# RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

## Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

1er. Trimestre 2018

Periodo: Enero - Marzo

| No. | Nombre del Indicador | Periodicidad | Semaforización | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **AP 001** | **Administración y Gestión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.** | | | | |
| 1 | Porcentaje de cumplimiento de acuerdos de la Junta de Gobierno | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 100.00% | 0.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 2 | Porcentaje de recorridos de supervisión a obras concluidas. | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| **AP 005** | **Impulso a la Cultura del Agua.** | | | | |
| 1 | Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios proporcionados en agua potable y drenaje. | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 2 | Porcentaje de conocimiento de cultura del agua proporcionado | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 458.33% | 325.00% | 291.67% |
| | | | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación |
| 3 | Porcentaje de campañas realizadas para la cultura del pago de servicios. | Semestral | **1er .Semestre 2018** | | |
| | | | -% | | |
| | | | Fallo en la Planeación | | |
| 4 | Porcentaje de boletines de prensa realizados del SAPAC. | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 125.00% | 162.50% | 225.00% |
| | | | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación |
| 5 | Porcentaje de edición de revista digital del SAPAC. | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 6 | Porcentaje de monitoreo de prensa. | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 110.00% | 95.00% | 105.00% |
| | | | Fallo en la Planeación | Aceptable | Aceptable |
| 7 | Porcentaje de visitas guiadas al manantial el Túnel. | Mensual | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** |
| | | | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| | | | Critico | Critico | Critico |
| | | | **1er .Semestre 2018** | | |

# RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

## Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

1er. Trimestre 2018

Periodo: Enero - Marzo

| No. | Nombre del Indicador | Periodicidad | Semaforización | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Porcentaje de eventos realizados para promover el cuidado del agua | Semestral | 50.00% | | |
| | | | Critico | | |
| 9 | Porcentaje de recorridos guiados a la Casa Ecológica. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 0.00% | 0.00% | 8.33% |
| | | | Critico | Critico | Critico |

# RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

## Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

1er. Trimestre 2018

Periodo: Enero - Marzo

| No. | Nombre del Indicador | Periodicidad | Semaforización | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **AP 006 Información Pública y Transparencia.** | | | | | |
| 1 | Porcentaje de atención a las solicitudes de información pública recibidas. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 2 | Porcentaje de atención a recursos de revisión recibidos. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| **AP 007 Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua.** | | | | | |
| 1 | Porcentaje de ingresos recaudados. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 119.62% | 131.32% | 101.13% |
| | | | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Aceptable |
| 2 | Porcentaje de avance en el ejercicio del gasto corriente autorizado | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 96.60% | 124.65% | 171.08% |
| | | | Aceptable | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación |
| 3 | Proyecto de Presupuesto de Ingresos. | Anual | Anual 2018 | | |
| | | | 0.00% | | |
| 4 | Proyecto de Presupuesto de Egresos. | Anual | Anual 2018 | | |
| | | | 0.00% | | |
| 5 | Porcentaje de respaldos electrónicos realizados a la información que se genera en el Sistema Comercial del Organismo. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| **AP 008 Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua.** | | | | | |
| 1 | Porcentaje de fugas de agua potable reparadas reportadas por la ciudadanía. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 60.68% | 77.81% | 92.73% |
| | | | En Riesgo | En Riesgo | Aceptable |
| 2 | Servicios proporcionados de acuerdo al índice de límite permisible de calidad de potabilidad del agua. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 347 | 290 | 383 |
| | | | En Riesgo | En Riesgo | Aceptable |
| | Porcentaje de cumplimiento del programa | | Enero | Febrero | Marzo |

# RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

## Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

1er. Trimestre 2018

Periodo: Enero - Marzo

| No. | Nombre del Indicador | Periodicidad | Semaforización | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | de mantenimiento preventivo de los servicios de abastecimiento de agua. | Mensual | 100.00% Aceptable | 100.00% Aceptable | 100.00% Aceptable |

# RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

## Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

1er. Trimestre 2018

Periodo: Enero - Marzo

| No. | Nombre del Indicador | Periodicidad | Semaforización | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de los servicios de abastecimiento de agua. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 5 | Porcentaje de reportes ciudadanos atendidos en el CAT del SAPAC. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 6 | Porcentaje de análisis micro-biológicos realizados. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 70.83% | 95.83% | 116.67% |
| | | | En Riesgo | Aceptable | llo en la Planeaci |
| 7 | Porcentaje de fugas en la red de drenaje sanitario. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 8 | Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados en los equipos potabilizadores para el servicio de agua potable. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 9 | Porcentaje de mantenimientos correctivos realizados en los equipos potabilizadores para el servicio de agua potable. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

| AP 009 Construcción y Servicios Técnicos. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Porcentaje de incremento en la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio. (Tasa de Crecimiento) | Anual | Anual 2018 | | |
| | | | 199.27% | | |
| | | | Fallo en la Planeación | | |
| 2 | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de agua potable. (Tasa de Crecimiento) | Anual | Anual 2018 | | |
| | | | 8.23% | | |
| | | | Fallo en la Planeación | | |
| 3 | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de alcantarillado. (Tasa de Crecimiento) | Anual | Anual 2018 | | |
| | | | 6171.43% | | |
| | | | | | |
| 4 | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de saneamiento. (Tasa de Crecimiento) | Anual | Anual 2018 | | |
| | | | 0.00% | | |
| | | | Critico | | |
| 5 | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de conexiones domiciliarias de drenaje. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 6 | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de conexiones domiciliarias de drenaje. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 10.42% | 10.42% | 10.42% |
| | | | Critico | Critico | Critico |

# RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

## Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

1er. Trimestre 2018

Periodo: Enero - Marzo

| No. | Nombre del Indicador | Periodicidad | Semaforización | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 | Porcentaje de ejecución de obras de infraestructura hidráulica, alcantarillado y saneamiento. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 200.00% | 150.00% | 300.00% |
| | | | o en la Planeaıo en la Planeadllo en la Planeaci | | |
| 8 | Número de actualizaciones de la base de datos de los consumos energéticos de las instalaciones del SAPAC. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 1 | 1 | 1 |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 9 | Número de actualizaciones de la base de datos de las mediciones y parámetros hidráulicos de las diferentes fuentes de abastecimiento. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 1 | 1 | 1 |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 10 | Índice de atención de trámites en materia de Agua Potable | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 11 | Número de análisis de laboratorio de aguas residuales realizados en las descargas de las plantas tratadoras. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 1 | 1 | 1 |
| | | | Critico | Critico | Critico |
| 12 | Porcentaje de elaboración de estudios, proyectos y/0 presupuestos de infraestructura hidráulica. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

### AP 013 Construcción de obras para el abastecimiento de agua potable.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Porcentaje de cumplimiento del programa de obras de infraestructura hidráulica y de alcantarillado del SAPAC. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

### AP 010 Fortalecimiento al Sistema Comercial.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Porcentaje de atención a solicitudes de tomas domiciliarias de agua potable. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 2 | Número de morosos en el pago de los derechos de agua. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 1,476 | 1,495 | 1,521 |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

### AP 011 Gestión Jurídica.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Porcentaje de atención a consultas jurídicas de ciudadanos. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

# RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

## Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

1er. Trimestre 2018

Periodo: Enero - Marzo

| No. | Nombre del Indicador | Periodicidad | Semaforización | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Porcentaje de asesorías jurídicas a las Unidades Administrativas. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 3 | Porcentaje de atención a procedimientos administrativos y/o judiciales | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

| AP 012 Control Interno | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Porcentaje de auditorías y/o revisiones realizadas. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 2 | Porcentaje de atención a quejas y/o inconformidades de usuarios respecto del servicio del Organismo. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |
| 3 | Porcentaje de participación en actas de entrega recepción. | Mensual | Enero | Febrero | Marzo |
| | | | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| | | | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

**C.P. María Luisa López Sotelo**
Directora General del SAPAC

**Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta**
Encargado de la Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 1 |
| **Nombre del Proyecto:** | Administración y Gestión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado |
| **Clave del Proyecto:** | AP 001 |
| **Unidad Responsable:** | Oficina de la Dirección General del SAPAC |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de cumplimiento de acuerdos de la Junta de Gobierno. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de acuerdos cumplidos. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de acuerdos cumplidos | 100% | Acuerdos cumplidos / Total de acuerdos tomados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Secretaría técnica |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Acuerdos Toma | 7 | 0 | 3 | | | | | | | | | |
| Acuerdos Cump | 7 | 0 | 3 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 0.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador es derivado del seguimiento que se le da a los acuerdos contraídos en las sesiones de Junta de Gobierno, considerando cumplirlos en su totalidad.<br>Acuerdos cumplidos en 2016: 32; en 2017: 32; estimados en 2018: 32. |
| **Comentarios:** | Enero: Se llevó acabo Sesión Extraordinaria de la Junta de Gobierno 170ª de fecha 29 de enero de 2018, se aprobó la Cuenta Pública del Cuarto Trimestre y Anual 2017, se aprobó el Programa Anual de Auditoria 2018 y el Informe Anual del Comisario C. Ramiro Escobar Terrones, se probó el Calendario de Sesiones de la Junta de Gobierno para el año 2018., Acuerdos generados durante el desarrollo de la sesión son: La revisión a la información contenida en el estado financiero en las cuentas de balance de este Organismo derivada de la presentación del cierre del cuarto |

Lic. Leonel Hernández Gurrustieta
Secretario Técnico

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Administración y Gestión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado |
| **Clave del Proyecto:** | AP 001 |
| **Unidad Responsable:** | Oficina de la Dirección General del SAPAC |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de recorridos de supervisión a obras concluidas. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de obras supervisadas y concluidas. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de supervisión de obra concluida | 100% | Recorrido de supervisión de obras / total de obras concluidas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección General |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Obras Concluid | 1 | 2 | 5 | | | | | | | | | |
| Obras Supervis | 1 | 2 | 5 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador es derivado de los recorridos de supervisión que realizará el Presidente Municipal en conjunto con el Director General del Organismo a las obras que este Descentralizado realiza de acuerdo a la importancia de las obras, acciones y servicios, cuidando que den respuesta efectiva a las demandas de la sociedad.<br>Obras supervisadas en 2016: 54; en 2017: 54; estimadas en 2018: 54. |
| **Comentarios:** | Enero: Supervisión de obra en el circuito del Mercado Adolfo López Mateos. Febrero: Reunión con Director Técnico del SAPAC, el Coordinador General del SAPAC y personal de Obras Públicas para la autorización, coordinación de trabajos y equipamiento del pozo Lomas de la Selva. Recorrido al predio donde se instalara el pozo lomas de la selva. Reunión con CEAGUA para tratar temas de obra de ampliación de red para beneficiar a vecinos de la col. Jiquilpan; con el Director Técnico y el Coordinador General, ambos de |

Lic. Leonel Hernández Gurrustieta
Secretario Técnico

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **1** |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios proporcionados en agua potable y drenaje. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de satisfacción en las encuestas de los servicios proporcionados en agua potable y drenaje. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Calidad | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de satisfacción en servicio proporcionado | 100% | Numero de encuestas con calificación satisfactoria / Total de encuestas realizadas X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Las encuestas se encuentra en la Unidad en una carpeta para c |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | - | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 50 | 50 | 50 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador permite verificar la satisfacción de los usuarios que acuden al SAPAC a realizar algún trámite en donde se puede identificar claramente, las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas de cada área respecto de los servicios proporcionados.<br>Encuestas realizadas en 2016: 600; en 2017: 600; estimadas en 2018: 600. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Enero : Se cumplio la meta requerida.<br>Febrero: Se cumplio la meta requerida.<br>Marzo: Se cumplio la meta requerida. |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de conocimiento de cultura del agua proporcionado. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de pláticas impartidas para el conocimiento de cultura del agua. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de conocimiento de cultura del agua | 100% | Número de pláticas impartidas / Total de pláticas programadas X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| En la Unidad se encuetra un concentrado de las platicas que se |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | - | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 55 | 39 | 35 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 458.33% | 325.00% | 291.67% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Con este indicador se logra un mejor posicionamiento del Organismo al impulsar actividades relacionadas con la cultura del agua en torno a un problema mundial.<br>Platicas impartidas en 2016: 159; en 2017: 144; estimadas en 2018: 144. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Enero: Se tuvo la participación de 6 Primarias con 55 platicas.<br>Febrero: Se tuvo la participación de 11 Primarias con 28 platicas, 7 Jardines de Niños con 7 platicas, 3 Secundarias con 3 platicas y una Universidad con 1 platica.<br>Marzo: Se tuvo la participación de 14 Primarias con 25 platicas, 5 Jardines de niños con 6 platicas, 3 Secundarias con 3 platicas y una Preparatoria con 1 platica. |

Lic. Cynthia Marlselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

**Número de Indicador:** 3

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de campañas realizadas para la cultura del pago de servicios. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje del número de campañas realizadas en los diferentes medios de comunicación para la cultura del pago de servicios. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Semestral | Porcentaje de campaña de pago servicio | 100% | Número de campañas realizadas / Total de campañas programadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| La junta de gobierno acuerda y nos instruye a llevar a cabo la c |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 50.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 50.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1 | 0 | 0 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | -% | 0.00% | 0.00% | | | | | | | | | |
| Semáforo Mensual | Fallo en la Planeación | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |
| Lectura Selmestral | 1er Semestre 2018 | | | | -% | Fallo en la Planeación | 2do. Semestre 2018 | | | | 0.00% | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador tiene como objetivo la utilización de medios de comunicación para generar campañas que tienen fines específicos, tales como descuentos.<br>Campañas realizadas en 2016: 2; en 2017: 2; estimadas en 2018: 2. |
| **Comentarios:** | Enero: Se continuo con la campaña de pago por adelantado y descuento en recargos. |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 4 |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de boletines de prensa realizados del SAPAC. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de boletines de prensa realizados del SAPAC publicados en el Portal Web. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de boletín de prensa | 100% | Número de boletines realizados / Total de boletines programados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| La información se encuentra impresa en una carpeta en la Unic |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 10 | 13 | 18 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 125.00% | 162.50% | 225.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador permite dar cumplimiento a la comunicación externa a través de la difusión de los avances y proyectos del Organismo Descentralizado.<br>Boletines emitidos en 2016: 96; en 2017: 96; estimados en 2018: 96. |
| **Comentarios:** | Enero: Se supero la meta debido a que se tenia que informar a la ciudadania.<br>Febrero: Se supero la meta debido a la problemática de diversos pozos y se informo a la ciudadania.<br>Marzo: Se supero la meta requerida debido a la temporada de estiaje ya que se tenia que informar a la ciudadania. |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 5 |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de edición de revista digital del SAPAC. |
| **Interpretación** | Indica el número de revistas digitales publicadas en el Portal Web de SAPAC. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de edición de revista digital | 100% | No. de revistas digitales realizadas / Total de revistas digitales programadas X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| La información se encuentra digital en la Unidad. |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

| Calendarización programada 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| No. Absoluto: | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

| Avance realizado 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| No. Absoluto: | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador se sustenta en la necesidad que tiene el SAPAC de contar con medios de comunicación propios, la revista permite la difusión de cada una de las actividades que se realizan en torno a la dotación de los servicios que se otorgan.<br>Edición de revistas digitales en 2015: 12; en 2016: 12; en 2017: 12; estimadas en 2018: 12. |
| **Comentarios:** | Enero: Se cumplio la meta requerida.<br>Febrero: Se cumplio la meta requerida.<br>Marzo: Se cumplio la meta requerida |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
...o de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci...

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **6** |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de monitoreo de prensa. |
| **Interpretación** | Indica el número de monitoreos de prensa revisados en los medios de comunicación. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de Monitoreo de prensa | 100% | Número de monitoreos realizados / Total de monitoreos programados X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| La información se encuentra digital en la Unidad. |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 22 | 19 | 21 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 110.00% | 95.00% | 105.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Fallo en la Planeación | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador se lleva a cabo con el objetivo de medir el posicionamiento del Organismo Descentralizado en materia de medios de comunicación, así como el impacto que se genera a través de la información que envía el Organismo por la realización de obras y avances en materia de los servicios que presta realizando una síntesis de prensa al día.<br>Monitoreos realizados en 2016: 240; en 2017: 240: estimados en 2018: 240. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Enero: Dos más debido a los días habiles del mes.<br>Febrero : No se cumplio la meta requerida debido a que hubo un día festivo y son menos días en el mes.<br>Marzo: Uno más debido a los días habiles del mes. |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **7** |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de visitas guiadas al manantial el Túnel. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de visitas guiadas realizadas al manantial el Túnel. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de Visita guiada | 100% | Número de visitas realizadas / Total de visitas programadas X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| No hay información ya que no se han realizado visitas. |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Critico | Critico | Critico | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Con este indicador se complementan las actividades en torno a la cultura del agua, toda vez que permite a los asistentes observar de manera directa la captación y distribución del vital líquido.<br>Visitas guiadas realizadas en 2015: 78; en 2016: 156; en 2017: 80; estimadas en 2018: 120. |
| **Comentarios:** | Debido a las condiciones en que se encuentra su acceso, por motivo de las pasadas lluvias y los sismo, notificadas oportunamente a la superioridad, CONTINUAN SUSPENDIDOS LOS RECORRIDOS hasta subsanar las recomendaciones emitidas por la Dir. Gral. de Protección Civil Mpal., mediante oficio SSC/DGPC/RUM/04-2018 fechado el 02 de abril de 2018, consistente en realizar las reparaciones necesarias para salvaguardar la integridad física de los visitantes. |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **8** |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de eventos realizados para promover el cuidado del agua. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de eventos realizados con respecto a los eventos programados. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Semestral | Porcentaje de eventos | 100% | Número de eventos realizados / Total de eventos programados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| La información ya sean invitaciones, solicitudes de articulos qu |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Porcentaje:** | 0.00% | 0.00% | 50.00% | 0.00% | 0.00% | 50.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | 0.00% | 0.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| **Semáforo Mensual** | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |
| **Lectura Selmestral** | 1er Semestre 2018 | | | | 50.00% | Critico | 2do. Semestre 2018 | | | | 0.00% | Aceptable |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador permite el cumplimiento a las actividades que tiene encomendadas el Espacio de Cultura del Agua y Casa Ecológica, donde se tienen que generar diversos eventos acorde a fechas específicas, en el mes de marzo se realiza en Evento del Día Mundial del Agua y en el mes de junio el Evento del Día Mundial del Medio Ambiente.<br>Eventos realizados en 2015: 3; en 2016: 3; en 2017: 2; estimados en 2018: 2. |
| **Comentarios:** | Marzo: Se llevo a cabo el Día Mundial del Agua. |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **9** |
| **Nombre del Proyecto:** | Impulso a la Cultura del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 005 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de recorridos guiados a la Casa Ecológica. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de recorridos realizados. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de recorrido guiado | 100% | Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| En el área se encuentra un libro donde los visitantes registran s |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 8.33% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Critico | Critico | Critico | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador permite lograr el objetivo para lo cual fue creada la Casa Ecológica: la réplica del modelo a través de pláticas demostrativas que permitan conocer la viabilidad de tener una vida sustentable.<br>Recorridos realizados en 2016: 153; en 2017: 144; estimados en 2018: 144. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Enero: No se cumplio la meta requerida ya que no ha habido participación de la ciudadania.<br>Febrero : No se cumplio la meta requerida ya que no ha habido participación de la ciudadania. Marzo: Solo se tuvo un recorrido con estudiantes de la facultad e medicina de la UAEM, no obstante de las constantes invitaciones que el personal propueve para que asistan a conocerla. |

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.
ıo de la Unidad de Comunicación, Gestión Soci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **1** |
| **Nombre del Proyecto:** | Información Pública y Transparencia |
| **Clave del Proyecto:** | AP 006 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de atención a las solicitudes de información pública recibidas. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de solicitudes de información pública atendidas respecto del total de solicitudes recibidas de la ciudadanía. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de solicitud de información pública | 100% | Solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas x 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital, Sis |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Solicit. Recibida | 31 | 65 | 22 | | | | | | | | | |
| Solicit. Atendid | 31 | 65 | 22 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador es derivado de las solicitudes de información pública de particulares que se reciben a través del Sistema Infomex, acerca de la información que genera el Organismo en versión pública.<br>Se atenderán el 100% de las solicitudes.<br>Solicitudes atendidas en 2016: 32; en 2017: 168; estimadas en 2018: 168. |
| **Comentarios:** | |

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Información Pública y Transparencia |
| **Clave del Proyecto:** | AP 006 |
| **Unidad Responsable:** | Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de atención a recursos de revisión recibidos. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de los recursos de revisión atendidos. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de recurso de revisión | 100% | Número de recursos de inconformidad atendidos / Total de recursos de inconformidad recibidos x 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Archivos sección 2018 de la Unidad de Coordinación de Transp |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Recursos Recib | 19 | 23 | 29 | | | | | | | | | |
| Recursos Atend | 19 | 23 | 29 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador es derivado de los recursos de inconformidad que presenta la ciudadanía a las respuestas otorgadas en las solicitudes de información pública a través del Sistema Infomex.<br>Se atenderá el 100% de los recursos recibidos.<br>Recursos atendidos en 2015: 1; en 2016: 4; en 2017: 104; estimados en 2018: 104. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Recursos que se han atendido y respondido conforme a los requerimientos del Instituto Morelense de Información Pública (IMIPE), |

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
la Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **1** |
| **Nombre del Proyecto:** | Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 007 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Administración y Finanzas |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de ingresos recaudados. |
| **Interpretación** | Se refiere a la totalidad de los derechos de agua recaudados mensualmente. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Economía | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de ingreso recaudado | 100% | Monto efectivamente recaudado / Monto de ingresos programado X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Estado Analítico de Ingresos de los meses de enero, febrero y r |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 32,241,768.00 | 16,840,565.00 | 29,420,616.00 | 19,546,570.00 | 28,931,226.00 | 16,782,988.00 | 28,758,505.00 | 20,841,998.00 | 26,397,946.00 | 19,085,975.00 | 25,332,819.00 | 23,691,951.00 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 38,567,878.49 | 22,115,854.10 | 29,753,745.76 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 119.62% | 131.32% | 101.13% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Con este indicador se pretende medir el avance de la recaudación de los derechos de agua, en el año con relación a la Ley de Ingresos autorizada para el ejercicio 2018, sin embargo a fin de medir la recaudación en conjunto se sumarán a los derechos de agua el resto de los conceptos que integran la Ley de Ingresos autorizada para el ejercicio fiscal 2018.<br>Ingreso Recaudado en 2016: $318,894,260.59 en 2017: $307,902,063.61, estimado en 2018: $287, 872,927.00 |
| **Comentarios:** | En el mes de enero, el Ingreso Devengado de los Derechos de Agua y el resto de los conceptos de cobro señalados en la Ley de Ingresos 2018, ascendió a la cantidad de: $38,567,878.49 (Treinta y Ocho Millones Quinientos Sesenta y Siete Mil Ochocientos Setenta y Ocho Pesos 49/100 M.N.), para el mes de febrero el Ingreso Devengado de los Derechos de Agua y el resto de los conceptos de cobro señalados en la Ley de Ingresos 2018, registró la cantidad de: $22,115,854.10 (Veintidós Millones Ciento Quince Mil Ochocientos cincuenta y Cuatro Pesos 10/100 M.N.) y para el mes de marzo, el Ingreso Devengado de los Derechos de Agua y el resto de los conceptos de cobro señalados en la Ley de |

C.P. Mónica San Martín Elizalde.
argada del Departamento de Recursos Financie

Lic. Felipe Iván Perez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 007 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Administración y Finanzas |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de avance en el ejercicio del gasto corriente autorizado. |
| **Interpretación** | Se refiere a la totalidad de recursos ejercidos mensualmente. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Economía | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje del ejercicio del gasto | 100% | Total de recursos ejercidos / Total de recursos programados x 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| estado Analítico del Presupuesto de Egresos por Objeto del Ga |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 22,865,980.00 | 23,715,448.00 | 22,787,478.00 | 23,453,310.00 | 27,325,693.00 | 23,291,471.00 | 22,961,965.00 | 23,708,316.00 | 22,555,113.00 | 27,860,375.00 | 22,828,372.00 | 24,519,406.00 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 22,087,830.99 | 29,562,123.13 | 38,984,461.47 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 96.60% | 124.65% | 171.08% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Con este indicador se pretende medir el avance de los recursos ejercidos en el año con relación al presupuesto autorizado anual de gasto corriente.<br>Recurso ejercido en 2016:$346,862,160.82, en 2017: $392,470,276.11, estimado en 2018:; $287,872,927.00 |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Para el mes de enero, el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del SAPAC, suma la cantidad de: $22,087,830.99 (Veintidós Millones Ochenta y Siete Mil Ochocientos Treinta Pesos 99/100 M.N.). En el mes de febrero, el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del SAPAC, se integra por la cantidad de: $29,562,123.13 (Veintinueve Millones Quinientos Sesenta y Dos Mil Ciento Veintitrés Pesos 13/100 M.N.) y para el mes de marzo, el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del Descentralizado suma la cantidad de: $38,984,461.47 (Treinta y Ocho Millones Novecientos Ochenta y Cuatro Mil Cuatrocientos Sesenta y Un Pesos 47/100 M.N.) |

C.P. Mónica San Martín Elizalde.
argada del Departamento de Recursos Financie

Lic. Felipe Iván Perez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **3** |
| **Nombre del Proyecto:** | Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 007 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Administración y Finanzas |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Proyecto de Presupuesto de Ingresos. |
| **Interpretación:** | Integración y consolidación del proyecto de ingresos de las unidades administrativas del SAPAC. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Anual | Proyecto presupuesto de ingresos | 1 | Proyecto de presupuesto de ingresos elaborado |

| Fuente de Información |
|---|
| Proyecto Ley de Ingresos del Sistema de Agua Potable y Alcant |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| 1 | 1 | 1 | 1 |

| Calendarización programada 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

| Avance realizado 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| No. Absoluto: | | | | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | | | | | | | | | | | | |
| Semáforo Mensual | | | | | | | | | | | | |
| Lectura Anual | | | | | | | | | | | 0.00% | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Proyecto de ingresos de las Unidades Administrativas del SAPAC generadoras de los conceptos de pagos de derechos correspondientes, valorando el comportamiento histórico real. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Programado para realizarse en el mes de Septiembre 2018. |

C.P. Mónica San Martín Elizalde.
argada del Departamento de Recursos Financie

Lic. Felipe Iván Perez Caspeta
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **4** |
| **Nombre del Proyecto:** | Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 007 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Administración y Finanzas |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Proyecto de Presupuesto de Egresos. |
| **Interpretación:** | Integración y consolidación del proyecto de egresos de las unidades administrativas que conforman el SAPAC. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Anual | Proyecto presupuesto de egresos | 1 | Proyecto de presupuesto de egresos elaborado |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Proyecto del Presupuesto de Egresos del Sistema de Agua Pota |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| 1 | 1 | 1 | 1 |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Porcentaje:** | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | | | | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | | | | | | | | | | | | |
| **Semáforo Mensual** | | | | | | | | | | | | |
| **Lectura Anual** | | | | | | | | | | | 0.00% | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Proyecto de egresos de las Unidades Administrativas que conforman el SAPAC, valorando el comportamiento histórico y necesidades reales. |
| **Comentarios:** | Programado para realizarse en el mes de Septiembre 2018. |

C.P. Mónica San Martín Elizalde.
ɜrgada del Departamento de Recursos Financie

Lic. Felipe Iván Perez Caspeta
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 5 |
| **Nombre del Proyecto:** | Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 007 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Administración y Finanzas |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de respaldos electrónicos realizados a la información que se genera en el Sistema Comercial del Organismo. |
| **Interpretación** | Se refiere a los respaldos en archivos electrónicos de la información que se genera en el Sistema Comercial del Organismo. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de respaldo electrónico | 100% | Número de respaldos realizados al sistema comercial / total de respaldos programados X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Servidor o "Host"(Hardware) ubicado en el Departamento de I |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 31 | 28 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 31 | 28 | 31 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador propone utilizar un formato que permite preservar la información electrónica de una forma más sencilla, identificando el tipo de información bibliográfica e institucional.<br>Respaldos realizados 2016: 366; en 2017: 366; estimados en 2018: 365. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | De acuerdo a la programación 2018, en el mes de enero se realizaron 31 respaldos, en el mes de febrero se efectuaron 28 respaldos y para el mes de marzo se realizaron 31 respaldos, en archivos electrónicos de la información que se genera en el Sistema Comercial del Organismo. |

P.A

Ing. Víctor Manuel Salgado Martínez.
Encargado del Departamento de Informática.

Lic. Felipe Iván Perez Caspeta
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **1** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de fugas de agua potable reparadas reportadas por la ciudadanía. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de fugas de agua potable reparadas. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de fuga de agua potable | 100% | Fugas de agua potable reparadas / Total de fugas de agua potable reportadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Oficina de Conservación y CAT |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 | 169 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fugas Reportad | 440 | 338 | 330 | | | | | | | | | |
| Fugas Reparad | 267 | 263 | 306 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 60.68% | 77.81% | 92.73% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | En Riesgo | En Riesgo | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se atenderán el 100% de las fugas reportadas en el mes.<br>Fugas atendidas en 2016: 2,218; en 2017: 2,028; estimadas en 2018: 2,028. |
| **Comentarios:** | |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iyán Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Servicios proporcionados de acuerdo al Índice de límite permisible de calidad de potabilidad del agua. |
| **Interpretación** | Indica la calidad del servicio proporcionado de acuerdo a los límites permisibles dictados en la Norma Oficial Mexicana 0.2 a 1.5 p.p.m. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficiencia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Servicios dentro del Límite permisible | 5,496 | Muestras fuera de norma / total de muestras realizadas x 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Departamento de Sanamiento y Calidad del Agua. |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 9,533 | 9,533 | 5,500 |

| Calendarización programada 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| No. Absoluto: | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 | 458 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

| Avance realizado 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| No. Absoluto: | 347 | 290 | 383 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 75.76% | 63.32% | 83.62% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | En Riesgo | En Riesgo | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se referirán sólo aquellas muestras que salen fuera de rango, de acuerdo a lo que establece la norma (NOM-127) la cual establece límites permisibles de calidad y los tratamientos de potabilización del agua para uso y consumo humano. Para el año 2018 se tomarán en cuenta los monitoreos que realiza el SAPAC. La meta es reducir el número de muestras que salgan fuera de especificación. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | El sentido de este indicador es descendente;sin embargo el semáforo mensual refiere, por ejemplo en febrero, que está en riesgo. |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **3** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de los servicios de abastecimiento de agua. |
| **Interpretación** | Indica el número de mantenimientos preventivos realizados. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje del programa de Mantenimiento Preventivo | 100% | Número de mantenimientos preventivos realizados / Total de acciones programadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Departamento de Mantenimiento |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 60 | 47 | 60 | 47 | 60 | 47 | 60 | 47 | 60 | 47 | 60 | 47 |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 60 | 47 | 60 | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| **Semaforo Mensual** | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se refiere a los mantenimientos de tipo preventivo en los sistemas de control de los equipos de bombeo.<br>Mantenimientos realizados en 2016: 378; en 2017: 642; estimados en 2018: 642. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **4** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento correctivo de los servicios de abastecimiento de agua. |
| **Interpretación** | Indica el número de mantenimientos correctivos realizados. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje del programa de Mantenimiento Correctivo | 100% | Número de mantenimientos correctivos realizados / Total de mantenimientos correctivos solicitados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Departamento de Mantenimiento. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mantto. Solicit** | 97 | 82 | 88 | | | | | | | | | |
| **Mantto. Realiz** | 97 | 82 | 88 | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| **Semaforo Mensual** | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se refiere a los mantenimientos de tipo correctivo en los sistemas de control de los equipos de bombeo.<br>Mantenimientos realizados en 2016: 412; en 2017: 848; estimados en 2018: 720. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **5** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de reportes ciudadanos atendidos en el CAT del SAPAC. |
| **Interpretación** | Porcentaje de reportes ciudadanos recibidos y atendidos en el CAT. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de reporte atendido en CAT | 100% | Reportes atendidos / Total de reportes recibidos X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Coordinación de Atención Teléfonica |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 | 3,433 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reportes Recib | 3,401 | 3,752 | 5,370 | | | | | | | | | |
| Reportes Atend | 3,401 | 3,752 | 5,370 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se refiere no sólo a la atención del total de reportes recibidos, sino además al seguimiento personalizado en la Coordinación de Atención Telefónica, así como la vinculación con las diferentes áreas para acortar el tiempo de solución.<br>Reportes atendidos en 2015: 34,811; en 2016: 37,106; en 2017: 20,599; estimados en 2018: 41,196. |
| **Comentarios:** | |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **6** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de análisis micro-biológicos realizados. |
| **Interpretación** | Indica la cantidad de análisis realizados para asegurar la calidad del agua. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de análisis Micro-biológico | 100% | Número de muestras micro-biológicas realizadas / Total de muestras micro-biológicas programadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Departamento de Sanemiento y Calidad del Agua. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 68 | 92 | 112 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 70.83% | 95.83% | 116.67% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | En Riesgo | Aceptable | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Para el 2018 únicamente se consideraran los análisis que realiza el SAPAC. Estos estudios garantizan que el agua que se suministra es apta para consumo humano.<br>Análisis realizados en 2015: 14,400; en 2016: 14,400; en 2017: 7,200; estimados en 2018:1,152. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Durante el mes de marzo se excede el número programado debido a reportes que se atienden por supuestas contaminaciones. |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **7** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de fugas en la red de drenaje sanitario. |
| **Interpretación** | Indica las fugas en la red de drenaje sanitario reparadas. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de fugas en red de drenaje sanitario | 100% | Fugas en la red de alcantarillado reparadas / Total de fugas en la red de alcantarillado reportadas X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Departamento de Saneamiento y Calidad del Agua y CAT. |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 29 | 29 | 29 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fugas Reportad | 35 | 36 | 66 | | | | | | | | | |
| Fugas Reparad | 35 | 36 | 66 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se atenderán el 100% de las fugas que se presenten en la red de drenaje sanitario.<br>Fugas reparadas en 2016: 122; en 2017: 352; estimadas en 2018: 352. |
| **Comentarios:** | |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **8** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados en los equipos potabilizadores para el servicio de agua potable. |
| **Interpretación** | Indica las acciones preventivas realizadas en los equipos potabilizadores para garantizar la calidad del agua. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de Mantenimiento Preventivo | 100% | Número de mantenimientos preventivos realizados / Total de mantenimientos preventivos programados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Departamento de Sanemiento y Calidad del Agua. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 22 | 22 | 22 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se dará mantenimiento de carácter preventivo a los equipos potabilizadores (cloradores), a fin de mantener la calidad del servicio proporcionado de acuerdo a los estándares establecidos en las correspondientes Normas Oficiales Mexicanas.<br>Mantenimientos realizados en 2016: 264; en 2017: 264; estimados en 2018: 264. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **9** |
| **Nombre del Proyecto:** | Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua |
| **Clave del Proyecto:** | AP 008 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección de Operación |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de mantenimientos correctivos realizados en los equipos potabilizadores para el servicio de agua potable. |
| **Interpretación** | Indica las acciones correctivas realizadas en los equipos potabilizadores para garantizar la calidad del agua. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de Mantenimiento Correctivo | 100% | Número de mantenimientos correctivos realizados / Total de mantenimientos correctivos solicitados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Departamento de Saneamiento y Calidad del Agua. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 | 45 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fugas Reportad | 59 | 65 | 46 | | | | | | | | | |
| Fugas Reparad | 59 | 65 | 46 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se refiere a las acciones de tipo correctivo en los sistemas de control de los equipos potabilizadores para el servicio de agua potable. Mantenimientos realizados en 2015: 575; en 2016: 608; en 2017: 591; estimados en 2018: 540. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Este indicador se refiere a los mantenimientos correctivos en los equipos de cloración; sin embargo en la tabla del avance no coincide con los conceptos que allí se señalan. |

C. José Pérez Flores
argado de Despacho de la Dirección de Operac

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **1** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de incremento en la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio. |
| **Interpretación:** | Este indicador muestra el incremento o decremento en la cobertura de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio de Cuernavaca con respecto al año anterior. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Anual | Porcentaje de Cobertura | 2.00% | Cobertura del 2018 / cobertura en el 2017 -1 X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | - | - | 3.00% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.00% |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pob. Beneficiad | 0 | 1,546 | 2,025 | | | | | | | | | |
| Pob. Beneficiad | 6,662 | 1,377 | 2,648 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | -% | -10.93% | 30.77% | | | | | | | | | |
| Semáforo Mensual | Fallo en la Planeación | Critico | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |
| Lectura Anual | | | | | | | | | | | 199.27% | Fallo en la Planeación |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Considerando que el número total de habitantes en el municipio es de 365,168 en el año 2015, el objetivo es incrementar la cobertura para el año 2018 en un 2.00% con respecto a los incrementos de los años 2016 y 2017.<br>Habitantes que tienen cobertura en 2016: 365,168 en 2017: 376,123 estimado en 2018: 383,645 |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | En este mes se realizaron 6 obras. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de agua potable. |
| **Interpretación:** | Este indicador muestra el porcentaje de la población que cuenta con el servicio hasta la entrada de su domicilio. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Anual | Porcentaje de población beneficiada con agua potable | 2.00% | Población beneficiada / total de la población del municipio de Cuernavaca que cuenta con los servicios de agua potable * 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | - | - | 3.00% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.00% |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pob. Beneficiad | 0 | 1,546 | 2,025 | | | | | | | | | |
| Pob. Beneficiad | 140 | 1,077 | 2,648 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | -% | -30.34% | 30.77% | | | | | | | | | |
| Semáforo Mensual | Fallo en la Planeación | Critico | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |
| Lectura Anual | | | | | | | | | | | 8.23% | Fallo en la Planeación |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Considerando que el número de habitantes en el municipio es de 365,168, el objetivo es incrementar el beneficio a los habitantes durante el año 2018 en un 2.00%, el número total de habitantes objetivo en el incremento de la cobertura del servicio de agua potable es de 7,522 habitantes a los que se les otorgará el servicio.<br>Habitantes beneficiados en 2016: 365,168 en 2017: 376,123 estimados en 2018: 383,645 |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Durante el mes de enero se beneficiaron 2,025 habitantes. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 3 |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de alcantarillado |
| **Interpretación:** | Este indicador muestra el porcentaje de la población que cuenta con el servicio hasta la entrada de su domicilio. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Anual | Porcentaje de población beneficiada con alcantarillado | 2.00% | Población beneficiada / total de la población del municipio de Cuernavaca que cuenta con los servicios de alcantarillado* 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | - | - | 3.00% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.00% |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pob. Beneficiac | 0 | 0 | 140 | | | | | | | | | |
| Pob. Beneficiac | 6,522 | 300 | 1,958 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | -% | -% | 1298.57% | | | | | | | | | |
| Semáforo Mensual | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |
| Lectura Anual | | | | | | | | | | | 6171.43% | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Considerando que el número de habitantes en el municipio es de 365,168, el objetivo es incrementar el beneficio a los habitantes durante el año 2018 en un 2.00%, el número total de habitantes objetivo en el incremento de la cobertura del servicio de alcantarillado es de 7,522 habitantes a los que se les otorgará el servicio.<br>Habitantes beneficiados en 2016: 365,168 en 2017: 376,123 estimados en 2018: 383,645 |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Durante el mes de enero se beneficiaron 1,958 habitantes. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **4** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de saneamiento. |
| **Interpretación:** | Este indicador muestra el porcentaje de la población que cuenta con el servicio hasta la entrada de su domicilio. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Anual | Porcentaje de población beneficiada con saneamiento | 2.00% | Población beneficiada / total de la población del municipio de Cuernavaca que cuenta con los servicios de saneamiento* 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | - | - | 3.00% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.00% |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pob. Beneficiac | 3,176 | 3,176 | 3,176 | | | | | | | | | |
| Pob. Beneficiac | 3,176 | 3,176 | 3,176 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 0.00% | 0.00% | 0.00% | | | | | | | | | |
| Semáforo Mensual | Critico | Critico | Critico | | | | | | | | | |
| Lectura Anual | | | | | | | | | | | 0.00% | Critico |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Considerando que el número de habitantes en el municipio es de 365,168, el objetivo es incrementar el beneficio a los habitantes durante el año 2018 en un 2.00%, el número total de habitantes objetivo en el incremento de la cobertura del servicio de alcantarillado es de 7,522 habitantes a los que se les otorgará el servicio.<br>Habitantes beneficiados en 2016: 365,168 en 2017: 376,123 estimados en 2018: 383,645 |
| **Comentarios:** | Población beneficiada con los servicios de saneamiento durante el mes de marzo. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 5 |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de conexiones domiciliarias de drenaje. |
| **Interpretación** | Este indicador muestra el porcentaje de la población que cuenta con el servicio hasta la entrada de su domicilio. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de población beneficiada con conexión domiciliaria | 100% | Número de trámites en materia de drenaje atendidos / Número de trámites en materia de drenaje recibidos * 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Dirección Técnica. |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

| Calendarización programada 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| No. Absoluto: | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

| Avance realizado 2018 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Trámites Recib | 9 | 10 | 8 | | | | | | | | | |
| Trámites Atend | 9 | 10 | 8 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se integra por los trámites recibidos por el Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales en materia de factibilidad de drenaje, conexión a drenaje, visto bueno de canalización de obras y ampliación de red de drenaje sanitario. Se estima beneficiar a 204 habitantes para el año 2018 tomando como línea base el dato de 365,168 habitantes del municipio de Cuernavaca.<br>Habitantes beneficiados en 2016: 150; en 2017: 204; estimados en 2018: 204. |
| **Comentarios:** | Durante el mes de enero se recibieron 8 trámites. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

**Número de Indicador:** 6

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de saneamiento de aguas residuales. |
| **Interpretación** | Metros cúbicos de aguas residuales tratadas en las plantas de tratamiento. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de saneamiento | 100% | Metros cúbicos de aguas residuales tratadas / total de metros cúbicos de las plantas de tratamiento *100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,800 | 122,803 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 12,800 | 12,800 | 12,800 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 10.42% | 10.42% | 10.42% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Critico | Critico | Critico | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se integra por los metros cúbicos de aguas residuales tratados en las plantas de tratamiento operadas por el Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales. Visto Bueno del sistema de tratamiento de aguas residuales.<br>Metros cúbicos tratados en 2015: 1,444,568 en 2016: 1,459,013 en 2017: 1,473,603 estimados en 2018: 1,473,603 |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Mes con mes se hace el informe conforme a los análisis del agua tratada de las plantas. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

**Número de Indicador:** 7

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de ejecución de obras de infraestructura hidráulica, alcantarillado y saneamiento. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de ejecución de obras de infraestructura hidráulica y de alcantarillado ejecutadas. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de ejecución de Obra | 100% | Número de obras ejecutadas / Total de obras programadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 4 | 3 | 6 | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | 200.00% | 150.00% | 300.00% | | | | | | | | | |
| **Semaforo Mensual** | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | Fallo en la Planeación | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se integra por las obras solicitadas por particulares, mismas que son ejecutadas por el Departamento de Construcción. Se estima ejecutar un acumulado anual de 30 obras para 2018.<br>Obras realizadas en 2016: 35 en 2017: 33 estimadas en 2018: 30. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Se realizaron 6 obras durante el mes. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

CUERNAVACA
ESTAMOS CONTIGO

# Ficha técnica del Indicador 2018

SAPAC ESTAMOS CONTIGO

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 8 |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Número de actualizaciones de la base de datos de los consumos energéticos de las instalaciones del SAPAC. |
| **Interpretación** | Indica el número de actualizaciones mensuales que se realiza a la base de datos que integra a todas las instalaciones del SAPAC, que cuenten con servicio de energía eléctrica. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Actualización de consumo energético | 12 | Número de actualizaciones mensuales de la base de datos de los consumos energéticos |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 12 | 12 | 12 |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Consiste en la actualización de los datos registrados mensualmente, por todas y cada una de las instalaciones del SAPAC, que cuentan con servicio de energía eléctrica. Actualmente se cuenta con 117 números de servicio por los cuales se emiten facturaciones mensuales por consumo de energía eléctrica. Indicador a cargo del Departamento de Planeación. |
| **Comentarios:** | Se actualizó la base de datos de los consumos energétcos de las instalaciones del SAPAC. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

**Número de Indicador:** 9

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Número de actualizaciones de la base de datos de las mediciones y parámetros hidráulicos de las diferentes fuentes de abastecimiento. |
| **Interpretación** | Indica el número de actualizaciones de la base de datos de las mediciones y parámetros hidráulicos de las diferentes fuentes de abastecimiento. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Actualización de mediciones y parámetros hidráulicos | 12 | Número de actualizaciones de la base de datos de las mediciones y parámetros hidráulicos de las diferentes fuentes de abastecimiento |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 12 | 12 | 12 |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Consiste en actualizar en la base de datos registrados mensualmente, relativos a las mediciones y parámetros hidráulicos por cada una de las fuentes de abastecimiento. Actualmente se cuenta con un padrón de 88 fuentes en operación, de las cuales se pretende que semanalmente se visiten entre 22 y 23 captaciones para tomar los datos hidráulicos. Indicador a cargo del Departamento de Planeación. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Se actualizó la base de datos mensual relativo a las mediciones y parametros hidráulicos por cada una de las fuentes de abastecimiento. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

**Número de Indicador:** 10

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Índice de atención de trámites en materia de Agua Potable. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de atención de los trámites en materia de Agua Potable atendidos. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de atención de tramites | 100% | Número de trámites en materia de Agua Potable atendidos / Número de trámites en materia de Agua Potable recibidos * 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 8 | 8 | 9 | 8 | 8 | 9 | 8 | 8 | 10 | 8 | 8 | 10 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Trámites Recib | 13 | 10 | 8 | | | | | | | | | |
| Trámites Atend | 13 | 10 | 8 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se integra por los trámites recibidos por el Departamento de Estudios y Proyectos en materia Agua Potable relativos a factibilidad de agua potable, visto bueno de canalización de obras, actualización de carta de factibilidad, constancia para la prestación de servicios de agua potable a particulares, obra de cabeza de liga y ampliación de red de agua potable. Se estima atender un acumulado anual de 102 trámites para 2018. Trámites atendidos en 2015: 90; en 2016: 102; en 2017: 102; estimados en 2018: 102. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Durante el mes se atendieron 10 trámites. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **11** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Número de análisis de laboratorio de aguas residuales realizados en las descargas de las plantas tratadoras. |
| **Interpretación** | Indica el número de análisis de laboratorio de aguas residuales realizados en las descargas de las plantas tratadoras. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Análisis de laboratorio | 72 | Número de análisis de laboratorio de aguas residuales realizados en las descargas de las plantas tratadoras |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | - | - | 72 |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 16.67% | 16.67% | 16.67% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Critico | Critico | Critico | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se integra por los análisis de laboratorio de las aguas residuales de las plantas de tratamiento operadas por el Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales.<br>Análisis realizados en 2017: 72; estimados en 2018: 72. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Se realizó muestreo y análisis NOM-001 SEMARNAT-1996 para la PTAR de Ahuatlan y Arboledas Chipitlan. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **12** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción y Servicios Técnicos |
| **Clave del Proyecto:** | AP 009 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Tecnica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de elaboración de estudios, proyectos y/0 presupuestos de infraestructura hidráulica. |
| **Interpretación** | Indica el número de estudios, proyectos y presupuestos elaborados para el desarrollo y/o construcción de infraestructura hidráulica. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de Estudio, proyecto y/o presupuesto | 100% | Número de estudios, proyectos y presupuestos elaborados / Total de estudios, proyectos y presupuestos solicitados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección Técnica. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Solicitados** | 4 | 4 | 12 | | | | | | | | | |
| **Elaborados** | 4 | 4 | 12 | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| **Semaforo Mensual** | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se integra por los estudios, proyectos y/o presupuestos elaborados por el Departamento de Estudios y Proyectos para el Desarrollo y/o construcción de infraestructura hidráulica. Se estima elaborar para el 2018 un total de 36 estudios, proyectos y/o presupuestos. Estudios, proyectos y/o presupuestos elaborados en 2015: 30; en 2016: 31; en 2017: 33; estimados en 2018: 36 |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | Se realizaron 6 proyectos y 6 presupuestos en materia de agua potable. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
Unidad de Coordinación de Transparencia y A

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Nombre del Proyecto:** | Construcción de obras para el abastecimiento de agua potable |
| **Clave del Proyecto:** | AP 013 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Técnica |

**Número de Indicador:** 1

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de cumplimiento del programa de obras de infraestructura hidráulica y de alcantarillado del SAPAC. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de cumplimiento del programa de infraestructura hidráulica y de alcantarillado. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de cumplimiento de Obras | 100% | Número de obras ejecutadas / Total de obras programadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Dirección técnica |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | - | - | - |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Porcentaje:** | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | 0.00% | 0.00% | 0.00% | | | | | | | | | |
| **Semaforo Mensual** | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Se integra por las obras consideradas en el Programa Anual de Obras elaborado por el Departamento de Planeación, a ejecutarse mediante la gestión y obtención de recursos federales ante diversas instancias. Se estima ejecutar 9 obras con participación Federal, Estatal y/o Municipal. 2018: 9 obras estimadas. |
| **Comentarios:** | No hay avance por insuficiencia presupuestal. |

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Encargado de Despacho de la Dirección Técnica

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 1 |
| **Nombre del Proyecto:** | Fortalecimiento al Sistema Comercial |
| **Clave del Proyecto:** | AP 010 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Comercial |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de atención a solicitudes de tomas domiciliarias de agua potable. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de atención a solicitudes de tomas de agua potable. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ Estratégico | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de solicitudes de toma de agua | 100% | Número de tomas domiciliarias atendidas / Número de solicitudes de tomas domiciliarias realizadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Sistema AquaSIS |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 47 | 47 | 47 | 47 | 47 | 47 | 47 | 47 | 47 | 47 | 47 | 53 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Solicit. Recibid | 154 | 106 | 119 | | | | | | | | | |
| Solicit. Atendid | 154 | 106 | 119 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Atención en la disminución en el Índice de rezago en Vivienda.<br>Se pretende atender todas las solicitudes de tomas de agua potable.<br>Solicitudes de toma de agua atendidas en 2015: 686; en 2016: 563; en 2017: 486; estimados en 2018: 570 |
| **Comentarios:** | |

C. David Alejandro Torres Salgado.
Encargado de Despacho de la Dirección Comerci

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Fortalecimiento al Sistema Comercial |
| **Clave del Proyecto:** | AP 010 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Comercial |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Número de morosos en el pago de los derechos de agua. |
| **Interpretación** | Medición del número de usuarios incumplidos en el pago de los derechos de agua. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficiencia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Descendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Moroso | 19,450 | Número de usuarios incumplidos con el pago de derechos |

| Fuente de Información |
|---|
| Sistema AquaSIS |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 23,779 | 23,835 | 10,710 |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,620 | 1,630 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 1,476 | 1,495 | 1,521 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 91.11% | 92.28% | 93.89% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Permite medir la cartera vencida del Organismo Operador.<br>Morosos en 2015: 23,779; en 2016: 23,835; en 2017: 21,420; estimados en 2018: 19,450. |

| | |
|---|---|
| **Comentarios:** | |

C. David Alejandro Torres Salgado.
ıcargado de Despacho de la Dirección Comerci.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | 1 |
| **Nombre del Proyecto:** | Gestión Jurídica |
| **Clave del Proyecto:** | AP 011 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Jurídica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de atención a consultas jurídicas de ciudadanos. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de consultas de asesoría jurídica atendidas. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de consulta | 100% | Consultas atendidas / Total de consultas presentadas X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| N/A |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Consultas Pres | 5 | 7 | 4 | | | | | | | | | |
| Consultas Aten | 5 | 7 | 4 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador es para llevar un control interno de las consultas que realiza la ciudadanía, referente a dudas sobre los requisitos más elementales con los que deben cumplir, para llevar a cabo los diversos trámites que se realizan en este sistema y así brindar un servicio eficiente.<br>Consultas atendidas en 2015: 131; en 2016: 80; en 2017: 80; estimadas en 2018: 80. |
| **Comentarios:** | Mes de Enero 2018: Se presentaron y atendieron 5 consultas jurídicas de ciudadanos.<br>Mes de Febrero 2018: Se presentaron y atendieron 7 consultas jurídicas de ciudadanos.<br>Mes de Marzo 2018: Se presentaron y atendieron 4 consultas jurídicas de ciudadanos. |

Lic. Erendira Vázquez Domínguez.
Directora Jurídica del SAPAC.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Gestión Jurídica |
| **Clave del Proyecto:** | AP 011 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Jurídica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de asesorías jurídicas a las Unidades Administrativas. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de asesorías jurídicas atendidas respecto del total de asesorías jurídicas solicitadas. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de asesoría jurídica | 100% | Número de asesorías jurídicas atendidas / Total de asesorías jurídicas solicitadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| N/A |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Asesoría Solicit | 15 | 30 | 25 | | | | | | | | | |
| Asesoría Atend | 15 | 30 | 25 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador es para llevar una estadística y control de las consultas de tipo jurídico al interior del Organismo de las diversas Unidades adscritas a SAPAC, con la finalidad de que toda petición y procedimiento se apegue a las normas y legislaciones aplicables, en los que se vea beneficiado este Sistema y con ello evitar alguna responsabilidad para el mismo.<br>Asesorías atendidas en 2015: 56; en 2016: 93; en 2017: 93; estimadas en 2018: 93. |
| **Comentarios:** | Mes de Enero 2018: Se atendieron 15 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC.<br>Mes de Febrero 2018: Se atendieron 30 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC.<br>Mes de Marzo 2018: Se atendieron 25 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC. |

Lic. Eréndira Vázquez Domínguez.
Directora Jurídica del SAPAC.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

CUERNAVACA GOBIERNO MUNICIPAL | ESTAMOS CONTIGO

# Ficha técnica del Indicador 2018

SAPAC ESTAMOS CONTIGO

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **3** |
| **Nombre del Proyecto:** | Gestión Jurídica |
| **Clave del Proyecto:** | AP 011 |
| **Unidad Responsable:** | Dirección Jurídica |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de atención a procedimientos administrativos y/o judiciales. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de atención a procedimientos administrativos y/o judiciales atendidos al interior del Organismo. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de atención a Procedimientos | 100% | Número de procedimientos administrativos y/o judiciales atendidos / Total de procedimientos administrativos y/o judiciales presentados X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Las Notificaciones |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 10 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Asesoría Solicit | 22 | 15 | 23 | | | | | | | | | |
| Asesoría Atend | 22 | 15 | 23 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador es para llevar un control de todos los asuntos en los que esta Dirección Jurídica tiene intervención en la defensa de los interese del propio Organismo, ante los órganos Jurisdiccionales y Administrativos.<br>Procedimientos atendidos en 2015: 57; en 2016: 87; en 2017: 87; estimados en 2018: 87. |
| **Comentarios:** | Mes de Enero 2018: 22 Procedimientos atendidos (7 PROFECO, 2 DENUNCIA PENAL, 5 CDHE, 6 AMPARO, 2 JUICIOS DE NULIDAD).<br>Mes de Febrero 2018: 15 Procedimientos atendidos (7 PROFECO, 1 DENUNCIA PENAL, 1 CDHE, 3 AMPARO, 3 JUICIOS DE NULIDAD).<br>Mes de Marzo 2018: 23 Procedimientos atendidos (6 PROFECO, 3 LABORAL, 1 ORDINARIA MERCANTIL, 2 ORAL MERCANTIL, 4 DENUNCIA PENAL, 5 AMPARO, 2 CDHE). |

Lic. Eréndira Vázquez Domínguez.
Directora Jurídica del SAPAC.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **1** |
| **Nombre del Proyecto:** | Control Interno |
| **Clave del Proyecto:** | AP 012 |
| **Unidad Responsable:** | Comisaría |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de auditorías y/o revisiones realizadas. |
| **Interpretación** | Indica el número de auditorías y/o revisiones realizadas al Organismo. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de Auditoria y/o revisión | 100% | Número de auditorías y/o revisiones realizadas / Total de auditorías y/o revisiones programadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Programa Anual de Revisiones 2018. |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Porcentaje: | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 0.00% | 0.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Programadas | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | | |
| Realizadas | 0 | 1 | 0 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 0.00% | 100.00% | 0.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador permitirá revisar que las áreas del SAPAC den cumplimiento a la normatividad establecida para las funciones de cada una de ellas.<br>Auditorías y/o revisiones realizadas en 2015: 12; en 2016: 3; en 2017: 7; estimadas en 2018: 6. |
| **Comentarios:** | En el mes de febrero se dio inicio a la revision REV./01/2018 correspondiente al Programa Anual de Revisiones 2018. |

C. Ramiro Escobar Terrones.
Comisario del SAPAC.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **2** |
| **Nombre del Proyecto:** | Control Interno |
| **Clave del Proyecto:** | AP 012 |
| **Unidad Responsable:** | Comisaría |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de atención a quejas y/o inconformidades de usuarios respecto del servicio del Organismo. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de atención a quejas y/o inconformidades, respecto del total de quejas y/o inconformidades presentadas por el servicio que brinda el Organismo. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |

| Frecuencia de medición | Meta Anual 2018 | | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|---|
| | Unidad de medida | Cantidad | |
| Mensual | Porcentaje de Queja y/o inconformidad | 100% | Quejas y/o inconformidades atendidas / Total de quejas y/o inconformidades presentadas X 100 |

| Fuente de Información |
|---|
| Todas las quejas y/o inconformidades presentadas son en relac |

| Línea base | | | |
|---|---|---|---|
| *2014* | *2015* | *2016* | *2017* |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No. Absoluto: | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Quejas Present | 43 | 43 | 69 | | | | | | | | | |
| Quejas Atendid | 43 | 43 | 69 | | | | | | | | | |
| Porcentaje: | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| Semaforo Mensual | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador tiene el propósito de evaluar la atención y seguimiento de las quejas y/o inconformidades para incidir en la prevención, detección y tiempo de respuesta del servicio.<br>Quejas y/o inconformidades atendidas en 2015: 597; en 2016: 1,196; en 2017: 1,200; estimadas en 2018: 1,200 |
| **Comentarios:** | |

C. Ramiro Escobar Terrones.
Comisario del SAPAC.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y

# Ficha técnica del Indicador 2018

| | |
|---|---|
| **Programa:** | **OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.** |
| **Número de Indicador:** | **3** |
| **Nombre del Proyecto:** | Control Interno |
| **Clave del Proyecto:** | AP 012 |
| **Unidad Responsable:** | Comisaría |

| | |
|---|---|
| **Denominación:** | Porcentaje de participación en actas de entrega recepción. |
| **Interpretación** | Indica el porcentaje de participación en actas de entrega recepción, respecto de las convocatorias recibidas. |
| **Objetivo General:** | Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento. |

| **Dimensión:** | ☐ Eficacia | **Tipo de indicador:** | ☐ De Gestión | **Sentido del indicador:** | ☐ Ascendente |
|---|---|---|---|---|---|

| **Frecuencia de medición** | **Meta Anual 2018** | | **Fórmula de cálculo** |
|---|---|---|---|
| | **Unidad de medida** | **Cantidad** | |
| Mensual | Porcentaje de participación en Actas de Entrega-Recepción | 100% | Número de actas de entrega recepción atendidas / Total de actas convocadas X 100 |

| **Fuente de Información** |
|---|
| Formatos de entrega recepcion aplicables al área correspondie |

| **Línea base** | | | |
|---|---|---|---|
| ***2014*** | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** |
| - | 100% | 100% | 100% |

**Calendarización programada 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No. Absoluto:** | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |

**Avance realizado 2018**

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Actas Convocac** | 3 | 4 | 6 | | | | | | | | | |
| **Actas Atendida** | 3 | 4 | 6 | | | | | | | | | |
| **Porcentaje:** | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | | | | | |
| **Semaforo Mensual** | Aceptable | Aceptable | Aceptable | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | Este indicador tiene el propósito de dar fe y legalidad a los diferentes actos de entrega recepción, realizados por los funcionarios públicos del SAPAC, vigilando que se cumplen las normas y disposiciones de la materia.<br>Actas de entrega recepción atendidas en 2015: 39; en 2016: 47; en 2017: 21; estimadas en 2018: 45. |
| **Comentarios:** | |

C. Ramiro Escobar Terrones.
Comisario del SAPAC.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
a Unidad de Coordinación de Transparencia y