

RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

3er. Trimestre 2018

Periodo: Julio - Septiembre

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semafización		
-----	----------------------	--------------	--------------	--	--

AP 001 Administración y Gestión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Julio	Agosto	Septiembre
			1	Porcentaje de cumplimiento de acuerdos de la Junta de Gobierno	Mensual
			Acceptable	Acceptable	Acceptable
2	Porcentaje de recorridos de supervisión a obras concluidas.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable

AP 005 Impulso a la Cultura del Agua.

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Julio	Agosto	Septiembre
			1	Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios proporcionados en agua potable y drenaje.	Mensual
			Acceptable	Acceptable	Acceptable
2	Porcentaje de conocimiento de cultura del agua proporcionado	Mensual	116.67%	58.33%	341.67%
			o en la Planeac	Critico	llo en la Planeaci
3	Porcentaje de campañas realizadas para la cultura del pago de servicios.	Semestral	2do .Semestre 2018		
			0.00%		
4	Porcentaje de boletines de prensa realizados del SAPAC.	Mensual	150.00%	150.00%	212.50%
			o en la Planeac	o en la Planeac	llo en la Planeaci
5	Porcentaje de edición de revista digital del SAPAC.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Acceptable	Acceptable	Acceptable
6	Porcentaje de monitoreo de prensa.	Mensual	110.00%	110.00%	100.00%
			o en la Planeac	o en la Planeac	Acceptable
7	Porcentaje de visitas guiadas al manantial el Túnel.	Mensual	0.00%	0.00%	200.00%
			Critico	Critico	llo en la Planeaci
8	Porcentaje de eventos realizados para promover el cuidado del agua	Semestral	2do .Semestre 2018		
			0.00%		
			Acceptable		
9	Porcentaje de recorridos guiados a la Casa Ecológica.	Mensual	33.33%	150.00%	141.67%
			Critico	o en la Planeac	llo en la Planeaci

RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

3er. Trimestre 2018

Periodo: Julio - Septiembre

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semafización		
-----	----------------------	--------------	--------------	--	--

AP 006 Información Pública y Transparencia.

1	Porcentaje de atención a las solicitudes de información pública recibidas.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	100.00%	100.00%
2	Porcentaje de atención a recursos de revisión recibidos.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	0.00%	100.00%

AP 007 Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua.

1	Porcentaje de ingresos recaudados.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			107.91%	118.54%	101.13%
2	Porcentaje de avance en el ejercicio del gasto corriente autorizado	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			127.93%	125.32%	105.03%
3	Proyecto de Presupuesto de Ingresos.	Anual	Anual 2018		
			100.00%		
4	Proyecto de Presupuesto de Egresos.	Anual	Anual 2018		
			100.00%		
5	Porcentaje de respaldos electrónicos realizados a la información que se genera en el Sistema Comercial del Organismo.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	100.00%	100.00%

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

1	Porcentaje de fugas de agua potable reparadas reportadas por la ciudadanía.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.54%	99.40%	59.54%
2	Servicios proporcionados de acuerdo al Índice de Límite permisible de calidad de potabilidad del agua.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			491	324	560
3	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de los servicios de abastecimiento de agua.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	100.00%	100.00%

RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

3er. Trimestre 2018

Periodo: Julio - Septiembre

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semaforización		
			Julio	Agosto	Septiembre
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	103.13%	125.00%	94.79%
			Aceptable	Fallo en la Planeación	Aceptable
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		
			322.32%		
			Fallo en la Planeación		
2	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de agua potable. (Tasa de Crecimiento)	Anual	Anual 2018		
			51.89%		
			Fallo en la Planeación		
3	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de alcantarillado. (Tasa de Crecimiento)	Anual	Anual 2018		
			4474.63%		
			Fallo en la Planeación		
4	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de saneamiento. (Tasa de Crecimiento)	Anual	Anual 2018		
			0.00%		
			Critico		
5	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de conexiones domiciliarias de drenaje.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	100.00%	137.50%
			Aceptable	Aceptable	Fallo en la Planeación
6	Porcentaje de la población beneficiada con los servicios de conexiones domiciliarias de drenaje.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			10.42%	10.42%	10.42%
			Critico	Critico	Critico

RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

3er. Trimestre 2018

Periodo: Julio - Septiembre

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semaforización		
			Julio	Agosto	Septiembre
7	Porcentaje de ejecución de obras de infraestructura hidráulica, alcantarillado y saneamiento.	Mensual	33.33%	100.00%	233.33%
			Critico	Aceptable	llo en la Planeaci
8	Número de actualizaciones de la base de datos de los consumos energéticos de las instalaciones del SAPAC.	Mensual	1	1	1
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
9	Número de actualizaciones de la base de datos de las mediciones y parámetros hidráulicos de las diferentes fuentes de abastecimiento.	Mensual	1	1	1
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
10	Índice de atención de trámites en materia de Agua Potable	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
11	Número de análisis de laboratorio de aguas residuales realizados en las descargas de las plantas tratadoras.	Mensual	1	1	1
			Critico	Critico	Critico
12	Porcentaje de elaboración de estudios, proyectos y/o presupuestos de infraestructura hidráulica.	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable

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

1	Porcentaje de cumplimiento del programa de obras de infraestructura hidráulica y de alcantarillado del SAPAC.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			0.00%	0.00%	0.00%
			Critico	Critico	Critico

AP 010 Fortalecimiento al Sistema Comercial.

1	Porcentaje de atención a solicitudes de tomas domiciliarias de agua potable.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable
2	Número de morosos en el pago de los derechos de agua.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			1,523	1,428	1,320
			Aceptable	Aceptable	Aceptable

AP 011 Gestión Jurídica.

1	Porcentaje de atención a consultas jurídicas de ciudadanos.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	100.00%	100.00%
			Aceptable	Aceptable	Aceptable

RESUMEN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2018

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca

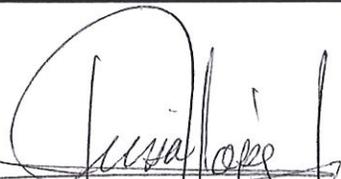
3er. Trimestre 2018

Periodo: Julio - Septiembre

No.	Nombre del Indicador	Periodicidad	Semafización		
			Julio	Agosto	Septiembre
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

1	Porcentaje de auditorías y/o revisiones realizadas.	Mensual	Julio	Agosto	Septiembre
			100.00%	0.00%	100.00%
			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	100.00%	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

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

Dimensión:	<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 acuerdos cumplidos	100%	Acuerdos cumplidos / Total de acuerdos tomados X 100

Medio de Verificación
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	7	0	0			
Acuerdos Cumplidos	7	0	3	0	6	0	7	0	0			
Porcentaje:	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%			
Semaforo Mensual	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:	Septiembre: No se realizó ninguna sesión 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: OSCP 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.

Número de Indicador: 2

Nombre del Proyecto: Administración y Gestión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado

Clave del Proyecto: AP 001

Unidad Responsable: Oficina de la Dirección General del SAPAC

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

Dimensión:	<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 supervisión de obra concluida	100%	Recorrido de supervisión de obras / total de obras concluidas X 100

Medio de Verificación
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	7	4	5			
Obras Supervis	1	2	5	5	3	7	7	4	5			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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:	SEPTIEMBRE:REUNION RESPECTO DE LA AMPLIACION DE RED, PARA INCREMENTAR LA COBERTURA DE AGUA POTABLE DE LA CALLE MARABU EN COLONIA UNIDAD DEPORTIVA., REUNION DE TRABAJO PARA COORDINAR TRABAJOS SOBRE LA PUESTA EN MARCHA LA OBRA DE MEJORAMIENTO EN LOMAS DE LA SELVA, LA CUAL CONSISTE EN LA MODERNIZACION DE REDES EN ZONAS CUYAS LINEAS DE DISTRIBUCION DATAN DE MAS DE 40 AÑOS DE ANTIGÜEDAD, CON UN TOTAL DE 100 METROS DE TUBERÍA DE POLIETILENO DE ALTA DENSIDAD DE 2 PULGADAS DE DIÁMETRO.,REUNION DONDE SE CONCLUYÓ CON LOS TRABAJOS DE SUSTITUCIÓN DE TUBERÍA, DEBIDO A QUE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA EN ESTA ZONA YA HABÍA CUMPLIDO CON SU TIEMPO DE VIDA ÚTIL, AL CONTAR CON MÁS 40 AÑOS DE ANTIGÜEDAD., REUNION DE TRABAJO PARA LA CONCLUSION DE OBRA DE SUSTITUCIÓN DE RED DE DRENAJE DE LA CALLE NARCISO MENDOZA EN ACAPANTZINGO. COMO PARTE DEL PROGRAMA DE MODERNIZACION DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y DE AGUA POTABLE EN LA CIUDAD.,SE BRINDA APOYO CON ACCIONES DE DESAZOLVE AL MUNICIPIO DE JOJUTLA.
---------------------	---

Lic. Leonel Hernández Gurrustieta
Secretario Técnico

Lic. Felipe Wán 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: Impulso a la Cultura del Agua

Clave del Proyecto: AP 005

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

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

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

Medio de Verificación
Las encuestas se encuentra 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	50	50	50			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	Aceptable											

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

Comentarios:	Avances julio: Se cumplió la meta requerida. Avances agosto: Se cumplió la meta requerida. Avances septiembre: Se cumplió la meta requerida
---------------------	---


C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
Encargado de la Unidad de Comunicación,
Gestión Social y Cultura Ambiental


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

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

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

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

Medio de Verificación
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	14	7	41			
Porcentaje:	458.33%	325.00%	291.67%	283.33%	308.33%	275.00%	116.67%	58.33%	341.67%			
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación	Crítico	Fallo en la Planeación									

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

Comentarios: Avances julio: Asistieron 6 grupos de personas a la Sala Interactiva para recibir las pláticas con la información del Ciclo del Agua. Así mismo, en 3 cursos de verano se proporciona la información relacionada con Cultura del Agua, en 2 secundarias se impartieron 3 pláticas, en 1 Delegación 1 plática, en 1 Colonia 1 plática.
Avances agosto: Asistieron 4 grupos de personas a la Sala Interactiva para recibir las pláticas con la información del Ciclo del Agua, Un Jardín de Niños con 2 pláticas y Una Primaria con 1 plática.
Avances septiembre: Se tuvo la participación de 11 Primarias con 26 pláticas, 6 Jardines de niños con 8 pláticas, 2 Secundarias con 3 pláticas, 1 colonia con una plática y Asistieron 3 grupos de personas a la Sala Interactiva para recibir las pláticas con la información del Ciclo del Agua.


C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
Encargado de la Unidad de Comunicación,
Gestión Social y Cultura Ambiental


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

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

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

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

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

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

Comentarios: Avances julio: No se realizo campaña en este mes.
 Avances agosto: No se realizo campaña en este mes.


 C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado.
 Encargado de la Unidad de Comunicación,
 Gestión Social y Cultura Ambiental


 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

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

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

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

Medio de Verificación
 La información se encuentra impresa en una carpeta en la Unidad y digital.

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

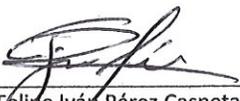
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	10	13	18	0	0	0	12	12	17			
Porcentaje:	125.00%	162.50%	225.00%	0.00%	0.00%	0.00%	150.00%	150.00%	212.50%			
Semaforo Mensual	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Critico	Critico	Critico	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación			

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

Comentarios: Avances julio: Se supero la meta debido a la excesiva Información relacionada con el Organismo.
 Avances agosto: Se supero la meta debido a la excesiva Información relacionada con el Organismo.
 Avances septiembre: Se supero la meta debido a la excesiva Información relacionada con el Organismo.


 C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
 Encargado de la Unidad de Comunicación,
 Gestión Social y Cultura Ambiental


 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

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

Dimensión: Eficacia **Tipo de Indicador:** De Gestión **Sentido del indicador:** Ascendente

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

Medio de Verificación
La información se encuentra digital en la Unidad.

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

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

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	1	1	1	0	0	0	1	1	1			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Critico	Critico	Critico	Aceptable	Aceptable	Aceptable			

Observaciones: Este indicador se sustenta en la necesidad que tiene el SAPAC de contar con medios de comunicación propios, la revista permite la difusión de cada una de las actividades que se realizan en torno a la dotación de los servicios que se otorgan.
Edición de revistas digitales en 2015: 12; en 2016: 12; en 2017: 12; estimadas en 2018: 12.

Comentarios: Avances julio: Se cumplió la meta requerida.
Avances agosto: Se cumplió la meta requerida.
Avances septiembre: Se cumplió la meta requerida.

C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
Encargado de la Unidad de Comunicación,
Gestión Social y Cultura Ambiental

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

Medio de Verificación
 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	22	22	20			
Porcentaje:	110.00%	95.00%	105.00%	105.00%	110.00%	105.00%	110.00%	110.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	Fallo en la Planeación	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Fallo en la Planeación	Aceptable	Fallo en la Planeación	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 julio: Dos más debido a los días hábiles del mes.
 Avances agosto: Dos más debido a los días hábiles del mes.
 Avances septiembre: Se cumplió la meta requerida.


 C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
 Encargado de la Unidad de Comunicación,
 Gestión Social y Cultura Ambiental


 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: Impulso a la Cultura del Agua
Clave del Proyecto: AP 005
Unidad Responsable: Unidad de Comunicación, Gestión Social y Cultura Ambiental

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

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

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

Medio de Verificación
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	0	0	0			
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
Semaforo Mensual	Critico											

Observaciones: Con este indicador se complementan las actividades en torno a la cultura del agua, toda vez que permite a los asistentes observar de manera directa la captación y distribución del vital líquido.
 Visitas guiadas realizadas en 2015: 78; en 2016: 156; en 2017: 80; estimadas en 2018: 120.

Comentarios: Avances julio, agosto y septiembre: Sigue sin operar esta area, debido a que aun se esta trabajando en subsanar las recomendaciones emitidas por la Dir. Gral. de Protección Civil Mpal., mediante oficio SSC/DGPC/RUM/04-2018 fechado el 02 de abril de 2018, consistente en realizar las reparaciones necesarias para salvaguardar la integridad física de los visitantes. 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 solicitan los trabajos en comento.


 C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
 Encargado de la Unidad de Comunicación,
 Gestión Social y Cultura Ambiental


 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

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

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

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

Medio de Verificación
 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%

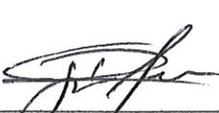
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Porcentaje:	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

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

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

Comentarios:


 C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
 Encargado de la Unidad de Comunicación,
 Gestión Social y Cultura Ambiental


 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

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

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

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

Medio de Verificación
 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
No. Absoluto:	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	0	0	1	1	11	6	4	18	17			
Porcentaje:	0.00%	0.00%	8.33%	8.33%	91.67%	50.00%	33.33%	150.00%	141.67%			
Semaforo Mensual	Crítico	Crítico	Crítico	Crítico	Aceptable	Crítico	Crítico	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación			

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 julio: Se tuvo la participación de 4 familias con 4 recorridos.
 Avances agosto: Se tuvo la participación de 13 familias con 17 recorridos y una Universidad con 1 recorrido.
 Avances septiembre: Se tuvo la participación de 9 familias con 17 recorridos.

C. Hugo Enrique Arizmendi Salgado
 Encargado de la Unidad de Comunicación,
 Gestión Social y Cultura Ambiental

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: 1

Nombre del Proyecto: Información Pública y Transparencia

Clave del Proyecto: AP 006

Unidad Responsable: Unidad de Coordinación de Transparencia y Archivo Digital

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

Dimensión:	<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 solicitud de información pública	100%	Solicitudes atendidas / Total de solicitudes recibidas x 100

Medio de Verificación
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
No. Absoluto:	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solicit. Recibid:	31	65	22	34	11	13	2	5	3			
Solicit. Atendid:	31	65	22	34	11	13	2	5	3			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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:	Se dio Atención en tiempo y forma a todas solicitudes de información pública
---------------------	--

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

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

Dimensión:	<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 recurso de revisión	100%	Número de recursos de inconformidad atendidos / Total de recursos de inconformidad recibidos x 100

Medio de Verificación
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	1	0	1			
Recursos Atenc	19	23	29	2	17	3	1	0	1			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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:	Se logró dar mejor atención a las solicitudes de información pública, dando como resultado poca interposición de recursos de revisión
---------------------	---


 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

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

Dimensión:	<input type="checkbox"/> Economía	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 ingreso recaudado	100%	Monto efectivamente recaudado / Monto de ingresos programado X 100

Medio de Verificación
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
No. Absoluto:	32,241,768.00	16,840,565.00	29,420,616.00	19,546,570.00	28,931,226.00	16,782,988.00	28,758,505.00	20,841,998.00	26,397,946.00	19,085,975.00	25,332,819.00	23,691,951.00
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	38,567,878.49	22,115,854.10	29,753,745.76	22,909,556.27	29,761,135.56	24,508,689.02	31,033,979.57	24,706,985.27	26,694,958.60			
Porcentaje:	119.62%	131.32%	101.13%	117.20%	102.87%	146.03%	107.91%	118.54%	101.13%			
Semaforo Mensual	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Aceptable	Fallo en la Planeación	Aceptable	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Aceptable			

Observaciones:	Con este indicador se pretende medir el avance de la recaudación de los derechos de agua, en el año con relación a la Ley de Ingresos autorizada para el ejercicio 2018, sin embargo a fin de medir la recaudación en conjunto se sumarán a los derechos de agua el resto de los conceptos que integran la Ley de Ingresos autorizada para el ejercicio fiscal 2018. Ingreso Recaudado en 2016: \$318,894,260.59 en 2017: \$307,902,063.61, estimado en 2018: \$287,872,927.00
-----------------------	---

Comentarios:	Septiembre: El Ingreso Devengado de los Derechos de Agua y el resto de los conceptos de cobro señalados en la Ley de Ingresos 2018, en el mes de septiembre ascienden a la cantidad de: \$26,694,958.60 (Veintiséis Millones Seiscientos Noventa y Cuatro Mil Novecientos Cincuenta y Ocho Pesos 60/100 M.N.). Agosto: 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 agosto registra la cantidad de: \$24,706,985.27 (Veinticuatro Millones Setecientos Seis Mil Novecientos Ochenta y Cinco Pesos...
---------------------	---

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

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

d

Ficha técnica del Indicador 2018



Programa:

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

Número de Indicador: 2

Nombre del Proyecto: Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua

Clave del Proyecto: AP 007

Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas

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

Dimensión:	<input type="checkbox"/> Economía	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 del ejercicio del gasto	100%	Total de recursos ejercidos / Total de recursos programados x 100

Medio de Verificación
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
No. Absoluto:	22,865,980.00	23,715,448.00	22,787,478.00	23,453,310.00	27,325,693.00	23,291,471.00	22,961,965.00	23,708,316.00	22,555,113.00	27,860,375.00	22,828,372.00	24,519,406.00
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	22,087,830.99	29,562,123.13	38,984,461.47	28,535,827.49	25,532,775.88	25,791,901.48	29,375,275.21	29,710,936.74	23,689,702.98			
Porcentaje:	96.60%	124.65%	171.08%	121.67%	93.44%	110.74%	127.93%	125.32%	105.03%			
Semaforo Mensual	Aceptable	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Aceptable	Fallo en la Planeación						

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

Comentarios:	Septiembre: El Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del Sistema Operador en el mes registra la cantidad de: \$23,689,702.98 (Veintitres Millones Seiscientos Ochenta y Nueve Mil Setecientos Dos Pesos 98/100 M.N.). Agosto: Para el mes de agosto el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del SAPAC ascendió a la cantidad de: \$29,710,936.74 (Veintinueve Millones Setecientos Diez Mil Novecientos Treinta y Seis Pesos 74/100 M.N.). Julio: Para el mes de julio el Egreso Devengado de las Unidades Responsables del Gasto del SAPAC ascendió a la cantidad de: \$29,375,275.21.
---------------------	--

C.P. Mónica San Martín Elizalde.
Jefa 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

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

Dimensión:	<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	
Anual	Proyecto presupuesto de ingresos	1	Proyecto de presupuesto de ingresos elaborado

Medio de Verificación
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
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	0	1	0			
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-%	0.00%			
Semáforo Mensual	Aceptable	Fallo en la Planeación	Critico									
Lectura Anual											100.00%	Aceptable

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

Comentarios:	El avance a este indicador se programó para reportarlo en el mes de septiembre 2018, sin embargo dando atención al requerimiento del mismo en la fecha señalada por la Tesorería Municipal, se da cumplimiento a la entrega de la Propuesta de modificación a la Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal 2019, del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio, mediante oficio número D.G.00.1670.2018, de fecha 17 de agosto del 2018, enviado al C.P. José Alejandro Jesús Villarreal Gasca, Tesorero del Municipio de Cuernavaca.
---------------------	---

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

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

Handwritten mark or signature.

Ficha técnica del Indicador 2018



Programa:

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

Número de Indicador: 4

Nombre del Proyecto: Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua

Clave del Proyecto: AP 007

Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas

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

Dimensión:	<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	
Anual	Proyecto presupuesto de egresos	1	Proyecto de presupuesto de egresos elaborado

Medio de Verificación
Proyecto del Presupuesto de Egresos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuernavaca.

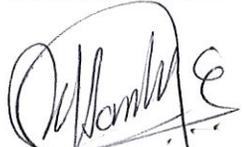
Línea base			
2014	2015	2016	2017
1	1	1	1

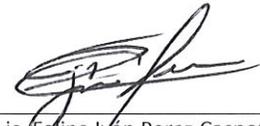
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-%	0.00%			
Semáforo Mensual	Aceptable	Fallo en la Planeación	Critico									
Lectura Anual											100.00%	Aceptable

Observaciones:	Proyecto de egresos de las Unidades Administrativas que conforman el SAPAC, valorando el comportamiento histórico y necesidades reales.
-----------------------	---

Comentarios:	El avance a este indicador se programó para reportarlo en el mes de septiembre 2018, sin embargo dando atención al requerimiento del mismo en la fecha señalada por la Dirección General de Contabilidad y Control Presupuestal del Municipio de Cuernavaca, se da cumplimiento a la entrega del Proyecto del Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2019, del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio, mediante oficio número D.G.00.1671.2018, de fecha 17 de agosto del 2018, enviado al C.P. Javier Manuel Hernández López, Director General de Contabilidad y Control Presupuestal del Municipio de Cuernavaca.
---------------------	--


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


Lic. Felipe Iván 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: 5

Nombre del Proyecto: Eficiencia Administrativa en el Cuidado del Agua

Clave del Proyecto: AP 007

Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas

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

Dimensión:	<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 respaldo electrónico	100%	Número de respaldos realizados al sistema comercial / total de respaldos programados X 100

Medio de Verificación
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	31	31	30			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	Aceptable											

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

Comentarios:	Septiembre: En relación a la programación del indicador, para el mes de septiembre se realizaron 30 respaldos, en archivos electrónicos a la información que genera el Sistema Comercial del Sistema Operador. Agosto: De acuerdo a la programación 2018, en el mes de agosto se realizaron 31 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

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

Dimensión:	<input type="checkbox"/> Eficacia	Tipo de indicador:	<input type="checkbox"/> Estratégico	Sentido del indicador:	<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%	$\text{Fugas de agua potable reparadas} / \text{Total de fugas de agua potable reportadas} \times 100$

Medio de Verificación
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	372	336	603			
Fugas Reparadas	267	263	306	347	434	321	374	334	359			
Porcentaje:	60.68%	77.81%	92.73%	76.77%	71.03%	52.80%	100.54%	99.40%	59.54%			
Semaforo Mensual	En Riesgo	En Riesgo	Aceptable	En Riesgo	En Riesgo	Critico	Aceptable	Aceptable	Critico			

Observaciones:	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.
-----------------------	--

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



C. José Pérez Flores

Director 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:	<input type="checkbox"/> Eficiencia	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	Servicios dentro del Límite permisible	5,496	Muestras fuera de norma / total de muestras realizadas x 100

Medio de Verificación
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	491	324	560			
Porcentaje:	75.76%	63.32%	83.62%	104.59%	148.69%	129.26%	107.21%	70.74%	122.27%			
Semáforo Mensual	En Riesgo	En Riesgo	Aceptable	Aceptable	Crítico	Crítico	Crítico	En Riesgo	Crítico			

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:	
---------------------	--



C. José Pérez Flores

Director 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: 3

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

Clave del Proyecto: AP 008

Unidad Responsable: Dirección de Operación

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

Dimensión:	<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 del programa de Mantenimiento Preventivo	100%	Número de mantenimientos preventivos realizados / Total de acciones programadas X 100

Medio de Verificación
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	60	47	60			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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

Director de Operación.



Lic. Felipe Juan 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: **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

Medio de Verificación
Reporte mensual/ Archivo digital y Carpeta

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

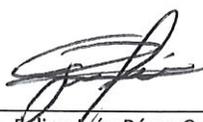
Calendarización programada 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
No. Absoluto:	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mantto. Solicit	97	82	88	101	90	84	104	122	97			
Mantto. Realiz	97	82	88	101	90	84	104	122	97			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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
Director de Operación.


Lic. Felipe Ván 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: Operación y Mantenimiento de la Infraestructura,
Saneamiento y Calidad del Agua

Clave del Proyecto: AP 008

Unidad Responsable: Dirección de Operación

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

Dimensión:	<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 reporte atendido en CAT	100%	Reportes atendidos / Total de reportes recibidos X 100

Medio de Verificación
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	2,608	3,444	1,937			
Reportes Atend	3,401	3,752	5,370	3,784	4,100	2,795	2,608	3,444	1,937			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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

Director 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
Clave del Proyecto: AP 008
Unidad Responsable: Dirección de Operación

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

Dimensión:	<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

Medio de Verificación
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	99	120	91			
Porcentaje:	70.83%	95.83%	116.67%	107.29%	110.42%	75.00%	103.13%	125.00%	94.79%			
Semaforo Mensual	En Riesgo	Aceptable	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	En Riesgo	Aceptable	Fallo en la Planeación	Aceptable			

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 Flores

Director 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

Clave del Proyecto: AP 008

Unidad Responsable: Dirección de Operación

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

Dimensión:	<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 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

Medio de Verificación
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	55	90	34			
Fugas Reparadas	35	36	66	50	64	81	55	90	34			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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 Pérez Flores
Director 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: **8**

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

Clave del Proyecto: **AP 008**

Unidad Responsable: **Dirección de Operación**

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

Dimensión:	<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 Mantenimiento Preventivo	100%	Número de mantenimientos preventivos realizados / Total de mantenimientos preventivos programados X 100

Medio de Verificación
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	22	22	22			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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
Director 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: 9

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

Clave del Proyecto: AP 008

Unidad Responsable: Dirección de Operación

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

Dimensión:	<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

Medio de Verificación
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 Reportadas	59	65	46	50	87	63	64	82	37			
Fugas Reparadas	59	65	46	50	87	63	64	82	37			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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 Pérez Flores

Director 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

Medio de Verificación
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. 2018	0	1,546	2,025	20	20	0	80	112	0			
Pob. Benefic. 2017	6,662	1,377	2,648	385	380	239	215	635	3,520			
Porcentaje:	-%	-10.93%	30.77%	1825.00%	1800.00%	-%	168.75%	466.96%	-%			
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación	Crítico	Fallo en la Planeación									
Lectura Anual											322.32%	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: septiembre: En este mes se realizaron 7 obras

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.

Diretor técnico.

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

Medio de Verificación
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	80	0	0			
Pob. Beneficiada	140	1,077	2,648	220	0	75	115	135	1,166			
Porcentaje:	-%	-30.34%	30.77%	-%	-100.00%	-%	43.75%	-%	-%			
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación	Critico	Fallo en la Planeación	Fallo en la Planeación	Critico	Fallo en la Planeación						
Lectura Anual											51.89%	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: septiembre: Durante el mes se beneficiaron 1,166 habitantes.


 Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.

Director técnico


 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

Medio de Verificación
 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%
Porcentajes:	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	0	112	0			
Pob. Beneficiad	6,522	300	1,958	165	380	164	100	500	2,354			
Porcentajes:	-%	-%	1298.57%	725.00%	-%	-%	-%	346.43%	-%			
Semáforo Mensual	Fallo en la Planeación											
Lectura Anual											4474.63%	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: septiembre: Durante el mes se beneficiaron 2,354 habitantes.


 Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
 Director Técnico.


 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

Medio de Verificación
 Dirección Técnica, departamento de tratamiento de agua residual, carpeta de agenda de desarrollo municipal 2018

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	3,176	3,176	3,176	3,176	3,176	3,176	3,176	3,176	3,176			
Pob. Beneficiada	3,176	3,176	3,176	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%	0.00%	0.00%	0.00%			
Semáforo Mensual	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
 Director Técnico.

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

Medio de Verificación
Dirección Técnica, departamento de tratamiento de agua residual, archivo digital 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 Recib	9	10	8	13	13	5	15	28	8			
Trámites Atend	9	10	8	13	13	5	15	28	11			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	137.50%			
Semaforo Mensual	Aceptable	Fallo en la Planeación										

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: septiembre: Se realizaron 11 tramites en materia de conexión a drenaje y Vo. Bo. del Sistema de tratamiento.


 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

Medio de Verificación
Dirección Técnica, departamento de tratamiento de agua residual, archivo digital 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	12,800	12,800	12,800			
Porcentaje:	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%	10.42%			
Semaforo Mensual	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.

Director Técnico.


 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

Medio de Verificación
Dirección Técnica, departamento de construcción, carpeta 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	1	3	7			
Porcentaje:	200.00%	150.00%	300.00%	200.00%	150.00%	200.00%	33.33%	100.00%	233.33%			
Semaforo Mensual	Fallo en la Planeación	Crítico	Aceptable	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: septiembre: se realizaron 7 obras durante el mes.

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.

Director Técnico

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

Medio de Verificación
Dirección Técnica, departamento de planeación, carpeta digital de consumos energeticos 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	1	1	1			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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.

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
 Director Técnico

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 **Tipo de indicador:** De Gestión **Sentido del indicador:** Ascendente

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

Medio de Verificación
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	1	1	1			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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.
 Director Técnico


 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

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

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

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

Medio de Verificación
Dirección Técnica, departamento de estudios y proyectos, bitácora de trámites 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 Recib	13	10	8	2	12	5	15	4	7			
Trámites Atend	13	10	8	2	12	5	15	4	7			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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: septiembre: Durante el mes se atendieron y recibieron 7 trámites.

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.

Director Técnico.

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

Medio de Verificación
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	1	1	1			
Porcentaje:	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	16.67%			
Semaforo Mensual	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.
 Director Técnico


 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:	<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 Estudio, proyecto y/o presupuesto	100%	Número de estudios, proyectos y presupuestos elaborados / Total de estudios, proyectos y presupuestos solicitados X 100

Medio de Verificación
Dirección Técnica, departamento de estudios y proyectos, bitácoras 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	6	9	21			
Elaborados	4	4	12	2	14	4	6	9	21			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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:	septiembre: Se realizaron 7 estudios, 7 proyectos y 7 presupuestos.
---------------------	---

Arq. Miguel Antonio Arce Aguilar.
Director Técnico

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:	1
Nombre del Proyecto:	Construcción de obras para el abastecimiento de agua potable		
Clave del Proyecto:	AP 013		
Unidad Responsable:	Dirección Técnica		

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:	<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 cumplimiento de Obras	100%	Número de obras ejecutadas / Total de obras programadas X 100

Medio de Verificación
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	0	0	0			
Porcentaje:	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
Semaforo Mensual	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Critico	Critico	Critico	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.

Director 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: 1

Nombre del Proyecto: Fortalecimiento al Sistema Comercial

Clave del Proyecto: AP 010

Unidad Responsable: Dirección Comercial

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

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

Medio de Verificación
Sistema AquaSIS

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

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

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solcít. Recibid:	154	106	119	159	158	18	116	134	111			
Solcít. Atendid:	154	106	119	159	158	18	116	134	111			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	Aceptable											

Observaciones:	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
-----------------------	---

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

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

Lic. Felipe Iyán 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:	<input type="checkbox"/> Eficiencia	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	Moroso	19,450	Número de usuarios incumplidos con el pago de derechos

Medio de Verificación
Sistema AquaSIS

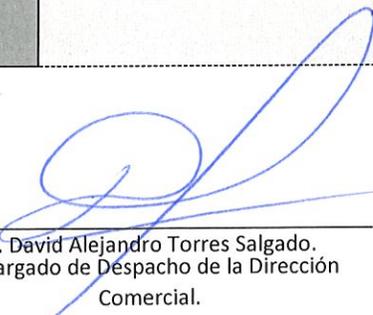
Línea base			
2014	2015	2016	2017
-	23,779	23,835	10,710

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	1,523	1,428	1,320			
Porcentaje:	91.11%	92.28%	93.89%	93.33%	97.16%	92.41%	94.01%	88.15%	81.48%			
Semaforo Mensual	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:	<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 consulta	100%	Consultas atendidas / Total de consultas presentadas X 100

Medio de Verificación
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.

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	3	5	8			
Consultas Aten	5	7	4	5	3	7	3	5	8			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	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 Julio 2018: Se presentaron y atendieron 3 consultas jurídicas a ciudadanos. Mes de Agosto 2018: Se presentaron y atendieron 5 consultas jurídicas a ciudadanos. Mes de Septiembre 2018: Se presentaron y atendieron 8 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

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

Dimensión:	<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 asesoría jurídica	100%	Número de asesorías jurídicas atendidas / Total de asesorías jurídicas solicitadas X 100

Medio de Verificación
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.

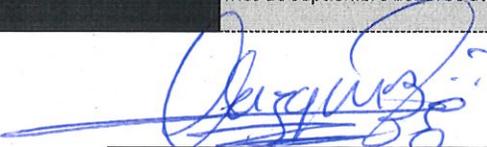
	2014	2015	2016	2017
	-	100%	100%	100%

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

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Asesoría Solicitada	15	30	25	17	26	21	28	14	18			
Asesoría Atendida	15	30	25	17	26	21	28	14	18			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual												

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 Julio 2018: Se atendieron 28 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC.
 Mes de Agosto 2018: Se atendieron 14 asesorías jurídicas a diversas Unidades Administrativas del SAPAC.
 Mes de Septiembre 2018: Se atendieron 18 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

Medio de Verificación
Las Notificaciones que obran en los expedientes

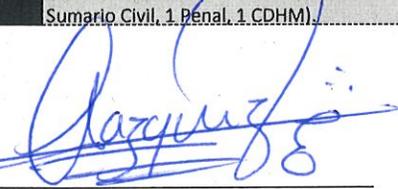
2014	2015	2016	2017
-	100%	100%	100%

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 Solict	22	15	23	25	23	26	30	17	24			
Asesoría Atend	22	15	23	25	23	26	30	17	24			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual												

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 Julio 2018: 30 Procedimientos atendidos (5 Profeco, 1 Recurso de revisión, 3 Juicios de nulidad, 1 Denuncia Penal, 16 amparos, 2 Controversias Constitucionales, 2 Recursos de Queja).
 Mes de Agosto 2018: 17 Procedimientos atendidos (8 Profeco, 2 Recurso de revisión, 3 Juicios de nulidad, 2 amparos, 2 laborables).
 Mes de Septiembre 2018: 24 Procedimientos atendidos (9 Profeco, 2 Recurso de revisión, 2 Juicios de nulidad, 6 amparos, 2 laborables, 1 Sumario Civil, 1 Penal, 1 CDHM).


 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

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

Dimensión:	<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 Auditoría y/o revisión	100%	Número de auditorías y/o revisiones realizadas / Total de auditorías y/o revisiones programadas X 100

Medio de Verificación
Programa Anual de Revisiones 2018.

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

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

Avance realizado 2018												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Programadas	0	1	0	1	1	0	2	0	1			
Realizadas	0	1	0	1	1	0	2	0	1			
Porcentaje:	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	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: OSPC 2: El Agua, un recurso indispensable para todos.

Número de Indicador: 2

Nombre del Proyecto: Control Interno

Clave del Proyecto: AP 012

Unidad Responsable: Comisaría

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

Dimensión:	<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 Queja y/o Inconformidad	100%	Quejas y/o inconformidades atendidas / Total de quejas y/o inconformidades presentadas X 100

Medio de Verificación
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	60	36	75			
Quejas Atendidas	43	43	69	54	70	30	60	36	75			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
Semaforo Mensual	Aceptable											

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

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

C. Ramiro Escobar Terrones.
Comisario del SAPAC.

Lic. Felipe Iván Pérez Caspeta.
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:	<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 participación en Actas de Entrega-Recepción	100%	Número de actas de entrega recepción atendidas / Total de actas convocadas X 100

Medio de Verificación
Convocatoria entregada por el servidor público 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	1	3	0			
Actas Atendidas	3	4	6	0	1	0	1	3	0			
Porcentaje:	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%			
Semaforo Mensual	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 del SAPAC.

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