NOTIFICACIONES | MENSUAL                | 628          |               |
|                 |   |                    |                                | RECAUDACION DE INGRESOS POR USUARIOS MOROSOS O DERIVADOS  | 100%          | 8.33%           | 91.66%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION POR CONCEPTO DE ADEUDOS POR SERVICIO DE AGUA A TRAVEZ DE LAS RECONEXIONES                   | RECONEXION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES).  | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 58   | RECONEXIONES            | MENSUAL                | 58           |               |
|                 |   |                    |                                | REALIZACION DE INSPECCIONES ALAS CUENTAS QUE CUENTAN CON ALGUNA INREGULARIDAD   | 100%          | 8.33%           | 91.66%               | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER VERIFICADA LA TOMA  | INSPECCION   | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 5    | INSPECCIONES            | MENSUAL                | 5            |               |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

dic-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                                | ACCIONES OPERATIVAS   | AVANCE FÍSICO |                 |                      |  | INDICADOR DE DESEMPEÑO  |   |      |                         |                        |              |               |
|-----------------|---|--------------------|--------------------------------|---|---------------|-----------------|----------------------|--|---|---|------|-------------------------|------------------------|--------------|---------------|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                         |   | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS  | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA           | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 306                | COORDINACIÓN DE ALTOS CONSUMOS | REALIZAR LIMITACIONES A SERVICIO DE AGUA Y DE PROCEDER EL SERVICIO DE DRENAJE Y A SI MISMO NOTIFICARLE AL USUARIO SU ADEUDO | 100%          | 8.33%           | 100.00%              | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER EL CONTROL DE LOS CORTES EFECTUADOS CONTRA LOS PAGOS REALIZADOS, PARA LA RECAUDACION DE INGRESOS. | SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES.) | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 526  | CORTES Y NOTIFICACIONES | MENSUAL                | 526          |               |
|                 |   |                    |                                | RECAUDACION DE INGRESOS POR USUARIOS MOROSOS O DERIVADOS  | 100%          | 8.33%           | 100.00%              | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION POR CONCEPTO DE ADEUDOS POR SERVICIO DE AGUA A TRAVEZ DE LAS RECONEXIONES                   | RECONEXION DE SERVICIO DE AGUA PROGRAMADO (DOMESTICOS, COMERCIALES E INDUSTRIALES). | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 105  | RECONEXIONES            | MENSUAL                | 105          |               |
|                 |   |                    |                                | REALIZACION DE INSPECCIONES ALAS CUENTAS QUE CUENTAN CON ALGUNA INREGULARIDAD   | 100%          | 8.33%           | 100.00%              | LA META DE ESTA ACCION ES MANTENER VERIFICADA LA TOMA  | INSPECCION  | VERIFICAR MENSUALMENTE QUE LOS PROCESOS SE LLEVEN A CABO EN BASE A SU PROGRAMAS OPERATIVOS 2018 | 2    | INSPECCIONES            | MENSUAL                | 2            |               |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

oct-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                                | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO          |   |      |               |                        |              |  |
|-----------------|---|--------------------|--------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---------------------------------|---|------|---------------|------------------------|--------------|--|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                         |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE                          | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES  |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 308                | COORDINACIÓN DE BAJOS CONSUMOS | REALIZAR AJUSTES POR CONSUMO DE AGUA POTABLE EN ADEUDOS DE HASTA 24 MESES. | 100%          | 8.33%           | 83%                  | LA META DE ESTA ACCION ES PROPORCIONARLE AL USUARIO AJUSTES POR CONSUMO DE AGUA POTABLE | SOLUCIONES A USUARIOS ATENDIDAS | SE LE DA SOLUCION A USUARIOS A TRAVES DE AJUSTES POR LOS CONCEPTOS DE FUGA DE AGUA, PROMEDIOS ELEVADOS, ERROR LECTURA, RECARGOS, CONSUMO EXCESIVO, ERROR DE CAPTURA, ERROR EN MEDIDOR Y OTROS CARGOS (BONIFICACIONES A ADULTOS MAYORES, DISCAPACITADOS, JUBILADOS Y PENSIONADOS). | 300  | SOLUCIONES    | MENSUAL                | 285          | NO SE CUMPLIO LA META POR MENOR ASISTENCIA DE USUARIOS |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

nov-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                                | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO          |   |      |               |                        |              |  |
|-----------------|---|--------------------|--------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---------------------------------|---|------|---------------|------------------------|--------------|--|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                         |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE                          | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES  |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 308                | COORDINACIÓN DE BAJOS CONSUMOS | REALIZAR AJUSTES POR CONSUMO DE AGUA POTABLE EN ADEUDOS DE HASTA 24 MESES. | 100%          | 8.33%           | 90.21%               | LA META DE ESTA ACCION ES PROPORCIONARLE AL USUARIO AJUSTES POR CONSUMO DE AGUA POTABLE | SOLUCIONES A USUARIOS ATENDIDAS | SE LE DA SOLUCION A USUARIOS A TRAVES DE AJUSTES POR LOS CONCEPTOS DE FUGA DE AGUA, PROMEDIOS ELEVADOS, ERROR LECTURA, RECARGOS, CONSUMO EXCESIVO, ERROR DE CAPTURA, ERROR EN MEDIDOR Y OTROS CARGOS (BONIFICACIONES A ADULTOS MAYORES, DISCAPACITADOS, JUBILADOS Y PENSIONADOS). | 300  | SOLUCIONES    | MENSUAL                | 260          | NO SE CUMPLIO LA META POR MENOR ASISTENCIA DE USUARIOS |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

dic-19

**EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA**

**ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA**

**SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS**

**COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS**

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                                | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO          |   |      |               |                        |              |   |
|-----------------|---|--------------------|--------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---------------------------------|---|------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                         |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE                          | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 308                | COORDINACIÓN DE BAJOS CONSUMOS | REALIZAR AJUSTES POR CONSUMO DE AGUA POTABLE EN ADEUDOS DE HASTA 24 MESES. | 100%          | 8.33%           | 99.23%               | LA META DE ESTA ACCION ES PROPORCIONARLE AL USUARIO AJUSTES POR CONSUMO DE AGUA POTABLE | SOLUCIONES A USUARIOS ATENDIDAS | SE LE DA SOLUCION A USUARIOS A TRAVES DE AJUSTES POR LOS CONCEPTOS DE FUGA DE AGUA, PROMEDIOS ELEVADOS, ERROR LECTURA, RECARGOS, CONSUMO EXCESIVO, ERROR DE CAPTURA, ERROR EN MEDIDOR Y OTROS CARGOS (BONIFICACIONES A ADULTOS MAYORES, DISCAPACITADOS, JUBILADOS Y PENSIONADOS). | 300  | SOLUCIONES    | MENSUAL                | 325          | SE CUMPLIO CON LA META YA QUE HUBO MAYOR ASISTENCIA DE USUARIOS |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

oct-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                              | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                          |   |      |               |                        |              |   |
|-----------------|---|--------------------|------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|---|------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                       |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES                                       |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 305                | COORDINACIÓN DE CONTRATACIÓN | CONTRATACION POR SERVICIO DE AGUA  | 100%          | 8.33%           | 18.40%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE AGUA POTABLE | CONTRATOS POR SERVICIO E INSTALACION DE AGUA    | EL USUARIO CONTRATA EL SERVICIO DE AGUA                                     | 80   | CONTRATOS     | MENSUAL                | 26           | NO SE CUMPLIO CON LA META POR NO HABER CONTRATANTES |
|                 |   |                    |                              | CONTRATACION POR SERVICIO E INSTALACION DE DRENAJE                             | 100%          | 8.33%           | 36.70%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE DRENAJE      | CONTRATOS POR SERVICIO E INSTALACION DE DRENAJE | EL USUARIO CONTRATA EL SERVICIO DE DRENAJE                                  | 20   | CONTRATOS     | MENSUAL                | 9            | NO SE CUMPLIO CON LA META POR NO HABER CONTRATANTES |
|                 |   |                    |                              | CONTRATACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y MEDIDORES A FRACCIONADORES | 100%          | 8.33%           | 79.40%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOSA FRACCIONADORES              | CONTRATOS NUEVOS A FRACCIONADORES               | EL FRACCIONADOR CONTRATA LOS SERVICIOS (AGUA Y DRENAJE SANITARIO) Y MEDIDOR | 300  | CONTRATOS     | MENSUAL                | 394          |   |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

nov-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                              | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                          |   |      |               |                        |              |   |
|-----------------|---|--------------------|------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|---|------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                       |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES                                       |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 305                | COORDINACIÓN DE CONTRATACIÓN | CONTRATACION POR SERVICIO DE AGUA  | 100%          | 8.33%           | 20.20%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE AGUA POTABLE | CONTRATOS POR SERVICIO E INSTALACION DE AGUA    | EL USUARIO CONTRATA EL SERVICIO DE AGUA                                     | 80   | CONTRATOS     | MENSUAL                | 17           | NO SE CUMPLIO CON LA META POR NO HABER CONTRATANTES |
|                 |   |                    |                              | CONTRATACION POR SERVICIO E INSTALACION DE DRENAJE                             | 100%          | 8.33%           | 39.60%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE DRENAJE      | CONTRATOS POR SERVICIO E INSTALACION DE DRENAJE | EL USUARIO CONTRATA EL SERVICIO DE DRENAJE                                  | 20   | CONTRATOS     | MENSUAL                | 7            | NO SE CUMPLIO CON LA META POR NO HABER CONTRATANTES |
|                 |   |                    |                              | CONTRATACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y MEDIDORES A FRACCIONADORES | 100%          | 8.33%           | 93.00%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOSA FRACCIONADORES              | CONTRATOS NUEVOS A FRACCIONADORES               | EL FRACCIONADOR CONTRATA LOS SERVICIOS (AGUA Y DRENAJE SANITARIO) Y MEDIDOR | 300  | CONTRATOS     | MENSUAL                | 489          |   |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

dic-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO  | UNIDAD RESPONSABLE |                              | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                        |   |      |               |                        |              |   |
|-----------------|---|--------------------|------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|---|------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |   | CLAVE              | NOMBRE                       |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 462             | Contribuir en la recaudación, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 305                | COORDINACIÓN DE CONTRATACIÓN | CONTRATACION POR SERVICIO DE AGUA  | 100%          | 8.33%           | 21.00%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE AGUA POTABLE | CONTRATOS POR SERVICIO E INSTACION DE AGUA    | EL USUARIO CONTRATA EL SERVICIO DE AGUA                                     | 80   | CONTRATOS     | MENSUAL                | 8            | NO SE CUMPLIO CON LA META POR NO HABER CONTRATANTES                               |
|                 |   |                    |                              | CONTRATACION POR SERVICIO E INSTALACION DE DRENAJE                             | 100%          | 8.33%           | 46.70%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE DRENAJE      | CONTRATOS POR SERVICIO E INSTACION DE DRENAJE | EL USUARIO CONTRATA EL SERVICIO DE DRENAJE                                  | 20   | CONTRATOS     | MENSUAL                | 17           | NO SE CUMPLIO CON LA META POR NO HABER CONTRATANTES                               |
|                 |   |                    |                              | CONTRATACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y MEDIDORES A FRACCIONADORES | 100%          | 8.33%           | 97.80%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE CONTRATOSA FRACCIONADORES              | CONTRATOS NUEVOS A FRACCIONADORES             | EL FRACCIONADOR CONTRATA LOS SERVICIOS (AGUA Y DRENAJE SANITARIO) Y MEDIDOR | 300  | CONTRATOS     | MENSUAL                | 171          | No se cumplio con la meta por contar con poca asistencia de nuevos Fraccionadores |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

oct-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO   | UNIDAD RESPONSABLE |   | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                            |   |      |               |                        |              |   |
|-----------------|--|--------------------|---|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|---|------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |  | CLAVE              | NOMBRE                                  |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 462             | Contribuir en la recaudación de cartera vencida, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 309                | COORDINACIÓN DE RECUPERACIÓN DE REZAGOS | RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE REALIZAR CONVENIOS A USUARIOS QUE PRESENTAN UN REZAGO DE 12 MESES EN ADELANTE.                                       | 100%          | 8.33%           | 34.80%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION Y REGULARIZACION DE LA CARTERA VENCIDA POR CONCEPTO DE ADEUDO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TRAVÉS DE CONVENIOS ACCESIBLES. | CONVENIOS POR CONCEPTO DE ADEUDOS DE AGUA POTABLE | SE FACILITA A LOS USUARIOS CONVENIOS ACCESIBLES A SUS POSIBILIDADES POR CONCEPTO DE ADEUDOS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE | 400  | CONVENIOS     | MENSUAL                | 112          | NO SE CUMPLIO LA META POR MENOR ASISTENCIA DE USUARIOS  |
|                 |  |                    |   | RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVÉS DE LIMITAR Y SUPRIMIR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO A LOS USUARIOS QUE PRESENTAN UN REZAGO EN SU CUENTA. | 100%          | 8.33%           | 0.00%                | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION Y REGULARIZACION DE LA CARTERA VENCIDA POR CONCEPTO DE ADEUDO A TRAVÉS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.           | CORTES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE               | SE IMPLEMENTARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TRAVES DE CORTES DRÁSTICOS A USUARIOS CON REZAGO.          | 800  | CORTES        | MENSUAL                | 0            | META NO CUMPLIDA YA QUE NO SE CUENTA CON CUADRILLAS PARA CORTES, YA QUE SE ENCUENTRAN TRABAJANDO EN EL ÁREA DE GRANJAS. |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

nov-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO   | UNIDAD RESPONSABLE |   | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                            |   |      |               |                        |              |   |
|-----------------|--|--------------------|---|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|---|------|---------------|------------------------|--------------|---|
|                 |  | CLAVE              | NOMBRE                                  |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES   |
| 462             | Contribuir en la recaudación de cartera vencida, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 309                | COORDINACIÓN DE RECUPERACIÓN DE REZAGOS | RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE REALIZAR CONVENIOS A USUARIOS QUE PRESENTAN UN REZAGO DE 12 MESES EN ADELANTE.                                       | 100%          | 8.33%           | 37.34%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION Y REGULARIZACION DE LA CARTERA VENCIDA POR CONCEPTO DE ADEUDO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TRAVÉS DE CONVENIOS ACCESIBLES. | CONVENIOS POR CONCEPTO DE ADEUDOS DE AGUA POTABLE | SE FACILITA A LOS USUARIOS CONVENIOS ACCESIBLES A SUS POSIBILIDADES POR CONCEPTO DE ADEUDOS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE | 400  | CONVENIOS     | MENSUAL                | 122          | NO SE CUMPLIO LA META POR MENOR ASISTENCIA DE USUARIOS  |
|                 |  |                    |   | RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVÉS DE LIMITAR Y SUPRIMIR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO A LOS USUARIOS QUE PRESENTAN UN REZAGO EN SU CUENTA. | 100%          | 8.33%           | 0.00%                | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION Y REGULARIZACION DE LA CARTERA VENCIDA POR CONCEPTO DE ADEUDO A TRAVÉS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.           | CORTES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE               | SE IMPLEMENTARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TRAVES DE CORTES DRÁSTICOS A USUARIOS CON REZAGO.          | 800  | CORTES        | MENSUAL                | 0            | META NO CUMPLIDA YA QUE NO SE CUENTA CON CUADRILLAS PARA CORTES, YA QUE SE ENCUENTRAN TRABAJANDO EN EL ÁREA DE GRANJAS. |



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019**  
**GERENCIA COMERCIAL**

dic-19

EJE RECTOR: 5 / REYNOSA PRODUCTIVA Y EMPRENDEDORA

ESTRATEGIA: W4 / CULTURA TRIBUTARIA

SUB EJE: 5.3 / ENFOQUE A RESULTADOS

COMPONENTE TRANSVERSAL: RENDICIÓN DE CUENTAS

| LÍNEA DE ACCIÓN | OBJETIVO   | UNIDAD RESPONSABLE |   | ACCIONES OPERATIVAS  | AVANCE FÍSICO |                 |                      |   | INDICADOR DE DESEMPEÑO                            |   |      |               |                        |              |  |
|-----------------|--|--------------------|---|--|---------------|-----------------|----------------------|---|---|---|------|---------------|------------------------|--------------|--|
|                 |  | CLAVE              | NOMBRE                                  |  | META ANUAL    | AVANCE ABSOLUTO | AVANCE %/ META ANUAL | COMENTARIOS   | NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | META | UNIDAD MEDIDA | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | VALOR ACTUAL | OBSERVACIONES  |
| 462             | Contribuir en la recaudación de cartera vencida, donde podamos incluir la capacidad de pago, que fortalezca los ingresos corrientes del organismo. | 309                | COORDINACIÓN DE RECUPERACIÓN DE REZAGOS | RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVES DE REALIZAR CONVENIOS A USUARIOS QUE PRESENTAN UN REZAGO DE 12 MESES EN ADELANTE.                                       | 100%          | 8.33%           | 39.42%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION Y REGULARIZACION DE LA CARTERA VENCIDA POR CONCEPTO DE ADEUDO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TRAVÉS DE CONVENIOS ACCESIBLES. | CONVENIOS POR CONCEPTO DE ADEUDOS DE AGUA POTABLE | SE FACILITA A LOS USUARIOS CONVENIOS ACCESIBLES A SUS POSIBILIDADES POR CONCEPTO DE ADEUDOS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE | 400  | CONVENIOS     | MENSUAL                | 100          | NO SE CUMPLIO LA META POR MENOR ASISTENCIA DE USUARIOS.                                |
|                 |  |                    |   | RECAUDACION DE INGRESOS A TRAVÉS DE LIMITAR Y SUPRIMIR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO A LOS USUARIOS QUE PRESENTAN UN REZAGO EN SU CUENTA. | 100%          | 8.33%           | 11.52%               | LA META DE ESTA ACCION ES LA RECAUDACION Y REGULARIZACION DE LA CARTERA VENCIDA POR CONCEPTO DE ADEUDO A TRAVÉS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.           | CORTES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE               | SE IMPLEMENTARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TRAVES DE CORTES DRÁSTICOS A USUARIOS CON REZAGO.          | 800  | CORTES        | MENSUAL                | 1,107        | META CUMPLIDA EN EL MES DE DICIEMBRE YA QUE SE NOS PROPORCIONO UNA CUADRILLA DE CORTES |