



## RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

2do. Trimestre 2018

Periodo: Abril - Junio

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	SemafORIZACIÓN		
<b>AP 001 Administración y Gestión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.</b>					
1	Porcentaje de cumplimiento de acuerdos de la Junta de Gobierno	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			0.00%	100.00%	0.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable
2	Porcentaje de recorridos de supervisión a obras concluidas.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			100.00%	100.00%	100.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable
<b>AP 005 Impulso a la Cultura del Agua.</b>					
1	Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios proporcionados en agua potable y drenaje.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			100.00%	100.00%	100.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable
2	Porcentaje de conocimiento de cultura del agua proporcionado	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			283.33%	308.33%	275.00%
			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	Abril	Mayo	Junio
			0.00%	0.00%	0.00%
			Critico	Critico	Critico
5	Porcentaje de edición de revista digital del SAPAC.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			0.00%	0.00%	0.00%
			Critico	Critico	Critico
6	Porcentaje de monitoreo de prensa.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			105.00%	110.00%	105.00%
			Acceptable	Fallo en la Planeación	Acceptable
7	Porcentaje de visitas guiadas al manantial el Túnel.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			0.00%	0.00%	0.00%
			Critico	Critico	Critico
8	Porcentaje de eventos realizados para promover el cuidado del agua	Semestral	1er. Semestre 2018		
			50.00%		
			Critico		
9	Porcentaje de recorridos guiados a la Casa Ecológica.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			8.33%	91.67%	50.00%
			Critico	Acceptable	Critico



## RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

2do. Trimestre 2018

Periodo: Abril - Junio

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semaforización		
-----	----------------------	--------------	----------------	--	--

### AP 006 Información Pública y Transparencia.

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Abril	Mayo	Junio
			1	Porcentaje de atención a las solicitudes de información pública recibidas.	Mensual
			Acceptable	Acceptable	Acceptable
2	Porcentaje de atención a recursos de revisión recibidos.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable

### AP 007 Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua.

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Abril	Mayo	Junio
			1	Porcentaje de ingresos recaudados.	Mensual
			o en la Planeaci	Acceptable	llo en la Planeaci
2	Porcentaje de avance en el ejercicio del gasto corriente autorizado	Mensual	121.67%	93.44%	110.74%
			o en la Planeaci	Acceptable	llo en la Planeaci
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	100.00%	100.00%	100.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable

### AP 008 Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua.

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Abril	Mayo	Junio
			1	Porcentaje de fugas de agua potable reparadas reportadas por la ciudadanía.	Mensual
			En Riesgo	En Riesgo	Critico
2	Servicios proporcionados de acuerdo al Índice de límite permisible de calidad de potabilidad del agua.	Mensual	479	681	592
			Acceptable	Critico	Critico
3	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de los servicios de abastecimiento de agua.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable



## RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

2do. Trimestre 2018

Periodo: Abril - Junio

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	SemafORIZACIÓN		
			Abril	Mayo	Junio
4	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento correctivo de los servicios de abastecimiento de agua.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
5	Porcentaje de reportes ciudadanos atendidos en el CAT del SAPAC.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
6	Porcentaje de análisis micro-biológicos realizados.	Mensual	107.29%	110.42%	75.00%
			Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	En Riesgo
7	Porcentaje de fugas en la red de drenaje sanitario.	Mensual	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	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	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		
			223.76%		
			Fallo en la Planeación		
2	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de agua potable. (Tasa de Crecimiento)	Anual	Anual 2018		
			15.85%		
			Fallo en la Planeación		
3	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de alcantarillado. (Tasa de Crecimiento)	Anual	Anual 2018		
			5830.63%		
			Fallo en la Planeación		
4	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de saneamiento. (Tasa de Crecimiento)	Anual	Anual 2018		
			0.00%		
			Crítico		
5	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de conexiones domiciliarias de drenaje.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
6	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de conexiones domiciliarias de drenaje.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			10.42%	10.42%	10.42%
			Crítico	Crítico	Crítico



## RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

2do. Trimestre 2018

Periodo: Abril - Junio

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semafización		
			Abril	Mayo	Junio
7	Porcentaje de ejecución de obras de infraestructura hidráulica, alcantarillado y saneamiento.	Mensual	200.00%	150.00%	200.00%
8	Número de actualizaciones de la base de datos de los consumos energéticos de las instalaciones del SAPAC.	Mensual	1	1	1
9	Número de actualizaciones de la base de datos de las mediciones y parámetros hidráulicos de las diferentes fuentes de abastecimiento.	Mensual	1	1	1
10	Índice de atención de trámites en materia de Agua Potable	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
11	Número de análisis de laboratorio de aguas residuales realizados en las descargas de las plantas tratadoras.	Mensual	1	1	1
12	Porcentaje de elaboración de estudios, proyectos y/O presupuestos de infraestructura hidráulica.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%

### 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	Abril	Mayo	Junio
			0.00%	0.00%	0.00%
			Aceptable	Aceptable	Critico

### AP 010 Fortalecimiento al Sistema Comercial.

1	Porcentaje de atención a solicitudes de tomas domiciliarias de agua potable.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
2	Número de morosos en el pago de los derechos de agua.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			1,512	1,574	1,497
			Aceptable	Aceptable	Aceptable

### AP 011 Gestión Jurídica.

1	Porcentaje de atención a consultas jurídicas de ciudadanos.	Mensual	Abril	Mayo	Junio
			100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable



## RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

2do. Trimestre 2018

Periodo: Abril - Junio

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semaforización		
			Abril	Mayo	Junio
2	Porcentaje de asesorías jurídicas a las Unidades Administrativas.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
3	Porcentaje de atención a procedimientos administrativos y/o judiciales	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable

### AP 012 Control Interno

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semaforización		
			Abril	Mayo	Junio
1	Porcentaje de auditorías y/o revisiones realizadas.	Mensual	100.00%	100.00%	0.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
2	Porcentaje de atención a quejas y/o inconformidades de usuarios respecto del servicio del Organismo.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
3	Porcentaje de participación en actas de entrega recepción.	Mensual	0.00%	100.00%	0.00%
			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**

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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
CARPETA No.43 ACTAS JUNTA DE GOBIERNO

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 Tomados	7	0	3	0	6	0						
Acuerdos Cumplidos	7	0	3	0	6	0						
Porcentaje:	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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.  
Acuerdos cumplidos en 2016: 32; en 2017: 32; estimados en 2018: 32.

**Comentarios:** Junio: No hubo sesiones de junta de gobierno.

Lic. Leonel Hernández Gurrustieta  
Secretario Técnico

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: **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**

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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
CARPETA ACTIVIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DIRECTOR 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	5	3	7						
Obras Supervis	1	2	5	5	3	7						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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.  
Obras supervisadas en 2016: 54; en 2017: 54; estimadas en 2018: 54.

**Comentarios:** Recorrido en conjunto con personal de la Dirección Técnica, Dirección de Operación y con personal de la SCT para inspeccionar hundimiento en paso express así como para determinar las causas del mismo, recorrido al Pozo Mascareño para revisar la infraestructura del mismo, su mantenimiento y conservación, se realiza recorrido junto con personal de la Dirección Técnica y de Operación del SAPAC, para atender el hundimiento en lomas de tzompante, para determinar las causas del mismo, así como determinar que este lugar ya tenía el antecedente de una fractura en un muro de contención ocasionada por el sismo del 19 de septiembre, visita al paso express respecto de un nuevo hundimiento registrado este día 13 de junio del presente, junto con personal de la dirección técnica y de operación del descentralizado, para determinar la causa del mismo, se apoya a SCT con una fuga de agua registrada como la posible causa del hundimiento en paso express, debido a que la SCT modificó una tubería que estaba a la altura del hundimiento; se determina que el hundimiento no se relaciona con ninguna fractura de tubería de agua potable o drenaje, sino que se debe a un escurrimiento pluvial ocasionado por el muro de contención construido por la sct en el paso express, Reunión de trabajo de protección contra riesgos sanitarios en seguimiento a las acciones realizadas sobre la problemática de la contaminación de los pozos noria ocoatepec y ocoatepec II, Reunión de trabajo en presidencia, sobre temas de jubilados y de los hundimientos en el paso express, para ratificar las causas de los mismos y el apoyo que se brinda a la SCT para encausar el escurrimiento pluvial, Reunión con secretario de gobierno, Lic. Ángel Colín López para dar retroalimentación respecto de las acciones tomadas en el socavón del paso express.

Lic. Leonel Hernández Gurrustieta  
Secretario Técnico

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

# Ficha técnica del Indicador 2018

**Programa:**

**OSP2: 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

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Calidad	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> Estratégico	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 encuentran en la Unidad en una carpeta para cuando sean requeridas

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	50	50	50						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

<b>Observaciones:</b>	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. Encuestas realizadas en 2016: 600; en 2017: 600; estimadas en 2018: 600.
-----------------------	---

<b>Comentarios:</b>	Avances abril: Se cumplió la meta requerida. Avances mayo: Se cumplió la meta requerida. Avances junio: Se cumplió la meta requerida
---------------------	--

  
 Lic. Cynthia Marisela Pérez Suero.  
 Encargada de Despacho de la Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura

  
 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: **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**

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 encuentra un concentrado de las pláticas que se realizan mensualmente en su carpeta correspondiente.

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	34	37	33						
Porcentaje:	458.33%	325.00%	291.67%	283.33%	308.33%	275.00%						
Semaforo Mensual	Fallo en la Planeación											

<b>Observaciones:</b>	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. Pláticas impartidas en 2016: 159; en 2017: 144; estimadas en 2018: 144.
-----------------------	--

<b>Comentarios:</b>	Avances abril: Se tuvo la participación de 13 Primarias con 25 pláticas, 5 Jardines de Niños con 5 pláticas, 3 Secundarias con 3 pláticas y una Preparatoria con 1 plática. Avances mayo: Se tuvo la participación de 8 Primarias con 27 pláticas, 4 Jardines de Niños con 6 pláticas y 4 Secundarias con 4 pláticas. Avances junio: Se tuvo la participación de 8 Primarias con 26 pláticas, 4 Jardines de niños con 7 pláticas.
---------------------	---

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.  
Encargada de Despacho de la Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura

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: **3**

Nombre del Proyecto: **Impulso a la Cultura del Agua**

Clave del Proyecto: **AP 005**

Unidad Responsable: **Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental**

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de Indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 campaña.

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	0	0	0						
Porcentaje:	-%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						
Lectura Semestral	1er Semestre 2018					-%	2do. Semestre 2018				0.00%	

<b>Observaciones:</b>	Este indicador tiene como objetivo la utilización de medios de comunicación para generar campañas que tienen fines específicos, tales como descuentos. Campañas realizadas en 2016: 2; en 2017: 2; estimadas en 2018: 2.
-----------------------	---

<b>Comentarios:</b>	
---------------------	--

Lic. Cynthia Mariselma Pérez Suero.  
Encargada de Despacho de la Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura

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: **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**

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 Unidad y digital.

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	0	0	0						
Porcentaje:	125.00%	162.50%	225.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
Semaforo Mensual	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Critico	Critico	Critico						

**Observaciones:** Este indicador permite dar cumplimiento a la comunicación externa a través de la difusión de los avances y proyectos del Organismo Descentralizado.  
Boletines emitidos en 2016: 96; en 2017: 96; estimados en 2018: 96.

**Comentarios:** Avances abril, mayo y junio: En cumplimiento al Artículo 98 fracción XXIII del código de Instituciones y Procedimientos Electorales para el Estado de Morelos, así como del Artículo 41, Base III, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; donde establecen que durante el tiempo que comprendan las Campañas Electorales Federales y Locales y hasta la conclusión de la respectiva jornada comicial, se deberá cumplir con la restricción de información difundida en los medios de comunicación social, de toda propaganda gubernamental, tanto de los poderes federales como de las entidades federativas, así como de los Municipios, de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México y

Lic. Cynthia Marisol Pérez Suero.  
Encargada de Despacho de la Unidad de  
Comunicación, Gestión Social y Cultura

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: 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

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de Indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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
<b>No. Absoluto:</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Porcentaje:</b>	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
<b>No. Absoluto:</b>	1	1	1	0	0	0						
<b>Porcentaje:</b>	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
<b>Semaforo Mensual</b>	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Crítico	Crítico	Crítico						

**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.  
 Edición de revistas digitales en 2015: 12; en 2016: 12; en 2017: 12; estimadas en 2018: 12.

**Comentarios:** Avances abril, mayo y junio: Estado de Morelos, así como del artículo 41, Base III, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; donde establecen que durante el tiempo que comprendan las campañas electorales federales y locales y hasta la conclusión de la respectiva jornada comicial, se deberá cumplir con la restricción de información difundida en los medios de comunicación social, de toda propaganda gubernamental, tanto de los poderes federales como de las entidades federativas, así como de los Municipios, de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México y cualquier otro ente público. Por tal motivo no se realizó la revista durante los meses antes mencionados.

Lic. Cynthia Marielina Pérez Suero.  
 Encargada de Despacho de la Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura

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:** 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%

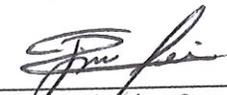
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	22	19	21	21	22	21						
Porcentaje:	110.00%	95.00%	105.00%	105.00%	110.00%	105.00%						
Semaforo Mensual	Fallo en la Planeación	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Fallo en la Planeación	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.  
 Monitoreos realizados en 2016: 240; en 2017: 240; estimados en 2018: 240.

**Comentarios:** Avances abril: Uno más debido a los días hábiles del mes.  
 Avances mayo: Dos más debido a los días hábiles del mes.  
 Avances junio: Uno más debido a los días hábiles del mes.

  
 Lic. Cynthia Marisol Pérez Suero.  
 Encargada de Despacho de la Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura

  
 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: 7**

**Nombre del Proyecto:**  
**Clave del Proyecto:**  
**Unidad Responsable:**

**Impulso a la Cultura del Agua**  
**AP 005**  
**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.

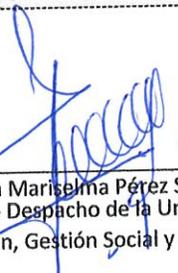
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	100%	100%	100%

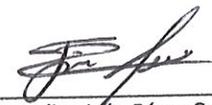
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	0	0	0	0	0	0						
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
Semaforo Mensual	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico						

**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.  
 Visitas guiadas realizadas en 2015: 78; en 2016: 156; en 2017: 80; estimadas en 2018: 120.

**Comentarios:** Avances abril, mayo y junio: De acuerdo a 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. Se mandaron los oficios DG.UCGS/00/825/2018, DG.UCGS/00/827/2018, DG.UCGS/00/828/2018, DG.UCGS/00/838/2018, donde se solicita la reparación de las indicaciones de Protección civil por lo cual aún se espera contestación de los antes mencionados.

  
 Lic. Cynthia Marisela Pérez Suero.  
 Encargada de Despacho de la Unidad de  
 Comunicación, Gestión Social y Cultura

  
 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: 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

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 artículos que se requieren se encuentra en un acarpeta en la Unidad.

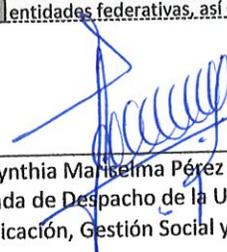
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	100%	100%	100%

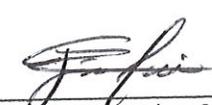
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Porcentaje:	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	0	0	1	0	0	0						
Porcentaje:	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
Semáforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Crítico						
Lectura Semestral	1er Semestre 2018					50.00%	Crítico	2do. Semestre 2018			0.00%	Aceptable

<b>Observaciones:</b>	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. Eventos realizados en 2015: 3; en 2016: 3; en 2017: 2; estimados en 2018: 2.
-----------------------	--

<b>Comentarios:</b>	Avances junio: No se llevo a cabo el evento del día Mundial del Medio Ambiente debido a que el Estado de Morelos, así como del artículo 41, Base III, apartado C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; donde establecen que durante el tiempo que comprendan las campañas electorales federales y locales y hasta la conclusión de la respectiva jornada comicial, se deberá cumplir con la restricción de información difundida en los medios de comunicación social, de toda propaganda gubernamental, tanto de los poderes federales como de las entidades federativas, así como de los Municipios, de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México y cualquier otro ente público. Por
---------------------	---

  
 Lic. Cynthia Marcelma Pérez Suero.  
 Encargada de Despacho de la Unidad de  
 Comunicación, Gestión Social y Cultura

  
 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: **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

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 su asistencia al recorrido.

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

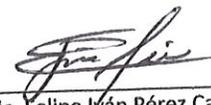
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>No. Absoluto:</b>	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
<b>Porcentaje:</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>No. Absoluto:</b>	0	0	1	1	11	6						
<b>Porcentaje:</b>	0.00%	0.00%	8.33%	8.33%	91.67%	50.00%						
<b>Semaforo Mensual</b>	Critico	Critico	Critico	Critico	Aceptable	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.  
 Recorridos realizados en 2016: 153; en 2017: 144; estimados en 2018: 144.

**Comentarios:** Avances abril: Se tuvo solo un recorrido con la Facultad de Medicina de la UAEM.  
 Avances mayo: Se tuvo la participación de 4 familias con 4 recorridos, 3 Primarias con 3 recorridos, 2 Jardines de Niños con 2 recorridos, 1 Preparatoria con un recorrido y una Universidad con un recorrido.  
 Avances junio: Se tuvo la participación de 4 familias con 4 recorridos y 2 Preparatorias con 2 recorridos.

  
 Lic. Cynthia Marisela Pérez Suero.  
 Encargada de Despacho de la Unidad de  
 Comunicación, Gestión Social y Cultura

  
 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:** Información Pública y Transparencia

**Clave del Proyecto:** AP 006

**Unidad Responsable:** Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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, Sistema Infomex, Morelos

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

Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>No. Absoluto:</b>	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
<b>Porcentaje:</b>	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
<b>Solicit. Recibida:</b>	31	65	22	34	11	13						
<b>Solicit. Atendida:</b>	31	65	22	34	11	13						
<b>Porcentaje:</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
<b>Semaforo Mensual</b>	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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. Se atenderán el 100% de las solicitudes. Solicitudes atendidas en 2016: 32; en 2017: 168; estimadas en 2018: 168.

**Comentarios:** Mes de Abril: Metas cumplidas de acuerdo al programa. Mes de Mayo: Metas cumplidas de acuerdo al programa. Mes de junio metas cumplidas de acuerdo al programa

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

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: **2**

Nombre del Proyecto: **Información Pública y Transparencia**

Clave del Proyecto: **AP 006**

Unidad Responsable: **Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital**

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 Transparencia y Archivo Digital

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	2	17	3						
Recursos Atend	19	23	29	2	17	3						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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. Se atenderá el 100% de los recursos recibidos. Recursos atendidos en 2015: 1; en 2016: 4; en 2017: 104; estimados en 2018: 104.

**Comentarios:** Mes de Abril: Metas cumplidas de acuerdo al programa. Mes de Mayo: Metas cumplidas de acuerdo al programa. Mes de junio metas cumplidas de acuerdo al programa

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

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:** Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua

**Clave del Proyecto:** AP 007

**Unidad Responsable:** Dirección de Administración y Finanzas

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Economía	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> Ascendente
-------------------	-----------------------------------	---------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

Frecuencia de medición	Meta Anual 2018		Fórmula de cálculo
	Unidad de medida	Cantidad	
Mensual	Porcentaje de ingreso recaudado	100%	$\frac{\text{Monto efectivamente recaudado}}{\text{Monto de ingresos programado}} \times 100$

Fuente de Información
Estado Analítico de Ingresos de los meses de 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
<b>No. Absoluto:</b>	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
<b>Porcentaje:</b>	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
<b>No. Absoluto:</b>	38,567,878.49	22,115,854.10	29,753,745.76	22,909,556.27	29,761,135.56	24,508,689.02						
<b>Porcentaje:</b>	119.62%	131.32%	101.13%	117.20%	102.87%	146.03%						
<b>Semaforo Mensual</b>	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Aceptable	Fallo en la Planeación	Aceptable	Fallo en la Planeación						

**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.  
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 abril, 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: \$22,909,556.27 (Veintidós Millones Novecientos Nueve Mil Quinientos Cincuenta y Seis Pesos 27/100 M.N.), para el mes de mayo 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: \$29,761,135.56 (Veintinueve Millones Setecientos Sesenta y Un Mil Ciento Treinta y Cinco 56/100 M.N.), en lo que respecta al Ingreso Devengado de los Derechos de Agua y el resto de los conceptos de cobro señalados en la Ley de Ingresos 2018, el mes de junio registra la...

  
C.P. Mónica San Martín Elizalde.  
Encargada del Departamento de Recursos Financieros.

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

X

# 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

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Economía	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 Gasto de los meses de 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
<b>No. Absoluto:</b>	22,087,830.99	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
<b>Porcentaje:</b>	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
<b>No. Absoluto:</b>	22,087,830.99	29,562,123.13	38,984,461.47	28,535,827.49	25,532,775.88	25,791,901.48						
<b>Porcentaje:</b>	96.60%	124.65%	171.08%	121.67%	93.44%	110.74%						
<b>Semaforo Mensual</b>	Aceptable	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Aceptable	Fallo en la Planeación						

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

<b>Comentarios:</b>	Para el mes de abril, el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del SAPAC, suma la cantidad de: \$28,535,827.49 (Veintiocho Millones Quinientos Treinta y Cinco Mil Ochocientos Veintisiete Pesos 49/100 M.N.). En el mes de mayo, el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del SAPAC, se integra por la cantidad de: \$25,532,775.88 (Veinticinco Millones Quinientos Treinta y Dos Mil Setecientos Setenta y Cinco Pesos 88/100 M.N.), en el mes de junio el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del SAPAC ascendió a la cantidad de: \$25,791,901.48 (Veinticinco Millones Setecientos Noventa y Un Mil Novecientos Un Pesos 48/100 M.N.).
---------------------	--

C.P. Mónica San Martín Elizalde.  
Encargada del Departamento de Recursos Financieros.

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:** 3

**Nombre del Proyecto:** Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua

**Clave del Proyecto:** AP 007

**Unidad Responsable:** Dirección de Administración y Finanzas

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

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
<b>No. Absoluto:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Porcentaje:</b>	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
<b>No. Absoluto:</b>	0	0	0	0	0							
<b>Porcentaje:</b>	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%							
<b>Semáforo Mensual</b>	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable							
<b>Lectura Anual</b>											0.00%	

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

<b>Comentarios:</b>	Programado para reportar avances en el mes de Septiembre 2018.
---------------------	--

  
 C.P. Mónica San Martín Elizalde.  
 Encargada del Departamento de Recursos  
 Financieros.

  
 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: 4**

**Nombre del Proyecto:** Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua

**Clave del Proyecto:** AP 007

**Unidad Responsable:** Dirección de Administración y Finanzas

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

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:	0	0	0	0	0	0						
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
Semáforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						
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 reportar avances en el mes de Septiembre 2018.

C.P. Mónica San Martín Elizalde.  
Encargada del Departamento de Recursos Financieros.

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

# Ficha técnica del Indicador 2018



**Programa:**

**OSP2: 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

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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 Informática, carpeta electrónica BACKUPS.

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

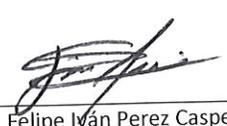
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	31	28	31	30	31	30						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

<b>Observaciones:</b>	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. Respaldos realizados 2016: 366; en 2017: 366; estimados en 2018: 365.
-----------------------	---

<b>Comentarios:</b>	De acuerdo a la programación 2018, en el mes de abril se realizaron 30 respaldos, en el mes de mayo se efectuaron 31 respaldos, en el mes de junio 30 respaldos, en archivos electrónicos de la información que se genera en el Sistema Comercial del Organismo.
---------------------	--

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

  
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:** Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua

**Clave del Proyecto:** AP 008

**Unidad Responsable:** Dirección de Operación

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> Estratégico	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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 Reportadas	440	338	330	452	611	608						
Fugas Reparadas	267	263	306	347	434	321						
Porcentaje:	60.68%	77.81%	92.73%	76.77%	71.03%	52.80%						
Semaforo Mensual	En Riesgo	En Riesgo	Aceptable	En Riesgo	En Riesgo	Critico						

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

<b>Comentarios:</b>	
---------------------	--

  
 C. José Pérez Flores  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

  
 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: **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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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	479	681	592						
Porcentaje:	75.76%	63.32%	83.62%	104.59%	148.69%	129.26%						
Semaforo Mensual	En Riesgo	En Riesgo	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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:** Cada una de las muestras fuera de rango que se registraron durante el mes de mayo, se atendió con oportunidad y se generó la actividad correctiva.

  
 C. José Pérez Flores  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

  
 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: **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:** 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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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	47	60	47						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

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

**Comentarios:**

  
 C. José Pérez Flores  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

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

# Ficha técnica del Indicador 2018



Proyecto: OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.

Número de Indicador: 14

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:	<input type="checkbox"/> Eficacia	Tipo de indicador:	<input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido del indicador:	<input type="checkbox"/> 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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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	101	90	84						
Mantto. Realiz.	97	82	88	101	90	84						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

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

Comentarios:

  
 C. José Pérez Flores  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

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

# Ficha técnica del Indicador 2018



**Objetivo:** OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.

**Nombre del Proyecto:** Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua

**Código del Proyecto:** AP 008

**Unidad de Operación:** 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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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

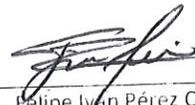
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433	3,433
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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	3,784	4,100	2,795						
Reportes Atenc	3,401	3,752	5,370	3,784	4,100	2,795						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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.  
Reportes atendidos en 2015: 34,811; en 2016: 37,106; en 2017: 20,599; estimados en 2018: 41,196.

**Comentarios:**

  
C. José Pérez Flores  
Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

  
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:	6
Nombre del Proyecto:	Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua		
Código del Proyecto:	AP 008		
Unidad Ejecutora:	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:	<input type="checkbox"/> Eficacia	Tipo de indicador:	<input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido del indicador:	<input type="checkbox"/> 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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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	103	106	72						
Porcentaje:	70.83%	95.83%	116.67%	107.29%	110.42%	75.00%						
Semaforo Mensual	En Riesgo	Aceptable	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	En Riesgo						

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. Análisis realizados en 2015: 14,400; en 2016: 14,400; en 2017: 7,200; estimados en 2018: 1,152.
----------------	--

Comentarios:	
--------------	--

  
 C. José Pérez Torres  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

  
 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: **7**

Nombre del Proyecto: **Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua**  
 Código del Proyecto: **AP 008**  
 Unidad Ejecutora: **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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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 Reportadas	35	36	66	50	64	81						
Fugas Reparadas	35	36	66	50	64	81						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

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

**Comentarios:**

  
 C. José Peraza Klotes  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

  
 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: **2**

Nombre del Proyecto: **Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua**

Clave del Proyecto: **AP 008**

Unidad Ejecutora: **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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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

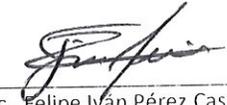
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	22	22	22	22	22	22						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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. Mantenimientos realizados en 2016: 264; en 2017: 264; estimados en 2018: 264.

**Comentarios:**

  
 C. José Pérez Flores  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

  
 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:	18
Nombre del Proyecto:	Operación y Mantenimiento de la Infraestructura, Saneamiento y Calidad del Agua		
Código del Proyecto:	AP 008		
Unidad Ejecutora:	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:	<input type="checkbox"/> Eficacia	Tipo de indicador:	<input type="checkbox"/> De Gestión	Sentido del indicador:	<input type="checkbox"/> 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
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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 Reportac	59	65	46	50	87	63						
Fugas Reparad	59	65	46	50	87	63						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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:	
--------------	--

  
 C. José Iván Flores  
 Encargado de Despacho de la Dirección de Operación.

  
 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:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, carpeta de Indicadores 2018 del Departamento de Construcción del SAPAC.

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. Benefic. 20:	0	1,546	2,025	20	20	0						
Pob. Benefic. 20:	6,662	1,377	2,648	385	380	239						
Porcentaje:	-%	-10.93%	30.77%	1825.00%	1800.00%	-%						
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación	Critico	Fallo en la Planeación									
Lectura Anual											223.76%	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.  
Habitantes que tienen cobertura en 2016: 365,168 en 2017: 376,123 estimado en 2018: 383,645

**Comentarios:** En este mes se realizaron 4 obras

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

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
Encargo 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:** 2

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, carpeta de Indicadores 2018 del Departamento de Construcción del SAPAC.

**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. Beneficiada	0	1,546	2,025	0	20	0						
Pob. Beneficiada	140	1,077	2,648	220	0	75						
Porcentaje:	-%	-30.34%	30.77%	-%	-100.00%	-%						
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación	Critico	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Critico	Fallo en la Planeación						
Lectura Anual											15.85%	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.  
 Habitantes beneficiados en 2016: 365,168 en 2017: 376,123 estimados en 2018: 383,645

**Comentarios:** Durante el mes se beneficiaron 75 habitantes

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

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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:** 3

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, carpeta de Indicadores 2018 del Departamento de Construcción del SAPAC.

**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	0	140	20	0	0						
Pob. Beneficiad	6,522	300	1,958	165	380	164						
Porcentaje:	-%	-%	1298.57%	725.00%	-%	-%						
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación											
LECTURA ANUAL											5830.63%	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 alcantarillado es de 7,522 habitantes a los que se les otorgará el servicio.  
 Habitantes beneficiados en 2016: 365,168 en 2017: 376,123 estimados en 2018: 383,645

**Comentarios:** Durante el mes se beneficiaron 164 habitantes.

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

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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:** 4

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, Departamento de Tratamiento de Agua Residual, Carpeta de Agenda de Desarrollo Municipal

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	3,176	3,176	3,176						
Pob. Beneficiac	3,176	3,176	3,176	3,176	3,176	3,176						
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
Semáforo Mensual	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico						
Lectura Anual											0.00%	Crítico

**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.  
 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.

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

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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:** 5

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, Departamento de Tratamiento de Agua Residual, Archivo digital de correspondencia 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:	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 Recibidos	9	10	8	13	13	5						
Trámites Atendidos	9	10	8	13	13	5						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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. Habitantes beneficiados en 2016: 150; en 2017: 204; estimados en 2018: 204.

**Comentarios:** Se realizaron 13 tramites en materia de agua potable.

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

  
 Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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:** 6

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, Departamento de Tratamiento de Agua Residual, Archivo digital de correspondencia 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:	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	12,800	12,800	12,800						
Porcentaje:	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%						
Semaforo Mensual	Critico	Critico	Critico	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.  
 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.  
 Encargo 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:** 7

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, Departamento de Construcción, carpeta de Indicadores 2018.

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

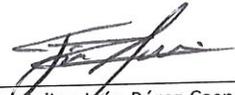
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	4	3	6	4	3	4						
Porcentaje:	200.00%	150.00%	300.00%	200.00%	150.00%	200.00%						
Semaforo Mensual	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.  
 Obras realizadas en 2016: 35 en 2017: 33 estimadas en 2018: 30.

**Comentarios:** Se realizaron 4 obras durante el mes.

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

  
 Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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:** 8

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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 cuentan 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, Departamento de Planeación, carpeta digital de Consumos energéticos 2018.

**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	1	1	1						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semáforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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 energéticos de las instalaciones del SAPAC.

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

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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:** 9

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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  Eficacia **Tipo de indicador:**  De Gestión  De Gestión **Sentido del indicador:**  Ascendente  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, Departamento de Planeación, carpeta digital de Ahorros 2018.

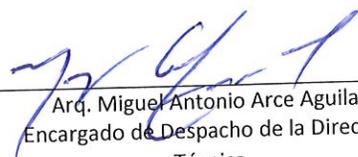
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	12	12	12

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	1	1	1						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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 de los consumos energéticos de las instalaciones del SAPAC.

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

  
 Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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: **10**

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos

**Clave del Proyecto:** AP 009

**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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, Departamento de Estudios y Proyectos, bitácora de tramites 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:	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 Recibidos	13	10	8	2	12	5						
Trámites Atendidos	13	10	8	2	12	5						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

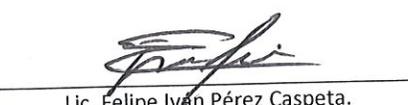
**Observaciones:**

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 5 trámites

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

  
Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
Encargo 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:** 11

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**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, Departamento de Tratamiento de agua residual, carpeta de análisis de agua 2018.

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	1	1	1						
Porcentaje:	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%						
Semaforo Mensual	Critico	Critico	Critico	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.  
 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,  
 Encargo 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:** 12

**Nombre del Proyecto:** Construcción y Servicios Técnicos  
**Clave del Proyecto:** AP 009  
**Unidad Responsable:** Dirección Técnica

**Denominación:** Porcentaje de elaboración de estudios, proyectos y/o 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, Departamento de Estudios y Proyectos, bitácora de tramites 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:	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	2	14	4						
Elaborados	4	4	12	2	14	4						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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 4 estudios, 4 proyectos y 4 presupuestos.

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

  
 Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.  
 Encargo 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.

**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  De Gestión  Ascendente

**Tipo de indicador:**  De Gestión  Ascendente

**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, Departamento de Planeación, carpeta de avances físicos de financieros 2018.

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	0	0	0						
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Critico						

**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  
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:** Fortalecimiento al Sistema Comercial

**Clave del Proyecto:** AP 010

**Unidad Responsable:** Dirección Comercial

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> Estratégico	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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

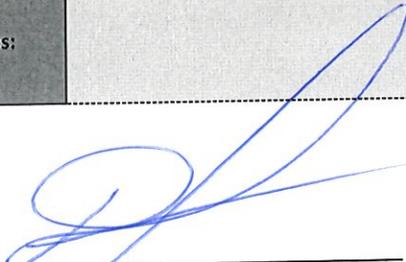
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	100%	100%	100%

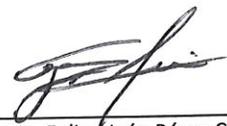
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>No. Absoluto:</b>	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	53
<b>Porcentaje:</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Solc. Recibid:</b>	154	106	119	159	158	18						
<b>Solc. Atendid:</b>	154	106	119	159	158	18						
<b>Porcentaje:</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
<b>Semaforo Mensual</b>	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

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

<b>Comentarios:</b>	
---------------------	--

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

  
 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:** 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

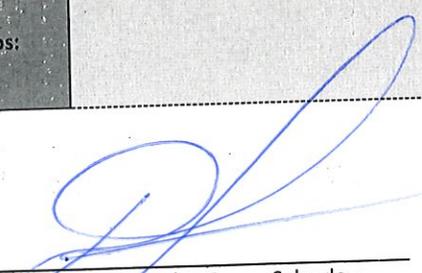
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	23,779	23,835	10,710

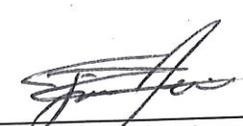
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	1,620	1,620	1,620	1,620	1,620	1,620	1,620	1,620	1,620	1,620	1,620	1,630
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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	1,512	1,574	1,497						
Porcentaje:	91.11%	92.28%	93.89%	93.33%	97.16%	92.41%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

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

**Comentarios:**

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

  
 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:** 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**  
 No se lleva registro físico y/o electrónico de las consultas jurídicas de ciudadanos, debido a que son atendidas en el momento de manera verbal.

Línea Base			
2014	2015	2016	2017
-	100%	100%	100%

**Calendarización programada 2018**

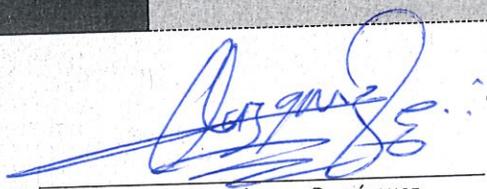
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

**Avance realizado 2018**

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Consultas Pres	5	7	4	5	3	7						
Consultas Aten	5	7	4	5	3	7						
Porcentajes:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual												

**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.  
 Consultas atendidas en 2015: 131; en 2016: 80; en 2017: 80; estimadas en 2018: 80.

**Comentarios:** Mes de Abril 2018: Se presentaron y atendieron 5 consultas jurídicas a ciudadanos.  
 Mes de Mayo 2018: Se presentaron y atendieron 3 consultas jurídicas a ciudadanos.  
 Mes de Junio 2018: Se presentaron y atendieron 7 consultas jurídicas a ciudadanos.



Lic. Eréndira Vázquez Domínguez.  
 Directora Jurídica 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:** 2

**Nombre del Proyecto:** Gestión Jurídica

**Clave del Proyecto:** AP 011

**Unidad Responsable:** Dirección Jurídica

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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**  
 No se lleva registro físico y/o electrónico de las consultas jurídicas a las Unidades Administrativas, debido a que la mayoría son atendidas en el momento de manera verbal, y algunas son solicitadas mediante oficios internos.

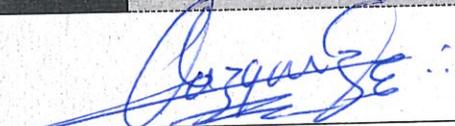
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	100%	100%	100%

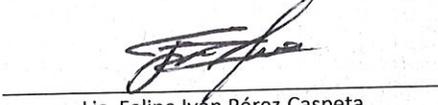
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	7	7	7	7	7	7	7	8	9	9	9	9
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asesoría Solicit	15	30	25	17	26	21						
Asesoría Atend	15	30	25	17	26	21						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	Verificar											

**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.  
 Asesorías atendidas en 2015: 56; en 2016: 93; en 2017: 93; estimadas en 2018: 93.

**Comentarios:** Mes de Abril 2018: Se atendieron 17 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC.  
 Mes de Mayo 2018: Se atendieron 26 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC.  
 Mes de Junio 2018: Se atendieron 21 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC.

  
 Lic. Eréndira Vázquez Domínguez.  
 Directora Jurídica 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:** 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 que obran en los expedientes

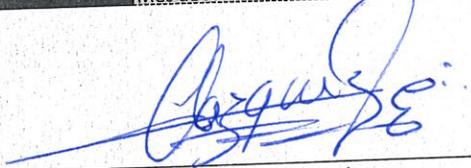
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	100%	100%	100%

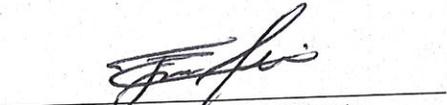
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	10
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asesoría Solidaria	22	15	23	25	23	26						
Asesoría Atendida	22	15	23	25	23	26						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%						
Semaforo Mensual	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 intereses del propio Organismo, ante los órganos Jurisdiccionales y Administrativos.  
 Procedimientos atendidos en 2015: 57; en 2016: 87; en 2017: 87; estimados en 2018: 87.

**Comentarios:** Mes de Abril 2018: 25 Procedimientos atendidos (11 PROFECO, 2 LABORAL, 1 ORAL MERCANTIL, 2 JUICIOS DE NULIDAD, 3 DENUNCIA PENAL, 3 AMPARO, 3 CDHE).  
 Mes de Mayo 2018: 23 Procedimientos atendidos (2 PROFECO, 4 CDHEM, 4 LABORAL, 1 ORDINARIA MERCANTIL, 3 DENUNCIA PENAL, 3 JUICIOS DE NULIDAD, 6 AMPARO).  
 Mes de Junio 2018: 26 Procedimientos atendidos (11 PROFECO, 4 LABORAL, 1 ORDINARIA MERCANTIL, 1 RECURSO DE REVISION, 1 QUEJA 2°)

  
 Lic. Eréndira Vázquez Domínguez.  
 Directora Jurídica 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:** Control Interno

**Clave del Proyecto:** AP 012

**Unidad Responsable:** Comisaría

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

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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
<b>No. Absoluto:</b>	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0
<b>Porcentaje:</b>	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
<b>Programadas</b>	0	1	0	1	1	0						
<b>Realizadas</b>	0	1	0	1	1	0						
<b>Porcentaje:</b>	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%						
<b>Semaforo Mensual</b>	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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.  
Auditorías y/o revisiones realizadas en 2015: 12; en 2016: 3; en 2017: 7; estimadas en 2018: 6.

**Comentarios:**

C. Ramiro Escobar Terrones.  
Comisario del SAPAC.

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

# Ficha técnica del Indicador 2018

**Programa:** OSCP 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

<b>Denominación:</b>	Porcentaje de atención a quejas y/o inconformidades de usuarios respecto del servicio del Organismo.
<b>Interpretación:</b>	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.
<b>Objetivo General:</b>	Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la implementación de las obras públicas y la calidad de los servicios del Ayuntamiento.

<b>Dimensión:</b>	<input type="checkbox"/> Eficacia	<b>Tipo de indicador:</b>	<input type="checkbox"/> De Gestión	<b>Sentido del indicador:</b>	<input type="checkbox"/> 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
Solicitudes que realizan los usuarios de este Organismo, presentando sus inconformidades de manera presencial o telefónica.

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	54	70	30						
Quejas Atendi	43	43	69	54	70	30						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%					
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable						

<b>Observaciones:</b>	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. Quejas y/o inconformidades atendidas en 2015: 597; en 2016: 1,196; en 2017: 1,200; estimadas en 2018: 1,200
-----------------------	--

<b>Comentarios:</b>	DE LAS 30 QUEJAS REPORTADAS EN EL PRESENTE PERIODO, 7 FUERÓN PRESENTADAS EN OFICINA POR USUARIOS Y 23 FUERÓN RECABADAS EN LA APERTURA DE BUZONES.
---------------------	---

C. Ramiro Escobar Terrones.  
Comisario 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:** 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**  
 Convocatoria entregada por el servidor publico saliente programando su acto de entrega recepción.

**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%

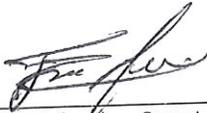
**Avance realizado 2018**

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Actas Convocadas	3	4	6	0	1	0						
Actas Atendidas	3	4	6	0	1	0						
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%						
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	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.  
 Actas de entrega recepción atendidas en 2015: 39; en 2016: 47; en 2017: 21; estimadas en 2018: 45.

**Comentarios:**

  
 C. Ramiro Escobar Terrones.  
 Comisario de SAPAC

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