



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-F-01	Porcentaje de acciones y actividades implementadas para eficientar los procesos y la gestión		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		Sentido del indicador	
Contribuir a la mejora en los procesos de facturación, atención y recaudación para elevar el nivel de eficacia y eficiencia de operación así como el ejercicio del gasto de manera responsable, bajo los criterios de legalidad, honestidad, austeridad, transparencia.		ASCENDENTE	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Este indicador medirá el porcentaje de acciones y actividades implementadas para eficientar los procesos y la gestión			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
NAR	Número de acciones y actividades realizadas para el fortalecimiento de los procesos de operación y ejercicio del gasto del organismo	Acciones	Reuniones de evaluación y seguimiento del Programa Operativo anual.
TAP	Total de acciones y actividades programadas para el fortalecimiento de los procesos de operación y ejercicio del gasto del organismo	Acciones	Reuniones de evaluación y seguimiento del Programa Operativo anual.
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(NAR) / (TAP) * 100$		Porcentaje	100 % de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		DIRECCIÓN GENERAL	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO MÁXIMO 25% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:  
C.P. Més Organíz Navarrete  
Jefa de Aud. Adm. y Financieras

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Nolasco  
Director General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Eq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:  
C.P. Adalf Cruz López  
Contralor General

Vo. B. por:  
C.P. Adalf Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-P-01	Porcentaje de cumplimiento en el servicio de agua potable a nuevas viviendas.		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN		
Viviendas de Acapulco que disponen con servicios de agua potable con suficiencia.	ASCENDENTE		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Este indicador os mostrará el crecimiento en la prestación de los servicios de agua potable.			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
VPNAP	Viviendas programadas con nuevo servicio de agua potable	Viviendas	SISTEMA COMERCIAL INTERNO
VNSAPI	Viviendas con nuevo servicio de agua potable instalado	Viviendas	SISTEMA COMERCIAL INTERNO
FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(VNSAPI / VPNAP) * 100$	PORCENTAJE	100%	
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
	5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	DIRECCIÓN GENERAL		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
98%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO MÁXIMO
			50 130
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:  
  
C.P. Inés Organiz Navarrete  
Jefa de Aud. Advas. y Financieras

Aprobado por:  
  
Ing. José Ramón Aysa Nente  
Director General

Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:  
  
C.P. Adal Cruz López  
Contralor General

Va. Bo. por:  
  
C.P. Adal Cruz López  
Contralor General



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-C-01	Eficiencia global (física y comercial) del organismo operador		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir que los procesos y actividades de la CAPAMA sean eficientes, aumentando año con año para beneficio de los servicios.		ASCENDENTE	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Este indicador nos muestra el incremento en la eficiencia global del organismo.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
EF	Eficiencia física (agua distribuida/agua extraída)	EFICIENCIA	Informe mensual de actividades de la CAPAMA
EC	Eficiencia Comercial (importe cobrado/importe facturado)	EFICIENCIA	Informe mensual de actividades de la CAPAMA
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(EF) + (EC) / 2$		PORCENTAJE	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		DIRECCIÓN GENERAL	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
55%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO MÁXIMO
			65% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:  
  
C.P. Ines Organiz Navarrete  
Jefa de Aud. Adyvas. y Financieras

Aprobado por:  
  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Revisado por:  
  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

Vo. Bo. por:  
  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DG-ACT-01	Porcentaje de cumplimiento de la información pública programada.		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Medir el grado de cumplimiento de las actividades del Director General en cuanto a informar a los medios de las acciones que se realizarán para mejorar el servicio.		ASCENDENTE		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Este indicador nos muestra el cumplimiento en la información pública programada.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
IPR	Información Pública realizada	Información Pública	Informe mensual de actividades	
IPP	Información Pública programada	Información Pública	Informe mensual de actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(IPR) / (IPP) * 100$		Porcentaje	100% de lo programado	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor	X			
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Trimestral	Mensual			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
	5 de marzo del 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A	DIRECCIÓN GENERAL			
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE		MÍNIMO	MÁXIMO
			65%	100%
OBSERVACIONES:				
GLOSARIO				



Elaborado por:  
  
C.P. Ines Organiz Nayarrete  
Jefa de Aud., Advas. y Financieras

Revisado por:  
  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

Vb. Bo. por:  
  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

Aprobado por:  
  
Ing. José Ramón Aysa Nemesio  
Director General



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-02	Porcentaje de cumplimiento de la agenda semanal		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Agendar semanalmente reuniones de trabajo para coordinar las áreas operativas y administrativas		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Este indicador nos muestra el cumplimiento en la agenda semanal, para dar seguimiento y emprender las acciones correctivas por medio de acuerdos tomados en las reuniones.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ASR	Agendas semanales realizadas	Agenda	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
ASP	Agendas semanales programadas	Agenda	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ASR) / (ASP) * 100$		Porcentaje	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo
			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		SECRETARÍA PARTICULAR	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO
			MÁXIMO
			80%
			100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Revisado por:   
C.P. Ines Organiz Navarrete  
Jefa de Aud. Advas. y Financieras

Revisado por:   
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

Vo. Bo. por:   
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

Aprobado por:   
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tla. José Amador  
s/n Col. Centro



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-03	Porcentaje de avance en la atención de los asuntos		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estrategico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Atender de manera eficaz los asuntos de la Contraloría General, las quejas y denuncias presentadas, así como los asuntos turnados por la Dirección General.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTÉ INDICADOR NOS MUESTRA EL CUMPLIMIENTO EN LA CONCLUSION DE LOS ASUNTOS			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ARB	ASUNTOS RECIBIDOS	ASUNTOS	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
ACN	ASUNTOS CONCLUIDOS	ASUNTOS	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ARB) / (ACN) * 100$		PORCENTAJE	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		CONTRALORIA GENERAL	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	NO DISPONIBLE		MINIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:  
  
C.P. Ines Organiz Navarrete  
Jefa del Depto. de Aud. Advas. y Financ.

Revisado por:  
  
C.P. Adall Cruz Lopez  
Contralor General

Aprobado por:  
  
Jg. José Ramón Aysa Neme  
Director General  
Ego. H. José Azueta  
s/n Col. Centro

Vo.Bo. por:  
  
C.P. Adall Cruz Lopez  
Contralor General



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-04	Porcentaje de avance en la rehabilitación y mantenimiento de las obras de operación		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estrategico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Supervisar los procesos de las obras a cargo de la Dirección de Operación y control del uso de los materiales.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL CUMPLIMIENTO EN LA REHABILITACION Y MANTENIMIENTO PARA HACER RECOMENDACIONES POR MEDIO DE MINUTAS EN RECORRIDOS.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
OS	Obras supervisadas	OBRAS	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
OP	Obras programadas	OBRAS	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(OS) / (OP) * 100$		Porcentaje	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		DEPTO. DE AUD. DE OBRAS Y APLICACIÓN JURIDICA	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:  
  
Arq. Uriel Flores Maestro  
Jefe del Depto. de Aud. de Obras y Aplicación Jurídica

Revisado por:  
  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

Aprobado por:  
  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Ver. Bo. ppr:  
  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General



**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-05	Porcentaje de avance en la atención de los asuntos		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estrategico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Efectuar revisiones a las operaciones de las unidades administrativas del organismo.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL CUMPLIMIENTO EN LA CONCLUSION DE LAS REVISIONES EFECTUADAS,			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
RC	Revisiones concluidas	REVISION	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
RP	Revisiones programadas	REVISION	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(RC) / (RP) * 100$		PORCENTAJE	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
	5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	DEPARTAMENTO DE AUDITORIAS ADVAS. Y FINANCIERAS		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:

C.P. Ines Organiz Navarrete  
Jefa del Depto. de Aud. Advas. y Financ.

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Arrieta  
s/n Cel. Centro

Revisado por:

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

Vo.Bo. por:

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-06	Porcentaje de cumplimiento en Acciones de monitoreo		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Monitoreo de medios impresos y digitales para atención a problemáticas de la ciudadanía en agua potable, alcantarillado y bacheo.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Este indicador nos permite ver el cumplimiento en el monitoreo de problemáticas en agua potable, alcantarillado y bacheo a través de medios impresos			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AMR	Acciones de monitoreo realizadas	Acciones	Informe mensual de actividades
AMP	Acciones de monitoreo programadas	Acciones	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AMR / (AMP) * 100$		Porcentaje	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		Aceptable	Con riesgo
Relativo			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		COMUNICACIÓN SOCIAL	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE		MÍNIMO
			MÁXIMO
			80%
			100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Lic. Claudia Corral Bahena  
Jefa del Depto. de Comunicación Social

Revisado por:

C.P. Adair Cruz López  
Contralor General



Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Ve. Bo. por:

C.P. Adair Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-07	Porcentaje de contestación a asuntos jurídicos en defensa del organismo		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir la contestación de asuntos jurídicos para evaluar la eficiencia y tomar acciones al respecto		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Por medio de este indicador se podrá tener un parámetro de los asuntos jurídicos, para determinar si es necesario reforzar esta área por medio de despachos externos.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AJC	Asuntos jurídicos contestados	Asuntos jurídicos	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
AJP	Asuntos jurídicos presentados ante el organismo	Asuntos jurídicos	INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AJC / (AJP) * 100$		Porcentaje	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo      Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		SUBDIRECCIÓN JURIDICA	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
134%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO      MÁXIMO
			80%      200%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

Elaborado por:  
**Lic. Delirio Martínez Comino**  
Jefe del Depto. Jurídico

Aprobado por:  
**Ing. José Ramón Aysa Neme**  
Director General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tito José Azuela  
s/n Col. Centro

**CAPAMA**  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DEL MUNICIPIO DE ACAPULCO

Revisado por:  
**Lic. Alvaro Martínez Chacón**  
Subdirector Jurídico

**SUBDIRECCION JURIDICA**

Vo. Bo. por:  
**C.P. Adali Cruz López**  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTROLORIA GENERAL**



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-08	Porcentaje de cumplimiento de la modernización de comunicaciones, red de datos y equipos de cómputo.		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Gestion	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Modernizar las comunicaciones y equipos de cómputo del organismo		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
CON ENTE INDICADOR SE MIDE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN LA MODERNIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL ORGANISMO			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
MR	Modernizaciones Realizadas	Modernizaciones	Informe Mensual de actividades
MP	Modernizaciones Programadas	Modernizaciones	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(MR) / (MP) * 100$		Porcentaje	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
	5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Subdirección de Informática		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
138%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

Elaborado por:

Ing. Jorge Israel López Espinoza  
Subdirector de Informática

Revisado por:

Ing. Jorge Israel López Espinoza  
Subdirector de Informática

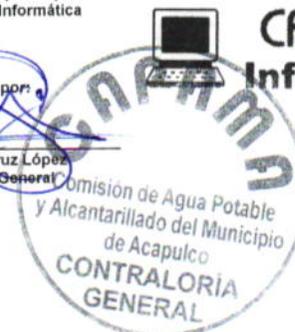


Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Vo. Bo. por:

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-09	Porcentaje de cumplimiento de la impresión de recibos y operación de sistemas comerciales		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir la impresión de recibos, necesaria para el pago puntual y cobro de los consumos de la población.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se mide el grado de cumplimiento en la operación de los sistemas de información para el adecuado funcionamiento del sistema de impresión de recibos de cobro.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
RBI	Accesos realizados	RECIBOS	Informe Mensual de actividades
RBP	Accesos programados	RECIBOS	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AR) / (AP) * 100$		PORCENTAJE	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo
			Critico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Departamento de Operación de Sistemas	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
104%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO
			MÁXIMO
			80%
			100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Ing. Arturo Cortes Patricio  
Enc. del Departamento de Operación de  
Sistemas

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Dir. General  
Av. Adolfo López Mateos  
Eq. No. José Agustín  
sin Col. Centro

Revisado por:

Ing. Jorge Israel López Espinoza  
Subdirector de Informática

Vo. Bo. por:

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
**CONTRALORÍA  
GENERAL**



Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021  
¿Transformamos Acapulco?

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

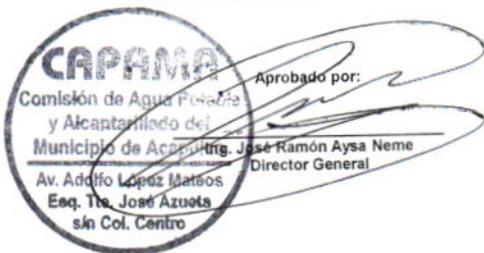
**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-10	Porcentaje de cumplimiento en el mantenimiento preventivo de los sistemas		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mantenimiento y elaboración de sistemas de información.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se mide el grado de cumplimiento en la operación y mantenimiento preventivo de los sistemas de información			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
MSR	Mantenimientos y soporte realizados a los sistemas	Mantenimientos	Informe mensual de actividades
TMSP	Total de mantenimientos y soportes programados	Mantenimientos	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(MSR / TMSP) * 100$		Porcentaje	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Departamento de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
133%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
Ing. Heil Barroso Rodríguez  
Enc. Depto. de Análisis y Desarrollo de Sistemas



Revisado por:  
Ing. Jorge Israel López Espinoza  
Subdirector de Informática





FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DG-ACT-11	Porcentaje de cumplimiento del mantenimiento y reparación de equipos de cómputo		1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
1. Planear, operar, dirigir, tramitar y resolver los asuntos de la CAPAMA.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Contar con equipos de computo funcionales y en servicio a través del mantenimiento para garantizar la continuidad de los trabajos informáticos.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende llevar el seguimiento de los servicios de mantenimiento y reparación.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
SR	SERVICIOS REALIZADOS	Servicios	Informe mensual de actividades
SP	SERVICIOS PROGRAMADOS	Servicios	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(SR / SP) * 100$		PORCENTAJE	100% de lo programado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo
			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C. A. P. A. M. A		DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
229%	NO DISPONIBLE		MÍNIMO
			MÁXIMO
			80%
			100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Ing. Jesús Castañón Sámano  
Jefe del Depto. de Soporte Técnico

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Revisado por:

Ing. Jorge Israel López Espinoza  
Subdirector de Informática

Vo.Bo. por:

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General



**CAPAMA**  
**Informatic@**





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DFF-01	Variación en la disminución de observaciones emitidas por los Organos de Control, cumpliendo con unas finanzas responsable y eficiente.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Las finanzas de la C.A.P.A.M.A. se administran de manera responsable, observando las disposiciones legales aplicables.		Descendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de disminución de observaciones emitidas por el Ente Fiscalizador en la rendición de cuentas de la C.A.P.A.M.A.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
OEOCA	Observaciones Emitidas por los Organos de Control Ejercicio Actual	Observaciones	Pliego de Observaciones y Recomendaciones
OEOCREA	Observaciones Emitidas por los Organos de Control Realizadas en el Ejercicio Anterior	Observaciones	Pliego de Observaciones y Recomendaciones
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(OEOCA/OEOCREA-1) * 100$		Porcentaje	-12% de disminución de observaciones emitidas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		Valor Relativo	Acceptable      Con riesgo      Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Anual		31 de Enero del 2021	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Dirección de Finanzas	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
-100%	No disponible		MÍNIMO      MÁXIMO
			0%      -20%
GLOSARIO			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

Elaborado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

DIRECCIÓN DE FINANZAS

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

DIRECCIÓN DE FINANZAS

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

CONTRALORIA GENERAL



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DFP-01	Porcentaje de Estados financieros y presupuestarios programados presentar para Aprobación en Sesión de Consejo de Administración.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Contar con Estados Financieros y Presupuestarios Aprobados por el Consejo de Administración, para comprobar la veracidad y confiabilidad de los mismos, para la toma de decisiones y el correcto manejo de los recursos.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento en Estados Financieros y Presupuestales aprobados por el Consejo de Administración.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
EFPASC	Estados Financieros y Presupuestarios Presentados para Aprobación en Sesión de Consejo	Actas de Consejo	Expediente de Actas de Consejo de Administración
EFPSC	Estados Financieros y Presupuestarios Programados Presentar para aprobación en Sesión de Consejo	Actas de Consejo	Expediente de Actas de Consejo de Administración
FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(EFPASC/EFPSC) * 100$	Porcentaje	100% de Estados Financieros y Presupuestarios aprobados	
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Trimestral		Abril 2020, Julio 2020, Octubre 2020 y Enero 2021	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Dirección de Finanzas	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
GLOSARIO			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Elaborado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas  
**DIRECCIÓN DE FINANZAS**  
Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Eq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas  
**DIRECCIÓN DE FINANZAS**  
Visto por:  
C.P. Adalberto Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORÍA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
<b>CLAVE</b>			<b>EJE</b>
DFA-01	Porcentaje de cumplimiento en la Administración y Presentación de Estados Financieros		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO</b>	<b>TIPO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÁMBITO DE CONTROL</b>
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>		<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Cumplir con la administración de los recursos de la CAPAMA, de forma eficiente y transparente, de acuerdo a lo que señalan las disposiciones legales en la materia.		Ascendente	
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento en la administración y presentación de los Estados Financieros.			
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>
EFP	Estados Financieros Presentados	Estados Financieros	Estados Financieros
EFPP	Estados Financieros Programados a Presentar	Estados Financieros	Estados Financieros
<b>FÓRMULA</b>		<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO</b>	<b>METAS</b>
$(EFP/EFPP) * 100$		Porcentaje	100% de Presentación de Estados Financieros
<b>Parámetros de semaforización</b>			
<b>Tipo de Valor</b>			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>		<b>DISPONIBILIDAD</b>	
Trimestral		Abril 2020, Julio 2020, Octubre 2020 y Enero 2021	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>		<b>ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
<b>ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO</b>	
C.A.P.A.M.A.		Dirección de Finanzas	
<b>VALORES DE REFERENCIA</b>			
<b>SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE</b>	<b>OTROS VALORES DE REFERENCIA</b>		<b>RANGOS DE VALOR</b>
100%	No disponible		<b>MÍNIMO</b> <b>MÁXIMO</b>
			80% 100%
<b>GLOSARIO</b>			
<b>ELABORÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>		<b>AUTORIZÓ</b>
C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA		ING. JOSÉ RAMÓN AYSÁ NEME



Elaborado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysá Neme  
Director General



Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Vd. Bo. por:  
C.P. Adán Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
<b>CLAVE</b>			<b>EJE</b>
DFA-02	Porcentaje de cumplimiento de los Reportes del ingreso diario obtenido		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO</b>	<b>TIPO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÁMBITO DE CONTROL</b>
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>		<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Mostrar a detalle el ingreso de cada oficina, mediante reportes diarios que serán entregados al Director de Finanzas. En base a esto se tomarán las medidas necesarias para realizar pagos del organismo.		Ascendente	
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento de llevar un control de todos los ingresos recaudados.			
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>
RDE	Reportes Diarios Elaborados	Reporte	Informe diario de ingresos
RDP	Reportes Diarios Programados	Reporte	Informe diario de ingresos
<b>FÓRMULA</b>		<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO</b>	<b>METAS</b>
$(RDE/RDP) * 100$		Porcentaje	100% de Reportes Elaborados
<b>Parámetros de semaforización</b>			
<b>Tipo de Valor</b>			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>		<b>DISPONIBILIDAD</b>	
Diario		Siguiendo día hábil	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>		<b>ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
<b>ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO</b>	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Ingresos	
<b>VALORES DE REFERENCIA</b>			
<b>SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE</b>	<b>OTROS VALORES DE REFERENCIA</b>		<b>RANGOS DE VALOR</b>
101%	No disponible		<b>MÍNIMO</b> 100%
			<b>MÁXIMO</b> 100%
<b>GLOSARIO</b>			
Reportes diarios presentados por el Departamento de Ingresos al Director de Finanzas.			
<b>ELABORÓ</b>		<b>VALIDÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
C. P. ALFREDO SUÁSTEGUI LEYVA		C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Elaborado por:  
C.P. Alfredo Suástegui Leyva  
Jefe del Depto. de Ingresos

**DEPARTAMENTO DE INGRESOS**

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

**DIRECCIÓN DE FINANZAS**

vs. Bo. por:  
C.P. Adalí Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

**CONTRALORIA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-03	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de cheques y transferencias		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Sanear las finanzas del Organismo Operador, al cumplir oportunamente con los pagos de los compromisos adquiridos para la operación del Organismo.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento de los pagos y compromisos adquiridos en tiempo y forma, a través de las pólizas de Egresos realizadas.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
PER	Pólizas de Egresos Realizadas	Póliza	Archivo de Póliza Mensual
PEP	Pólizas de Egresos Programadas	Póliza	Archivo de Póliza Mensual
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(PER/PEP) * 100$		Porcentaje	90% de Pólizas Realizadas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		Aceptable	Con riesgo
Valor Relativo			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Décimo día hábil de cada mes	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Egresos	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
93%	No disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 100%
GLOSARIO			
FINANZAS: Programación adecuada de pagos a Proveedores y Contratistas.			
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ
C.P. LUZ MARÍA ALVIREZ LECONA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA		ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME

Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
C.P. Luz María Alvirez Lecona  
Jefe del Depto. de Egresos

**DEPTO. EGRESOS**

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas de Acapulco

**DIRECCIÓN DE FINANZAS**

Vo. Bo. por:  
C.P. Adán Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTROLORÍA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-04	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de conciliaciones bancarias.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Cumplir con la elaboración de las conciliaciones bancarias de cada una de las cuentas de la CAPAMA.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento en la elaboración de conciliaciones bancarias.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
CBR	Conciliaciones Bancarias Realizadas	Conciliaciones	Archivo de Conciliaciones Mensuales
CBP	Conciliaciones Bancarias Programadas	Conciliaciones	Archivo de Conciliaciones Mensuales
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(\text{PER/PEP}) * 100$		Porcentaje	100% de Pólizas Realizadas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Décimo día hábil de cada mes	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Egresos	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No disponible	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
GLOSARIO			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. LUZ MARÍA ALVÍREZ LECONA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
C.P. Luz María Álvarez Lecona  
Jefe del Depto. de Egresos

**DEPTO. EGRESOS**

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

**DIRECCIÓN DE FINANZAS**

Vo. Bo. por:  
C.P. Adalí Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORÍA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-05	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de los Estados Financieros que integran la información contable.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
El cumplimiento oportuno de la elaboración de estados financieros mensuales de acuerdo a la Normatividad Aplicable.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento oportuno en la elaboración de estados financieros mensuales de acuerdo a la Normatividad Aplicable.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
EFR	Estados Financieros Realizados	Estados Financieros	Informe Elaboración de Estados Financieros
EFP	Estados Financieros Programados	Estados Financieros	Informe Elaboración de Estados Financieros
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(EFR/EFP) * 100$		Porcentaje	100% de Estados Financieros Realizados
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo		Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Décimo día hábil de cada mes	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Contabilidad General	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	No disponible		MÍNIMO 90%
			MÁXIMO 100%
GLOSARIO			
ESTADOS FINANCIEROS: Conjunto de información financiera contable del Organismo Operador.			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. LILIANA P. TORNES LÓPEZ	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

**ELABORADO POR:**  
C. P. Liliana P. Tornos López  
Encargada del Depto. de Contabilidad General

**APROBADO POR:**  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Av. Adolfo López Mateos, s/n Col. Centro

**REVISADO POR:**  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

**DIRECCIÓN DE FINANZAS**

**Vo. Bo. por:**  
C.P. Adalberto Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

**CONTRALORIA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-06	Porcentaje de cumplimiento en la publicación, Actualización de la Información Contable de la CAPAMA.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Cumplir con la difusión de la información financiera de manera trimestral a la ciudadanía a través del portal de la CAPAMA, de acuerdo a lo que señalan las disposiciones legales en la materia.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento en la publicación de la Información Contable de acuerdo a la L.G.C.G.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
IFCP	Información Financiera Contable Publicada y Actualizada	Publicación	Portal de CAPAMA
IFCOP	Información Financiera Contable Obligada a Publicar	Publicación	Portal de CAPAMA
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(IFCP/IFCOP) * 100$		Porcentaje	100% de Información Publicada
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Trimestral		Abril 2020, Julio 2020, Octubre 2020 y Enero 2021	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Contabilidad General	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
GLOSARIO			
L.G.C.G.: Ley General de Contabilidad Gubernamental Fracc. IV (Fracción de cumplimiento en el Portal).			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. LILIANA P. TORNES LÓPEZ	C.P. JUAN MAGDALENO VALDEERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

Elaborado por:  
  
C.P. Liliana P. Tornes López  
Encargada del Depto. de Contabilidad General

Aprobado por:  
  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Agustín  
s/n Col. Centro

Revisado por:  
  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Vó. Bo. por:  
  
C.P. Adali Cruz López  
Contrator General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
DIRECCIÓN DE FINANZAS

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
CONTRALORÍA GENERAL



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-07	Porcentaje de cumplimiento de recorridos realizados a las unidades receptoras.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Realizar recorridos para garantizar la operatividad de las Unidades Receptoras (Cajeros Automáticos de CAPAMA), para la captación del ingreso, canalizando a las áreas correspondientes las fallas detectadas que afectan el pago oportuno.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el grado de cumplimiento de recorridos realizados en Unidades Receptoras.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
RURR	Recorridos a Unidades Receptoras Realizados	Recorridos	Bitácora semanal del uso del vehículo
RURP	Recorridos a Unidades Receptoras Programados	Recorridos	Bitácora semanal del uso del vehículo
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(RURR/RURP) * 100$		Porcentaje	100% de Recorridos Realizados
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Valor Relativo		Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Lunes a Viernes		Lunes siguiente de cada semana	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Unidades Receptoras Centrales Territoriales	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
112%	No disponible		MÍNIMO 80%
			MAXIMO 100%
GLOSARIO			
UNIDADES RECEPTORAS: Oficinas de cobranza externas a gerencias comerciales.			
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ
C. P. ALFREDO SUASTEGUI LEYVA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA		ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
C. P. Alfredo Suastegui Leyva  
DEPARTAMENTO DE INGRESOS

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Eq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
C. P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Vb. Bo. por:  
C.P. Adán Cruz López

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
CONTRALORÍA GENERAL



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
<b>CLAVE</b>			<b>EJE</b>
DFA-08	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de Reportes Presupuestales de la Capama.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO</b>	<b>TIPO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÁMBITO DE CONTROL</b>
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>		<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Medir el porcentaje de cumplimiento en la elaboración de los Reportes Presupuestales de acuerdo a la L.G.C.G., al administrar adecuadamente el presupuesto autorizado de los programas, objetivos y metas.		Ascendente	
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento en la elaboración de los Reportes Presupuestales, al administrar adecuadamente el presupuesto autorizado.			
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>
RPE	Reportes Presupuestales Elaborados	Reportes	Expedientes de Reportes Autorizados
RPP	Reportes Presupuestales Programados	Reportes	Expedientes de Reportes Autorizados
<b>FÓRMULA</b>		<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO</b>	<b>METAS</b>
$(RPE/RPP) * 100$		Porcentaje	100% de Reportes Presupuestales Elaborados
<b>Parámetros de semaforización</b>			
<b>Tipo de Valor</b>			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>		<b>DISPONIBILIDAD</b>	
Mensual		Décimo día hábil de cada mes	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>		<b>ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
<b>ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO</b>	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Control Presupuestal y Análisis	
<b>VALORES DE REFERENCIA</b>			
<b>SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE</b>	<b>OTROS VALORES DE REFERENCIA</b>		<b>RANGOS DE VALOR</b>
100%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
<b>GLOSARIO</b>			
L.G.C.G.: Ley General de Contabilidad Gubernamental.			
<b>ELABORÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	
C.P. NORMA GUATEMALA MAYO	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	



Elaborado por:  
*[Firma]*  
C. P. Norma Guatemala Mayo  
Jefe del Depto. de Control Presupuestal y Análisis



Aprobado por:  
*[Firma]*  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Revisado por:  
*[Firma]*  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Vb. Bo. por:  
*[Firma]*  
C.P. Adán Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE			EJE	
DFA-09	Porcentaje de cumplimiento en la Publicación de la Información Presupuestal de la CAPAMA.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Cumplir con la difusión de la información financiera presupuestal de manera trimestral a la ciudadanía a través del portal de la CAPAMA, de acuerdo a lo que señalan las disposiciones legales en la materia.		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento en la publicación de la Información Presupuestal de acuerdo a la L.G.C.G.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
IFPP	Información Financiera Presupuestal Publicada	Publicación	Portal de CAPAMA	
IFPOP	Información Financiera Presupuestal Obligada a Publicar	Publicación	Portal de CAPAMA	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(IFPP/IFPOP) * 100$		Porcentaje	100% de Información Publicada	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor				
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Trimestral	Abril 2020, Julio 2020, Octubre 2020 y Enero 2021			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
12 de Diciembre del 2019	05 DE MARZO 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A.	Departamento de Control Presupuestal y Análisis			
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
No disponible	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			90%	100%
GLOSARIO				
L.G.C.G.: Ley General de Contabilidad Gubernamental Fracc. V (Fracción de cumplimiento en el Portal).				
ELABORÓ		VALIDÓ		AUTORIZÓ
C.P. NORMA GUATEMALA MAYO		C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA		ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME

**Elaborado por:**  
C.P. Norma Guatemala Mayo  
Jefe del Depto. de Control Presupuestal y Análisis

**Aprobado por:**  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

**Revisado por:**  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas del Municipio

**Vo. Bo. por:**  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

**Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco**  
**CONTRALORÍA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
<b>CLAVE</b>			<b>EJE</b>
DFA-10	Porcentaje de cumplimiento de elaboración de nóminas.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO</b>	<b>TIPO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÁMBITO DE CONTROL</b>
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Gestión	Eficacia	Resultado
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>		<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Elaborar las nóminas para el pago del personal de base, de contrato, eventual, considerados y funcionarios.		Ascendente	
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>			
Con este indicador se pretende medir el grado de cumplimiento en la elaboración de las nóminas, para el pago del personal.			
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>
NE	Nóminas Elaboradas	Nóminas	Reporte Ejecutivo Quincenal
NP	Nóminas Programadas	Nóminas	Reporte Ejecutivo Quincenal
<b>FÓRMULA</b>		<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO</b>	<b>METAS</b>
$(NE/NP) * 100$		Porcentaje	100% de Nóminas Elaboradas
<b>Parámetros de semaforización</b>			
<b>Tipo de Valor</b>			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>		<b>DISPONIBILIDAD</b>	
Quincenal		Tres días hábiles después del cierre de nómina	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>		<b>ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
<b>ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO</b>	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Recursos Humanos	
<b>VALORES DE REFERENCIA</b>			
<b>SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE</b>	<b>OTROS VALORES DE REFERENCIA</b>		<b>RANGOS DE VALOR</b>
100%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			100% 100%
<b>GLOSARIO</b>			
PRODUCCIÓN: Elaboración mediante el Sistema AS400 y OperGob, las nóminas quincenales para su pago.			NÓMINAS
NÓMINAS PROGRAMADAS: Nóminas quincenales y/o especiales que se pagan de acuerdo al calendario de pago.			
REALIZADAS: Nóminas quincenales y/o especiales que se producen siguiendo el programa de elaboración.			
<b>ELABORÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>		<b>AUTORIZÓ</b>
L.A.E. Alejandra Acosta Cárdenas	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA		ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME

**CAPAMA**  
RECURSOS HUMANOS

Elaborado por:  
L.A.E. Alejandra Acosta Cárdenas  
Jefa de Recursos Humanos

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Seq. Tlo. José Azueta  
s/n Col. Centro

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

**DIRECCIÓN DE FINANZAS**  
Vo. Bo. por:  
C.P. Adán Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORÍA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-11	Porcentaje de cumplimiento de las consultas otorgadas a los empleados de la CAPAMA.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Coadyuvar en la salud del trabajador a través de consultas de primer nivel personalizadas en forma diaria, para disminuir la morbilidad en este organismo.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento de las consultas programadas en función del número de consultas médicas otorgadas, para asegurar que todos los empleados de la CAPAMA que solicitan el servicio médico sean atendidos.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
COD	Consultas Otorgadas Diariamente	Consultas	Bitácora diaria de Consultas solicitadas y Reportes Mensual de Actividades.
TCPD	Total de Consultas Programadas Diariamente	Consultas	Bitácora diaria de Consultas solicitadas y Reportes Mensual de Actividades.
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(COD/TCPD) * 100$		Porcentaje	100% de Consulta Otorgadas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Lunes a Viernes		Lunes siguiente de cada semana	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Servicios Médicos	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
106%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			100% 100%
GLOSARIO			
MORBIMORTALIDAD: Desde un punto de vista estadístico, los servicios de salud de una nación, necesitan contabilizar los índices de mortalidad y de morbilidad. En el primer caso, se trata del número de personas fallecidas en el conjunto de una población. En el segundo caso la morbilidad se refiere a la proporción de individuos que enferman durante un periodo determinado.			
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ
DR. RAFAEL MARQUEZ GÓMEZ	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA		ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME

Elaborado por:

Dr. Rafael Marquez Gómez  
Jefe del Depto. de Servicios Médicos

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas  
del Municipio de Acapulco

Vd. Bol. por:

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General



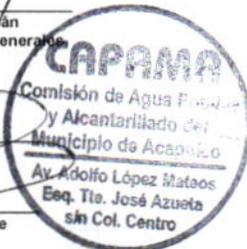


### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-12	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de resguardos de bienes muebles e inmuebles adquiridos.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Controlar mediante resguardo los bienes muebles adquiridos durante el ejercicio fiscal 2020, para garantizar el uso adecuado de dichos bienes.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de cumplimiento en la elaboración de resguardos de los bienes muebles adquiridos durante el ejercicio fiscal 2020.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
BMAR	Bienes Muebles Adquiridos en el ejercicio Fiscal actual con Resguardo	Resguardos	Bitácora de bienes adquiridos
BMAP	Bienes Muebles Adquiridos en el ejercicio Fiscal actual Programados Adquirir	Resguardos	Bitácora de bienes adquiridos
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(\text{BMAR}/\text{BMAP}) * 100$		Porcentaje	100% de resguardos realizados
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Décimo día hábil de cada mes	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Servicios Generales	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
81%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
GLOSARIO			
RESGUARDO: Documento por el cual el trabajador se responsabiliza por el cuidado y buen manejo del bien adquirido.			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. SERGIO ARTURO MARBÁN MARBÁN	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	



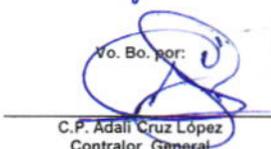
Elaborado por:  
C.P. Sergio Marbán Marbán  
Jefe del Depto. de Servicios Generales



Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

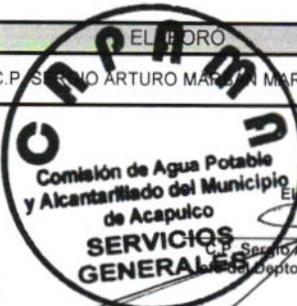


Vo. Bo. por:  
C.P. Adalí Cruz López  
Contralor General



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
<b>CLAVE</b>			<b>EJE</b>
DFA-13	Porcentaje de cumplimiento en la atención a reportes de reparación y/o mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO</b>	<b>TIPO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÁMBITO DE CONTROL</b>
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>		<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Medir la eficiencia en la atención de reportes de mantenimiento, reparación y conservación de las instalaciones del Organismo, ubicadas en diversos puntos del Puerto		Ascendente	
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>			
Con este indicador se pretende medir el grado de cumplimiento de atención de reportes de mantenimiento, reparación y conservación de las instalaciones del Organismo, ubicadas en diversos puntos del Puerto .			
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE</b>
RIA	Reportes Internos Atendidos	Reportes Internos	Informe mensual
RIP	Reportes Internos Programados	Reportes Internos	Informe mensual
<b>FÓRMULA</b>		<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO</b>	<b>METAS</b>
$(RIA/RIP) * 100$		Porcentaje	90% de Reportes Atendidos
<b>Parámetros de semaforización</b>			
<b>Tipo de Valor</b>			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>		<b>DISPONIBILIDAD</b>	
Mensual		Décimo día hábil de cada mes	
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>		<b>ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
<b>ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>		<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO</b>	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Servicios Generales	
<b>VALORES DE REFERENCIA</b>			
<b>SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE</b>	<b>OTROS VALORES DE REFERENCIA</b>		<b>RANGOS DE VALOR</b>
109%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
<b>GLOSARIO</b>			
<b>ELABORÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	
C.P. SERGIO ARTURO MARBÁN MARBÁN	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	



Elaborado por:  
C.P. Sergio Arturo Marbán Marbán  
Depto. de Servicios Generales



Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas



Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Vo. Bo. por:  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-14	Porcentaje de cumplimiento de requisiciones de insumos y materiales para la adecuada operatividad de la CAPAMA.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el grado de cumplimiento en la compra de los materiales requeridos, para garantizar el correcto funcionamiento del Organismo.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el grado de cumplimiento de las requisiciones atendidas para el adecuado funcionamiento del Organismo.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
NRA	Número de Requisiciones Atendidas en el mes	Requisiciones	Expediente de Requisiciones
NRP	Número de Requisiciones Programadas en el mes	Requisiciones	Expediente de Requisiciones
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(NRA/NRP) * 100$		Porcentaje	50% de Requisiciones Atendidas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Décimo día hábil de cada mes	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Adquisiciones	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
115%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			40% 70%
GLOSARIO			
REQUISIONES: Solicitud de bienes materiales o insumos, elaboradas por las diferentes entidades del organismo, para el correcto desarrollo de sus actividad.			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. ROGELIO MORALES ZEPEDA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	



Elaborado por:  
ING. Rogelio Morales Zepeda  
del Depto. de Adquisiciones

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Revisado por:  
C.P. Juan Magdalena Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas

Vo. Bo. por:  
C.P. Adal Cruz López  
Contralor General



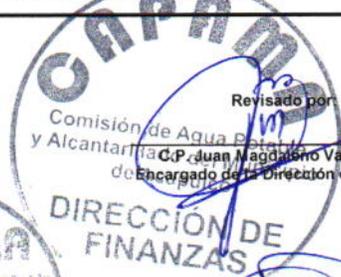


### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

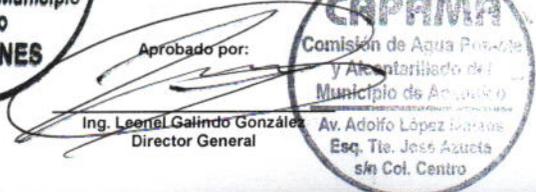
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-15	Porcentaje de cumplimiento en la Publicación y Actualización del Padrón de Proveedores de la CAPAMA.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el grado de cumplimiento en la actualización y publicación del padrón de proveedores, de acuerdo a lo que señalan las disposiciones legales en la materia.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el grado de cumplimiento de la actualización y publicación del padrón de usuarios.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
PAPPR	Publicación y Actualización del Padrón de Proveedores Realizada.	Publicación	Portal de CAPAMA
PAPPOP	Publicación y Actualización del Padrón de Proveedores Obligada a Publicar.	Publicación	Portal de CAPAMA
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(PAPPR/PAPPOP) * 100$		Porcentaje	100% de Información Publicada
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Trimestral		Abril 2020, Julio 2020, Octubre 2020 y Enero 2021	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		05 DE MARZO 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Departamento de Adquisiciones	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No Disponible	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
GLOSARIO			
PADRÓN DE PROVEEDORES: Es el registro en el padrón de proveedores de las personas físicas o morales interesadas en ofrecer sus productos o servicios a la CAPAMA y que cumplen con los requisitos de alta.			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
ING. ROGELIO MORALES ZEPEDA	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	



Elaborado por:  
ING. Rogelio Morales Zepeda  
Jefe del Depto. de Adquisiciones



Revisado por:  
C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas



Aprobado por:  
Ing. Leonel Galindo González  
Director General

Vo. Bo. por:  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE			EJE
DFA-16	Porcentaje de cumplimiento de inventarios realizados en almacenes de la CAPAMA.		Eje 1. Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
PROGRAMA 2: Fortalecimiento de las Finanzas de la CAPAMA	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN		
Llevar un control de los insumos y equipos de entradas y salidas de los almacenes, para la verificación de las existencias físicas.	Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se medirá el grado de cumplimiento de los inventarios realizados en los almacenes de la CAPAMA			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
IFR	Inventarios Físicos Realizados	Inventario	Expedientes de inventarios físicos
IFP	Inventarios Físicos Programados	Inventario	Expedientes de inventarios físicos
FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(IFR/IFP) * 100$	Porcentaje	100% de Inventarios realizados	
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	Aceptable		Con riesgo
Valor Relativo			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Semestral	Julio 2020 y Enero 2021		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre del 2019	05 DE MARZO 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A.	Departamento de Almacén General		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
100%	No disponible		MÍNIMO
			MÁXIMO
			100%
			100%
GLOSARIO			
INVENTARIO: es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de la CAPAMA, en un momento determinado.			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. CARLOS DAVID LÓPEZ MORENO	C.P. JUAN MAGDALENO VALDERRAMA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

C.P. Carlos David López Moreno  
Jefe del Depto. de Almacenes

Aprobado por:

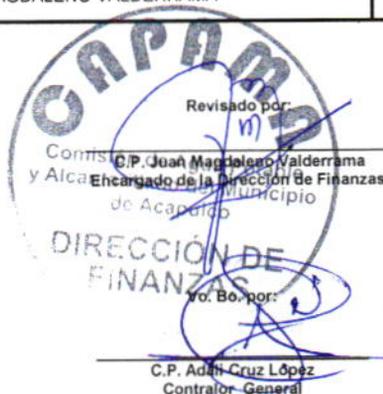
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

C.P. Juan Magdaleno Valderrama  
Encargado de la Dirección de Finanzas  
del Municipio de Acapulco

Vo. Bo. por:

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DC-F-01	Porcentaje en el cumplimiento de la recaudación 2020		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Contribuir a obtener la recaudación suficiente para fortalecer las finanzas del Organismo Operador y cumplir con el Presupuesto Anual de Ingresos.		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Variación de la recaudación total, la cual se espera incremente mediante la implementación de campañas comerciales.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
RT2020	Recaudación total 2020	Pesos	Estados financieros	
FT2020	Facturación total 2020	Pesos	Estados financieros	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(RT2020 / FT2020) * 100$		Pesos	90 % de lo facturado	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor	X			
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Mensual	Diaria			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A	Dirección Comercial			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
87%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			80%	90%
OBSERVACIONES: Debido a la Contingencia Sanitaria a consecuencia de la Pandemia por el COVID-19 la recaudación tuvo una caída de hasta el 35%				
GLOSARIO				



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
L. A. Juan Antonio Herrera García  
Aux. de la Dirección Comercial

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



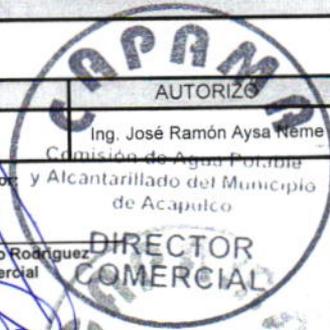
VALIDADO  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez

Revisado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

V. B.

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco



H. GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-P-01	Variación en la recaudación por servicios de agua, drenaje y saneamiento en relación al año 2019		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
La CAPAMA fortalece sus sistemas de recaudación por los servicios de agua, drenaje y saneamiento		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Variación de la recaudación por servicios, la cual aumentará mediante la implementación de programas de fomento al ingreso, en beneficio del organismo.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
RS2020	Recaudación por Servicios 2020	Recaudación por Servicios	Estados financieros
RS2019	Recaudación por Servicios 2019	Recaudación por Servicios	Estados financieros
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(RS2020 / RS2019) - 1 * 100$		Porcentaje	Mas 29% (con relación al año 2019)
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo
FRECUECIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Diaria	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección Comercial	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
6%	No disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 90%
OBSERVACIONES: Debido a la Contingencia Sanitaria a consecuencia de la Pandemia por el COVID-19 la recaudación tuvo una caída de hasta el 35%			
GLOSARIO			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
L. A. Juan Antonio Herrera García	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	



Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

L. A. Juan Antonio Herrera García  
Aux. de la Dirección Comercial



Aprobado por:

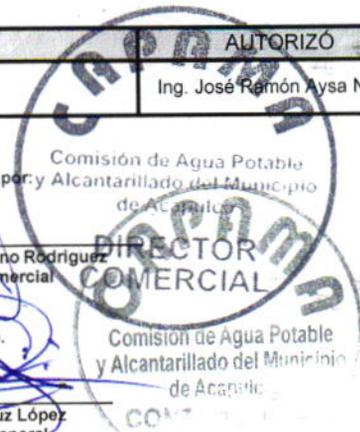
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.

C. P. Adán Cruz López  
Contralor General





Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021

## FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-C-01	Porcentaje del cumplimiento oportuno de las actividades programadas		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Implementación de actividades tendientes al aumento en la recaudación, micromedición, padrón de usuarios, facturación y campañas comerciales que fomenten el pago.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento de las estrategias programadas			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
NER	Numero de Estrategias Realizadas	Estrategias	Recaudacion del Organismo
NEP	Numero de Estrategias Programadas	Estrategias	Recaudacion del Organismo
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(NER/NEP) * 100$		Estrategias	90%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
ANUAL	ANUAL		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Dirección Comercial		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
75%	No disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 90%
OBSERVACIONES: Debido a la Contingencia Sanitaria a consecuencia de la Pandemia por el COVID-19, no se cumplió con las actividades programadas, toda vez que se estuvo trabajando con el 50% del personal de abril a diciembre 2020			
GLOSARIO			
ELABORÓ	VALIDO	AUTORIZO	
L. A. Juan Antonio Herrera García	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

L. A. Juan Antonio Herrera García  
Adj. de la Dirección Comercial

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Revisado por: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.

C. P. Adair Cruz López  
Contrator General



Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2016 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-01	Cumplimiento de Estrategias de Gestion para la Comercializacion del Servicio.		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Planeacion, implementacion y supervision de estrategias de gestion para la comercializacion del servicio		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento del presupuesto de ingreso programado para el ejercicio 2018			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ER	Estrategias Realizadas	Estrategias	Informe Mensual de actividades
EP	Estrategias Programadas	Estrategias	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ER) / (EP) * 100$		Estrategias	90% en relación al ingreso
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo
FRECUECIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección Comercial	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
81%	No disponible		MÍNIMO 70%
			MÁXIMO 90%
OBSERVACIONES: Para cumplir con la recaudación programada es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.			
GLOSARIO			
Presupuesto de Ingresos es la planeación de las acciones a realizar para garantizar el gasto corriente de la Institución y que va a la par con el Presupuesto de Egresos			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	



Elaborado por:

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Revisado por:

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial



Vo. Bd.

C. P. Adán Cruz López  
Contralor General



Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021

## FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-02	Cumplimiento de actividades en los recorridos programados		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Realización de recorridos para identificar obras o inmuebles para requerir el pago por el Uso y Aprovechamiento de la Infraestructura Hidrosanitaria.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento por el ingreso de pagos por el Uso y Aprovechamiento de la Infraestructura Hidráulica y de Saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
RR	Recorridos Realizados	Actividades	Informe Mensual de actividades
RP	Recorridos Programados	Actividades	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(RR) / (RP) * 100$		Actividades	90%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Diaria	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Subdirección de Operación Comercial	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
59%	No disponible		MÍNIMO 70% MÁXIMO 90%
OBSERVACIONES: Es importante que el H. Ayuntamiento Municipal cruce información con la CAPAMA para que informe de las solicitudes de licencia de construcción y tener un padrón al que visitar y se pueda requerir el pago por este concepto al Organismo.			
GLOSARIO			
Derechos por uso de la infraestructura: Es el pago que se solicita por el derecho a conectarse a la red municipal en agua y drenaje			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
Lic. Rosalinda Guzmán Terrones	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	

Elaborado por:  
Lic. Rosalinda Guzmán Terrones  
Subdirector de Operación Comercial

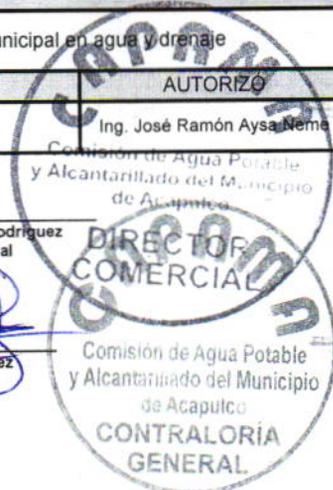
Revisado por:

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.

C. P. Adalí Cruz López  
Contralor General

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Pl. José Azueta  
s/n Col. Centro





H. Ayuntamiento Constitucional de  
**Acapulco de Juárez**  
2018 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-03	Cumplimiento en las actividades involucradas en la facturación		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Eficientar la facturación mensual del organismo operador, determinante para el logro del presupuesto de ingresos 2020		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento del proceso de la facturación, que inicia con la micromedición y concluye con el reparto de recibos a domicilio.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AR	Actividades Realizadas	Actividades	Informe Mensual de actividades
AP	Actividades Programadas	Actividades	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AR) / (AP) * 100$		Actividades	95% en relación al importe facturado
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Diaria	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Subdirección de Recaudación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
104%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
OBSERVACIONES: Se pretende tener una facturación ordenada y depurada, además de la importancia de brindar un buen servicio de agua potable que permita el incremento de las ventas.			
GLOSARIO			
Facturación: Es el proceso que se realiza para determinar el volumen consumido y determinarlo en pesos en los recibos de los usuarios.			

**ELABORÓ**  
Prof. Víctor Manuel García y García  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

**VALIDÓ**  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez

**AUTORIZÓ**  
Ing. José Ramón Aysa Neme

Elaborado por:  
Prof. Víctor Manuel García y García  
Subdirector de Recaudación

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Av. Adolfo López Mateos, José Ramón Aysa Neme  
Esq. Tte. José Azueta  
sin Col. Centro

Revisado por:  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vb. B. P.

G. P. Adali Cruz López  
Contralor General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**DIRECTOR COMERCIAL**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTROLORIA GENERAL**



H. Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DC-04	Porcentaje de cumplimiento de nuevos contratos de agua realizados		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Incrementar el Padron General con la incorporación de nuevos usuarios del Servicio de Agua Potable.		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento a las solicitudes de nuevos contratos				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
CR	Contratos realizados	Contratos	Informe Mensual de actividades	
CP	Contratos Programados	Contratos	Informe Mensual de actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(CR) / (CP) * 100$		Contratos	90% con relación a actualizaciones	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor	X			
ABSOLUTO	Aceptable	Con riesgo	Critico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Mensual	Diaria			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A	Departamento de Modernización al Padrón			
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
30%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			80%	100%
OBSERVACIONES:				
GLOSARIO				
Sector: Delimitación de un grupo de usuarios de acuerdo a la zona, colonia y/o fraccionamiento.				
ELABORÓ		VALIDÓ		AUTORIZÓ
C.P.Saul Canales Palma		Lic. Andrés Manzano Rodríguez		Ing. José Ramón Aysa Neme



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

C.P. Saul Canales Palma  
Jefe del Depto. Capacitación control de Operación Comercial

Aprobado por:

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
5to Col. Centro

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. BB

C. P. Adali Cruz López  
Contralora General



**DIRECTOR COMERCIAL**

Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
**CONTRALORIA GENERAL**



Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2019 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-05	Cumplimiento de actividades de medidores instalados		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Instalación de Medidores para la recuperación de volúmenes de agua		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se medirá el grado de cumplimiento de la instalación de Medidores.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
MI	Medidores instalados	Medidores	Informe Mensual de actividades
MP	Medidores programados	Medidores	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
MI / MP * 100		Medidores	100% de medidores instalados
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			X
ABSOLUTO			
Aceptable			Con riesgo
Frecuencia de medición			DISPONIBILIDAD
Mensual			Diaria
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Departamento de Micromedición	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
33%	No disponible		MÍNIMO 70%
			MÁXIMO 80%
OBSERVACIONES: Para el cumplimiento del objetivo es indispensable la disponibilidad de los equipos de medición, sin la compra puntual de los medidores, no es posible el avance programado.			
GLOSARIO			
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ
Francisco Javier Otero Gutiérrez	Lic. Andrés Manzano Rodríguez		Ing. José Ramón Aysa Neme



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
C.P. Francisco Javier Otero Gutiérrez  
Jefe Del Dpto. de Micromedición



Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme



Revisado por:  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Yo. Bo.

C. P. Adail Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
CONTRALORÍA GENERAL



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DC-06	Cumplimiento de usuarios visitados para la actualización de sus datos en el Padrón de Usuarios		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Recorridos por Sector para la actualización de datos del padrón de usuarios		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Este indicador medirá el cumplimiento de visitas para actualizar datos del padrón, mediante la realización de censos domiciliarios realizados.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
ADR	Actualización de datos realizados	Visitas	Informe Mensual de actividades	
ADP	Actualización de datos programados	Visitas	Informe Mensual de actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(ADR) / (ADP) * 100$		Visitas	90% de contratos realizados	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor	X			
ABSOLUTO	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Mensual	Diaria			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A	Depto. de Capacitación y Control de Operación Comercial			
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
85%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			80%	95%
OBSERVACIONES: Es necesario atender puntualmente las solicitudes de los servicios para que el objetivo del indicador se pueda cumplir				
GLOSARIO				
Contratación: Es la demanda de los servicios de agua potable y sanitario solicitados por los Ciudadanos Acapulqueños a C.A.P.A.M.A.				
ELABORÓ		VALIDÓ		AUTORIZÓ
Lic. Elissa Alejandra Leal Ortuño		Lic. Andrés Manzano Rodríguez		Ing. José Ramón Aysa Neme



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Lic. Elissa Alejandra Leal Ortuño  
Jefe del Depto. Modernización al Padrón

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vb. Bo.  
C. P. Adán Cruz opez  
Contralor General





Ayuntamiento Constitucional de  
**Acapulco de Juárez**  
2018 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DC-07	Cumplimiento de actividades de Inspecciones domiciliarias atendidas		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Atender el 100% de las Inspecciones Domiciliarias generadas por inconformidad de usuarios internos y externos		Descendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento de las solicitudes de inspecciones domiciliarias, mediante la revisión y atención en tiempo y forma.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
IR	Inspecciones Realizadas	Visitas	Informe Mensual de actividades	
IS	Inspecciones Solicitadas	Visitas	Informe Mensual de actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(IR) / (IS) * 100$		Visitas	95% con relación a inspecciones	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor	X			
ABSOLUTO	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Mensual	Diaria			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A	Departamento de Productividad e Índices de Gestión			
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
86%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			90%	100%
OBSERVACIONES: La interpretación es Descendente debido a que, a mayor cantidad de inspecciones realizadas, es un indicador de mayor número de inconformidades por los usuarios.				
GLOSARIO				
Demanda: Solicitud de Inspecciones domiciliarias que realizan los usuarios a la CAPAMA con la finalidad de revisar la facturación.				
ELABORÓ		VALIDÓ	AUTORIZÓ	
L.A.E. Wilberl Sarinas Mojica		Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
L.A.E. Wilberl Sarinas Mojica  
Jefe del Depto. de Prod. e Índices de gestión



Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

DIRECTOR COMERCIAL

Vo. Bo.

C. P. Adán Cruz López  
Contralor General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
CONTRALORIA GENERAL

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-08	Cumplimiento de actividades de recibos entregados de la Oficina Central.		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultados
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Reparto puntual de recibos de agua a usuarios de la Oficina Central.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento del puntual reparto de recibos de cobro de agua de la gerencia centro			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
CRE	Cantidad de Recibos Entregados	Recibos	Informe Mensual de actividades
CRPE	Cantidad de Recibos Programados para su Entrega	Recibos	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(CRE) / (CRPE) * 100$		Recibos	100% con relación a la facturación
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
ABSOLUTO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Diaria	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Depto. Determinación de Consumos	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
97%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
OBSERVACIONES: Para cumplir con el importe facturado programado es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.			
GLOSARIO			
Facturación: Es el proceso que se realiza para determinar el volumen consumido y determinado en pesos en los recibos de los usuarios.			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C. Jesus Demetrio Reyes Calleja	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
C. Jesus Demetrio Reyes Calleja  
Jefe del Depto. de Determinación de Consumos

Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Validado por:  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.

E. P. Adali Cruz Espoz  
Contralor General



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-09	Cumplimiento de Actividades de recibos entregados en las Gerencias Diamante, Renacimiento, Coloso, Pie de la Cuesta		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Reparto puntual de recibos de agua a los usuarios de las Gerencias Renacimiento, Coloso, Pie de la Cuesta y Diamante.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento del puntual reparto de recibos de cobro de agua en las Gerencias Renacimiento, Coloso, Pie de la Cuesta y Diamante.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
CSR	Cantidad de Recibos Entregados	Recibos	Informe Mensual de actividades
CSP	Cantidad de Recibos Programados	Recibos	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(CSR) / (CSP) * 100$		Recibos	95% con relación a la facturación
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
ABSOLUTO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Diaria	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Departamento de Facturación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
96%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			90% 100%
OBSERVACIONES: Para cumplir con el importe facturado programado es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.			
GLOSARIO			
Facturación: Es el proceso que se realiza para determinar el volumen consumido y determinarlo en pesos en los recibos de los usuarios.			
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ
C.P. Iris Fca. Bernal Arellano	Lic. Andrés Manzano Rodríguez		Ing. José Ramón Aysa Neme



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

C. P. Iris Fca. Bernal Arellano  
Jefa del Depto. de Facturación

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.

C. P. Adán Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
CONTRALORIA  
GENERAL



Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2016 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DC-10	Cumplimiento de visitas para la notificación de adeudo y corte de servicio a usuarios morosos		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Realizar visitas domiciliarias de Notificación de Adeudo y Corte de Servicio a usuarios morosos.		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Con este indicador se pretende medir el cumplimiento del porcentaje de visitas programadas para la recuperación de la cartera vencida.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
CSR	Corte de Servicio Realizado	Visitas	Informe Mensual de actividades	
CSP	Corte de Servicio Programado	Visitas	Informe Mensual de actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(CSR) / (CSP) * 100$		Visitas	90% respecto a visitas	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor	X			
ABSOLUTO	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Mensual	Diaria			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A	Planeación y Procedimientos Comerciales (Cobranza)			
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
178%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			70%	100%
OBSERVACIONES: Para el cumplimiento del objetivo, es necesario contar con las herramientas mínimas necesarias para realizar los cortes de servicio a lo usuarios morosos, además de considerar la situación de inseguridad a la que se enfrenta el personal que realiza esta actividad.				
GLOSARIO				
Cartera Vencida: Son las cuentas pendientes por Cobrar que se tienen con los usuarios que adeudan el servicio de agua potable a partir de tres meses de rezago.				
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ	
C.P. Jorge Luis Ramírez Rayón	Lic. Andrés Manzano Rodríguez		Ing. José Ramón Aysa Neme	



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

C.P. Jorge Luis Ramírez Rayón  
Jefe del Depto. de Planeación y Procedimientos  
Comerciales

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.

C. P. Adelfo Cruz López  
Contralor General

DIRECTOR  
COMERCIAL



Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
CONTRALORIA  
GENERAL



Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2016 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-11	Usuarios atendidos por inconformidades en los módulos de atención integral.		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Atención a Usuarios, que presentan inconformidades en los módulos de atención integral.		Descendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir los tramites solicitados por el usuario así como las inconformidades			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ARU	Atenciones Realizadas a Usuarios	Usuarios Inconformes	Informe Mensual de actividades
APU	Atenciones Programadas a Usuarios	Usuarios Inconformes	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ARU) / (APU) * 100$		Usuarios Inconformes	90% en relación a las inconformidades
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
ABSOLUTO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Diaria	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Capacitación y Control de la Recaudación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
108%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			
Demanda: Solicitud de cobro de servicio medido y entrega regular del servicio de agua potable			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C. P. Martha Eugenia Almazan	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

C. P. Martha Eugenia Almazan  
Jefe del Depto. de Capacitación y Control de la Recaudación

Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco

Aprobado por:

Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:  
Comisión de Agua Potable  
Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.

C.P. Adalberto Cruz López  
Contralor General

Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
CONTRALORÍA  
GENERAL



Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-12	Cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Centro		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Centro		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el grado de eficiencia del ingreso en la Gerencia Centro			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AROR	Actividades de Recaudación y Operación Realizadas	Actividades	Informe Mensual de actividades
AROP	Actividades de Recaudación y Operación Programadas	Actividades	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AROR) / (AROP) * 100$		Actividades	90% respecto al ingreso
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Gerencia Centro		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
83%	No disponible		MÍNIMO 70%
			MÁXIMO 90%
OBSERVACIONES: Para cumplir con la recaudación programada es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.			
GLOSARIO			
RECAUDACION: Es el ingreso programado para la Gerencia Centro en el ejercicio 2020			
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ
Lic. Juana Esteban Arroyo	Lic. Andrés Manzano Rodríguez		Ing. José Ramón Aysa Neme

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
Lic. Juana Esteban Arroyo  
Gerente Centro



Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo.Bo

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





M. Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-13	Cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Diamante		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Dimante		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el grado de eficiencia del ingreso en la Gerencia Diamante			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AROR	Actividades de Recaudación y Operación Realizadas	Actividades	Informe mensual de actividades
AROP	Actividades de Recaudación y Operación Programadas	Actividades	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AROR) / (AROP) * 100$		Actividades	90% respecto al ingreso
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Gerencia Diamante	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
82%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 70% 90%
OBSERVACIONES: Para cumplir con la recaudación programada es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.			
GLOSARIO			
RECAUDACION: Es el ingreso programado para la Gerencia Diamante en el ejercicio 2020			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
Lic. Julian Nicio López	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. Leonel Galindo Gonzalez	



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Lic. Julian Nicio López  
Gerente Diamante

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Val. Bo. 07

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Eq. Tte. José Azueta  
sin Col. Centro



H. Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2019 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DC-14	Cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Renacimiento		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Renacimiento		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Con este indicador se pretende medir el grado de eficiencia del ingreso en la Gerencia Renacimiento				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
AROR	Actividades de Recaudación y Operación Realizadas	Actividades	Informe mensual de actividades	
AROP	Actividades de Recaudación y Operación Programadas	Actividades	Informe mensual de actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(AROR) / (AROP) * 100$		Actividades	90% respecto al ingreso	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor		X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD		
Mensual		Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A		Gerencia Renacimiento		
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
78%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			70%	90%
OBSERVACIONES: Para cumplir con la recaudación programada es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.				
GLOSARIO				
RECAUDACION: Es el ingreso programado para la Gerencia Renacimiento en el ejercicio 2020				

**ELABORÓ**  
LAE Raúl Castro Juárez  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

**VALIDÓ**  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

**AUTORIZO**  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

**Aprobado por:**  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

**Revisado por:**  
C.P. Adán Cruz López  
Contralor General





Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2018 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DC-15	Cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Coloso		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación	Estratégico	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Coloso		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Con este indicador se pretende medir el grado de eficiencia del ingreso en la Gerencia Coloso				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
AROR	Actividades de Recaudación y Operación Realizadas	Actividades	informe Mensual de actividades	
AROP	Actividades de Recaudación y Operación Programadas	Actividades	Informe Mensual de actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(AROR) / (AROP) * 100$		Actividades	90% respecto al ingreso	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor		X		
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD		
Mensual		Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019		05 de marzo de 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A		Gerencia Coloso		
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
76%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			70%	90%
OBSERVACIONES: Para cumplir con la recaudación programada es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.				
GLOSARIO				
RECAUDACIÓN: Es el ingreso programado para la Gerencia Coloso en el ejercicio 2018.				
ELABORÓ		VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C. Valentina Mendoza Palacios		Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. Leonel Galindo Gonzalez	

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
C. Valentina Palacios Mendoza  
Gerente Coloso

Revisado por:  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial



Aprobado por:  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Vo. Bo.  
C.P. Adeli Cruz López  
Contralor General





M. Ayuntamiento Constitucional de  
Acapulco de Juárez  
2016 - 2021

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DC-16	Cumplimiento de Actividades Realizadas de Recaudación y Operación de la Gerencia Pie de la Cuesta		Eje 1. Municipio con Gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 3: Mejora en la facturación y recaudación.	Estratégico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Realización de actividades de recaudación y de operación de la Gerencia Pie de la Cuesta		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el grado de eficiencia del ingreso en la Pie de la cuesta			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AROR	Actividades de Recaudación y Operación Realizadas	Actividades	Informe Mensual de actividades
AROP	Actividades de Recaudación y Operación Programadas	Actividades	Informe Mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AROR) / (AROP) * 100$		Actividades	90% respecto al ingreso
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019	05 de marzo de 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Gerencia Pie de la Cuesta		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
82%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			70% 90%
OBSERVACIONES: Para cumplir con la recaudación programada es necesario incrementar el porcentaje de micromedición, así como mejorar sustantivamente el servicio de agua.			
GLOSARIO			
RECAUDACIÓN: Es el ingreso programado para la Gerencia Pie de la Cuesta en el ejercicio 2020			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
Lic. Luis Gerardo Zavaleta Avellaneda	Lic. Andrés Manzano Rodríguez	Ing. José Ramón Aysa Neme	

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
  
Lic. Luis Gerardo Zavaleta Avellaneda  
Gerente Pie de la Cuesta

Aprobado por:  
  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Huelgas  
Esq. Tito. José Azeta  
s/n Col. Centro

Revisado por:  
  
Lic. Andrés Manzano Rodríguez  
Director Comercial

Vo. Bo.   
C. P. Adán Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**DIRECTOR COMERCIAL**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORIA GENERAL**



**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-FIN-01	Porcentaje de variación en la cobertura general de servicios		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el porcentaje de cobertura de los servicios que brinda la Dirección de Operación		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de los servicios que se brinda a la población del Puerto de Acapulco			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
CA2020	Cobertura de agua 2020	Porcentaje	Dirección de Operación
CS2020	Cobertura de saneamiento 2020		Dirección de Operación
CS2019	Cobertura de servicio 2019		Dirección de Operación
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$\frac{((CA2019 + CS2019) / 2) / CS2018 - 1}{100} \times 100$		Porcentaje	3.50 % en relación a la cobertura del año 2019
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019	5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A.	Dirección de Operación		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
1.65%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			2% 5%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

  
 Ing. Félix Pérez López De los Santos  
 Jefe del Departamento de la Planta Potabilizadora  
 Aprobado por:  
 Ing. José Ramón Ayala Neme  
 Director General  
 Av. Adolfo López Mateos  
 Eq. Tte. José Azueta  
 sin Col. Centro

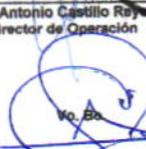
**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Revisado por

Ing. Antonio Castillo Rojas  
Director de Operación

Vo. Bo.  
C.P. Agustín Cruz López  
Contralor General

  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORIA GENERAL**



**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-PROP-01	Eficiencia Física de agua potable Distribuida		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir la eficiencia física de agua potable disponible para distribución		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de eficiencia física de agua potable, considerando las pérdidas físicas			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AP	Agua Producida	M <sup>3</sup>	Dirección de Operación
AF	Agua Facturada		Dirección de Operación
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
(AF / AP) * 100		Porcentaje	42% en relación al agua potable producida
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		Aceptable	Con riesgo
			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
47%	No disponible		MÍNIMO
			MÁXIMO
			30%
			42%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Ing. Félix Rene López De los Santos  
Jefe del Departamento de la Planta  
Potabilizadora

Aprobado por:

Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azuela  
s/n Col. Centro

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**

Comisión de Agua  
Potable y  
Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
**CONTRALORIA  
GENERAL**

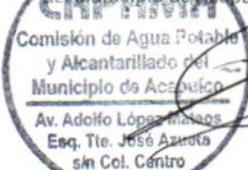


**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-COMP-01	Porcentaje de incremento en la cobertura del servicio de agua potable.		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el incremento en la cobertura del servicio de agua potable.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de incremento de agua potable disponible para la población, en relación a la producción de agua potable del año anterior.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
CAP 2020	Cobertura de agua potable 2020	M <sup>3</sup>	Dirección de Operación
CAP 2019	Cobertura de agua potable 2019		Dirección de Operación
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
[(CAP 2020) / (CAP 2019) - 1] * 100		Porcentaje	8% en relación al año 2018
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
10%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 5% 8%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco



Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adalí Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-COMP-02	Porcentaje de incremento de cobertura de alcantarillado sanitario.		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el incremento de servicios de alcantarillado sanitario		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el incremento en los servicios de recolección de las aguas negras de la ciudad.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
PSA	Población con servicio de alcantarillado	habitantes	INEGI
PTC	Población total del área de cobertura	habitantes	Sistema Comercial AS 400
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(PSA / PTC) * 100$		Porcentaje	90% en relación a la población con servicio de alcantarillado sanitario
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		6 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
89%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

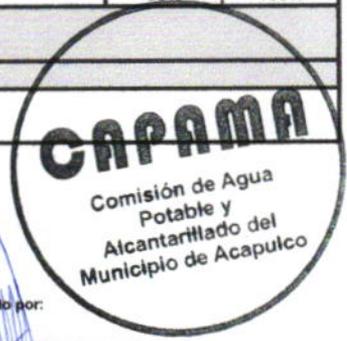


Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
Tec. Roberto Sánchez Cervantes  
Jefe del Departamento de Alcantarillado Sanitario



Aprobado por:  
Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General



Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-COMP-03	Cobertura de tratamiento de aguas residuales en plantas municipales		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN		
Medir el porcentaje de tratamiento de las aguas residuales tratadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales del municipio.	Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el grado de eficiencia en el tratamiento de las aguas residuales municipales, en las plantas de tratamiento de aguas residuales.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
VART	Volumen de agua residual tratada	M <sup>3</sup>	Dirección de Operación
VARR	Volumen de agua residual recolectada		Dirección de Operación
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(VART / VARR) * 100$		Porcentaje	90% en relación al agua residual tratada en el municipio
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019	5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Dirección de Operación		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
89%	No disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 90%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
Ing. Francisco Javier Castellanos Zaragoza  
Jefe del Departamento de Operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Arueta  
5<sup>a</sup> Col. Centro

Aprobado por:

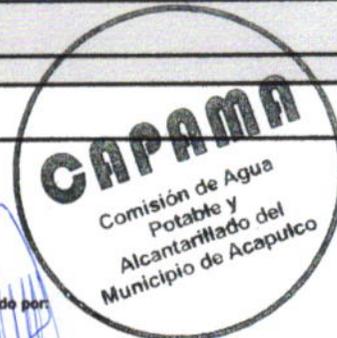
Ing. José Ramon Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adalberto Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-COMP-04	Porcentaje de variación en la reposición de concreto		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el porcentaje de infraestructura civil ejecutada durante el presente año, en el municipio de Acapulco.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir el porcentaje de incremento de infraestructura civil a través de la reposición de concreto hidráulico en comparación con el año anterior.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
RC 2020	Reposición de concreto 2020	Metros lineales	Dirección de Operación
RC 2019	Reposición de concreto 2019		Dirección de Operación
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(RC\ 2020) / (RC\ 2019) * 100$		Porcentaje	80% en relación a la reposición de concreto al año 2019
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
82%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			70% 80%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Lic. Orlando Santana Gomez  
Jefe del Departamento de  
Infraestructura Civil

Aprobado por:

Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Rojas  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adail Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-1.1	Porcentaje de cumplimiento de las reuniones de seguimiento de la Dirección de Operación		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Estrategico	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Realizar las reuniones de coordinación con las áreas a cargo de la Dirección Operativa logrando con esto un mejor servicio a la población		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Mide la cantidad de reuniones realizadas para evaluar los programas y actividades para mejorar el servicio de extracción, conducción, potabilización y distribución del agua en beneficio de los usuarios.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
R.P.	Reuniones programadas	Reuniones	Dirección de Operación
R.R.	Reuniones realizadas	Reuniones	Dirección de Operación
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
R.R./R.P.		Porcentaje	100% esta relacionado a las reuniones efectuadas en la Dirección de Operación
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
150%	No disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Ing. Felix René López De los Santos  
Jefe del Departamento de la Planta  
Potabilizadora

Aprobado por:

Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vé. Bó.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-1.2	Porcentaje en el cumplimiento de las reuniones de la Subdirección de Agua Potable		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN		
Preparar las reuniones técnicas necesarias para mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía de acuerdo al marco operativo del organismo.	Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Mide la cantidad de reuniones realizadas para evaluar los programas y actividades para mejorar el servicio de extracción, conducción, potabilización y distribución del agua en beneficio de los usuarios.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
R.P.	Reuniones programadas	Reuniones	Dirección de Operación
R.R.	Reuniones realizadas	Reuniones	Dirección de Operación
FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
R.R./R.P.	Porcentaje	100% esta relacionada a las reuniones efectuadas en la Subdirección de Agua	
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019	5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Dirección de Operación		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
110%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Ing. Rogelio Morales Zepeda  
Subdirector de Agua Potable

Aprobado por:

Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Fajó José Ramón Aysa Neme  
Eq. Tte. José Azuela Director General  
5to. Del. Centro

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Va. Bo.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-1.3	Porcentaje de extracción de aguas del río Papagayo		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PORGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el porcentaje de extracción de aguas en el río Papagayo		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir la eficiencia en la extracción de aguas del río Papagayo			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AEAN+1	Agua extraída año n +1	M <sup>3</sup>	Bitacora de extracción
AEAN-1	Agua extraída año n-1	M <sup>3</sup>	Bitacora de extracción
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AEAN)+1/(AEAN)-1 \cdot 100$		Porcentaje	90% esta relacionado con la extracción de agua del año 2017
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Acceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
92%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Ing. Juan Carrillo Miranda  
Jefe del Departamento de Captaciones y Conducciones

Aprobado por:

Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General  
Av. Adolfo López Matos  
Eq. Tls. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-1.4	Reparación de fugas en acueductos, redes principales y tomas domiciliarias		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PORGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el porcentaje en la reparación de fugas en acueductos, redes principales y tomas domiciliarias		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir la eficiencia en la reparación de fugas en las redes de alimentación y distribución del organismo			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
F.A.	Fugas atendidas	Reportes	Informe mensual de actividades
F.R.	Fugas reportadas	Reportes	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
F.A./F.R.		Porcentaje	100% esta relacionada a las fugas reportadas entre las fugas atendidas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A			
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
92%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Ing. Nicolás González Gómez  
Jefe del Departamento de Operación Hidráulica

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Aprobado por:

Ing. José Ramón Ayssa Neme  
Director General

Vé. Bo.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-1.5	Porcentaje De agua potabilizada		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el volumen de agua potabilizada		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir la eficiencia en la potabilización de acuerdo al volumen de agua potabilizado el año anterior contra el año actual			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
APAN+1	Agua potabilizada año n+1	Metros cubicos	Reportes mensuales de potabilización
APAN-1	Agua potabilizada año n-1	Metros cubicos	Reportes mensuales de potabilización
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(APAN)+1/(APAN)-1 \cdot 100$		Porcentaje	90% esta relacionada entre el volumen de agua potabilizada en 2017 contra 2018
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A			
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
80%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Ing. Félix Esná López De los Santos  
Jefe del Departamento de la Planta  
Potabilizadora

Aprobado por:

Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General

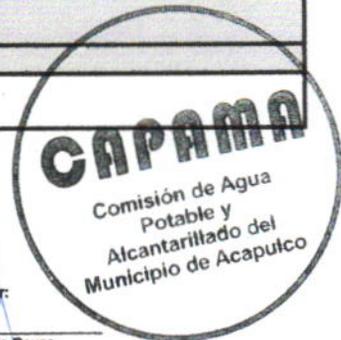
**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Eq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Va. Bo.

C.P. Adalf Cruz López  
Contralor General



**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
**CONTRALORIA  
GENERAL**



**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-1.6	Porcentaje de mantenimiento preventivo-correctivo realizados		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento de los equipos electromecánicos		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Mide la eficiencia en el mantenimiento preventivo correctivo de los equipos y líneas electricas del organismo operador			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
MPAN+1	Mantenimientos preventivos año N+1	Unidades	Informe mensual de actividades del area electrica
MPAN-1	Mantenimientos preventivos año N-1	Unidades	Informe mensual de actividades del area electrica
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(MPAN)+1/(MPAN)-1*100$		Porcentaje	90% esta relacionada con el mantenimiento a los sistemas electricos del organismo
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
81%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Ing. Roberto Santiago Santos  
Jefe del Departamento Eléctrico

Aprobado por:

Ing. Jose Ramos Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adalberto Cruz López  
Contralor General





**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-1.7	Equipos rehabilitados		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PORGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para efficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el porcentaje de eficiencia en la reparación de los equipos electromecánicos		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Este indicador mide la eficiencia en la reparación de los equipos electromecánicos ingresados al taller de Mantenimiento de la planta Potabilizadora El Cayaco			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
E.P.	Equipos programados	Unidades	Informe mensual de actividades
E.R.	Equipos reparados	Unidades	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
E.R./E.P.		Porcentaje	90% esta relacionada al mantenimiento y reparación de los equipos electromecánicos con los que cuenta el organismo
Parámetros de semafortización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		6 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
87%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco  
Ing. Miguel Ángel Márquez Mendoza  
Jefe del Departamento Mecánico



Aprobado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Guadalupe  
s/n Col. Centro



Revisado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo. In

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORÍA GENERAL**



**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-2.1	Metros lineales desazolados en las redes de alcantarillado sanitario		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir la cantidad de desazolvo de los colectores sanitarios		Descendientes	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir la cantidad de metros lineales de los colectores sanitarios desazolados para mantener en funcionamiento las redes de alcantarillado sanitario			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
MLD	metros lineas desazolados	Metros lineales	Informe mensual de actividades
MLP	metros lineales Programados	Metros lineales	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(MLD / MLP) * 100$		Metros lineales	100% esta relacionada en la cantidad de metros lineales azolados realizados entre los programados
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A			
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
142%			MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
Tec. Roberto Serpíez Cervantes  
Jefe del Departamento de Alcantarillado Sanitario

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**

Comisión de Agua  
Potable y  
Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
**CONTRALORÍA  
GENERAL**



**FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-3.1	Porcentaje de cumplimiento de las reuniones de seguimiento y evaluación de la Subdirección de Saneamiento		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PORGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestion	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN		
Realizar las reuniones de coordinación con las áreas a cargo de la Subdirección de Saneamiento	Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Mide la cantidad de reuniones realizadas para evaluar los programas y actividades para mejorar el servicio de conducción y saneamiento de las aguas residuales en beneficio de la población del puerto.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
R.P.	Reuniones programadas	Reuniones	Dirección de Operación
R.R.	Reuniones realizadas	Reuniones	Dirección de Operación
FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
R.R./R.P.	Porcentaje	90% Mide el porcentaje de reuniones realizadas en la Subdirección de Saneamiento	
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019	5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Dirección de Operación		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
110%	No disponible		MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Ing. Abraham Guzman Bohena  
Subdirector de Saneamiento

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Av. Adolfo López Mateos  
Eje 1  
44000 Acapulco, Gro. Jalisco

Aprobado por:

Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adalberto López  
Contralor General

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORIA GENERAL**



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DOP-ACT-3.2	Porcentaje de cumplimiento de las reuniones de seguimiento y evaluación del Departamento de Operación de las PTAR's		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestion	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Coordinar con a las areas involucradas los analisis de las PTAR's		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Mide la cantidad de reuniones realizadas para evaluar los programas y actividades para mejorar el servicio de conducción y saneamiento de las aguas residuales en beneficio de la población del puerto.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
R.P.	Reuniones programadas	Reuniones	Dirección de Operación	
R.R.	Reuniones realizadas	Reuniones	Dirección de Operación	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
R.R./R.P.		Porcentaje	90% esta relacionada con las reuniones programadas por el departamento para el mejoramiento del tratamiento de las aguas residuales	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor		X		
Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD		
Mensual		Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A		Dirección de Operación		
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
73%	No disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			80%	100%
OBSERVACIONES:				
GLOSARIO				

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
Ing. Francisco Javier Castellanos Zaragoza  
Jefe del Departamento de Operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
5to Col. Centro

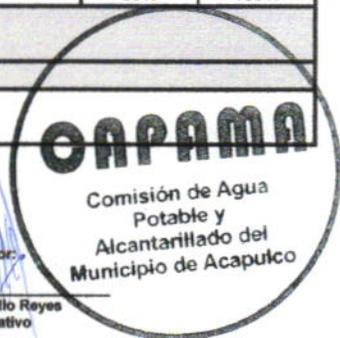
Aprobado por:  
Ing. Jose Ramon Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director Operativo

Vo. Bo.

C.P. Adall Cruz López  
Contralor General





FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DOP-ACT-4.1	Construcción, ampliación o rehabilitación de la infraestructura civil		Eje 1: Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 4: Acciones para eficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
(RR / RP) * 100		Descendientes	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Con este indicador se pretende medir la cantidad de reportes de actividades de Infraestructura civil atendidas			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
RR	Reportes Realizados	Reporte	Informe mensual de actividades
RP	Reportes Programados	Reporte	Informe mensual de actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
(RR / RP) * 100		Reporte	100% esta relacionada entre los reportes realizados entre los reportes programados
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de diciembre del 2019		5 de marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A			
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
106%			MÍNIMO MÁXIMO 80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Elaborado por:  
Lic. Orlando Santana Montes  
Jefe del Depto. Infraestructura Civil



Revisado por:

Ing. Antonio Castillo Reyes  
Director de Operación

Vo. Bo.

C.P. Adalberto Cruz López  
Contralor General





### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTF-01	Porcentaje de recursos gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento		Eje 2.- Municipio con equidad y bienestar social
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción de los recursos gestionados para la ampliación de la infraestructura		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de recursos gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento, mediante la suscripción de convenios con los tres niveles de gobierno para la ampliación de infraestructura			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
IROGR	Importe de Recursos Obtenidos por las Gestiones Realizadas	Millones De Pesos	Convenios de colaboración firmados por la C.A.P.A.M.A.
TIRP	Total de Importe de Recursos Programados	Millones De Pesos	Convenios de colaboración firmados por la C.A.P.A.M.A.
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(IROGR/TIRP) * 100$		Porcentaje	Cumplir con el 100% de los Recursos Gestionados
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor			X
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo
CRÍTICO			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A.		Dirección Técnica	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
29%	No Disponible		MÍNIMO
			MÁXIMO
			55%
			100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

Elaborado por:  
**CAPAMA**  
 Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Dirección Técnica

Elaborado por:  
**CAPAMA**  
 Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Dirección Técnica

Aprobado por:  
**CAPAMA**  
 Ing. José Ramón Aysa Neme  
 Director General  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Av. Adolfo López Mateos  
 Esq. Tla. José Azueta  
 s/n Col. Centro

Vo. Bo.  
**CAPAMA**  
 C.P. Adán Cruz López  
 Contralor General  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORIA GENERAL**



## FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR	EJE	
DTP-01	Porcentaje de cumplimiento de ampliación de Metros lineales de infraestructura nueva de la red de agua potable y alcantarillado	Eje 2.- Municipio con equidad y bienestar social	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	AMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción de la ampliación de nueva infraestructura		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento en la ampliación de los metros lineales de infraestructura nueva de la red de agua potable y alcantarillado partiendo de los recursos gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento, mediante la suscripción de convenios con los tres niveles de gobierno para la ampliación de infraestructura			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
MLIAPA	Metros lineales Instalados de la red de Agua Potable y Alcantarillado	Metros Lineales	Estimaciones de obra Finiquitos de obra
MLP	Metros Lineales Proyectados	Metros Lineales	Estimaciones de obra Finiquitos de obra
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(MLIAPA/MLP) * 100$		Porcentaje	100%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		Aceptable	Con riesgo
RELATIVO			X Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección Técnica	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
4.19%	No Disponible		MÍNIMO ff
			MÁXIMO 100%
OBSERVACIONES			
GLOSARIO			

**CAPAMA**  
Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de Planeación y Presupuesto de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
Aprobado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de Planeación y Presupuesto de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
Aprobado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

Vo. Bo.  
C.P. Adalberto Cruz López  
Contralor General  
**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORIA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTC-01	Porcentaje de cumplimiento de la obra pública gestionada		Eje 2.- Municipio con equidad y bienestar social
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de la obra pública que se gestiona		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento a la obra pública realizada con los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento, mediante la suscripción de convenios con los tres niveles de gobierno para la ampliación de infraestructura			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
NOC	Número de Obras Concluidas	Obras	Contratos de Obra Pública Acta de entrega de obra.
NOG	Número de Obras Gestionadas	Obras	Contratos de Obra Pública Acta de entrega de obra.
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(NOC/NOG) * 100$		PORCENTAJE	100%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo      Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Enero - Febrero - Marzo - Abril - Mayo - Junio	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección Técnica	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
40%	No Disponible		MÍNIMO      MÁXIMO
			55%      100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**  
 Elaborado por:  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
 Elaborado por:  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Av. Adolfo López Mateos, Esq. Tto. José Acuña s/n Col. Centro  
 Aprobado por:  
 Ing. José Ramón Aysa Neme  
 Director General

Vo. Bo.  
 E.P. Adán Cruz López  
 Contralor General  
**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALORIA GENERAL**



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-01	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas en los departamentos de la Dirección Técnica.		EJE 1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de las actividades realizadas		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Realizar las actividades de gestión de recursos y planeaciones técnicas para atender la demanda ciudadana, mejorando el servicio que brinda la CAPAMA.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ARDT	Actividades realizadas de la Dirección Técnica	Actividades	Informe Mensual de la Dirección Técnica
APDT	Actividades programadas de la Dirección Técnica	Actividades	Informe Mensual de la Dirección Técnica
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ARDT / APDT) * 100$		PORCENTAJE	85%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección Técnica	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No Disponible	No Disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
GLOSARIO			

Elaborado por:  
**Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco**  
 Enc. de desplumado Garza Aguilera  
 Alcantarillado de la Dirección Técnica  
 Municipio de Acapulco

Revisado por:  
**Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco**  
 Ing. Tecunobal Garza Aguilera  
 Enc. de desplumado Garza Aguilera  
 Municipio de Acapulco

Aprobado por:  
**Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco**  
 Av. Adolfo López Mateos  
 Esq. Tte. José Azueta  
 s/n Col. Centro  
**Ing. José Ramón Aysa Neme**  
 Director General

Vo. Bo. g  
**C.P. Adán Cruz López**  
 Contralor General  
**Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco**  
**CONTRALORIA GENERAL**



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-02	Porcentaje de cumplimiento de Proyectos Ejecutivos elaborados de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.		Eje 2.- Municipio con equidad y bienestar social
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de la elaboración de Proyectos Ejecutivos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de Proyectos Ejecutivos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento derivados de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
PER	Proyectos ejecutivos realizados	Proyectos	Bitácora depto. de Proyectos
PEP	Proyectos ejecutivos programados	Proyectos	Bitácora depto. de Proyectos
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(PER / PEP) * 100$		PORCENTAJE	85%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre del 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Depto. De Estudios y Proyectos Ejecutivos		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
122%	No Disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
 del Municipio de Acapulco  
 Ing. José Luis Ayala Salazar  
 Subdirector de Planeación

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Av. José López Marín  
 Eje Tte. José Ayala  
 sin Cruz Central  
 Aprobado por:  
 Ing. José Ramón Aysa Neme  
 Director General

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
 del Municipio de Acapulco  
 Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 C.P. Adeli Cruz López  
 Contralora General  
 CONTRALORIA GENERAL



### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-03	Porcentaje de cumplimiento de presupuestos de los Proyectos de obras elaborados de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.		Eje 2.- Municipio con equidad y bienestar social
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de la elaboración de Presupuestos de los Proyectos Ejecutivos e Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de Presupuestos de los Proyectos Ejecutivos e Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento derivadas de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
POR	Presupuestos de Obra Pública realizado	Presupuestos de Obra	Bitácora depto. de Costos
POP	Presupuestos de Obra Pública programados	Presupuestos de Obra	Bitácora depto. de Costos
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(POR / POP) * 100$		PORCENTAJE	85%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre del 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Depto. De Precios Unitarios		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
198%	No Disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**Jefe del Depto. de Precios Unitarios**



Aprobado por:

**José Ramón Aysa Neme**  
 Director General



V. Bo.  
**C.P. Adán Cruz López**  
 Contralor General





Acapulco de Juárez

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



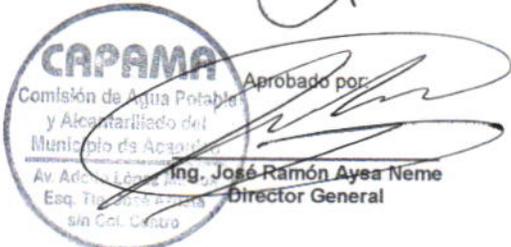
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-04	Porcentaje de cumplimiento de supervisiones y evaluaciones realizadas a las obras o actividades públicas que realiza la CAPAMA.		Eje 2.- Municipio con equidad y bienestar social
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de la supervisión física de las obras públicas que realiza la C.A.P.A.M.A.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento a la supervisión física de las obras públicas que realiza la C.A.P.A.M.A., derivadas de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
SOAR	Supervisiones de obras o actividades realizadas en el Mpio de Acapulco	Actividades	Contratos de Obra Publica Firmados
SOAP	Supervisiones de obras o actividades Programadas en el Mpio de Acapulco	Actividades	Contratos de Obra Publica Firmados
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(SOAR / SOAP) * 100$		PORCENTAJE	95%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo
			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Depto de Supervisión Y Control de Obras	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No disponible	No Disponible		MÍNIMO
			MÁXIMO
			80%
			100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
 Ing. Ricardo Roberto Rivera  
 Jefe del Depto. de Supervisión y Control de Obras



Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de despacho de la Dirección Técnica



Aprobado por:  
 Ing. José Ramón Aya Neme  
 Director General



Vo. Bo.  
 C.P. Adali Cruz López  
 Contralor General  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 CONTRALORIA GENERAL



Acapulco de Juárez

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-05	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas en el departamento de concursos y contratos		EJE 1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de los procesos de licitación y adjudicación de las obras públicas y más actividades que realiza la C.A.P.A.M.A.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento a los procesos de licitación, adjudicación de las obras públicas y más actividades que realiza la C.A.P.A.M.A., derivadas de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ARCC	Actividades Realizadas en depto de concursos y contratos	Actividades	Contratos de Obra Publica Firmados y bitácora
APCC	Actividades Programadas en depto de concursos y contratos	Actividades	Contratos de Obra Publica Firmados y bitácora
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ARCC / APCC) * 100$		PORCENTAJE	100%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Depto. De Concursos y Contratos	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No disponible	No Disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. Julio Cesar Torres Diego  
Encargado del Depto. de Concursos y Contratos

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José María  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de despacho de la Dirección Técnica

Vo. Bo.  
C.P. Adali Cruz López  
Contralor General  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
CONTRALORIA GENERAL

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE	
DTACT-06	Porcentaje de cumplimiento de recorridos y asistencias técnicas realizadas en la Subdirección de Construcción.		EJE 1 Munipico con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano	
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL	
Programa 5. Planeación, Contratacion y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado	
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Mide la proporción del cumplimiento de las recorridos y asistencia técnicas		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Porcentaje de cumplimiento a los recorridos y reuniones técnicas necesarias para mejorar el servicio que brinda la Subdirección de Construcción derivadas de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento				
MÉTODO DE CALCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
ARSC	Actividades Realizadas de la Subdirección de Construcción	Actividades	Bitácora Dirección Técnica	
APSC	Actividades Programadas de la Subdirección de Construcción	Actividades	Bitácora Dirección Técnica	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(ARSC / APSC) * 100$		PORCENTAJE	85%	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor	X			
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD			
Mensual	Mensual			
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
12 de Diciembre del 2019	5 de Marzo del 2021			
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO			
C.A.P.A.M.A	Subdirección de Construcción			
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
No Disponible	No Disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			80%	100%
GLOSARIO				

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
 Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Av. Adolfo López Mateos  
 Esq. Tte. José Azueta  
 s/n Col. Centro  
 Aprobado por:  
 Ing. José Ramón Aysa Neme  
 Director General

**CAPAMA**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 CONTRALORIA GENERAL  
 Vo. Bo.  
 C.P. Adán Cruz López  
 Contralor General

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-07	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas en la Subdirección de Planeación.		EJE 1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento las acciones realizadas		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento en las acciones realizadas, derivados de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ARSP	Actividades Realizadas de la Subdirección de Planeación	Actividades	Bitácora Subdirección de Planeación
APSP	Actividades Programadas de la Subdirección de Planeación	Actividades	Bitácora Subdirección de Planeación
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ARSP / APSP) * 100$		PORCENTAJE	85%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre del 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Subdirección de Planeación		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No Disponible	No Disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Ing. José Luis Ayala Salazar  
Subdirector de Planeación

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azuela  
s/n Col. Centro

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Vo. Bo.

C.P. Adali Cruz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
CONTRALORIA GENERAL

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-08	Porcentaje de cumplimiento de la elaboración de acciones de rehabilitación de infraestructura hidrosanitaria.		EJE 1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de las rehabilitaciones de infraestructura hidrosanitaria		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento de las rehabilitaciones de infraestructura hidrosanitaria necesarias para mejorar el servicio que brinda la Subdirección de Construcción derivadas de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ARR	Acciones de rehabilitación realizadas	acciones	Bitácora Dirección Técnica
ARP	Acciones de rehabilitación programadas	acciones	Bitácora Dirección Técnica
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ARR / ARP) * 100$		PORCENTAJE	85%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre del 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Depto. De Rehabilitación de Infraestructura Hidrosanitaria		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
67%	No Disponible		MÍNIMO 70%
			MÁXIMO 100%
GLOSARIO			

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por  
**Tec. Marco Antonio Chavarría Vargas**  
 Jefe del Depto. de Rehabilitación de Infraestructura Hidrosanitaria

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
 Enc. de despacho de la Dirección Técnica  
**Ing. Leopoldo Carranza Aguirre**

Aprobado por  
**Ing. José Ramón Aysa Neme**  
 Director General

Vo. Bo.  
**C.P. Adán Cruz López**  
 Contralor General  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
**CONTRALOR GENERAL**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-09	Porcentaje de cumplimiento tramites de títulos de concesión y elaboración de aforos de plantas de tratamiento		EJE 1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSION	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratacion y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide el cumplimiento de trámites de títulos y del los aforos de plantas de tratamiento		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento trámites y elaboracion de aforos de plantas de tratamiento, para mantener el servicio que brinda la CAPAMA a la ciudadanía del municipio de acapulco			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
TYAE	trámites de títulos de conseción y aforos elaborados	acciones	Bitácora Dirección Técnica
TYAP	trámites de títulos de conseción y aforos programados	acciones	Bitácora Dirección Técnica
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(TYAE / TYAP) * 100$		PORCENTAJE	85%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		X	
RELATIVO		Aceptable	Con riesgo
			Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre del 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Depto de Control de Concesiones de Aforos y Descargas Sanitarias	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No Disponible	No Disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 100%
GLOSARIO			

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Ing. José Luis Ayala Salazar  
Subdirector de Planeación

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José María  
s/n Car. Centro

Aprobado por:

Ing. José Ramón Ayala Neme  
Director General

Vo. Bo.

C.P. Adali Druz López  
Contralor General

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
CONTRALORIA GENERAL

## FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-10	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de diagnósticos hidráulicos.		EJE 1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide el cumplimiento de los diagnósticos hidráulicos en las instalaciones del sistema hidrosanitario		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento de la elaboración de los diagnósticos hidráulicos de las instalaciones hidrosanitarias, para mejorar el servicio que brinda la CAPAMA a la ciudadanía del municipio de acapulco			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
DHE	Diagnósticos Hidráulicos Elaborados	acciones	Bitácora Dirección Técnica
DHP	Diagnósticos Hidráulicos Programados	acciones	Bitácora Dirección Técnica
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(DHE / DHP) * 100$		PORCENTAJE	85%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre del 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Depto. De Control Hidráulico y Eficiencia Energética		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No Disponible	No Disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 100%
GLOSARIO			



Elaborado por:  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Ing. Carlos Arturo Dorantes Reyes  
Jefe del Depto. de Control Hidráulico y Eficiencia  
Energética



Revisado por:  
Comisión de Agua  
Potable y  
Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco

Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de despacho de la Dirección Técnica



Aprobado por:  
Comisión de Agua Potable  
y Alcantarillado del  
Municipio de Acapulco  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. Jesús Azueta  
sin Col. Centro

Vo. Bo.  
C.P. Adán Cruz López  
Contralor General  
Comisión de Agua Potable  
Alcantarillado del Municipio  
de Acapulco  
CONTRALORÍA  
GENERAL

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DTACT-11	Porcentaje de cumplimiento de ejecución de Obras Públicas		EJE 1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 5. Planeación, Contratación y Ejecución de Obra Pública	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Mide la proporción del cumplimiento de la ejecución de obras públicas que realiza la C.A.P.A.M.A.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Porcentaje de cumplimiento de la ejecución de obras públicas que realiza la C.A.P.A.M.A., derivadas de los recursos que fueron gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
OE	Obras Ejecutadas	Contratos	Contratos de Obra Publica Firmados
OP	Obras Programas	Contratos	Contratos de Obra Publica Firmados
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(OE / OP) * 100$		PORCENTAJE	100%
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	X		
RELATIVO	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre del 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Dirección Técnica		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No Disponible	No Disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Ing. Leopoldo Carrasco Aguilar  
Enc. de despacho de la Dirección Técnica

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Aprobado por  
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Vo. Bo.  
C.P. Adán Cruz López  
Contralor General  
**CONTRALORIA GENERAL**



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DGCF-01	Variación en la atención a demandas de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.		1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 6: Fomentar acciones para el desarrollo de una nueva cultura del agua	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir la mejora en la atención a las solicitudes año con año, para fomentar el incremento.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Contribuir a la atención de demandas ciudadanas de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante la participación Sociedad - Gobierno; mejorando la calidad la atención de la ciudadanía, para disminuir los tiempos de respuesta.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AA2020	Acciones Atendidas	Acciones	Infome Mensual de Actividades
ACS2019	Acciones Captadas	Acciones	Infome Mensual de Actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(AA2020 / ACS2019) - 1 * 100$		Porcentaje	12 % con relación al año anterior
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	x		
Valor Relativo	Acceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Direccion de Gestión Ciudadana		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
No Disponible	No Disponible		MÍNIMO 5%
			MÁXIMO 20%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			
Demanda: Solicitud de servicios hidrosanitarios, presentada por ciudadanos ante la CAPAMA			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C. ISAMAR CAMPOS CASTELLANOS	LIC. MARÍA BLANCA ESPERANZA GODOY CABRERA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSÁ NEME	

**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
  
C. Isamar Campos Castellanos  
Auxiliar administrativo de la Dirección de Gestión Ciudadana

Revisado por:  
  
Lic. María Blanca Esperanza Godoy Cabrera  
Directora de Gestión Ciudadana



Aprobado por:  
  
Ing. José Ramón Aysá Neme  
Director General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
V.O. Bo.  
G.P. Adán Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
DIRECCION DE GESTION CIUDADANA



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DGCP-01	Porcentaje de usuarios que se consideran satisfechos con la atención de los servicios.		1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 6: Fomentar acciones para el desarrollo de una nueva cultura del agua	Gestion	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir la satisfacción del usuario en cuanto la atención a sus demandas.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Habitantes de la Ciudad de Acapulco con mejor calidad en la atención de los servicios en cuanto a las demandas, quejas y solicitudes.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
NUS	Número de usuarios encuestados que se sienten satisfechos con la atención de los servicios	Encuestas	Infome Mensual de Actividades
TER	Total de encuestas realizadas	Encuestas	Infome Mensual de Actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(NUS / TER) * 100$		PORCENTAJE	77% de las encuestas realizadas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		x	
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo
FRECUCENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Direccion de Gestión Ciudadana	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
54%	No Disponible		MÍNIMO 60%
			MÁXIMO 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			
Demanda: Solicitud de servicios hidrosanitarios, presentada por ciudadanos ante la CAPAMA			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C. ISAMAR CAMPOS CASTELLANOS	LIC. MARÍA BLANCA ESPERANZA GODOY CABRERA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
C. Isamar Campos Castellanos  
Auxiliar administrativo de la Dirección de  
Gestión Ciudadana.

Revisado por:

Lic. María Blanca Esperanza Godoy Cabrera  
Directora de Gestión Ciudadana



Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General





DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DGCC-01	Porcentaje de reuniones de seguimiento en la atención de solicitudes de los servicios.		1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 6: Fomentar acciones para el desarrollo de una nueva cultura del agua	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el cumplimiento en la atención a demandas en los servicios, mediante el seguimiento de mecanismos de captación de demanda adecuados y oportunos.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Ciudadanía atendida en cuanto a sus solicitudes de los servicios mediante el seguimiento de mecanismos de captación de demanda adecuados y oportunos.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
NAR	Número de acciones realizadas	Acciones	Informe Mensual de Actividades
NAP	Número de acciones programadas	Acciones	Informe Mensual de Actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(NAR / NAP) * 100$		PORCENTAJE	94% de las Acciones programadas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	x		
Valor Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Dirección de Gestión Ciudadana		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
22%	No Disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			
Demanda: Solicitud de servicios hidrosanitarios, presentada por ciudadanos ante la CAPAMA			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C. ISAMAR CAMPOS CASTELLANOS	LIC. MARÍA BLANCA ESPERANZA GODOY CABRERA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
**C. Isamar Campos Castellanos**  
Auxiliar administrativo de la Dirección de Gestión Ciudadana.

Revisado por:

**Lic. María Blanca Esperanza Godoy Cabrera**  
Directora de Gestión Ciudadana



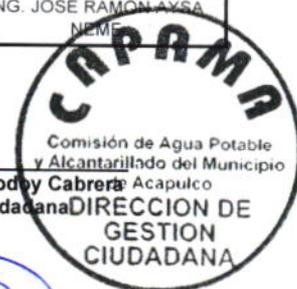
Aprobado por:

**Ing. José Ramón Aysa Neme**  
Director General



Vo. Bo.

**C.P. Adali Cruz López**  
Contralor General





DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DGC/ACT-01	Porcentaje de reuniones asistidas con otras dependencias.		1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 6: Fomentar acciones para el desarrollo de una nueva cultura del agua	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el cumplimiento de reuniones realizadas ante los distintos organos.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Participar en atención a la demnanda ciudadana, mesas de trabajo, recorridos, integracion de comités, en coordinación con otras dependencias, asi como asesorar y orientar hasta su conclusión las quejas contra actos u omisiones de las distintas áreas del Organismo.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
AR	Acciones Realizadas	Reuniones	Infome Mensual de Actividades
AP	Acciones Programadas	Reuniones	Infome Mensual de Actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(RA / RP) * 100$		PORCENTAJE	90% Reuniones Programadas
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		x	
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Dirección de Gestión Ciudadana	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
113%	No Disponible		MÍNIMO
			MÁXIMO
			80%
			100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			
Demanda: Solicitud de servicios hidrosanitarios, presentada por ciudadanos ante la CAPAMA			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C. ISAMAR CAMPOS CASTELLANOS	LIC. MARÍA BLANCA ESPERANZA GODOY CABRERA	ING. JOSE RAMON AYSA NEME	

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

C. Isamar Campos Castellanos  
Auxiliar administrativo de la Dirección de Gestión Ciudadana

Aprobado por:

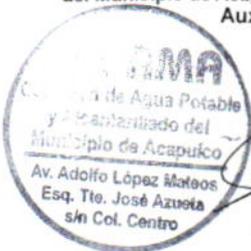
Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Lic. María Blanca Esperanza Godoy Cabrera  
Directora de Gestión Ciudadana

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

DIRECCION DE GESTION CIUDADANA



Vo. Bo.  
C.P Adali Cruz López  
Contralor General



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DGC/ACT-02	Porcentaje de actividades realizadas para el uso sustentable del agua.		3 Municipio con desarrollo solidario y crecimiento sostenible
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 6: Fomentar acciones para el desarrollo de una nueva cultura del agua	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el cumplimiento de las actividades programadas para el uso sustentable del agua.		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Fomentando actividades para el uso sustentable del agua.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
ARUSA	Actividades realizadas para el uso sustentable del agua	Actividades	Infome Mensual de Actividades
APUSA	Actividades programadas para uso sustentable del agua	Actividades	Infome Mensual de Actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(ARUSA / APUSA) * 100$		PORCENTAJE	90% de las Actividades Programadas
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor		x	
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD	
Mensual		Mensual	
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
12 de Diciembre 2019		5 de Marzo del 2021	
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO	
C.A.P.A.M.A		Departamento de Cultura del Agua	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
173%	No Disponible		MÍNIMO MÁXIMO
			80% 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			
Demanda: Solicitud de servicios hidrosanitarios, presentada por ciudadanos ante la CAPAMA			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
C.P. HECTOR JIMENEZ CLAVEL	LIC. MARÍA BLANCA ESPERANZA GODOY CABRERA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

C.P. Héctor Jiménez Clavel  
Enc. de Departamento de Cultura del Agua



Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:



Lic. María Blanca Esperanza Godoy Cabrera  
Directora de Gestión Ciudadana  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
DIRECCION DE GESTION CIUDADANA

CONTRALORIA GENERAL

Vo. Bo. 1

C.P. Adán Cruz López  
Contralor General



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR			EJE
DGC/ACT-03	Porcentaje de atención a demandas captadas vía telefónica 073.			1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN		ÁMBITO DE CONTROL
Programa 6: Fomentar acciones para el desarrollo de una nueva cultura del agua	Gestión	Eficacia		Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN		
Medir el cumplimiento de las demandas captadas vía telefónica.		Ascendente		
DEFINICIÓN DEL INDICADOR				
Atención a Demandas Ciudadanas Vía Telefónica 073.				
MÉTODO DE CÁLCULO				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	
RAVT	Reportes atendidos vía telefónica	Demandas	Infome Mensual de Actividades	
RCVT	Reportes captados vía telefónica	Demandas	Infome Mensual de Actividades	
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS	
$(RAVT / RCVT) * 100$		PORCENTAJE	90% Reportes Atendidos	
Parámetros de semaforización				
Tipo de Valor		x		
Valor Relativo		Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN		DISPONIBILIDAD		
Mensual		Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN		ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre 2019		5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A		Departamento de Atención a Usuarios 073		
VALORES DE REFERENCIA				
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR	
100%	No Disponible		MÍNIMO	MÁXIMO
			80%	100%
OBSERVACIONES:				
GLOSARIO				
Demanda: Solicitud de servicios hidrosanitarios, presentada por ciudadanos ante la CAPAMA.				
ELABORÓ	VALIDÓ		AUTORIZÓ	
C.P FERNANDO ZARAGOZA NAVA	LIC. MARÍA BLANCA ESPERANZA GODOY CABRERA		ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
del Municipio de Acapulco



Elaborado por:

C.P Fernando Zaragoza Nava  
Encargado del departamento de  
Atención a Usuarios 073

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Lic. María Blanca Esperanza Godoy Cabrera  
Directora de Gestión Ciudadana





DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR		EJE
DGC/ACT-04	Porcentaje de atención en la entrega de servicios de agua en pipa.		1 Municipio con gobernabilidad y empoderamiento ciudadano
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Programa 6: Fomentar acciones para el desarrollo de una nueva cultura del agua	Gestión	Eficacia	Resultado
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Medir el cumplimiento de la entrega de los servicios de agua en pipa		Ascendente	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
Mitigar la falta de servicio de agua mediante la entrega de servicios de agua en pipa.			
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
SA	Servicios atendidos	Servicios	Informe Mensual de Actividades
SC	Servicios captados	Servicios	Informe Mensual de Actividades
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	METAS
$(SA / SC) * 100$		Porcentaje	90% Servicios Atendidos
Parámetros de semaforización			
Tipo de Valor	x		
Valor Relativo	Aceptable	Con riesgo	Crítico
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DISPONIBILIDAD		
Mensual	Mensual		
FECHA DE APROBACIÓN	ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN		
12 de Diciembre 2019	5 de Marzo del 2021		
ENTIDAD O DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL INDICADOR	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE SU SEGUIMIENTO		
C.A.P.A.M.A	Departamento de Programas Alternativos		
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA		RANGOS DE VALOR
58%	No Disponible		MÍNIMO 80%
			MÁXIMO 100%
OBSERVACIONES:			
GLOSARIO			
Demanda: Solicitud de servicios hidrosanitarios, presentada por ciudadanos ante la CAPAMA			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	
ING. VICTOR MANUEL LLUVIAS TELIZ	LIC. MARÍA BLANCA ESPERANZA GODOY CABRERA	ING. JOSÉ RAMÓN AYSA NEME	

**CAPAMA**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:  
Ing. Victor Manuel Lluvias Teliz  
Encargado del departamento de Programas Alternativos

Aprobado por:

Ing. José Ramón Aysa Neme  
Director General

Revisado por:

Lic. María Blanca Esperanza Godoy Cabrera  
Directora de Gestión Ciudadana



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Vo. Bo.  
C. P. Adalí Cruz López  
Contralor General



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
DIRECCION DE GESTION CIUDADANA



**CAPAMA**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco  
Av. Adolfo López Mateos  
Esq. Tte. José Azueta  
s/n Col. Centro