

**ADENDA AL PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL MUNICIPIO DE CARMEN PARA EL EJERCICIO FISCAL  
2019**

**I. LISTADO DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS \***

**ANEXO 9.**

**INTERRELACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA CON LOS EJES DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO**

EJE ESTRÁTÉGICO	PROGRAMA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	IMPORTE
I. Alianza para el crecimiento económico	01 Alianza por Carmen	Dirección de desarrollo social y económico	8,687,865
	02 Carmen activo	Dirección de desarrollo social y económico	18,450,572
	03 Carmen la Gran Isla de México	Dirección de desarrollo social y económico	7,088,299
II. Desarrollo social y orgullo carmelita	04 Carmen siempre tuyo	Dirección de desarrollo social y económico	3,393,603
		DIF municipal	45,450,000
		Instituto municipal de la vivienda	7,202,919
		Instituto municipal de la mujer	3,762,168
	06 Carmen fuerte y sano	Instituto del deporte y la juventud de Carmen	15,611,751
	05 Carmen es cultura	Educación y cultura	76,227,522
	07 Llegando hasta ti	Dirección de desarrollo social y económico	1,811,073
III. Carmen municipio hogar	10 Municipio ecológico	Medio ambiente y aprovechamiento sustentable	8,316,210
	08 servicios de calidad	Servicios públicos	242,279,914
		Servicios básicos	43,298,282
IV. Carmen seguro y protegido		Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	99,287,058
09 Carmen siempre bonita	Desarrollo urbano	16,032,597	
12 La protección somos todos	Protección civil municipal	6,355,024	
V. Gobierno de resultados	11 municipio seguro	Seguridad pública, vialidad y transito	95,972,638
	13 Gobierno moderno	Presidencia	9,114,290
		Cuerpo edilicio	31,920,768
		Secretaría del H. Ayuntamiento	55,663,434
		Tesorería	59,708,987
		Unidad Administrativa	201,339,392
		Comunicación social	16,074,752
		Contraloría	9,433,756
	14 Obras para crecer	Autoridades Auxiliares	63,051,817
		Instituto municipal de planeación	2,170,000
	15 Gobierno transparente	Obra públicas	260,147,024
		Unidad Municipal de Acceso a la Información (UMAI)	1,090,414
Total general			1,408,942,129

\* Esta misma lista se incluyó en el Anexo 9 del Presupuesto de Egresos 2019 Aprobado.

## II. MATRICES DE INDICADORES PARA RESULTADOS

### AYUNTAMIENTO

### PRESUPUESTO DE EGRESOS 2019

### PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS

### MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)

PROGRAMA PRESUPUESTARIO		08 SERVICIOS DE CALIDAD	
DEPENDENCIA MUNICIPAL		03 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	
EJE ESTRÁTÉGICO		3. CARMEN MUNICIPIO HOGAR	
TIPO DE PROGRAMA PRESUPUESTARIO		INSTITUCIONAL	

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	MATRIZ DE INDICADORES			ATRIBUTOS DEL INDICADOR			SUPUESTOS
		INDICADOR	FORMULA	META	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSION	
FIN	Ofrecer servicios de calidad para un mejor municipio	Porcentaje de servicios atendidos en beneficio de la población	(Número de servicios atendidos/Número de servicios por atender)x100	100	Por ciento	Estratégico	Eficacia	\$ 242,279,914.00 Anual
PROPOSITO	Orientar acciones para generar servicios de calidad	Porcentaje de acciones para generar servicios de calidad	(Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas)x100	100	Por ciento	Estratégico	Eficacia	\$ 242,279,914.00 Anual
	Actividades Generales	Porcentaje del presupuesto ejercido de las actividades generales de este programa a presupuestario	(Total de presupuesto ejercido de las actividades generales/Total de presupuesto ejercicio del programa)x100	2.75	Por ciento	Gestión	Economía	\$ 60,569,979.00 Trimestral
	"Instrumentos en el programa de imagen urbana "Carmen siempre bonita", como una estrategia integral de embellecimiento de la ciudad.	Porcentaje de casas atendidas con el servicios Publicos.	(Número de casas atendidas /Número de casas programadas para dar los servicios públicos)x100	100	Por ciento	Gestión	Eficacia	\$ 12,113,996.00 Trimestral
	Revisar fortalezas y debilidades del servicio de limpieza, para lograr un servicio de recolección de basura y aseo urbano más eficiente.	Porcentaje de casas atendidas con el servicios de recolección de basura	(Número de casas atendidas con el servicio de recolección de basura /Número de casas programadas para dar el servicios de recolección de basura)x100	100	Por ciento	Gestión	Eficacia	\$ 12,113,996.00 Trimestral
PROYECTO/COMPONENTE	Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, aguas residuales, limpia y recolección de basura	Porcentaje de casas atendidas con el servicios Publicos.	(Número de casas atendidas /Número de casas programadas para dar los servicios públicos)x100	100	Por ciento	Gestión	Eficacia	\$ 12,113,996.00 Trimestral

**AYUNTAMIENTO**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS 2019**  
**PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS**  
**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)**

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	08 SERVICIOS DE CALIDAD
DEPENDENCIA MUNICIPAL	03 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
EJE ESTRÁTÉGICO	3. CARMEN MUNICIPIO HOGAR
TIPO DE PROGRAMA PRESUPUESTARIO	INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES				ATRIBUTOS DEL INDICADOR				
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	PRESUPUESTO FRECUENCIA	SUPUESTOS
	Crear un programa de mantenimiento adecuado y continuo de parques y jardines, panteones, rastros, zoologico, mercados y alumbrado publico.	Porcentaje de casas atendidas con el servicios Publicos.	(Número de casas atendidas /Número de casas programadas para dar los servicios publicos)x100	100	Por ciento	Gestión	Eficacia \$ 12,113,996.00 Trimestral	No contar con el presupuesto requerido
	Atención a las demandas de la población requeridas	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)x100	100	Por ciento	Gestión	Eficacia \$ 12,113,995.00 Trimestral	No contar con el presupuesto requerido
	Gestion general directiva de Servicios Publicos Municipales	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)x101	100	Por ciento	Gestión	Eficacia \$ 1,730,571.00 Trimestral	No contar con el presupuesto requerido
	Servicios de mantenimiento al parque vehicular de las Direcciones del H. Ayuntamiento.	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)x102	100	Por ciento	Gestión	Eficacia \$ 1,730,571.00 Trimestral	No contar con el presupuesto requerido
	Acciones de mejoras o de mantenimiento de espacios públicos del Municipio de Carmen	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)x103	100	Por ciento	Gestión	Eficacia \$ 1,730,571.00 Trimestral	No contar con el presupuesto requerido
ACTIVIDADES	Cáleo de Arboles en camellones, parques y areas verdes de la ciudad y Mantenimiento a arterias de colonias, fraccionamientos, camellones y espacios públicos de la Ciudad	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)x104	100	Por ciento	Gestión	Eficacia \$ 1,730,571.00 Trimestral	No contar con el presupuesto requerido

**AYUNTAMIENTO**  
**PRESUPUESTO DE EGRESOS 2019**  
**PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS**  
**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)**

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	08 SERVICIOS DE CALIDAD
DEPENDENCIA MUNICIPAL	03 DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
EJE ESTRÁTÉGICO	3. CARMEN MUNICIPIO HOGAR
TIPO DE PROGRAMA PRESUPUESTARIO	INSTITUCIONAL

MATRIZ DE INDICADORES				ATRIBUTOS DEL INDICADOR				SUPUESTOS
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FORMULA	META	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA	SUPUESTOS
	Acciones de mejoras o de mantenimiento de espacios públicos del Municipio de Carmen	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)×105	100	Por ciento	Gestión	Eficacia	\$ 1,730,571.00 Trimestral No contar con el presupuesto requerido
	Servicio de recolección de basura e inspección y Abastecimiento de agua y desazolve a espacios públicos y edificios del H. Ayuntamiento del Carmen.	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)×106	100	Por ciento	Gestión	Eficacia	\$ 1,730,571.00 Trimestral No contar con el presupuesto requerido
	Servicio de mantenimiento a áreas verdes de parques públicos del Municipio	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)×107	100	Por ciento	Gestión	Eficacia	\$ 1,730,571.00 Trimestral No contar con el presupuesto requerido
	Acciones de mantenimiento al alumbrado público municipal	Porcentaje de demandas de la población atendidas	(Número de demandas de la población atendidas/Número de demandas de la población recibidas)×108	100	Por ciento	Gestión	Eficacia	\$ 1,730,570.00 Trimestral No contar con el presupuesto requerido

Dependencia	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN
Área Responsable	DIRECCION GENERAL
Plan Municipal de Desarrollo (EJE) 2018-2021	EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad
Línea de Acción	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal
Programa Presupuestario	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2, Impulsar un Gobierno Transparente

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	MATRIZ DE INDICADORES PARA			RESULTADOS (MIR)					
		INDICADORES	Fórmula	Frecuencia	Metas	Unidad de Medida	Origen al Anual	Línea Base	Fuentes de Información	Medida de Verificación
FIN	Garantizar el acceso al Servicio de Agua Potable a la ciudadanía en la cabecera Municipal, Sabancuy, Atasta e Isla Aguja	Porcentaje de usuarios con acceso al servicio de agua potable (1.1)	(Total de ciudadanos con acceso al servicio de agua/total de ciudadanos de las localidades)*100	Anual	Porcentaje	74%	2019	Contratos Vigentes	Recibos de cobro	Las personas practican una cultura del cuidado del agua
PROPOSITO	Ampliar la cobertura del servicio de agua potable Carmen, Sabancuy, Atasta e Isla Aguada.	Porcentaje de nuevos contratos de servicio de agua potable (1.2)	(Total de nuevos contratos / total de usuarios sin servicio de agua potable)*100	Semestral	Porcentaje	70%	2019	Oficiales	INEGI	La instalación hidráulica de las viviendas se encuentre en buen estado
COMPONENTE DIRECCION	Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del organismo para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía.	Evaluación al plan municipal de desarrollo (C1)	(Evaluaciones al Plan de desarrollo municipal efectuadas/Evaluaciones al Plan Municipal de Desarrollo Programadas)*100	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Informe de resultados	Minutas de reuniones, Reportes de avance en el Plan de Desarrollo.	Contar con los recursos económicos suficientes para llevar cabo las acciones marcadas en el Plan Municipal de Desarrollo
COMPONENTE DIRECCION	Gestionar Obras para rehabilitación y ampliación de Infraestructura de agua potable.	Porcentaje de obras gestionadas para la rehabilitación de la Infraestructura de agua potable (C2)	(Total de Obras Gestionadas/ total de obras aprobadas)*100	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Convenios PIA del Ayuntamiento de Carmen	Oficios, Minutas de Reuniones, acuerdos de Junta directiva	Las obras son consideradas dentro del Programa de Inversión
COMPONENTE UNIDAD JURIDICA	Representar jurídicamente al Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Carmen ante cualquier autoridad para hacer valer los derechos del Organismo	Porcentaje de asuntos Jurídicos (C3)	(Total de asuntos Jurídicos atendidos/total de asuntos Jurídicos)*100	Trimestral	Porcentaje	80%	2019	Contratos Vigentes	Recibos de cobro	Las personas practican una cultura del cuidado del agua
COMPONENTE UNIDAD DE TRANSPARENCIA	Fortalecer la transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información pública y la protección de datos	Porcentaje de personal capacitado en materia de transparencia (C4)	(Total de participación en capacitación en materia de transparencia / Cursos de capacitación impartidos)	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Oficios, invitaciones	Fotos, oficios, informes, constancias	El personal de la Unidad de Transparencia tiene amplio conocimiento de las obligaciones
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE DIRECCION	Celebrar los actos Jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo	Porcentaje asuntos Jurídicos atendidos (A1.C1)	(Actos Jurídicos ejecutados/Total de Actos Jurídicos)*100	Trimestral	Porcentaje	80%	2019	Convenios	Constancias de Hechos, juntas directivas, actas administrativas, acuerdos	La junta de gobierno aprueban las Iniciativas del Director
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE DIRECCION	Evaluar la calidad del servicio prestado por suministro de agua a la población	Atención ciudadana (A1.C2)	Total de usuarios satisfechos/Total de usuarios atendidos que respondieron la encuesta *100	Trimestral	Porcentaje	80%	2019	Encuestas aplicadas, quejas y denuncias presentadas	Encuestas aplicadas, quejas y denuncias presentadas	Contar con la participación activa de los usuarios y ciudadanía en general
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE DIRECCION	Verificar que las obras gestionadas cumplan con la demanda de la ciudadanía	porcentaje de obras gestionadas respecto a las obras concluidas (A2.C2)	(total obras supervisadas / total de obras concluidas) *	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Actas de entrega recepción de obras y ALPANTILLADO DE	Reportes de fugas	Las obras cumplen con los requisitos para el suministro y es adecuado de agua

DIRECCION GENERAL  
CALLE 53 NO. 405 P.T. 4 SINTESIS C.U.  
COL. PRIMAVERA C.P. 27000  
C.P. DEL CARMEN, JAL.

Dependencia	<b>SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN</b>									
Área Responsable	<b>DIRECCION GENERAL</b>									
Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>									
Objetivo Económico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad									
Línea de Acción	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal									
Programa Presupuestario	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente									
<b>MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)</b>										
CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Origen al Anual	Única Base	Fuentes de Información	Método de Verificación	Supuestos
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE UNIDAD JURÍDICA	Dar a conocer las acciones del organismo así como recomendaciones en el cuidado del agua	Porcentaje de actividades de promoción y desarrollo de cultura del agua realizadas (A3.C2)	(Total de actividades de promoción y desarrollo de cultura del agua realizadas/Total de actividades de promoción y desarrollo de cultura del agua programadas)*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Informe de actividades	Informe de actividades	Se obtienen los permisos para ruptura de pavimento
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE UNIDAD JURÍDICA	Defender los intereses del propio Organismo ante los órganos Jurisdiccionales y Administrativos	Defensa Jurídica (A1.C3)	(Defensas Jurídicas realizadas/Total de demandas recibidas)*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Citatorios de las diversas autoridades, expedientes jurídicos y de juicios	Actas, juicios y defensas en proceso	Dependerá de las acciones interpuestas en contra del organismo
ACTIVIDAD 3 COMPONENTE UNIDAD JURÍDICA	Revisar y Actualizar la normatividad, proyectos y reglamentación a fin de respetar y cumplir con lo dispuesto en el marco jurídico del SMAPAC	Tasa de variación de instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año respecto al año anterior (A2.C3)	([Total instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año/Total instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año anterior]-1)*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Normativa vigente del SMAPAC	Oficios de propuestas de modificación y seguimiento	La Junta de gobierno aprueban las iniciativas del Director
ACTIVIDAD 4 COMPONENTE UNIDAD JURÍDICA	Integrar la participación del consejo consultivo como mecanismo de participación ciudadana	Convocatorias de Integración (A3.C3)	(Reuniones Realizadas / Reuniones convocadas) * 100	Trimestral	Porcentaje	90%	2019	Actas de Juntas Directivas	Actas de Juntas Directivas	Participación de los usuarios en la operación del organismo
ACTIVIDAD 5 COMPONENTE UNIDAD JURÍDICA	Atender las quejas presentadas por los usuarios	Porcentaje de quejas (A4.C3)	(Porcentaje de quejas atendidas / total de quejas de usuarios) *100	Trimestral	Porcentaje	80%	2019	Buzón de quejas	Buzón de quejas, denuncias ciudadanas	Las quejas presentadas se resuelven de forma bipartita
ACTIVIDAD 6 COMPONENTE UNIDAD JURÍDICA	Revisión minuciosa en los diversos contratos, convenios, acuerdos o instrumentos jurídicos	Porcentajes de documentación revisada (A5.C3)	(Contratos y convenios revisados/Total de convenios y contratos celebrados)*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Minutas de trabajo	Minutas de trabajo firmadas	Los responsables acuden a todas y cada una de las reuniones
ACTIVIDAD 7 COMPONENTE UNIDAD DE TRANSPARENCIA	Asesorar a las Unidades Administrativas para el cumplimiento de sus atribuciones	Porcentaje de Asesorías realizadas (A6.C3)	(Asesorías realizadas / total de asesorías solicitada) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Minutas de trabajo	Minutas de trabajo firmadas	Los responsables acuden a todas y cada una de las reuniones
ACTIVIDAD 8 COMPONENTE UNIDAD DE TRANSPARENCIA	Garantizar la transparencia y los derechos de acceso a la información y protección de datos personales	Porcentaje de respuestas satisfactoria (A1.C4)	(Total de solicitudes recibidas / Total de respuestas satisfactorias)*100	semestral	Porcentaje	100%	2019	Portal de solicitudes de Información	informes	La información que se entrega cumple con las expectativas de los ciudadanos
ACTIVIDAD 9 COMPONENTE UNIDAD DE TRANSPARENCIA	Vigilar el cumplimiento del sujeto obligado en los medios de transparencia que marca la normatividad vigente	Promedio en tiempo de respuesta (A2.C4)	(suma de todos los tiempos en respuesta / Total de solicitudes)	semestral	Porcentaje	100%	2019	Portal de solicitudes de Información	Informes semestrales	La ciudadanía recibe en tiempo y forma puntual la información aplicada
ACTIVIDAD 10 COMPONENTE UNIDAD DE TRANSPARENCIA	Difundir y actualizar en los medios oficiales la información pública del	Porcentaje de Cumplimiento (A3.C4)	(Total de obligaciones normadas / Total de Obligaciones)	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Portal de Transparencia SMAPAC y Gobernación	Informes	Las unidades administrativa s entregarán

Dependencia	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN							
Área Responsable	DIRECCIÓN GENERAL							
Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>							
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad							
Línea de Acción	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.12 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal							
Programa Presupuestario	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente							

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)**

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medios de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Origen al Anual	Únea Base			
TRANSPARENCIA	SMAPAC, en coordinación con las Unidades Administrativas		(transparentadas)*100					del PNT		Información que marca la Ley
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 1 UNIDAD DE TRANSPARENCIA	Recibir y dar seguimiento a las solicitudes de información y de derecho ARCO	Porcentaje de solicitudes atendidas (A4.C4)	(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes realizadas)*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Portal de solicitudes de información	Portal de transparencia del sujeto obligado	Los ciudadanos obtienen la información solicitada

Dependencia	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN							
Área Responsable	ORGANO INTERNO DE CONTROL							
Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>							
Objetivo Específico	5.5 Gobierno de Calidad							
Línea de Acción	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas							
Programa Presupuestario	Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente							

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR)**

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medios de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original Anual	Únea Base			
FIN	Supervisar el cumplimiento de las leyes, políticas, lineamientos y normas de control para la prevención de faltas administrativas	Control Interno (1.1)	(Total de los Resultados de los informes internos de control / Total de cumplimiento)*100	Anual	Porcentaje	100%	2019	Informes Anuales	Transparencia, Informes, Evaluaciones	Los servidores públicos cumplen con los lineamientos y políticas de control interno
PROPOSITO	Evitar sanciones administrativas a servidores públicos por el actuar de su encargo y/o comisión	Porcentaje del cumplimiento de servidores públicos (1.2)	(Reporte mensual de supervisión / total de normas supervisadas)*100	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Reportes de supervisión	Papeles de trabajo del Órgano Interno de Control	Los servidores públicos participan para el desarrollo de las supervisiones
COMPONENTE 1	Implementar medidas preventivas que garanticen la actuación de los servidores públicos en su encargo y/o comisión	Porcentaje de acciones (C1)	(Porcentaje de acciones preventivas ejecutadas / porcentaje de acciones programadas)*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Reportes de trabajo	Cronograma de actividades	El personal del Órgano Interno de Control está capacitado para realizar las medidas preventivas de control
COMPONENTE 2	Coordinar auditorías externas y formular y ejecutar un programa de auditorías internas a las Unidades Administrativas	Porcentaje de auditorías internas y externas practicadas al organismo (C2)	(Total de auditorías practicadas / Total de auditorías programadas)*100	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Informe de Auditorias	Actas Circunstanciadas de los requerimientos de información	Los servidores públicos cumplen los lineamientos que se revisan en el desarrollo de las Auditorias
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE 1	Capacitación constante a los servidores públicos del SMAPAC, en materia de sus responsabilidades por su encargo	Porcentaje de servidores públicos capacitados (A1.C1)	(Total de personal capacitado satisfactoriamente / total de personal convocado a cursos y capacitación)*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Fotos, listado de asistencia	Calendarización de cursos, constancias de participación	Los servidores públicos asisten a todos los cursos implementados por el Órgano Interno de Control
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE 2	Erradicar quejas ciudadanas por el incumplimiento de los servidores públicos	Porcentaje de quejas ciudadanas atendidas (A2.C1)	(Porcentaje de quejas ciudadanas atendidas / Porcentaje de quejas presentadas)	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Fotos, listado de asistencia	Calendarización de cursos, constancias de participación	Los servidores públicos asisten a todos los cursos implementados por el Órgano Interno de Control

ALCANTARILLADO DE CARMEN  
DIRECCIÓN GENERAL  
CALLE 38 No. 143 6 7 8 9 10 11 12  
COL. PESCAZARIA C.P. 24141  
C.P. DEL CARMEN, B.C.S.

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN						
Área Responsable:	ORGANO INTERNO DE CONTROL						
Plan Municipal de Desarrollo (PMD): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>						
Objetivo Específico:	5.5 Gobierno de Calidad						
Línea de Acción:	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas						
Programa Presupuestario:	Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente						

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medios de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original Anual	Línea Base			
			*100							Implementados por el Órgano Interno de Control
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 2	Vigilar el cumplimiento en la presentación en tiempo y forma de las Declaraciones Patrimoniales de los Servidores Públicos	Porcentaje de declaraciones presentadas (A1.C2)	(total de declaraciones presentadas / total de servidores públicos obligados) *100	Trimestral	Porcentaje	80%	2019	Declaraciones Patrimoniales	Portal de Declaranet	Todos los Servidores públicos presentan sus declaraciones patrimoniales de inicio, modificación y conclusión
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 2	Coordinar la solvatación oportuna en tiempo y forma de las observaciones realizadas por las Auditorías practicadas al organismo y evitar procedimientos Administrativos Disciplinarios y/o Resarcitorios.	Porcentaje de Observaciones solventadas (A2.C2)	(Total de Observaciones Solventadas / Total de Observaciones realizadas en auditorías internas y externas) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Pliegos de Observación	Informe de Auditoría	Los servidores públicos participan activamente en el proceso de solvatación

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN						
Área Responsable:	COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS						
Plan Municipal de Desarrollo (PMD): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>						
Objetivo Específico:	5.5 Gobierno de Calidad						
Línea de Acción:	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas						
Programa Presupuestario:	Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente						

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medios de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original Anual	Línea Base			
FIN	Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos, comerciales y financieros y del Organismo	Postura Fiscal (1.1)	Total del Presupuesto de Ingreso Recaudado / Total del Presupuesto de Egresos Devengado	Anual	Porcentaje	100%	2019	Estado del Ejercicio del Presupuesto	Informes Financieros e Integración de la Cuenta Pública	El total del Ingreso Recaudado es superior al Egreso Devengado
PROPOSITO	Supervisar el cumplimiento del marco jurídico y normativo de los Ingresos y Gastos en materia presupuestal y financiera, de los recursos humanos, materiales, servicios generales, patrimoniales, de archivo, tecnológicos y comerciales del organismo	Porcentaje de observaciones realizadas a la coordinación de Administración y Finanzas (1.2)	(Total de procesos realizados / Total de Observaciones emitidas) *100	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Pliegos de Observación	Diagnosticos emitidos	No se emiten observación por que los procesos se realizan apegados a las normatividad vigente
COMPONENTE 1 COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Coordinar, supervisar, y controlar el gasto público así como también los bienes propiedad del organismo	Porcentaje de recursos devengados (C1)	Total del Presupuesto Modificado / Total del Presupuesto Devengado	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Informes Financieros y Presupuestarios	Página de Transparencia e Informes financieros	La operación del Organismo de manera racional y de austeridad sin detrimento de las actividades
COMPONENTE 2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	Dar cumplimiento a la LGCG, LDFEFM, LHECM, LFT, LSPECM, lineamientos emitidos	Porcentaje de Complimiento (C2)	(Porcentaje de reactivos en evaluaciones SEVAC / Total de	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Página de Internet CONAC	Sistema de Evolución de Armonización Contable	La Integración de la información financiera;

**ALCANTARILLADO**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
CALLE 33 NO. 140 00 43100  
COL. PTA. CLOTH. C.P. 61000  
C.B. DEL CARMEN, COAH.

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN						
Área Responsable:	COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS						
Plano Municipal de Desarrollo (EJE) 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>						
Objetivo Específico:	5.5 Gobierno de Calidad						
Línea de Acción:	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas						
Programa Presupuestario:	Rendición de Cuentas del SMAPAC 5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente						

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas		Fuentes de Información	Medios de Verificación	Supuestas
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original Anual			
	por el CONAC, y demás aplicables IMSS SHCP		Reactivos de la Evolución) *100						cumple con las normatividades aplicables
COMPONENTE 3 DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LAS INFORMACIONES	Supervisar la administración y operación de equipos y sistemas informáticos	Porcentaje de incidencias (C3)	(Porcentaje de incidencias / fallas en los equipos de tecnologías de la información / total de bienes tecnológicos del Organismo) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Reportes de Servicios	Diagnósticos emitidos
COMPONENTE 4 DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION	Fortalecer la Captación de Ingresos por Servicio y Suministro de Agua Potable	porcentaje de Ingresos Recaudados (C4)	(Total de Ingresos Recaudados / Total de Ingresos Estimados) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Estado del Ejercicio del Presupuesto	Página de Transparencia e Informes financieros
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 1 COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Suministrar a las Unidades Administrativas del Organismo por medio de las políticas internas de adquisición los Recursos Materiales necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones	Porcentaje de requisiciones atendidas (A1.C1)	(Total de requisiciones atendidas/total de requerimiento recibidos) *100	Trimestral	Porcentaje	90%	2019	Requisiciones de materiales y Órdenes de Compras	Facturas, entradas de almacén
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE 2 COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Administrar y mantener actualizado el inventario de Archivos, Bienes patrimoniales y de Almacén del Organismo	Porcentaje de Bienes registrados (A2.C1)	(Total de bienes adquiridos + bienes existentes / Total del Inventario Físico) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Facturas, Inventarios	Inventarios, fichas de resguardos, notas de entrada y salida de almacén
ACTIVIDAD 3 COMPONENTE 3 COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Difusión de las actividades y programas culturales del uso del Agua	Porcentaje de publicaciones de programas (A3.C1)	(Total de publicación / Total de publicación programadas) * 100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Fotos, programas	Los inventarios del Organismo se encuentran actualizados de acuerdo a las normatividad del CONAC
ACTIVIDAD 4 COMPONENTE 2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	Coordinar la elaboración, integración y presentación de los informes en materia de Servicios Personales, administrativos, financieros, presupuestales y contables que marca la LGCG y la LDPEFM	Porcentaje de Informes (A1.C2)	(Total de Informes presentados / Total de Informes anuales) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Informes Financieros Presupuestarios	Página de Transparencia e Informes financieros
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE 2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	Cumplir con el pago de Impuestos y contribuciones provenientes de una Relación Laboral, por Administración de Bienes y demás aplicables a las entidades correspondientes	Porcentaje de pagos realizados (A2.C2)	(Total de pago realizados / Total Impuestos, contribuciones) *100	Mensual	Porcentaje	100%	2019	Informes Financieros Presupuestarios	Los informes Trimestrales son aprobados con oportunidad por la Junta Directiva
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 3 TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	Implementar un programa de Mantenimientos Preventivos en los bienes tecnológicos del	Porcentaje de mantenimientos programados (A1.C3)	(Porcentaje de Mantenimiento programados / total de mantenimientos	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Calendarización de mantenimiento	El pago de las obligaciones se realizan en tiempo y forma evitando multas, recargos, actualizaciones, vencimientos

Y ALCANTARILLADO DE CARMEN  
DIRECCION GENERAL  
CALLE 53 No. 1491 E. 1 ENTRE 13  
COL. PUEBLITO 4. C.P. 24100  
C.B. DEL CARMEN, C.V.

Dependencia	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN						
Área Responsable	COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS						
Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>						
Objetivo Específico	5.5 Gobierno de Calidad						
Línea de Acción	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas						
Programa Presupuestario	Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente						

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medidas de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original Anual	Línea Base			
	Organismo Operador		realizados ) *100							funcionamiento para el desempeño de sus funciones
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 1 DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION	Desarrollo y Promoción de Campañas de Cultura del Agua y Cultura del Pago, implementando descuentos por actualización y recargos	Porcentaje de Campañas realizadas (A1.C4)	(Total de Campañas Realizadas / Total de Campañas programadas) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Carmen	Campañas, Difusión, Listas del padrón de usuarios	Las campañas tienen impacto positivo en las estadísticas del uso y cuidado del agua y incremento en la recaudación y disminución en cartera vencida
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE 2 DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION	Aumentar la Cartera de usuarios del servicio de agua potable por medio de contratos, convenios y acuerdos con un análisis tarifario para erradicar las tomas clandestinas	Porcentaje del crecimiento nuevos contratos (A2.C4)	Total de nuevos contratos / Total de la Cartera de Clientes	Trimestral	Porcentaje	35%	2019	Contratos, Convenios	Padrón de Clientes	Los usuarios contratan el servicio de agua potable por la calidad en el servicio
ACTIVIDAD 3 COMPONENTE 4 DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION	Inspeccionar, verificar, y aplicar las sanciones que establezcan la Ley o la Junta de Gobierno, en materia de servicio de agua potable y alcantarillado.	Porcentaje de sanciones aplicadas (A3.C4)	(Total de sanciones aplicadas / Total de incidencias detectadas *100)	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Actas, convenios	Sistema de cobro	El SMAPAC cuenta con las herramientas y material humano capacitado para realizar los trámites administrativos competentes

Dependencia	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN						
Área Responsable	COORDINACION OPERATIVA						
Plan Municipal de Desarrollo (EJE) 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAREJO</b>						
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad						
Línea de Acción	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.						
Programa Presupuestario	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio						

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medidas de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original Anual	Línea Base			
FIN	Hacer llegar a todos los hogares del Municipio los servicios del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Carmen	porcentaje de población con acceso a los servicios del SMAPAC (1.1)	(Población con acceso a los servicios del SMAPAC / población total ) *100	Anual	Porcentaje	100%	2019	INEGI	Base de datos del SMAPAC, cartera de Clientes	Los Hogares del Municipio de Carmen cuentan con los Servicios que brinda del SMAPAS
PROPOSTO	Satisfacer con calidad la demanda de los usuarios de los Servicios que ofrece el SMAPAC	Porcentaje de Reportes Ciudadanos (1.2)	(Número de Reportes Atendidos / Total de reportes recibidos ) *100	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Bitácora de Reportes recibidos	Reportes, Vinculaciones, formatos	Los usuarios no presentan reportes ya que los servicios del SMAPAC es de Calidad
COMPONENTE	Implementar programas para mantener en óptimas condiciones el equipo y la	Porcentaje de programas de mantenimiento (C1)	(Programas de mantenimiento que se realizaron / Total de mantenimiento	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Reportes	Fotos, Bitácoras, reportes	Los equipos e Infraestructura del Servicio se encuentran en óptimas condiciones para

LICENCIACION GENERAL  
CALLE 32 No. 1603 ENTRE 20 Y 21  
COL. PESQUERO C.P. 24000  
C.P. DEL CARMEN, C.V.

Dependencia	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN
Área Responsable	COORDINACION OPERATIVA
Plan Municipal de Desarrollo (EJE) 2018-2021	EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAREJO
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad
Línea de Acción	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.
Programa Presupuestado	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medios de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original Anual	Línea Base			
	Infraestructura de distribución y saneamiento del SMAPAC		(programado ) *100							su funcionamiento
COMPONENTE 2	Vigilar que el agua cumpla con las normas oficiales mexicanas correspondientes así como el tratamiento para el saneamiento de aguas residuales	Porcentaje de estudios de laboratorio realizados (C2)	(Total de estudios de laboratorio realizados / Total de estudios programados ) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Diagnósticos de laboratorio	Diagnósticos de laboratorio	El agua que se distribuye a los hogares cuenta con las normas correspondientes de calidad
COMPONENTE 3	Asegurar que el vital líquido que se conduce desde sabancuy llegue en las cantidades suficientes para satisfacer la demanda de la cabecera municipal	Porcentaje de metros cúbicos (C3)	(Total de metros cúbicos que llegan a Carmen / Total de metros cúbicos demandados por la población ) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Diagnósticos de laboratorio	Diagnósticos de laboratorio	El suministro de agua se realiza en las cantidades suficientes para satisfacer las necesidades de la población
COMPONENTE 4	Participar junto con la Dirección del Organismo en la gestión de Recursos y Obras para la rehabilitación y ampliación de Infraestructura de agua potable ante las Autoridades e Instituciones competentes	Porcentaje de obras gestionadas para la rehabilitación de la Infraestructura de agua potable (C4)	(Total de Recurso y Obras Gestionadas/ total de Recursos y obras aprobadas) *100	Semestral	Porcentaje	100%	2019	Convenios PIA del Ayuntamiento de Carmen	Oficios, Minutas de Reuniones, acuerdos de Junta directiva, actas de entrega-recepción de Obras	Las obras son consideradas dentro del Programa de Inversión Anual del H. Ayuntamiento y por las dependencias a fin
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 1	Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos, Infraestructura de distribución y saneamiento del SMAPAC	Porcentaje de mantenimientos preventivos (A1.C1)	(Total de mantenimiento preventivo realizados / Total de mantenimiento preventivos programados ) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Bitácoras de mantenimiento	Fotos, requisiciones de materiales para reparación y mantenimiento, bitácoras	Los usuarios contratan el servicio de agua potable por la calidad en el servicio
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE 1	Realizar el mantenimiento correctivo a los equipos, Infraestructura de distribución y saneamiento del SMAPAC	Porcentaje de mantenimiento correctivos (A2.C1)	Total de mantenimiento correctivo realizados / total de fallas en la Infraestructura hidráulica del SMAPAC	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	bitácoras de mantenimiento	Fotos, requisiciones de materiales para reparación y mantenimiento, bitácoras	El SMAPAC cuenta con las herramientas y material humano capacitado para realizar los trámites administrativos competentes
ACTIVIDAD 3 COMPONENTE 1	Atender las fugas que se presentan en las redes de conducción , distribución y alcantarillado	Porcentaje de fugas atendidas (A3.C1)	(Total de fugas atendidas / Total de fugas reportadas y detectadas) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	bitácoras de mantenimiento	Fotos, requisiciones de materiales para reparación y mantenimiento, bitácoras	El SMAPAC cuenta con las herramientas y material humano capacitado para realizar los trámites administrativos competentes
ACTIVIDAD 1 COMPONENTE 2	Realizar acciones en materia de potabilización a fin de mantener las normas permisibles de	Porcentaje de acciones realizadas (A1.C3)	(Total de acciones realizadas / Total de acciones programadas)	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Bitácora de supervisión, estudios de laboratorio	Requisiciones de materiales primas, reportes de fallas	Los equipos potabilizadores funcionan correctamente manteniendo los estándares



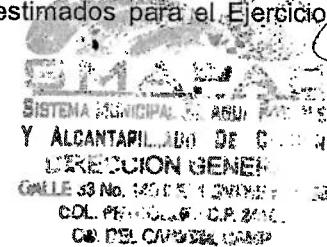
## Presupuesto de Egresos del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Carmen para el Ejercicio Fiscal 2019



Dependencia	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN
Área Responsable	COORDINACION OPERATIVA
Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2018-2021	EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAREJO
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad
Breve descripción	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.
Área de Acción	5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.
Programa Presupuestario	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable 5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio

CONCEPTO	Resumen Narrativo (Objetivos)	INDICADORES			Metas			Fuentes de Información	Medios de Verificación	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia	Unidad de Medida	Original	Añual			
	calidad en la calidad del agua		*100							permitidos de calidad
ACTIVIDAD 2 COMPONENTE 2	Realizar acciones en materia de saneamiento de aguas residuales	Porcentaje de acciones realizadas (A2.C2)	(Total de acciones realizadas / Total de acciones programadas) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Bitácora de supervisión; estudios de laboratorio	Requisiciones de materias primas, reportes de fallas,	Los equipos de tratamiento de aguas residuales funcionan de manera óptima, logrando disminuir la contaminación del medio ambiente
ACTIVIDAD 3 COMPONENTE 3	Vigilar el funcionamiento de equipos de rebombeo y conducción desde la H. Junta Municipal de Sabanuy hasta la cabecera municipal	Reporte de fallas (A1.C3)	(Total de Fallas atendidas / Total de Fallas reportadas )*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Diagnósticos de laboratorio	Diagnósticos de laboratorio	Los equipos funcionan en óptimas condiciones reduciendo el costo beneficio de su operación
ACTIVIDAD 4 COMPONENTE 4	Formular estudios y proyectos destinados a aumentar el suministro de agua, dotando, ampliando y mejorando la infraestructura el servicio de agua potable y saneamiento.	Porcentaje de Estudios (A1.C4)	(Total de estudios de factibilidad realizados / Total de estudios de factibilidad programados ) *100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Estudios de factibilidad	Oficios, autorización en el PIA	Los estudios cumplen con las características necesarias para la autorización de Obras
ACTIVIDAD 4 COMPONENTE 4	Supervisar que las de rehabilitación y ampliación de la Infraestructura, cumplan con la legalidad en materia de contratación y calidad en la ejecución.	Porcentaje de obras supervisadas (A2.C4)	(Total Obras y contratos supervisados y elaborados / Total de Obras autorizadas )*100	Trimestral	Porcentaje	100%	2019	Contratos de Obras	Bitácora de Supervisión, fotos, actas de entrega recepción, diagnósticos técnicos	Los contratos y obras cumplen con las disposiciones legales y de calidad lo que permite un suficiente abasto de agua

De igual manera en el presente presupuesto de egresos, se establece de acuerdo a la LDFEFM y la LDFRHECM las proyecciones de las finanzas públicas del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Carmen para los próximos tres años en adición al Ejercicio Fiscal 2019 tomando en cuenta las premisas de crecimiento establecidas en el Presupuesto de Ingreso para el Ejercicio Fiscal 2019, las cuales se basan en los Criterios de Políticas Económicas para el Ejercicio 2019, mismas que se adecuarán anualmente en los ejercicios subsecuentes y los resultados de los últimos tres años con los avances al tercer trimestre del Ejercicio Fiscal 2018 de las finanzas, las cuales son las bases para la propuesta de los Ingresos y Egresos estimados para el Ejercicio Fiscal 2019 son los siguientes:





PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019									
RAMO	100. MUNICIPIO DE CARMEN CAM [H. AYUNTAMIENTO DE CARMEN]			EJE ESTRÁTÉGICO		III. Carmen municipio hogar			
	UNIDAD PRESUPUESTAL	109. SERVICIOS BÁSICOS		III. 2 Servicios de calidad		ESTRÁTÉGICO		INFRAESTRUCTURA	
FEDERAL	OPERATIVO		ESTATAL		MUNICIPAL		OTROS		MONTO TOTAL
COMPONENTES	ACTIVIDADES		COSTO PESOS		CALENDARIZACIÓN FINANCIERA		METAS		CALENDARIZACIÓN DE METAS (Unidades de medida)
	ACTIVIDADES		COSTO PESOS		ENE-MAR		ABR-JUN		JUL-SEP
	ACTIVIDADES		COSTO PESOS		JUL-SEP		OCT-DIC		OCT-DIC
	ACTIVIDADES		COSTO PESOS		ABR-JUN		OCT-DIC		OCT-DIC
MANTENIMIENTO GENERAL A LOS INMUEBLES EN LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE LOS MERCADOS	941,360.31		235,340.08		235,340.08		235,340.07		MANTENIMIENTOS
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO GENERAL A LOS PARQUES DE CONVENCIÓN YOCÓ Y ECO PARQUE CHUC TE	806,880.64		201,720.16		201,720.16		201,720.16		MANTENIMIENTOS
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO GENERAL AL PASTORE DE MANTENIMIENTO GENERAL AL PASTORE MUNICIPAL	672,400.52		168,100.13		168,100.13		168,100.13		MANTENIMIENTOS
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO GENERAL DE LAS INSTALACIONES DEL DOMO DEL MAR Y PALAPA	806,880.64		201,720.16		201,720.16		201,720.16		MANTENIMIENTOS
MANTENIMIENTO GENERAL EN LAS INSTALACIONES DE LOS PANTERONES	806,880.64		201,720.16		201,720.16		201,720.16		MANTENIMIENTOS
MANTENIMIENTO GENERAL EN LAS INSTALACIONES DE LOS PANTERONES	806,880.64		201,720.16		201,720.16		201,720.16		MANTENIMIENTOS
PROGRAMA DE SERVICIOS DE INFORMACIONES Y EXHUMACIONES EN LOS PANTERONES	806,880.64		201,720.16		201,720.16		201,720.16		SERVICIOS
PROGRAMA DE CONSTRUCCIÓN DE BOVEDAS Y OSARIOS	806,880.64		201,720.16		201,720.16		201,720.16		CONSTRUCCIONES
PROGRAMA DE DESAZOLVE DE LAS INSTALACIONES DE LOS MERCADOS, BAÑISTEROS E INSTALACIONES PÚBLICAS DEL LAVINAMENTO	806,880.64		201,720.16		201,720.16		201,720.16		MANTENIMIENTOS
TOTAL COMPONENTE:	9		7,251,925.31		1,815,481.33		1,815,481.33		1,815,481.33
TOTAL DEL PROGRAMA									1,815,481.32

III. Carmen municipio hogar

SE LLEVA REALIZADO EL 10% DEL TRABAJO PROYECTADO

CAPÍTULO	COSTO ANUAL	ENE-MAR	ABR-JUN	TRIMESTRE		JUL-SEP	OCT-DIC
				JUL-SEP	OCT-DIC		
1000							
2000	4,163,032.00	1,040,758.00	1,040,758.00			1,040,758.00	1,(440,)758.00
3000	3,098,893.31	774,723.33	774,723.33			774,723.33	774,723.33
4000							
<b>TOTAL</b>	<b>7,261,925.31</b>	<b>1,815,481.33</b>	<b>1,815,481.33</b>			<b>1,815,481.33</b>	<b>1,815,481.33</b>

### III. PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES

RAMO		PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2019													
UNIDAD PRESUPUESTAL		5.3.2. Ofrecer Servicios de Calidad Para un mejor Municipio.													
PROGRAMA		EJE ESTRÁTÉGICO													
OPERATIVO		ESTRÁTÉGICO						INFRAESTRUCTURA		INSTITUCIONAL					
FEDERAL	X	ESTATAL						OTROS		MONTO TOTAL					
ORIGEN DE LOS RECURSOS		MUNICIPAL						X		X					
COMPONENTES		ACTIVIDADES		COSTO PESOS		CALENDARIZACIÓN FINANCIERA		METAS		CALENDARIZACIÓN DE METAS (Unidades de Medida)					
Gestión Directiva		Gestión general directiva de Servicios		\$ 272,279,914.00		ENE-MAR		ABR-JUN		JUL-SEP					
Servicios Municipales		Gestión general directiva de Servicios		\$ 60,569,979.00		\$ 60,569,979.00		\$ 60,569,978.00		\$ 60,569,979.00					
Servicio de mantenimiento vehicular.		Servicios de mantenimiento al parque vehicular.		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Acciones de mantenimiento general y de almacenamiento		Acciones de mantenimiento general y de almacenamiento		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Calleo de Árboles en camellones, parques y áreas verdes de la ciudad.		Calleo de Árboles en camellones, parques y áreas verdes de la ciudad.		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Mantenimiento a arterias de colonias, fraccionamientos, camellones y espacios públicos de la Ciudad		Mantenimiento a arterias de colonias, fraccionamientos, camellones y espacios públicos de la Ciudad		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Servicio de recolección de basura e inspección		Servicio de recolección de basura e inspección		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Servicio de Limpieza Urbana		Servicio de Limpieza Urbana		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Abastecimiento de agua y desague a espacios públicos y edificios del H. Ayuntamiento del Carmen		Abastecimiento de agua y desague a espacios públicos y edificios del H. Ayuntamiento del Carmen		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Acciones de Reparación y mantenimiento de verdes y parques Municipio		Acciones de mantenimiento a áreas verdes y parques Municipio		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
Servicio de mantenimiento de alumbrado público municipales.		Servicio de mantenimiento de alumbrado público municipal		\$ 8,562,855.00		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53		\$ 2,163,213.53					
TOTAL COMPONENTE:															
TOTAL DEL PROGRAMA															

COMPONENTE	TIPO DE BENEFICIARIO	POBLACIÓN TOTAL	POBLACIÓN OBJETIVO	META ANUAL	REGION		ZONA		SEXO	
					RURAL	URBANA	RURAL	URBANA	HOMBRE	MUJER
<b>BENEFICIARIOS</b>										
Gestión Directiva; Servicio de mantenimiento vehicular; Servicios de mantenimiento General y de almacén; Servicios de imagen urbana; Acciones de Reparación y mantenimiento de parques y jardines; Servicio de mantenimiento de alumbrado público municipales.	Habitantes	248303	Mujeres/Hombres	98652		Municipio de Carmen	X	X	X	X
<b>OBSERVACIONES</b>										

CAPITULO	PRESUPUESTO ASIGNADO	COSTO ANUAL	TRIMESTRE		OCT-DIC
			JUL-SEP	ABR-JUN	
1000					
2000					
3000					
4000					
<b>TOTAL</b>					

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)	
Dependencia : Área Responsable	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN <b>DIRECCION GENERAL</b>
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad
Línea de Acción:	<p>5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.</p> <p>5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.</p> <p>3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal</p>
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente

FICHA DEL INDICADOR (1.1)							
Nombre del Indicador	Porcentaje de usuarios con acceso al servicio de agua potable	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje total de la población con acceso al servicio de agua potable respecto al total de la población	( )	(X)	( )	( )	(X)	( )
		Unidad de Medida				Frecuencia de Medición	
Método de Cálculo	(Total de ciudadanos con acceso al servicio de agua/total de ciudadanos de las localidades)*100	Porcentaje				Anual	Ascendente Descendente
		Línea Base				Meta	(X) ( )
Responsable del Indicador	Director General del Organismo Dirección	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta Observaciones
		70%	2018	31/12/2018	74%	2019	31/12/2019
FICHA DEL INDICADOR (1.2)							
Nombre del Indicador	Porcentaje de nuevos contratos de servicio de agua potable	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de nuevos usuarios adheridos al Servicio de agua potable	(X)	( )	( )	( )	(X)	( )
		Unidad de Medida				Frecuencia de Medición	
Método de Cálculo	(Total de nuevos contratos / total de usuarios sin servicio de agua potable)*100	Porcentaje				Semestral	Ascendente Descendente
		Línea Base				Meta	(X) ( )
Responsable del Indicador	Director General del Organismo Dirección	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta Observaciones
		70%	2018	31/12/2018	70%	2019	31/12/2019

FICHA DEL INDICADOR (C1)							
Nombre del Indicador	Evaluación al plan municipal de desarrollo (3)	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance de gestión	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
Método de Cálculo	Unidad de Medida		Frecuencia de Medición				Sentido del Indicador
	(Evaluaciones al Plan de desarrollo municipal efectuadas/Evaluaciones al Plan Municipal de Desarrollo Programadas)*100		Porcentaje semestral				Ascendente Descendente
Responsable del Indicador	Director General del Organismo	Línea Base				Meta	( X ) ( )
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta
	Dirección	70%	2018	31/12/2018	70%	2019	31/12/2019
							El indicador señala que grado de avance se tiene en perdidas internas.

FICHA DEL INDICADOR (C3)						
Nombre del Indicador	Porcentaje de asuntos jurídicos	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico
Definición del Indicador	Indica el porcentaje total de asuntos jurídicos	( X )	( )	( )	( )	( X )
		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición		Sentido del Indicador

~~V ALANTABILIDAD DE CANTON  
DIRECCION GENERAL  
CALLE 12 NO. 140 P. L. CANTON  
COL. R. M. 100-000-000-000-000  
TELEFONO 12345678~~

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	<b>DIRECCION GENERAL</b>					
Pien Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

Método de Cálculo	(Total de asuntos jurídicos atendidos/total de asuntos jurídicos)*100	atendidos			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Porcentaje						
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base			Meta	( )	( X )	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		0%	2018	31/12/2018	80%	2019	31/12/2019	Indicador de Control
<b>FICHA DEL INDICADOR (C4)</b>								
Nombre del Indicador	Porcentaje de personal capacitado en materia de transparencia	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje del personal capacitado para fortalecer la Unidad de Transparencia	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Total de participación en capacitación en materia de transparencia / Cursos de capacitación impartidos)*100	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Línea Base			Meta	( X )	( )	
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
				0%	2018	31/12/2018	100%	2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C1)</b>								
Nombre del Indicador	Porcentaje de iniciativas presentadas a la junta de gobierno	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de iniciativas aprobadas para mejorar las funciones del SMAPAC sobre el total de iniciativas presentadas a la junta directiva	( X )	( )	( )	( )	( )	( )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Iniciativas aprobadas/Total de iniciativas propuestas)*100	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Línea Base			Meta	( X )	( )	
Responsable del Indicador	Director General del Organismo	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
				70%	2018	31/12/2018	70%	2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C2)</b>								
Nombre del Indicador	Atención ciudadana (8)	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio del SMAPAC sobre el total de personas encuestadas	( )	( )	( X )	( )	( X )	( )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de Cálculo	Total de usuarios satisfechos/Total de usuarios atendidos que respondieron la encuesta *100	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Línea Base			Meta	( X )	( )	
Responsable del Indicador	Director General del Organismo	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
				0%	2018	31/12/2018	100%	2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A2.C2)</b>								
Nombre del Indicador	porcentaje de obras aprobadas respecto a las obras concluidas	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el total de obras aprobadas sobre el total de obras que se concluyeron satisfactoriamente	( )	( )	( X )	( )	( X )	( )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de	(total obras	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	

## **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)	
Dependencia : Área Responsable:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN <b>DIRECCION GENERAL</b>
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad
Línea de Acción:	<p>5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.</p> <p>5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.</p> <p>3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal</p>
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente

FICHA DEL INDICADOR (A1.C3)							
Nombre del Indicador	Defensa Jurídica	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Efficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de atención a procedimientos administrativos y/o judiciales atendidos respecto al total de procedimientos presentados	( )	( X )	( )	( )	( X )	( )
							Sentido del Indicador
Método de Cálculo	( Defensas jurídicas realizadas/Total de demandas recibidas*100 )	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición		
		Porcentaje			Trimestral		Ascendente
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base			Meta		( X )
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta
	18%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Indicador de Control

FICHA DEL INDICADOR (A2.C3)								
Nombre del Indicador	Tasa de variación de instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año respecto al año anterior	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica la tasa de variación de la normativa vigente entre el total de la normativas elaboradas en el ejercicio en cuestión	(X )	( )	( )	( )	( )	(X )	
							Sentido del Indicador	
Método de Cálculo	[(Total instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año/Total instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año anterior)-1 ]x100	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición		Ascendente	
		Porcentaje			Anual			
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base			Meta		( X ) ( )	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Ninguno

FICHA DEL INDICADOR (A3.C3)							
Nombre del Indicador	Convocatorias de Integración	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de convocatorias del consejo consultivo	Efficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Método de	(Reuniones Realizadas /	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Periodo de Referencia	Periodo de Referencia	Sentido del indicador	Ascendente / Descendiente
	Total de Reuniones Programadas)	Porcentaje	Trimestral	1er Trimestre	2do Trimestre	Mejorar la integración	Ascendente

**Y ALCANTARILLADO DE CLOACAS**  
**ESTACIONES DE COLECTOR**  
CALLE NO. 140 ENTRE CALLES 10 Y 12  
COR. 107 COL. C.P. 21010  
DE LA CIUDAD DE MEXICO.

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)								
Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN							
Área Responsable:	DIRECCION GENERAL							
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS							
Objetivo Específico:	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad							
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal							
Clasificación Funcional del Gasto:	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua							
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente							

Calculo	Reuniones convocadas)*100	Línea Base					Meta	( X )	( )		
	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
	0%	2018		31/12/2018	90%	2019	31/12/2018	Indicador para fomentar la participación ciudadana			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A4.C3)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentaje de quejas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el porcentaje de quejas atendidas	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
Método de Calculo:	(Porcentaje de quejas atendidas / total de quejas de usuarios)*100	( )		( X )		( )	( )	( )	( X )		
Responsable del Indicador	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición					
	Porcentaje					Trimestral					
	Línea Base					Meta					
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
	50%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Indicador de Control y estadísticas			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A5.C3)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentajes de documentación revisada	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el porcentaje de contratos y convenios revisados sobre el total de contratos y convenios realizados en el SMAPAC	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
Método de Calculo:	( Contratos y convenios revisados/Total de convenios y contratos celebrados)*100	( X )		( )		( )	( )	( )	( X )		
Responsable del Indicador	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición					
	Porcentaje					Trimestral					
	Línea Base					Meta					
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
	0%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Indicador de medición del grado de avance de revisión			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A6.C3)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentaje de Asesorías realizadas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el total de asesorías jurídicas atendidas respecto al total de asesorías solicitadas	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
Método de Calculo:	(Asesorías realizadas / total de asesorías solicitada)*100	( X )		( )		( )	( )	( )	( X )		
Responsable del Indicador	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición					
	Porcentaje					Trimestral					
	Línea Base					Meta					
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
	0%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Indicador de Control y Estadísticas			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C4)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentaje de respuestas satisfactoria	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el porcentaje de respuestas satisfactorias sobre el total de respuestas entregadas en un periodo determinado	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
Método de Calculo:	(Total de respuestas satisfactorias / Total de respuestas entregadas)*100	( )		( X )		( )	( )	( )	( X )		
Responsable del Indicador	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición					
	Porcentaje					Semestral					
	Línea Base					Meta					
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
	0%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Indicador de Estadística y control			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A2.C4)</b>											
Nombre del Indicador:	Promedio en tiempo de respuesta	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indicador para medir el	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		

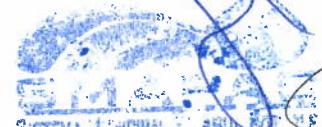
DIRECCION GENERAL  
CARMEN MUNICIPIO HOGAR  
COL PUEBLA  
C.P. 70000 CARMEN, CAMPECHE  
TEL. 984 830 00 00  
CORREO ELECTRONICO: DIRECCIONGENERAL@CARMEN.GOB.MX  
Anexos Página 15 de 35

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)						
Dependencia :	<b>SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN</b>					
Área Responsable	<b>DIRECCION GENERAL</b>					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE); 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

Indicador	promedio en el tiempo de respuesta de cada solicitud de los ciudadanos							Sentido del Indicador
		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición		Ascendente	Descendente	
Método de Calculo	(suma de todos los tiempos en respuesta / Total de solicitudes )	Porcentaje		semestral				( X ) ( )
		Línea Base		Meta		( X )	( )	
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones Indicador de estadística y control
	Unidad de Transparencia	0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

FICHA DEL INDICADOR (A3.C4)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el avance de cumplimiento en base a la normatividad aplicable del sujeto obligado	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de obligaciones normadas / Total de Obligaciones transparentadas) *100	Unidad de Medida						Sentido del Indicador
		Porcentaje		Trimestral				
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Línea Base						Observaciones Indicador control de cumplimiento
	Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
	0%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

FICHA DEL INDICADOR (A4.C4)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de solicitudes atendidas	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de solicitudes de información dentro del marco normativo que fueron atendidas sobre las que fueron realizadas	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes realizadas)*100	Unidad de Medida						Sentido del Indicador
		Porcentaje		Trimestral				
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Línea Base						Observaciones Indicador de Control y estadísticas
	Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
	0%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

  
**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN**  
**DIRECCION GENERAL**  
 CALLE 33 No. 1407 TEL. 01741 760 36 36  
 COL. PESQUERO C.P. 24100  
 C.P. DEL CARMEN, CAMP

Anexos Página 16 de 35

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN
Área Responsable:	<b>ORGANO INTERNO DE CONTROL</b>
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>
Objetivo Específico:	5.5 Gobierno de Calidad
Línea de Acción:	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas
Clasificación Funcional del Gasto:	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua
Programa Presupuestario:	Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente

**FICHA DEL INDICADOR (1.1)**

Nombre del Indicador	Control Interno	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indicador que mide el porcentaje de cumplimientos en materia de Responsabilidades de los Servidores Públicos	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Total de los Resultados de los Informes internos de control / Total de cumplimiento)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Anual	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		15%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

**FICHA DEL INDICADOR (1.2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje del cumplimiento de servidores públicos	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de supervisiones realizadas en materia de contabilidad, adjudicaciones, contrataciones, licitaciones sobre el total de supervisiones formuladas por el OIC	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Reporte mensual de supervisión / total de normas supervisadas)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Semestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		70%	2018	31/12/2018	70%	2019	31/12/2019	Mide la ampliación de la red de agua potable

**FICHA DEL INDICADOR (C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de acciones	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de acciones encaminadas a garantizar una administración pública honesta y transparente sobre el total de acciones que se programen durante el ejercicio fiscal	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Porcentaje de acciones preventivas ejecutadas / porcentaje de acciones programadas)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					semestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No se encontró valor en la línea base 2018

**FICHA DEL INDICADOR (C2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de auditorías internas y externas practicadas al organismo	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el número de auditorías realizadas respecto al total de auditorías programadas, que permita dar cumplimiento a las normatividades aplicables	( )	( )	(X)	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Total de auditorías practicadas / Total de auditorías programadas)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Semestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No se encontró valor en la línea base 2018

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Servidores públicos capacitados	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de servidores públicos capacitados para el buen desempeño de su encargo y/o comisión	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Total de personal capacitado satisfactoriamente /total de personal convocado a cursos y capacitación)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Trimestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Da a conocer que tanto conocimiento tiene un Servidor Público de sus responsabilidades

**FICHA DEL INDICADOR (A2.C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de quejas ciudadanas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de atención a quejas ciudadanas y/o inconformidades, respecto al total de quejas y/o inconformidades presentadas por el servicio que	( )	( )	(X)	( )	( )	(X)	
		Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Anual	

FICHA DEL INDICADOR  
Y ALCANTARILLADO DE CARMEN  
DIRECCIÓN GENERAL  
CALLE 30 N. 120-120 OFICINA 204  
CEPC DEL CARMEN, CARMEN  
84

Anexos Página 19 de 35

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	ORGANO INTERNO DE CONTROL					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción	5.5.2.1 Rendición de Cuentas					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

Método de Cálculo	brinda el SMAPAC (Porcentaje de quejas ciudadanas atendidas / Porcentaje de quejas presentadas) *100	Porcentaje Trimestral						Ascendente	Descendente
		Línea Base			Meta			( X )	( )
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones	
	Órgano Interno de Control	0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	El propósito del indicador es evaluar el servicio y suministro del Agua Potable	

FICHA DEL INDICADOR (A1.C2)									
Nombre del Indicador	Porcentaje de Observaciones solventadas	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	( )	( X )
Definición del Indicador	Indica para medir el porcentaje de cumplimiento en sus declaraciones patrimoniales de los Servidores Públicos del SMAPAC	Unidad de Medida						Sentido del Indicador	
	(total de declaraciones presentadas / total de servidores públicos obligados) *100	Porcentaje			Trimestral			Ascendente	Descendente
Método de Cálculo	Titular del Órgano Interno de Control	Línea Base			Meta			( X )	( )
	Órgano Interno de Control	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No existe información como línea base 2018	

Nombre del Indicador	Porcentaje de actividades del SMAPAC	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	( )	( X )
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de observaciones solventadas sobre el total de observaciones realizadas por los Entes Fiscalizadores	Unidad de Medida						Sentido del Indicador	
	(Total de Observaciones Solventadas / Total de Observaciones realizadas en auditorías internas y externas) *100	Porcentaje			Trimestral			Ascendente	Descendente
Método de Cálculo	Titular del Órgano Interno de Control	Línea Base			Meta			( X )	( )
	Órgano Interno de Control	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No existe información como línea base 2018	



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

**FICHA DEL INDICADOR (1.1)**

Nombre del Indicador	Postura Fiscal	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica la diferencia entre los ingresos totales incluidos en la LISMAPAC y los gastos totales en el Presupuesto de Egresos, con excepción de la deuda pública.	(X)	( )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	Total del Presupuesto de Ingreso Recaudado / Total del Presupuesto de Egresos Devengado	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Porcentaje		Anual		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Sin indicador comparable en el ejercicio 2018

**FICHA DEL INDICADOR (1.2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de observaciones realizadas a la coordinación de Administración y Finanzas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el total de Observaciones formuladas por los entes fiscalizadores sobre el total de procedimientos administrativos que se realizaron en un tiempo determinado	( )	(X)	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Total de procesos realizados / Total de Observaciones emitidas) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Porcentaje		Semestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Indicador de control de procesos

**FICHA DEL INDICADOR (C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de recursos devengados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de aplicación del presupuesto aprobado sobre el presupuesto devengado	( )	( X )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	Total del Presupuesto Modificado / Total del Presupuesto Devengado	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Porcentaje		semestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Se comparará con el informe final del ejercicio 2018

**FICHA DEL INDICADOR (C2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Complimiento	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de evolución en el cumplimiento del marco legal aplicable	( )	( X )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Porcentaje de reactivos en evaluaciones SEVAC / Total de Reactivos de la Evolución) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular del departamento de Contabilidad y Finanzas	Porcentaje		Semestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Mide el avance del Ente en el Sistema de Evaluación del CONAC

**FICHA DEL INDICADOR (C3)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de incidencias Informáticas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de incidencias por el mal uso y/o estado de los bienes informáticos sobre el total de mantenimientos correctivos aplicados	( )	( )	( X )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Porcentaje de incidencias de fallas en los equipos de tecnologías de la información / total de bienes tecnológicos del Organismo) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Indicador para conocer el grado de obsolescencia de los bienes

**FICHA DEL INDICADOR (C4)**

Nombre del Indicador	porcentaje de Ingresos Recaudados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje recaudado con respecto al ingreso estimado en el presupuesto de ingresos	( )	( X )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Total de Ingresos Recaudados / Total de Ingresos Estimados) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular del Departamento de Comercialización	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Aporta a conocer la capacidad de recaudación existente en el área

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de requisiciones atendidas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
						SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN Y ALCANTARILLADO DE CARMEN LLEGARON SANEAMOS CALLE 38 NO. 40101 I ENTRE CALLES 38 Y 39 COL. POTOSI ALTO C.P. 24100 C.P. DEL CARMEN, COAH.

Definición del Indicador	Este indicador muestra el porcentaje de respuesta en el servicio de suministro de materiales sobre el total de requisiciones realizadas	Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
		( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
<b>Unidad de Medida</b>				<b>Frecuencia de Medición</b>			
Método de Cálculo	(Total de requisiciones atendidas/ total de requerimiento recibidos) *100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base		Meta		( X )	( )
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta
		201	8	31/12/2018	100	2019	31/12/2019
Coordinación de Administración y Finanzas				No existe información como línea base 2018			

FICHA DEL INDICADOR (A2.C1)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de Bienes registrados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indicador para conocer el porcentaje de avance en la conciliación del inventario físico con los registros contables	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de MedicIÓN		Sentido del Indicador	
Método de Cálculo	(Total de bienes adquiridos + bienes existentes / Total del Inventario Físico ) *100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente	
		Línea Base		Meta		( X )	( )	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		201	8	31/12/2018	100	2019	31/12/2019	
	Coordinación de Administración y Finanzas	0%					No existe información como linea base 2018	

FICHA DEL INDICADOR (A3.C1)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de publicaciones de programas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Da a conocer el porcentaje de las campañas y eventos que realiza el SMAPAC sobre las campañas y eventos que realiza	( )	( X )	( )	( )	( )	(X)	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición		Sentido del Indicador	
Método de Cálculo	(Total de publicación / Total de publicación programadas) * 100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente	
		Línea Base		Meta		( X )	( )	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		201	8	31/12/2018	%	2019	31/12/2019	
	Coordinación de Administración y Finanzas	0%					No existe información como línea base 2018	

FICHA DEL INDICADOR (A1.C2)							
Nombre del Indicador	Porcentaje de Informes	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de informes financieros y avance presupuestario y fiscal sobre el total de informes que de ley se tiene que emitir	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)
			Unidad de Medida		Frecuencia de Medición		Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Total de Informes presentados / Total de Informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales)*100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base		Meta		(X)	( )
Responsable del Indicador	Titular del Departamento de Contabilidad y Finanzas	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Observaciones
	Coordinación de Administración y Finanzas	2018	31/12/2018	%	2019	31/12/2019	No existe información como línea base 2018

Coordinación de Administración y Finanzas		0%	8	31/12/2018	%	2019	31/12/2019	No existe información como línea base 2018
FICHA DEL INDICADOR (A1.C3)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de mantenimientos programados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	(X)
Definición del indicador	Indica el porcentaje de avance en el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	( )	( )	( X )	( )	( )	(X)	
		Unidad de Medida				Frecuencia de Medición		
Método de Cálculo	( Porcentaje de Mantenimiento programados / total de mantenimientos realizados ) *100	Porcentaje			Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base			Meta		( X )	( )
Responsable del Indicador	Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
				201		100		
Coordinación de Administración y Finanzas		0%	8	31/12/2018	%	2019	31/12/2019	No existe información como línea base 2018

FICHA DEL INDICADOR (A1.C4)							No existe información como línea base 2010	
Nombre del Indicador	Porcentaje de Campañas realizadas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de campañas de concientización realizadas sobre el total de campañas que se programaron	( )	( )	( )	(X)	(X)	( )	Sentido del Indicador
		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición			Ascendente	
Método de Cálculo	(Total de Campañas Realizadas / Total de Campañas programadas) *100	Porcentaje		Trimestral		( X )		Descendente
		Línea Base		Meta		( X )		( )
Responsable del Indicador	Departamento de Comercialización Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		201	8	31/12/2018	100	%	2019	31/12/2019
		0%						Apoyo a tener una mejor captación en el Ingresos estimado, y disminución de la cartera vencida

FICHA DEL INDICADOR (A2.C4)					
Nombre del Indicador	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
	Efficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje en el crecimiento de la cartera de clientes del Organismo.	( )	( )	( )	(X)
	Unidad de Medida:	Frecuencia de Mediación:			

**Y ALCANTARILLADO DE CAGÓN**  
Anexos Página 27 de 35

Método de Cálculo	Total de nuevos contratos / Total de la Cartera de Clientes	Porcentaje			Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base	Meta				( X )	( )
Responsable del Indicador	Departamento de Comercialización Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		2018	0%	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Impacta directamente en el Servicio de Facturación y en la Disminución de tomas clandestinas
<b>FICHA DEL INDICADOR (A3.C4)</b>								
Nombre del Indicador	Porcentaje de sanciones aplicadas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de sanciones aplicadas sobre el total de incidencias detectadas (Total de sanciones aplicadas / Total de incidencias detectadas *100)	Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		Estratégico	Gestión
Método de Cálculo		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Departamento de Comercialización Coordinación de Administración y Finanzas	Porcentaje			Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base	Meta				( X )	( )
		Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		2018	0%	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Impacta directamente en el Servicio de Facturación, disminución de tomas clandestinas y aumento del ingreso



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	<b>COORDINACION OPERATIVA</b>					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR</b>					
Objetivo Específico	<b>5.3 Servicio de calidad</b>					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.					
Clasificación Funcional del Gasto	5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.					
Programa Presupuestario:	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable 5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio					

**FICHA DEL INDICADOR (1.1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de población con acceso a los servicios del SMAPAC	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el número de personas con acceso a agua potable, por contar con red de distribución cercana.	( )	( X )	( )	( )	( X ) ( )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Población con acceso a los servicios del SMAPAC / población total ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019
		Observaciones				Este indicador corresponde directamente al PMD, Sin información como línea base

**FICHA DEL INDICADOR (1.2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Reportes Ciudadanos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de reportes ciudadanos atendidos con respecto al total de reportes ciudadanos recibidos	( )	( X )	( )	( )	( ) ( X )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Número de Reportes Atendidos / Total de reportes recibidos ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019
		Observaciones				Indicador de control y vinculación

**FICHA DEL INDICADOR (C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de programas de mantenimiento	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance de los programas de mantenimiento con respecto a los que se programaron	( )	( X )	( )	( )	( ) ( X )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Programas de mantenimiento que se realizaron / Total de mantenimiento programado ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	79%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019
		Observaciones				Indicador de control interno para programación de mantenimiento

**FICHA DEL INDICADOR (C2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de estudios de laboratorio realizados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance en la programación de estudios de laboratorios para la medición de calidad del agua	( )	( )	( X )	( )	( X ) ( )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de estudios de laboratorio realizados / Total de estudios programados ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019
		Observaciones				en 2018 Se atiende a las 56 localidades del municipio de Carmen, para la cloración

**FICHA DEL INDICADOR (C3)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de metros cúbicos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de metros cúbicos del agua que llega a la cabecera municipal para satisfacer la demanda actual y futura	( )	( x )	( )	( )	( X ) ( )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de metros cúbicos que llegan a Carmen / Total de metros cúbicos demandados por la población ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019
		Observaciones				No hay información como linea base 2018

**FICHA DEL INDICADOR (C4)**

**Y ALCANTARILLADO DE CARMEN**

**DIRECCIÓN GENERAL**

**CALLE 53 No. 145 E. Y CORRIENTES**

**COL. POTOSÍO C.P. 24101**

**CD. DEL CARMEN, JAL.**

Anexos Página 33 de 35

98

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	COORDINACION OPERATIVA					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE) 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR</b>					
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.					
Clasificación Funcional del Gasto	5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.					
Programa Presupuestario:	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable 5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio					

Nombre del Indicador	Porcentaje de obras gestionadas para la rehabilitación de la Infraestructura de agua potable	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el total de obras que y recursos que se gestionaron por parte de la coordinación y la dirección sobre el total de recursos y obras autorizadas por las entidades competentes	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
Método de Calculo	(Total de Recurso y Obras Gestionadas/ total de Recursos y obras aprobadas) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Ascendente	Descendente
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		0%	2018	31/12/2018	100 %	2019	31/12/2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C1)</b>							
Nombre del Indicador	Porcentaje de mantenimientos preventivos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de mantenimientos preventivos realizados respecto al total de mantenimiento programados	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
Método de Calculo	(Total de mantenimiento preventivo realizados / Total de mantenimiento preventivos programados ) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Ascendente	Descendente
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		0%	2018	31/12/2018	100 %	2019	31/12/2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A2.C1)</b>							
Nombre del Indicador	Porcentaje de mantenimientos correctivos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de mantenimientos correctivos realizados respecto al total de mantenimiento solicitados	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
Método de Calculo	(Total de mantenimiento correctivos realizados / Total de mantenimiento correctivos solicitados ) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Ascendente	Descendente
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		0%	2018	31/12/2018	100 %	2019	31/12/2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A3.C1)</b>							
Nombre del Indicador	Porcentaje de fugas atendidas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de fugas de agua reparadas respecto al total de fugas de agua potable reportadas	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
Método de Calculo	(Total de fugas atendidas / Total de fugas reportadas y detectadas) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Ascendente	Descendente
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		0%	2018	31/12/2018	100 %	2019	31/12/2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C2)</b>							
Nombre del Indicador	Porcentaje de acciones realizadas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de acciones encaminadas a cumplir con la calidad del agua permisibles	( )	( )	( X )	( )	( X )	( )
Método de Calculo	(Total de acciones realizadas / Total de acciones programadas) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Ascendente	Descendente
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		0%	2018	31/12/2018	100 %	2019	31/12/2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A2.C2)</b>							

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	<b>COORDINACION OPERATIVA</b>					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR</b>					
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable _5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio					

Nombre del Indicador	Porcentaje de acciones realizadas de saneamiento	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de acciones encaminadas al tratamiento y saneamiento de aguas residuales	( )	( )	( X )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total de acciones realizadas / Total de acciones programadas) *100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C3)**

Nombre del Indicador	Reporte de fallas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de fallas reparadas en los equipos y ductos de conducción sobre la fallas reparadas	( )	( X )	( )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total de Fallas atendidas / Total de Fallas reportadas )*100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C4)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Estudios	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de estudios de factibilidad destinados a aumentar la cobertura del suministro de agua potable	( )	( X )	( )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total de estudios de factibilidad realizados / Total de estudios de factibilidad programados )*100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )

**FICHA DEL INDICADOR (A2.C4)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de obras supervisadas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance de supervisión de obras que cumplen con la legalidad en materia de contratación y calidad en la ejecución.	( )	( X )	( )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total Obras y contratos supervisados y elaborados / Total de Obras autorizadas )*100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )



Anexos Página 35 de 35

100



PRESUPUESTO ASIGNADO		COSTO ANUAL		ENE-MAR		ABR-JUN		TRIMESTRE		OCT-DIC
CAPITULO										
1000										
2000		4,163,032.00			1,040,758.00					1,040,758.00
3000		3,098,833.31			774,723.33					774,723.33
4000										
<b>TOTAL</b>		<b>7,261,955.31</b>		<b>1,815,481.33</b>		<b>1,815,481.33</b>		<b>1,815,481.33</b>		<b>1,815,481.33</b>

#### **IV. FICHAS TECNICAS DE INDICADORES**

**AYUNTAMIENTO**

**FICHA TECNICA**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO (PP)**

Ramo Administrativo:	Dirección de Servicios Públicos
Unidad Responsable del PP:	Oficina del Titular
Denominación de PP:	Servicios Públicos

**ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021**

Eje Estratégico del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021:	3. Carmen Municipio Hogar
Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021:	3.3. Ofrecer servicios de calidad para un mejor municipio
Estrategia del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021:	3.3.1. Orientar acciones para generar servicios de calidad
Línea de Acción del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021:	3.3.1.2 Revisar fortalezas y debilidades del servicio de limpieza, para lograr un servicio de recolección de basura y aseo urbano más eficiente.

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**

Resumen Narrativo: Revisar fortalezas y debilidades del servicio de limpieza, para lograr un servicio de recolección de basura y aseo urbano más eficiente.

Orden en la MIR:	INDICADOR		
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR		
Dimensión del Indicador:	Estratégico	Nombre del Indicador:	0225 Porcentaje de casas atendidas con el servicios de recolección de basura
Definición del Indicador:	Porcentaje de casas atendidas con el servicios de recolección de basura en el Municipio	Tipo del Indicador:	Gestión
Formula:	(Número de casas atendidas con el servicio de recolección de basura /Número de casas programadas para dar el servicios de recolección de basura)x100	Tipo de valor de la Meta:	100
Desagregación Geográfica:	Dirección de Servicios Públicos	Unidad de Medida:	Porcentual
		Frecuencia de Medición:	Trimestral

**TRANSVERSALIDAD**

Enfoque de Transversalidad:

Hombre:	Mujer:	Total:
---------	--------	--------

CARACTERÍSTICA	CARACTERÍSTICA DEL INDICADOR	CALIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN
Claridad		10	Se expresa de manera clara la aplicación del indicador
Relevancia		25	Es de gran relevancia para el crecimiento económico y social
Economía		10	Genera reducción práctica en las labores diarias del Ayuntamiento
Monitoreable		25	Este indicador es monitoreable de acuerdo a las actividades
Adecuado		10	Es aplicable en la práctica diaria
Aporte Marginal		20	aporta al Indicador general de eficiencia en el servicio público municipal

**SERIE DE INFORMACIÓN DISPONIBLE**

**CONTACTO DEL INDICADOR**

Nombre:	Salvador Enrique	Apellido Paterno:	Palmer	Apellido Materno:	Chavarria
Área:	Servicios Públicos	Puesto:	Director	Correo Electrónico:	spalmer@carmen.gob.mx
Telefono:		Lada		Extensión:	

**DETERMINACIÓN DE METAS**

Meta Acumulable:	100 Comportamiento del Indicador:	100 Factibilidad de la Meta:	100
------------------	-----------------------------------	------------------------------	-----

Justificación de la Factibilidad: El indicador se reporta de manera constante las actividades efectuadas que se realizan de manana obligatoria para fortalecer los servicios públicos municipales

## AYUNTAMIENTO

## FICHA TECNICA

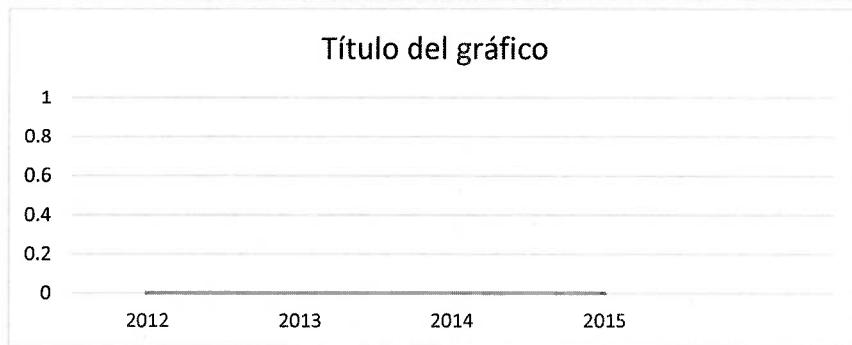
LINEA BASE					Periodo al que corresponde el valor				
AÑO	Indicador (relativo)	Valor Numerador (Absoluto)	Denominador (universo de cobertura)						
2019	100	150	150 servicios		Enero-diciembre 2019				
<b>JUSTIFICACION LINEA BASE</b>									
PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN									
Tipo de Valor:									
Umbral Verde:	100-90	Umbral Amarillo:	80-60	Umbral Rojo:	50-0				
META DEL TRIENIO									
AÑO	Indicador (Relativo)	Valor Numerador (Absoluto)	Denominador (universo de cobertura)		Periodo al que corresponde el valor				
2018-2021	100	450	CABECERA MUNICIPAL		15 ENERO 2019 - 15 OCTUBRE 2021				
METAS CICLO PRESUPUESTARIO									
Período según frecuencia de medición	Indicador (relativo)	Valor Numerador (Absoluto)	Denominador (universo de cobertura)		Periodo al que corresponde el valor				
Periodo 1	150	150	150 SERVICIOS		enero-diciembre				
Periodo 2									
Periodo 3									
Periodo 4									
CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES									
Número de variables:		2							
Nombre		Descripción de la Variable							
Total de asesorías y cursos realizados a funcionarios municipales		Número de casas atendidas con el servicio de recolección de basura							
Medios de Verificación		Unidad de Medida							
Servicios atendidos en general en el Municipio de Carmen		Absoluto							
Desagregación Geográfica		Frecuencia							
Oficinas de la Dirección de Servicios Públicos		Trimestral							
Método de Recopilación de Datos		Fecha de disponibilidad de la información							
Fuente Directa		Anual							
REFERENCIAS ADICIONALES									
Referencia Nacional y/o Internacional:	INEGI - CONEVAL - DESARROLLO URBANO Y OBRAS PÚBLICAS DEL ESTADO - SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL - SEMARNAT - PEMEX - SECRETARIA - CFE - SECRETARIA DE DESARROLLO AGRARIO, TERRITORIAL Y URBANO - COMISIÓN NACIONAL DE VIVIENDA - CONAGUA								
Comentario Técnico:									

AYUNTAMIENTO

FICHA TECNICA

SERIE ESTADISTICA		
Ciclo	Valor	Periodo
2012		
2013		
2014		
2015		

GRÁFICA DE LA SERIE ESTADÍSTICA



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)								
Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN							
Área Responsable	<b>DIRECCION GENERAL</b>							
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>							
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad							
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal							
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua							
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente							

FICHA DEL INDICADOR (1.1)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de usuarios con acceso al servicio de agua potable	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje total de la población con acceso al servicio de agua potable respecto al total de la población	( )	(X)	( )	( )	(X)	( )	Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Total de ciudadanos con acceso al servicio de agua/total de ciudadanos de las localidades)*100	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			
		Porcentaje			Anual		Ascendente	Descendente
Responsable del Indicador	Director General del Organismo Dirección	Línea Base			Meta		(X) ( )	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		70%	2018	31/12/2018	74%	2019	31/12/2019	Indicador Principal

FICHA DEL INDICADOR (1.2)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de nuevos contratos de servicio de agua potable	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de nuevos usuarios adheridos al Servicio de agua potable	(X)	( )	( )	( )	(X)	( )	Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Total de nuevos contratos / total de usuarios sin servicio de agua potable)*100	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			
		Porcentaje			Semestral		Ascendente	Descendente
Responsable del Indicador	Director General del Organismo Dirección	Línea Base			Meta		(X) ( )	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		70%	2018	31/12/2018	70%	2019	31/12/2019	Mide la ampliación de la red de agua potable

FICHA DEL INDICADOR (C1)								
Nombre del Indicador	Evaluación al plan municipal de desarrollo (3)	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance de gestión	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Evaluaciones al Plan de desarrollo municipal efectuadas/Evaluaciones al Plan Municipal de Desarrollo Programadas)*100	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			
		Porcentaje			semestral		Ascendente	Descendente
Responsable del Indicador	Director General del Organismo Dirección	Línea Base			Meta		(X) ( )	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		70%	2018	31/12/2018	70%	2019	31/12/2019	El indicador señala que grado de avance se tiene en gestiones internas

FICHA DEL INDICADOR (C2)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de obras gestionadas para la rehabilitación de la Infraestructura de agua potable (4)	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica cuantas obras se autorizaron respecto al total de obras que se gestionaron	( )	( )	(X)	( )	( )	(X)	Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Total de Obras Gestionadas/ total de obras aprobadas)*100	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			
		Porcentaje			Trimestral		Ascendente	Descendente
Responsable del Indicador	Director General del Organismo Dirección	Línea Base			Meta		(X) ( )	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Ninguno

FICHA DEL INDICADOR (C3)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de asuntos jurídicos	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje total de asuntos jurídicos	(X)	( )	( )	( )	( )	(X)	Sentido del Indicador
Responsable del Indicador		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			

  
**ALCANTARILLADO DE CARMEN**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**QALD No. 143 BM, F2019-2020**  
**COL. NUEVA VILLA, C.P. 24160**  
**ES. DEL CARMEN, JAL.**

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	<b>DIRECCION GENERAL</b>					
Pien Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

Método de Cálculo	(Total de asuntos jurídicos atendidos/total de asuntos jurídicos)*100	atendidos			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Porcentaje						
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base			Meta	( )	( X )	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		0%	2018	31/12/2018	80%	2019	31/12/2019	Indicador de Control
<b>FICHA DEL INDICADOR (C4)</b>								
Nombre del Indicador	Porcentaje de personal capacitado en materia de transparencia	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje del personal capacitado para fortalecer la Unidad de Transparencia	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Total de participación en capacitación en materia de transparencia / Cursos de capacitación impartidos) *100	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Línea Base			Meta	( X )	( )	
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
				0%	2018	31/12/2018	100%	2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C1)</b>								
Nombre del Indicador	Porcentaje de iniciativas presentadas a la junta de gobierno	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de iniciativas aprobadas para mejorar las funciones del SMAPAC sobre el total de iniciativas presentadas a la junta directiva	( X )	( )	( )	( )	( )	( )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Iniciativas aprobadas/Total de iniciativas propuestas)*100	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Línea Base			Meta	( X )	( )	
Responsable del Indicador	Director General del Organismo	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
				70%	2018	31/12/2018	70%	2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C2)</b>								
Nombre del Indicador	Atención ciudadana (8)	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio del SMAPAC sobre el total de personas encuestadas	( )	( )	( X )	( )	( X )	( )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de Cálculo	Total de usuarios satisfechos/Total de usuarios atendidos que respondieron la encuesta *100	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	
		Línea Base			Meta	( X )	( )	
Responsable del Indicador	Director General del Organismo	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
				0%	2018	31/12/2018	100%	2019
<b>FICHA DEL INDICADOR (A2.C2)</b>								
Nombre del Indicador	porcentaje de obras aprobadas respecto a las obras concluidas	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el total de obras aprobadas sobre el total de obras que se concluyeron satisfactoriamente	( )	( )	( X )	( )	( X )	( )	
		Unidad de Medida			Frecuencia de Medición			Sentido del Indicador
Método de	(total obras	Porcentaje			Trimestral	Ascendente	Descendente	

## **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)	
Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN
Área Responsable	DIRECCION GENERAL
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad
Línea de Acción:	<p>5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.</p> <p>5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.</p> <p>3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal</p>
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente

Calculo	supervisadas / total de obras concluidas) * 100	Línea Base				Meta		( X )	( )		
Responsable del Indicador	Director General del Organismo	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
	Dirección	0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No existe información como linea base 2018			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A3.C2)</b>											
Nombre del Indicador	Porcentaje de actividades del SMAPAC	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador					
Definición del Indicador	Porcentaje de actividades del SMAPAC realizadas sobre el total de las actividades programadas en un periodo específico	Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión				
	( X )	( )	( )	( )	( )	( )	N				
Método de Calculo	(Total de actividades /Total de actividades de programadas) x100	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición						
Responsable del Indicador	Director General del Organismo	Porcentaje				Trimestral		Ascendente	Descendente		
	Dirección	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	( X )	( )		

FICHA DEL INDICADOR (A1.C3)							
Nombre del Indicador	Defensa Jurídica	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de atención a procedimientos administrativos y/o judiciales atendidos respecto al total de procedimientos presentados					Sentido del Indicador	
Método de Cálculo	( Defensas jurídicas realizadas/Total de demandas recibidas*100 )	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición	
		Porcentaje				Trimestral	
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base				Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base		Valor	año
		18%	2018	31/12/2018		100%	2019
				31/12/2019		Indicador de Control	

FICHA DEL INDICADOR (A2.C3)							
Nombre del Indicador	Tasa de variación de instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año respecto al año anterior	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indica la tasa de variación de la normativa vigente entre el total de las normativas elaboradas en el ejercicio en cuestión	( X )	( )	( )	( )	( )	( X )
							Sentido del Indicador
Método de Cálculo	[(Total instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año/Total instrumentos jurídicos revisados y elaborados en el año anterior)-1]x100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición	
		Porcentaje				Anual	Ascendente Descendente
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base				Meta	( X ) ( )
		Valor	Año	Fecha de la base		Valor	año
		0%	2018	31/12/2018		100%	2019
						31/12/2019	Ninguno

FICHA DEL INDICADOR (A3.C3)							
Nombre del Indicador	Convocatorias de Integración	Dimensión a Medir			Tipo del Indicador		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de convocatorias del consejo consultivo	Efficiencia ( X )	Eficacia ( )	Calidad ( )	Economía ( )	Estratégico ( )	Gestión ( )
Método de	(Reuniones Realizadas /		Unidad de Medida	Frecuencia de Medición		Sentido del indicador	
			Porcentaje	Trimestral		Ascendente	Descendiente

**Y ALCANTARILLADO DE CLOACAS**  
**ESTACIONES DE COLECTOR**  
CALLE NO. 140 ENTRE CALLES 10 Y 12  
COR. 107 COL. C.P. 21010  
DE LA CIUDAD DE MEXICO.

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)								
Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN							
Área Responsable:	DIRECCION GENERAL							
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS							
Objetivo Específico:	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad							
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal							
Clasificación Funcional del Gasto:	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua							
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente							

Calculo	Reuniones convocadas)*100	Línea Base					Meta	( X )	( )		
	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
	0%	2018		31/12/2018	90%	2019	31/12/2018	Indicador para fomentar la participación ciudadana			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A4.C3)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentaje de quejas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el porcentaje de quejas atendidas	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
	( )	( )		( X )		( )	( )	( )	( X )		
Método de Calculo:	(Porcentaje de quejas atendidas / total de quejas de usuarios)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición				
		Porcentaje					Trimestral				
Responsable del Indicador:	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base					Meta	( X )	( )		
	50%	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
		50%	2018		100%	2019	31/12/2019	Indicador de Control y estadísticas			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A5.C3)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentajes de documentación revisada	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el porcentaje de contratos y convenios revisados sobre el total de contratos y convenios realizados en el SMAPAC	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
	( X )	( )		( )		( )	( )	( )	( X )		
Método de Calculo:	( Contratos y convenios revisados/Total de convenios y contratos celebrados)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición				
		Porcentaje					Trimestral				
Responsable del Indicador:	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base					Meta	( X )	( )		
	0%	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
		0%	2018		100%	2019	31/12/2019	Indicador de medición del grado de avance de revisión			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A6.C3)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentaje de Asesorías realizadas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el total de asesorías jurídicas atendidas respecto al total de asesorías solicitadas	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
	( X )	( )		( )		( )	( )	( )	( X )		
Método de Calculo:	(Asesorías realizadas / total de asesorías solicitada)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición				
		Porcentaje					Trimestral				
Responsable del Indicador:	Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos Unidad de Asuntos Jurídicos	Línea Base					Meta	( X )	( )		
	0%	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
		0%	2018		100%	2019	31/12/2019	Indicador de Control y Estadísticas			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A1.C4)</b>											
Nombre del Indicador:	Porcentaje de respuestas satisfactoria	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indica el porcentaje de respuestas satisfactorias sobre el total de respuestas entregadas en un periodo determinado	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
	( )	( )		( X )		( )	( )	( )	( X )		
Método de Calculo:	(Total de respuestas satisfactorias / Total de respuestas entregadas)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición				
		Porcentaje					Semestral				
Responsable del Indicador:	Titular de la Unidad de Transparencia Unidad de Transparencia	Línea Base					Meta	( X )	( )		
	0%	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones			
		0%	2018		100%	2019	31/12/2019	Indicador de Estadística y control			
<b>FICHA DEL INDICADOR (A2.C4)</b>											
Nombre del Indicador:	Promedio en tiempo de respuesta	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador				
Definición del Indicador:	Indicador para medir el	Eficiencia		Eficacia		Calidad	Economía	Estratégico	Gestión		
	( )	( )		( X )		( )	( )	( )	( X )		

DIRECCION GENERAL  
CARMEN MUNICIPIO HOGAR  
COL PESCA  
DEL CARDENAL CAMP

Anexos Página 15 de 35

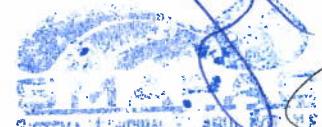
80

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)						
Dependencia :	<b>SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN</b>					
Área Responsable	<b>DIRECCION GENERAL</b>					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE); 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR, EJE V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad, 5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos. 3) 5.5.2.1.2 Cumplir en tiempo y forma subiendo a la plataforma de transparencia del Municipio, la información pública que compete a la administración Municipal					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable_5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio, Gobierno Transparente_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

Indicador	promedio en el tiempo de respuesta de cada solicitud de los ciudadanos							Sentido del Indicador
		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición		Ascendente	Descendente	
Método de Calculo	(suma de todos los tiempos en respuesta / Total de solicitudes )	Porcentaje		semestral				( X ) ( )
		Línea Base		Meta		( X )	( )	
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones Indicador de estadística y control
	Unidad de Transparencia	0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

FICHA DEL INDICADOR (A3.C4)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de Cumplimiento	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el avance de cumplimiento en base a la normatividad aplicable del sujeto obligado	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de obligaciones normadas / Total de Obligaciones transparentadas) *100	Unidad de Medida						Sentido del Indicador
		Porcentaje		Trimestral				
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Línea Base						Observaciones Indicador control de cumplimiento
	Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
	0%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

FICHA DEL INDICADOR (A4.C4)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de solicitudes atendidas	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de solicitudes de información dentro del marco normativo que fueron atendidas sobre las que fueron realizadas	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes realizadas)*100	Unidad de Medida						Sentido del Indicador
		Porcentaje		Trimestral				
Responsable del Indicador	Titular de la Unidad de Transparencia	Línea Base						Observaciones Indicador de Control y estadísticas
	Unidad de Transparencia	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
	0%	2018		31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

  
**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN**  
**DIRECCION GENERAL**  
 CALLE 33 No. 1407 TEL. 01741 760 36 36  
 COL. PESCALES C.P. 24100  
 C.P. DEL CARMEN, CAMP

Anexos Página 16 de 35

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN
Área Responsable:	<b>ORGANO INTERNO DE CONTROL</b>
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>
Objetivo Específico:	5.5 Gobierno de Calidad
Línea de Acción:	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas
Clasificación Funcional del Gasto:	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua
Programa Presupuestario:	Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente

**FICHA DEL INDICADOR (1.1)**

Nombre del Indicador	Control Interno	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indicador que mide el porcentaje de cumplimientos en materia de Responsabilidades de los Servidores Públicos	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Total de los Resultados de los Informes internos de control / Total de cumplimiento)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Anual	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		15%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	

**FICHA DEL INDICADOR (1.2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje del cumplimiento de servidores públicos	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de supervisiones realizadas en materia de contabilidad, adjudicaciones, contrataciones, licitaciones sobre el total de supervisiones formuladas por el OIC	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Reporte mensual de supervisión / total de normas supervisadas)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Semestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		70%	2018	31/12/2018	70%	2019	31/12/2019	Mide la ampliación de la red de agua potable

**FICHA DEL INDICADOR (C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de acciones	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de acciones encaminadas a garantizar una administración pública honesta y transparente sobre el total de acciones que se programen durante el ejercicio fiscal	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Porcentaje de acciones preventivas ejecutadas / porcentaje de acciones programadas)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					semestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No se encontró valor en la línea base 2018

**FICHA DEL INDICADOR (C2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de auditorías internas y externas practicadas al organismo	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el número de auditorías realizadas respecto al total de auditorías programadas, que permita dar cumplimiento a las normatividades aplicables	( )	( )	(X)	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Total de auditorías practicadas / Total de auditorías programadas)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Semestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No se encontró valor en la línea base 2018

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Servidores públicos capacitados	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de servidores públicos capacitados para el buen desempeño de su encargo y/o comisión	( )	(X)	( )	( )	( )	(X)	
Método de Cálculo	(Total de personal capacitado satisfactoriamente /total de personal convocado a cursos y capacitación)*100	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Trimestral	
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control Órgano Interno de Control	Línea Base					Meta	
		Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Da a conocer que tanto conocimiento tiene un Servidor Público de sus responsabilidades

**FICHA DEL INDICADOR (A2.C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de quejas ciudadanas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de atención a quejas ciudadanas y/o inconformidades, respecto al total de quejas y/o inconformidades presentadas por el servicio que	( )	( )	(X)	( )	( )	(X)	
		Unidad de Medida					Frecuencia de Medición	
		Porcentaje					Anual	

FICHA DEL INDICADOR  
Y ALCANTARILLADO DE CARMEN  
DIRECCIÓN GENERAL  
CALLE 30 N. 120-120 OFICINA 201  
COL. PUEBLITO  
CP. 30000  
CDMX  
Av. DEL CARIBE, CDMX  
84

Anexos: Página 19 de 35

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	ORGANO INTERNO DE CONTROL					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción	5.5.2.1 Rendición de Cuentas					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

Método de Cálculo	brinda el SMAPAC (Porcentaje de quejas ciudadanas atendidas / Porcentaje de quejas presentadas) *100	Porcentaje Trimestral						Ascendente	Descendente
		Línea Base			Meta			( X )	( )
Responsable del Indicador	Titular del Órgano Interno de Control	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones	
	Órgano Interno de Control	0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	El propósito del indicador es evaluar el servicio y suministro del Agua Potable	

FICHA DEL INDICADOR (A1.C2)									
Nombre del Indicador	Porcentaje de Observaciones solventadas	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	( )	( X )
Definición del Indicador	Indica para medir el porcentaje de cumplimiento en sus declaraciones patrimoniales de los Servidores Públicos del SMAPAC	Unidad de Medida						Sentido del Indicador	
	(total de declaraciones presentadas / total de servidores públicos obligados) *100	Porcentaje			Trimestral			Ascendente	Descendente
Método de Cálculo	Titular del Órgano Interno de Control	Línea Base			Meta			( X )	( )
	Órgano Interno de Control	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones	
Responsable del Indicador		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No existe información como línea base 2018	

Nombre del Indicador	Porcentaje de actividades del SMAPAC	Dimensión a Medir						Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	( )	( X )
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de observaciones solventadas sobre el total de observaciones realizadas por los Entes Fiscalizadores	Unidad de Medida						Sentido del Indicador	
	(Total de Observaciones Solventadas / Total de Observaciones realizadas en auditorías internas y externas) *100	Porcentaje			Trimestral			Ascendente	Descendente
Método de Cálculo	Titular del Órgano Interno de Control	Línea Base			Meta			( X )	( )
	Órgano Interno de Control	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones	
Responsable del Indicador		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No existe información como línea base 2018	



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	COORDINACION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>V. GOBERNAR CON RESULTADOS</b>					
Objetivo Específico	5.5 Gobierno de Calidad					
Línea de Acción	5.5.2.1.1 Rendición de Cuentas					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	<b>Rendición de Cuentas del SMAPAC_5.5.2. Impulsar un Gobierno Transparente</b>					

**FICHA DEL INDICADOR (1.1)**

Nombre del Indicador	Postura Fiscal	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica la diferencia entre los ingresos totales incluidos en la LISMAPAC y los gastos totales en el Presupuesto de Egresos, con excepción de la deuda pública.	(X)	( )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	Total del Presupuesto de Ingreso Recaudado / Total del Presupuesto de Egresos Devengado	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Porcentaje		Anual		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Sin indicador comparable en el ejercicio 2018

**FICHA DEL INDICADOR (1.2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de observaciones realizadas a la coordinación de Administración y Finanzas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el total de Observaciones formuladas por los entes fiscalizadores sobre el total de procedimientos administrativos que se realizaron en un tiempo determinado	( )	(X)	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Total de procesos realizados / Total de Observaciones emitidas) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Porcentaje		Semestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Indicador de control de procesos

**FICHA DEL INDICADOR (C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de recursos devengados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de aplicación del presupuesto aprobado sobre el presupuesto devengado	( )	( X )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	Total del Presupuesto Modificado / Total del Presupuesto Devengado	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Porcentaje		semestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Se comparará con el informe final del ejercicio 2018

**FICHA DEL INDICADOR (C2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Complimiento	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de evolución en el cumplimiento del marco legal aplicable	( )	( X )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Porcentaje de reactivos en evaluaciones SEVAC / Total de Reactivos de la Evolución) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular del departamento de Contabilidad y Finanzas	Porcentaje		Semestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Mide el avance del Ente en el Sistema de Evaluación del CONAC

**FICHA DEL INDICADOR (C3)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de incidencias Informáticas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de incidencias por el mal uso y/o estado de los bienes informáticos sobre el total de mantenimientos correctivos aplicados	( )	( )	( X )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Porcentaje de incidencias de fallas en los equipos de tecnologías de la información / total de bienes tecnológicos del Organismo) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Indicador para conocer el grado de obsolescencia de los bienes

**FICHA DEL INDICADOR (C4)**

Nombre del Indicador	porcentaje de Ingresos Recaudados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		
Definición del Indicador	Indica el porcentaje recaudado con respecto al ingreso estimado en el presupuesto de ingresos	( )	( X )	( )	( )	( ) (X)	
Método de Calculo	(Total de Ingresos Recaudados / Total de Ingresos Estimados) *100	Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Responsable del Indicador	Titular del Departamento de Comercialización	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
	Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base	Meta	Val or	Año	Fecha de la Meta	( X ) ( )
		201	8	100	%	2019 31/12/2018	Observaciones
		0%	8	31/12/2018	%	2019 31/12/2019	Aporta a conocer la capacidad de recaudación existente en el área

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de requisiciones atendidas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
						SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN Y ALCANTARILLADO DE CARMEN LLEGARON SANEAMOS CALLE 38 NO. 40101 I ENTRE CALLES 38 Y 39 COL. POTOSI ALTO C.P. 24100 C.P. DEL CARMEN, COAH.

Definición del Indicador	Este indicador muestra el porcentaje de respuesta en el servicio de suministro de materiales sobre el total de requisiciones realizadas	Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
		( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Método de Cálculo	(Total de requisiciones atendidas/ total de requerimiento recibidos) *100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base		Meta		( X )	( )
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta
		201	8	31/12/2018	100	2019	31/12/2019
Coordinación de Administración y Finanzas				No existe información como línea base 2018			

## FICHA DEL INDICADOR (A2.C1)

Nombre del Indicador	Porcentaje de Bienes registrados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Indicador para conocer el porcentaje de avance en la conciliación del inventario físico con los registros contables	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
		Unidad de Medida		Frecuencia de MedicIÓN			Sentido del Indicador
Método de Cálculo	(Total de bienes adquiridos + bienes existentes / Total del Inventario Físico ) *100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base		Meta		( X )	( )
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Año	Fecha de la base	Val or	Fecha de la Meta	Observaciones
		2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No existe información como linea base 2018
	Coordinación de Administración y Finanzas						

**FICHA DEL INDICADOR (A3.G1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de publicaciones de programas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del Indicador	Da a conocer el porcentaje de las campañas y eventos que realiza el SMAFAC sobre las campañas y eventos que realiza	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador	
Método de Cálculo	(Total de publicación / Total de publicación programadas) * 100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base		Meta		( X )	( )
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	Fecha de la Meta	Observaciones
		201	8	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019
	Coordinación de Administración y Finanzas	0%					No existe información como línea base 2018

## FICHA DEL INDICADOR (A1.C2)

Nombre del Indicador	Porcentaje de Informes	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de Informes financieros y avance presupuestario y fiscal sobre el total de informes que de ley se tiene que emitir	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	
	(Total de Informes presentados / Total de Informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales) *100	Unidad de Medida		Frecuencia de MedicIÓN		Sentido del Indicador		
Método de Cálculo	Titular del Departamento de Contabilidad y Finanzas	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente	
		Línea Base		Meta		( X )	( )	
Responsable del Indicador	Coordinación de Administración y Finanzas	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	No existen informaciones para línea base 2018

FICHA DE INDICADOR (A3 CIV)

FICHA DEL INDICADOR (A2.C2)							
Nombre del Indicador	Porcentaje de pagos realizados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia (X)	Eficacia ( )	Calidad ( )	Economía ( )	Estratégico ( )	Gestión (X)
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance en el cumplimiento de obligaciones que derivan de una relación laboral, fiscal y patrimonial ante las estancias correspondientes					Sentido del Indicador	
		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición			
Método de Cálculo	(Total de pago realizados / Total Impuestos, contribuciones)*100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente (X)	Descendente ( )
		Línea Base		Meta			
Responsable del Indicador	Titular del Departamento de Contabilidad y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	Fecha de la Meta	Observaciones
				201	100		
	Coordinación de Administración y Finanzas	0%	8	31/12/2018	%	2019	31/12/2019
							No existe información como linea base 2018

## FICHA DEL INDICADOR (A1-C3)

**FICHA DEL INDICADOR (A1-C4)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Campañas realizadas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión
Definición del indicador	Indica el porcentaje de campañas de concientización realizadas sobre el total de campañas que se programaron	( )	( )	( )	(X)	(X)	( )
		Unidad de Medida				Frecuencia de Medición	
Método de Cálculo	(Total de Campañas Realizadas / Total de Campañas programadas) *100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base		Meta		( X )	( )
Responsable del Indicador	Departamento de Comercialización	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta
	Coordinación de Administración y Finanzas	2018	0%	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019

## FICHA DEL INDICADOR (A2.C4)

Nombre del Indicador	Porcentaje del crecimiento nuevos contratos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico.	Gestión
Definición del Indicador	Indica el porcentaje en el crecimiento de la cartera de clientes del Organismo	( )	( )	( )	(X)	(X)	( )
		Unidad de medida		Frecuencia de Medición		Sentido del Indicador	

Y ALCANTARILLADO DE CANTERA  
Anexos Página 27 de 35

Método de Cálculo	Total de nuevos contratos / Total de la Cartera de Clientes	Porcentaje			Trimestral		Ascendente	Descendente
		Línea Base	Meta				( X )	( )
Responsable del Indicador	Departamento de Comercialización Coordinación de Administración y Finanzas	Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		2018	0%	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Impacta directamente en el Servicio de Facturación y en la Disminución de tomas clandestinas
<b>FICHA DEL INDICADOR (A3.C4)</b>								
Nombre del Indicador	Porcentaje de sanciones aplicadas	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de sanciones aplicadas sobre el total de incidencias detectadas (Total de sanciones aplicadas / Total de incidencias detectadas *100)	Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía		Estratégico	Gestión
		( )	( X )	( )	( )		( )	( X )
Método de Cálculo	Departamento de Comercialización Coordinación de Administración y Finanzas	Unidad de Medida			Frecuencia de Medición		Sentido del Indicador	
		Porcentaje			Trimestral		Ascendente	Descendente
Responsable del Indicador	Departamento de Comercialización Coordinación de Administración y Finanzas	Línea Base			Meta		( X )	( )
		Val or	Añ o	Fecha de la base	Val or	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		2018	0%	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	Impacta directamente en el Servicio de Facturación, disminución de tomas clandestinas y aumento del ingreso



**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	<b>COORDINACION OPERATIVA</b>					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR</b>					
Objetivo Específico	<b>5.3 Servicio de calidad</b>					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.					
Clasificación Funcional del Gasto	5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.					
Programa Presupuestario:	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable 5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio					

**FICHA DEL INDICADOR (1.1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de población con acceso a los servicios del SMAPAC	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el número de personas con acceso a agua potable, por contar con red de distribución cercana.	( )	( X )	( )	( )	( X ) ( )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Población con acceso a los servicios del SMAPAC / población total ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019

**FICHA DEL INDICADOR (1.2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Reportes Ciudadanos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de reportes ciudadanos atendidos con respecto al total de reportes ciudadanos recibidos	( )	( X )	( )	( )	( ) ( X )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Número de Reportes Atendidos / Total de reportes recibidos ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019

**FICHA DEL INDICADOR (C1)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de programas de mantenimiento	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance de los programas de mantenimiento con respecto a los que se programaron	( )	( X )	( )	( )	( ) ( X )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Programas de mantenimiento que se realizaron / Total de mantenimiento programado ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	79%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019

**FICHA DEL INDICADOR (C2)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de estudios de laboratorio realizados	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance en la programación de estudios de laboratorios para la medición de calidad del agua	( )	( )	( X )	( )	( X ) ( )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de estudios de laboratorio realizados / Total de estudios programados ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019

**FICHA DEL INDICADOR (C3)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de metros cúbicos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de metros cúbicos del agua que llega a la cabecera municipal para satisfacer la demanda actual y futura	( )	( x )	( )	( )	( X ) ( )
		Unidad de Medida				Sentido del Indicador
Método de Calculo	(Total de metros cúbicos que llegan a Carmen / Total de metros cúbicos demandados por la población ) *100	Porcentaje				Ascendente Descendente
		Línea Base				
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta
	Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100%	2019 31/12/2019

**FICHA DEL INDICADOR (C4)**

**Y ALCANTARILLADO DE CARMEN**

**DIRECCIÓN GENERAL**

**CALLE 53 No. 145 E. Y CORRIENTES**

**COL. POTOSÍO C.P. 24101**

**MÉXICO D.F. 11800**

Anexos Página 33 de 35

98

## **PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia :	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN
Área Responsable	COORDINACION OPERATIVA
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad
Línea de Acción:	<p>5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura.</p> <p>5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.</p>
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable 5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio

Nombre del Indicador	Porcentaje de obras gestionadas para la rehabilitación de la Infraestructura de agua potable	Dimensión a Medir					Tipo del Indicador	
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el total de obras que y recursos que se gestionaron por parte de la coordinación y la dirección sobre el total de recursos y obras autorizadas por las entidades competentes	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	
							Sentido del Indicador	
Método de Cálculo	Unidad de Medida					Frecuencia de Medición		
	(Total de Recurso y Obras Gestionadas/ total de Recursos y obras aprobadas) *100			Porcentaje		Trimestral		Ascendente Descendente
	Línea Base					Meta		( X ) ( )
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor año	Fecha de la Meta	Observaciones	
		Coordinación Operativa	0%	2018	31/12/2018	100% 2019	31/12/2019	Este indicador permite conocer el grado de gestoría que hay en la coordinación y está sujeto a aprobación de presupuesto PIA

FICHA DEL INDICADOR (A2.C1)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de mantenimientos correctivos	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia ( )	Eficacia ( X )	Calidad ( )	Economía ( )	Estratégico ( )	Gestión ( X )	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de mantenimientos correctivos realizados respecto al total de mantenimiento solicitados					Sentido del Indicador		
		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición				
Método de Cálculo	(Total de mantenimiento correctivos realizados / Total de mantenimiento correctivos solicitados) *100	Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente	
		Línea Base				Meta		( X )
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	año	Fecha de la Meta	Observaciones
		0%	2018	31/12/2018	100 %	2019	31/12/2019	Acciones correctivas para garantizar la continuidad en el servicio

FICHA DEL INDICADOR (A3.C1)								
Nombre del Indicador	Porcentaje de fugas atendidas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador		
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía	Estratégico	Gestión	
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de fugas de agua reparadas respecto al total de fugas de agua potable reportadas	( )	( X )	( )	( )	( )	( X )	
							Sentido del Indicador	
Metodo de Calculo	(Total de fugas atendidas / Total de fugas reportadas y detectadas) *100		Unidad de Medida		Frecuencia de Medición			
			Porcentaje		Trimestral		Ascendente	Descendente
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa		Línea Base		Meta		( X )	( )
			Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Observaciones	
	Coordinación Operativa		0%	2018	31/12/2018	100%	Acciones realizadas para reparar al 100% las fugas en la red hidráulica	
						%		
						2019		
						31/12/2019		

DIRECCION GENERAL  
DALLE 50 No. 140 P.M. - OFICINA 1000 Anexos Página 34 de 35  
COL. PESQUERIA - C.P. 24100  
C.P. 24100

99

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)**

Dependencia:	SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CARMEN					
Área Responsable	<b>COORDINACION OPERATIVA</b>					
Plan Municipal de Desarrollo (EJE): 2018-2021	<b>EJE III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR</b>					
Objetivo Específico	5.3 Servicio de calidad					
Línea de Acción:	5.3.2.1.3 Implementar programas para abatir el déficit de servicios públicos en materia de vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, agua residuales, limpia y recolección de basura. 5.3.2.1.8 Iniciar la modernización de la red de suministro de agua potable sincronizando a este objetivo las obras que se realizan en calles, para optimizar tiempos y recursos.					
Clasificación Funcional del Gasto	2.2.3.1. Abastecimiento de Agua					
Programa Presupuestario:	Servicio de calidad en el suministro de Agua Potable _5.3.2 Ofrecer un servicio de calidad para un mejor Municipio					

Nombre del Indicador	Porcentaje de acciones realizadas de saneamiento	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de acciones encaminadas al tratamiento y saneamiento de aguas residuales	( )	( )	( X )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total de acciones realizadas / Total de acciones programadas) *100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C3)**

Nombre del Indicador	Reporte de fallas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de fallas reparadas en los equipos y ductos de conducción sobre la fallas reparadas	( )	( X )	( )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total de Fallas atendidas / Total de Fallas reportadas )*100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )

**FICHA DEL INDICADOR (A1.C4)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de Estudios	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de estudios de factibilidad destinados a aumentar la cobertura del suministro de agua potable	( )	( X )	( )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total de estudios de factibilidad realizados / Total de estudios de factibilidad programados )*100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )

**FICHA DEL INDICADOR (A2.C4)**

Nombre del Indicador	Porcentaje de obras supervisadas	Dimensión a Medir				Tipo del Indicador			
		Eficiencia	Eficacia	Calidad	Economía				
Definición del Indicador	Indica el porcentaje de avance de supervisión de obras que cumplen con la legalidad en materia de contratación y calidad en la ejecución.	( )	( X )	( )	( )	Sentido del Indicador			
Método de Calculo	(Total Obras y contratos supervisados y elaborados / Total de Obras autorizadas )*100	Unidad de Medida				Frecuencia de Medición			
Responsable del Indicador	Titular de la Coordinación Operativa	Porcentaje				Trimestral			
	Coordinación Operativa	Valor	Año	Fecha de la base	Valor	Fecha de la Meta	Ascendente	Descendente	
		0%	2018	31/12/2018	100%	2019	31/12/2019	( X )	( )



Anexos Página 35 de 35

100

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO (PP)**

Ramo Administrativo:	109. Dirección de Servicios Basicos
Unidad Responsable del PP:	Oficina del Titular
Denominación de PP:	Servicios Basicos

**ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2018-2021**

Eje Estratégico del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021: III. CARMEN MUNICIPIO HOGAR

Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021: 5.3.2 OFRECER SERVICIOS DE CALIDAD PARA UN MEJOR MUNICIPIO

Estrategia del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021: 5.3.2.1 ORIENTAR ACCIONES PARA GENERAR SERVICIOS DE CALIDAD

Línea de Acción del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021: 5.3.2.1.4 CREAR UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO ADECUADO Y CONTINUO DE PARQUES Y JARDINES, PANTEONES, RASTROS, ZOOLOGICO, MERCADOS Y ALUMBRADO PUBLICO

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**

Resumen Narrativo: BRINDAR A LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO UN SERVICIO DIGNO EN LOS MERCADOS, PANTEONES E INSTALACIONES PÚBLICAS MUNICIPALES, FOMENTANDO LA PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO DEL MUNICIPIO, MEDIANTE EL ADECUADO MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL, ASÍ COMO LA ADECUADA PLANEACIÓN DE LAS OBRAS DEL MUNICIPIO EN BENEFICIO DE LOS CIUDADANOS.

**INDICADOR**  
**DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

Orden en la MIR:		Nombre del Indicador:	EFICIENTAR LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO EN LOS MERCADOS
Dimensión del Indicador:	EFICIENCIA	Tipo del Indicador:	ESTRATEGICO
Definición del Indicador:	MANTENIMIENTO GENERAL A LOS INMUEBLES EN LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE LOS MERCADOS	Tipo de valor de la Meta:	100
Formula:	NÚM. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS/NÚM. DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS *100	Unidad de Medida:	MANTENIMIENTOS
Desagregación Geográfica:	Dirección de Servicios Basicos	Frecuencia de Medición:	Trimestral

**TRANSVERSALIDAD**

Enfoque de Transversalidad:

Hombre:	20,000	Mujer:	30,000	Total:	50,000
---------	--------	--------	--------	--------	--------

**CARACTERÍSTICA DEL INDICADOR****CALIFICACIÓN****JUSTIFICACIÓN**

Claridad	15	Se expresa de manera clara la aplicación del indicador
Relevancia	20	Es de gran relevancia para el crecimiento económico y social
Economía	20	Genera reducción práctica en las labores diarias del Ayuntamiento
Monitoreable	15	Este indicador es monitoreable de acuerdo a las actividades
Adecuado	10	Es aplicable en la práctica diaria
Aporte Marginal	20	aporta al Indicador general de eficiencia en el servicio público municipal

**SERIE DE INFORMACIÓN DISPONIBLE****CONTACTO DEL INDICADOR**

Nombre:	Jaerhs Jose	Apellido Paterno:	Brito	Apellido Materno:	Velueta
Área:	Direccion de Servicios Basicos	Puesto:		Correo Electrónico:	
Telefono:	9381423419	Lada		Extensión:	jjbrito@carmen.gob.mx

**DETERMINACIÓN DE METAS**



Meta Acumulable:	100	Comportamiento del Indicador:	100	Factibilidad de la Meta:	100
------------------	-----	-------------------------------	-----	--------------------------	-----

Justificación de la Factibilidad El indicador se reporta de manera constante las actividades efectuadas que se realizan de manera obligatoria para fortalecer los servicios básicos municipales

LINEA BASE					
AÑO	Indicador (relativo)	Valor Numerador (Absoluto)	Denominador (universo de cobertura)	Periodo al que corresponde el valor	
2019	12	12	12 MANTENIMIENTOS	Enero-diciembre 2019	
<b>JUSTIFICACION LINEA BASE</b> PROMOVER LOS MERCADOS MUNICIPALES COMO ESPACIOS EMBLEMÁTICOS DE CONVIVENCIA Y ACTIVIDAD ECONÓMICA.					

## PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

Tipo de Valor:	Umbral Verde: 100-90	Umbral Amarillo: 80-60	Umbral Rojo: 50-0
----------------	----------------------	------------------------	-------------------

META DEL TRIENIO					
AÑO	Indicador (Relativo)	Valor Numerador (Absoluto)	Denominador (universo de cobertura)	Periodo al que corresponde el valor	
2018-2021	12	36	CABECERA MUNICIPAL	15 ENERO 2019 - 15 OCTUBRE 2021	

## METAS CICLO PRESUPUESTARIO

Período según frecuencia de medición	Indicador (relativo)	Valor Numerador (Absoluto)	Denominador (universo de cobertura)	Periodo al que corresponde el valor
Periodo 1	3	3	03 MANTENIMIENTOS	Enero-Marzo
Periodo 2	3	3	03 MANTENIMIENTOS	Abri-Junio
Periodo 3	3	3	03 MANTENIMIENTOS	Julio-Septiembre
Periodo 4	3	3	03 MANTENIMIENTOS	Octubre-Diciembre

## CARACTERÍSTICAS DE LAS VARIABLES

Número de variables:	1
Nombre	Descripción de la Variable
Total de asesorías y cursos realizados a funcionarios municipales	EFICIENTAR LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO EN LOS MERCADOS
Medios de Verificación	Unidad de Medida
A través de expediente y verificación de fotos de los cursos y asesorías realizadas	Absoluto
Desagregación Geográfica	Frecuencia
Oficinas de la Subsecretaría de Desarrollo Municipal	Trimestral
Método de Recopilación de Datos	Fecha de disponibilidad de la información
Base de Información generada por la Subsecretaría de Desarrollo Municipal	
Nombre	Descripción de la Variable
Total de asesorías y cursos programados	
Medios de Verificación	
Programación de cursos de manera trimestral	
Desagregación Geográfica	
Oficinas de la Subsecretaría de Desarrollo Municipal	
Método de Recopilación de Datos	
Base de Información generada por la Subsecretaría de Desarrollo Municipal	

## REFERENCIAS ADICIONALES

Referencia Nacional y/o Internacional:	
Comentario Técnico:	

## SERIE ESTADÍSTICA

Ciclo	Valor	Periodo
2018	85%	1
2019	89%	2
2020	90%	3



AYUNTAMIENTO DE CARMEN

FICHA TECNICA

**CARMEN**  
2018 - 2021

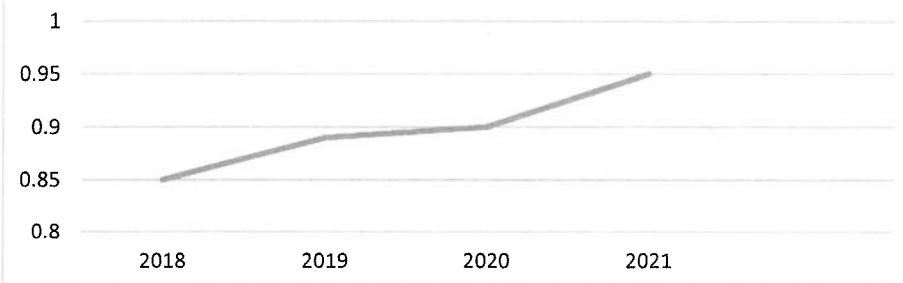
2021

95%

4

GRÁFICA DE LA SERIE ESTADÍSTICA

Título del gráfico



Ficha Técnica ID: 1786

V. ENCUESTA DE POBLACION Y LINEAS BASE

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



**CARMEN**  
**2018-2021**

Folio:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Calle: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_

Ultimo Grado de Estudios: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

Trámite (s) a Realizar: \_\_\_\_\_

Años de radicar en Ciudad del Carmen: \_\_\_\_\_

1. ¿El revestimiento de calle donde se encuentra esta vivienda está pavimentada o cuenta con otro tipo de revestimiento ( adoquín, asfalto, hidráulico, noxer, empedrado etc.)?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 3.

2. ¿Cómo califica la calidad del servicio de pavimentación?

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde

3. En el último año, ¿el tramo de calle donde se encuentra esta vivienda ha recibido algún tipo de mantenimiento (bacheo, reencarpantamiento, banquetas, pintura en guarniciones, etc.)?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 5.

4. ¿Cómo califica la calidad del servicio de mantenimiento de calles?

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde



CARMEN  
2018-2021

5. ¿Cuenta con el servicio de agua potable dentro de la vivienda o fuera de esta, pero dentro del terreno?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 7.

6. ¿Cómo califica la calidad del servicio de agua potable?

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde

7. ¿Esta vivienda se encuentra conectada al sistema de drenaje público?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 9.

8. ¿Cómo califica la calidad del servicio de drenaje público?

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde

9. ¿El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda dispone del servicio de alcantarillado?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 11.



**CARMEN**  
**2018- 2021**

**10. ¿Cómo califica la calidad del servicio de alcantarillado?**

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde

**11. ¿Los tramos de calles y espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpia?**

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 13.

**12. ¿Cómo califica la calidad del servicio de limpia?**

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde

**13. ¿Cuenta esta vivienda con el servicio de recolección de residuos sólidos (basura) al menos dos veces por semana?**

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 15.

**14. ¿Cómo califica la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos (basura)?**

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde



**CARMEN**  
**2018-2021**

15. Durante el último año, ¿ha hecho uso de algún parque o jardín municipal?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 17.

16. ¿Cómo califica la calidad de las instalaciones de los parques o jardines?

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde

17. ¿El tramo de calle donde se encuentra esta vivienda cuenta con el servicio de alumbrado público?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 19.

18. ¿Cómo califica la calidad del servicio de alumbrado público?

- 1      Muy aceptable
- 2      Aceptable
- 3      Inaceptable
- 4      Muy inaceptable
- 9      No sabe o no responde

19. Durante el último año, ¿ha utilizado el servicio de algún mercado municipal?

- 1      Sí
- 2      No
- 9      No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, pase a la 21.



**CARMEN**  
**2018- 2021**

20. ¿Cómo califica la calidad del servicio del mercado municipal?

- 1 Muy aceptable
- 2 Aceptable
- 3 Inaceptable
- 4 Muy inaceptable
- 9 No sabe o no responde

21. Durante el último año, ¿ha hecho uso de los servicios en los panteones municipales?

- 1 Sí
- 2 No
- 9 No sabe o no responde

Si contestó afirmativamente pase a la siguiente pregunta, si no, ha concluido con la encuesta.

22. ¿Cómo califica la calidad del servicio de panteones?

- 1 Muy aceptable
- 2 Aceptable
- 3 Inaceptable
- 4 Muy inaceptable
- 9 No sabe o no responde

CP. JOSE ALIESER HERNANDEZ MAY

TESORERO MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO  
DE CARMEN CAMPECHE