

# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Cuenta Publica

Enero – Diciembre

Ejercicio Fiscal 2023

**4.7.6. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de los programas que se hayan ejecutado en el ejercicio fiscal que se informa, elaboradas conforme a la Metodología de Marco Lógico (MML) y tomando como referencia lo establecido en la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, las cuales se encuentran disponibles en las paginas de internet de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social**

(CONEVAL), respectivamente.

**ZIHUA**  
CIUDAD DE TODOS

**Avanzamos  
JUNTOS**



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Matriz de Indicadores

Ejercicio Fiscal 2023



Nombre de la Matriz: Agua Suficiente y de Calidad 2023

Tema: Agua Suficiente y de Calidad

Objetivo General: Asegurar la cobertura, regularidad y calidad del agua potable suministrada a la población de la zona urbana de Zihuatanejo y su tratamiento, con pleno respeto al equilibrio ecológico, generando conciencia ciudadana de su valor así como de los costos de extraerla, distribuirla y sanearla; igualmente mejorar los sistemas de agua potable de las comunidades del Municipio para satisfacer el suministro en cantidad y calidad.

Area: Unidad de Planeación y Evaluación

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN  
Supuestos Hipótesis Factores Externos  
2021-2024

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos Hipótesis Factores Externos
Impacto - Fin	Contribuir con la calidad de vida de la población urbana de Zihuatanejo mediante el abastecimiento suficiente, regular y de calidad de agua potable para cubrir sus necesidades básicas y el tratamiento de sus aguas residuales con pleno respeto al equilibrio ecológico.	Porcentaje de satisfacción ciudadana con el servicio de agua potable.	Mantener o incrementar la satisfacción ciudadana logrando como mínimo una calificación del 90%	Semestral	Personas satisfechas / Personas encuestadas *100	I y II Encuestas de percepción ciudadana de los servicios públicos 2023. Unidad de Planeación y Evaluación.	La calidad de vida de la población, se satisface además con otros servicios públicos básicos.
Resultado - Propósito	Medir el incremento de la producción de agua en relación al ejercicio anterior	Índice de incremento en la producción de agua potable.	Mantener o incrementar al menos en un 5% la cantidad producida de agua potable en el Municipio.	Annual	Total de m3 producidos en el ejercicio / Total de m3 producidos en el ejercicio anterior * 100-100	Producción de Agua 2023. Unidad de Agua Potable. CAPAZ. Indicadores IMTA 2023.	Las fuentes hídricas no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Bienes o Servicios - Componente	LA ZONA URBANA DE ZIHUATANEJO SE ENCUENTRA EFICIENTEMENTE SECTORIZADA (PRIMERA ETAPA) CON BAJO ÍNDICE DE FUGAS Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE SUFICIENTE Y REGULAR.	Tandeo	Mantener o incrementar las horas de suministro de agua a los usuarios.	Semestral	Horas de tandeo / Horas de tandeo	Registro de Tandeo/Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Las fuentes hídricas no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Bienes o Servicios - Componente	SUPERVISIÓN DE ACCIONES EN MATERIA DE AGUA Y DRENAJE	Porcentaje de acciones de supervisión de introducción o ampliación de líneas hidráulicas y sanitarias	Supervisar la totalidad de acciones de introducción o ampliación de agua y drenaje.	Semestral	Acciones Supervisadas / Acciones Ejecutadas*100	Registros Administrativos./Evidencia Física. Subdirección Técnica Operativa. CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para realizar la supervisión.
Bienes o Servicios - Componente	Medir la cantidad de proyectos elaborados	Porcentaje de proyectos elaborados	Elaborar cuando menos el 80% de los proyectos de agua potable y drenaje sanitario programados.	Semestral	Total de proyectos realizados / total de proyectos programados *100	Registros Administrativos. Unidad Técnica. CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para ejecutar los proyectos.
Bienes o Servicios - Componente	REDES HIDRÁULICAS AMPLIADAS, INTRODUCIDAS O REHABILITADAS	Ampliación de Tubería	Lograr 50% de lo programado	Semestral	Longitud de tubería ampliada e introducida (km)*100 / Longitud original	Evidencia Física/Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Bienes o Servicios - Componente	SISTEMAS ELECTROMECÁNICOS E INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA OPERANDO EFICIENTEMENTE	Dotación por habitante (l/hab/día)	Dotar de la cantidad mínima de agua potable por habitante.	Annual	Vol. Annual de agua producida (m3) * 1000 / Hab/365	Producción de Agua 2023. Unidad de Agua Potable.	Las precipitaciones pluviales son suficientes para alimentar las fuentes de abastecimiento.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Bienes o Servicios - Componente	REDES DE DRENAJE E INFRAESTRUCTURA SANITARIA OPERAN EFICIENTEMENTE	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje ampliadas o introducidas	Introducir o ampliar drenaje cuando menos el 50% de las programadas	Semestral	Kms redes de drenaje ampliadas, introducidas o sustituidas / kms redes programadas *100.	Registros Administrativos. Evidencia Física. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Bienes o Servicios - Componente	EL AGUA EXTRAÍDA SE DESINFECTA EN SU TOTALIDAD Y DE MANERA SATISFACTORIA.	Porcentaje de análisis satisfactorios de acuerdo a la norma del agua extraída de las fuentes de abastecimiento	Obtener la totalidad de análisis satisfactorios.	Semestral	Análisis satisfactorios de calidad del agua / análisis practicados*100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Bienes o Servicios - Componente	Medir el grado de cumplimiento en la formalización de instrumentos de planeación y demás documentos necesarios para la actuación del organismo.	Porcentaje de sesiones del Consejo de Administración realizadas.	Realizar las sesiones del Consejo de Administración en la cantidad mínima que marca la norma.	Semestral	Sesiones realizadas / sesiones mínimas que marca la norma*100.	Libros de Actas/Unidad Jurídica. Dirección CAPAZ	No existen contingencias naturales para su planeación
Bienes o Servicios - Componente	COMUNICACIÓN EFECTIVA Y CONCIENCIA AMBIENTAL CIUDADANA	Porcentaje de personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago	Incrementar el número de población informada y concientizada.	Semestral	Personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago / total de la población*100	Bitácora e Informe mensual. Página Oficial CAPAZ. https://capaz-zihua.gob.mx/; y Facebook. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua	Las personas informadas se concientizan y transmiten a sus familias la importancia del cuidado del agua y su pago oportuno.
Bienes o Servicios - Componente	LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS ES EFICIENTE	Porcentaje de Eficiencia Presupuestaria.	Lograr finanzas sanas en pro de la mejora de los servicios	Semestral	Total de Egresos / total de Ingresos recaudados *100	Estado de Actividades. Subdirección Administrativa. CAPAZ	El equilibrio financiero se logra con ingresos propios.
Bienes o Servicios - Componente	RECAUDACIÓN EFICIENTE	Índice de incremento en la recaudación	Incrementar la recaudación cuando menos en un 10%	Anual	Monto total de ingresos recaudados / monto total de ingresos presupuestados*100	Comparativo de ingresos reales. /Presupuesto de Ingresos autorizado del ejercicio. Unidad de Contabilidad General. CAPAZ	Los usuarios atienden y cumplen con sus obligaciones de pago.
Proceso - Actividad	Sectorizar para disminuir fugas, aumentar la vida útil de las líneas existentes y mejorar la distribución de agua potable en la zona sectorizada. (La Noria, El Manguito, Emiliano Zapata, Cuauhtémoc, Valle Grande, Zapata II).	Índice de disminución de fugas ocurridas en la red de colonias o zonas sectorizadas	Disminuir fugas cuando menos en un 50%	Semestral	Fugas ocurridas finales / Fugas ocurridas iniciales *100-100	Registros Administrativos. Evidencia Física. Unidad de Agua potable. CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para su ejecución.
Proceso - Actividad	Supervisar la correcta integración de expedientes técnicos para obras de agua y drenaje.	Porcentaje de expedientes técnicos con gestión de recursos	Realizar la gestión de recursos de cuando menos el 50% de los expedientes técnicos programados.	Semestral	Expedientes Técnicos con Gestión de Recursos/Expedientes integrados*100 / Expedientes integrados*100	Registros Administrativos. Subdirección Técnica Operativa. CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para realizar la gestión
Proceso - Actividad	Elaborar los expedientes técnicos de los proyectos de agua potable y drenaje que se requieran para la gestión de recursos.	Porcentaje de expedientes técnicos integrados	Integrar cuando menos el 80% los expedientes técnicos programados.	Semestral	Total de expedientes técnicos integrados / total de expedientes técnicos programados *100	Registros Administrativos. Unidad Técnica. CAPAZ	Existen las condiciones sociales, climatológicas para integrar los expedientes técnicos.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Calculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipotesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Sustituir las redes de agua potable en diferentes puntos de la ciudad que hayan concluido su vida útil.	Rehabilitación de Tubería	Sustituir red hidráulica cuando menos en un 50% de lo programado	Semestral	Longitud de tubería sustituida (km)*100 / Longitud tubería a sustituir por fuga o deterioro	Evidencia Física/Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Realizar el mantenimiento electromecánico a las fuentes de abastecimiento, tanques y rebombos que abastecen a la zona urbana de Zihuatanejo e Ixtapa.	Porcentaje de equipos electromecánicos con mantenimiento de las fuentes de abastecimiento, tanques y rebombos	Brindar el mantenimiento a equipos electromecánicos de las fuentes de abastecimiento, tanques y rebombos según se requiera.	Semestral	Total de Acciones de mantenimiento realizadas / Total de acciones requeridas o programadas*100	Registros Administrativos y Evidencia Física. Unidad de Agua Potable.	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Medir el porcentaje de infraestructura mejorada.	Porcentaje de infraestructura mejorada.	Mejorar la imagen de tanques y rebombos cuando menos en un 70% de los programados	Semestral	Total de infraestructura con mantenimiento / Total de infraestructura programada para mantenimiento *100	Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Sustituir las redes de drenaje y colectores en diferentes puntos de la ciudad.	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje sustituidas	Sustituir cuando menos el 80% de las programadas	Semestral	Kms redes de drenaje sustituidas / kms redes programadas	Registros Administrativos. Evidencia Física. Unidad de Saneamiento.	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Desazolver las redes de drenaje	Porcentaje de redes de drenaje desazolvadas	Desazolver todas las redes de drenaje que presentan taponamiento	Semestral	Total de ml redes desazolvadas / Ml de redes que requirieron desazolve*100	Registros Administrativos/Evidencia Física. Unidad de Saneamiento CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Proceso - Actividad	Rehabilitar las plantas de tratamiento y cárcamos que lo requieran.	Plantas de tratamiento Rehabilitadas	Rehabilitar cuando menos el 30% de las plantas de tratamiento programadas	Anual	Plantas de tratamiento Rehabilitadas / / Plantas de tratamiento programadas para rehabilitación *100	Evidencia Física.Unidad de Saneamiento. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Medir la cobertura de aguas residuales en el municipio	Cobertura de tratamiento de aguas residuales.	Tratar la totalidad de agua residual generada.	Semestral	Volumen de agua residual tratada (m3) / Volumen de agua potable producida (m3) *100	Bitácoras. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	No existe ninguna contingencia que impida la recolección de las aguas residuales.
Proceso - Actividad	Enviar a realizar el análisis físico-químico y microbiológico de plantas de tratamiento de la zona urbana por un laboratorio externo especializado, con la finalidad de dar cumplimiento a requerimiento de declaraciones de descarga a cuerpos receptores, que exige la CONAGUA.	Porcentaje de Análisis satisfactorios (efluente de PTARS)	Lograr cuando menos un 95% de análisis satisfactorios	Semestral	AnalSatisf / Anal realizados*100	Bitácoras. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	El laboratorio externo emite sus resultados
Proceso - Actividad	Apoyar a las comunidades en sus sistemas de infraestructura hidráulica y sanitaria	Porcentaje de Comunidades con sus Sistemas Mejorados	Apoyar a las comunidades de mayor población rural en su problemática más apremiante	Semestral	Comunidades con mejoras en sus sistemas de agua y/o drenaje / total de comunidades programadas*100	Evidencia Física. Localidades. Evidencia Física. Unidad de Mantenimiento e Infraestructura.	Existen las condiciones sociales y climatológicas.
Proceso - Actividad	Desinfectar el agua que abastece a la zona urbana	Porcentaje de agua desinfectada que abastece a la zona urbana	Desinfectar la totalidad del agua producida	Semestral	Total de m3 agua desinfectada / / total de m3 agua producida *100	Registros Administrativos. Suministro Cloro. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Proceso - Actividad	Desinfectar el agua que se abastece a las zonas rurales	Porcentaje de agua desinfectada que abastece a zonas rurales	Desinfectar la totalidad del agua producida	Semestral	Total de m3 agua desinfectada / total de m3 agua producida *100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Realizar análisis microbiológico a la Bahía	Porcentaje de análisis microbiológicos satisfactorios de la Bahía de Zihuatanejo.	Lograr un 95% de análisis satisfactorios	Semestral	AnalSatisf / Anal realizados*100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Proceso - Actividad	Presentar al consejo de Administración los informes de gestión que por ley deban presentarse	Porcentaje de informes de gestión	Presentar todos los informes que por ley deban presentarse	Semestral	Total de informes de gestión presentados al Consejo de Administración / total de informes que por ley deban presentarse*100	Registros Administrativos Dirección. CAPAZ	No existen contingencias naturales para su ejecución.
Proceso - Actividad	Vigilar que la administración de recursos se realicen conforme a la normatividad aplicable.	Porcentaje de acciones de control ejercidas	Realizar las acciones de control interno que se requieran, con un mínimo de 5.	Semestral	Acciones de control realizados / acciones de control programados*100	Registros Administrativos. Auditoría Interna. CAPAZ	No existen contingencias naturales para su ejecución.
Proceso - Actividad	Actualizar la normatividad interna del organismo. (Reglamentación en materia de adquisiciones de bienes y servicios)	Porcentaje de normas actualizadas.	Contar con la normatividad actualizada.	Semestral	Normas actualizadas / normas programadas*100	Gacetas Municipales o página oficial www.capaz-zihua.gob.mx. Unidad de Planeación/Auditoría Interna.	Las normas son susceptibles de actualizarse.
Proceso - Actividad	Diseñar los instrumentos de planeación que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.	Porcentaje de Instrumentos de Planeación.	Contar con los instrumentos mínimos de planeación que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos en beneficio de la población objetivo.	Semestral	Instrumentos de planeación realizados / Total de instrumentos requeridos por el Sistema de Evaluación al Desempeño.	Registros Administrativos. Unidad de Planeación y Evaluación. CAPAZ	La normatividad prevé los diversos instrumentos de planeación.
Proceso - Actividad	Brindar atención de calidad al usuario o ciudadano que acude al organismo, con respeto, amabilidad y sentido humano, atendiéndole con prontitud en los trámites y servicios, quejas y demandas que presente en relación a los servicios públicos	Porcentaje de satisfacción ciudadana en relación a la atención en trámites y servicios.	Mantener o incrementar la satisfacción ciudadana con los servicios brindados, logrando como mínimo una calificación de 90%.	Semestral	Personas satisfechas / / personas encuestadas * 100	I y II Encuesta de de calidad en la atención de trámites y servicios 2023. Unidad de Atención a Usuarios. CAPAZ	Existe disposición de los usuarios de emitir sus opiniones.
Proceso - Actividad	Coordinar el sistema de gestión documental de archivos del organismo de acuerdo a la normatividad aplicable.	Porcentaje de instrumentos de control y consulta elaborados de la gestión documental.	Contar con los instrumentos de control y consulta de la gestión documental de acuerdo a la normatividad.	Semestral	Instrumentos de control y consulta elaborados / / Instrumentos que por normatividad deben elaborarse* 100	Instrumentos de control y consulta elaborados. Área Coordinadora de Archivos. CAPA	Existe información documental generada en el organismo.
Proceso - Actividad	Publicar la información pública a que está obligado el organismo operador en el portal oficial y en la Plataforma Nacional de Transparencia (SIPOT).	Porcentaje de puntos de información accesible a los ciudadanos	Publicar la información pública a que está obligado el organismo operador.	Semestral	Total de número de puntos de información publicada / puntos a publicar de acuerdo a la normatividad*100	Página oficial www.capaz-zihua.gob.mx . Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública. CAPAZ.	La Ley prevé los puntos de información pública que los sujetos obligados deben publicar.

**CAPAZ**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo  
 2021-2024  
**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN**

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
 MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
 DE AZUETA GUERRERO  
 2021 2024

**CAPAZ**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

**AUDITORÍA INTERNA**

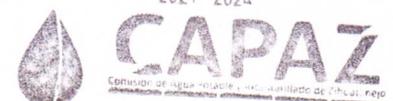
**CAPAZ**  
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo  
 2021-2024  
**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Realizar todas aquellas actividades de concientización ciudadana, sobre el valor del agua así como los costos para extraerla, distribuirla y tratarla y la importancia de su pago oportuno como servicio. . (pláticas, conferencias, charlas, talleres, conformación de comités vecinales, pláticas al público empresarial sobre cumplimiento de normas sobre vertimiento de residuos al drenaje, consecuencias y sanciones; así como pláticas y actividades dirigidas al público infantil.	Porcentaje de acciones de concientización ambiental	Realizar cuando menos el 70% de las acciones de concientización ambiental programadas	Semestral	Acciones realizadas / Acciones programadas*100	Registros Administrativos. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua	Existe coordinación transversal entre unidades administrativas o Dependencias Municipales.
							
Proceso - Actividad	Comunicar las acciones de mejora del organismo a través del portal oficial, facebook y radio y demás medios autorizados.	Porcentaje de personas informadas de las acciones que realiza el organismo.	Incrementar el número de población urbana informada sobre el trabajo realizado por parte de la administración para dotar del vital líquido.	Semestral	Personas informadas sobre acciones realizadas por el organismo / total de la población*100	Informe mensual. Página oficial www.capaz-zihua.gob.mx y facebook. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua	Existen las condiciones técnicas para la difusión.
Proceso - Actividad	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y accesorios.	Porcentaje de equipos de cómputo con mantenimiento.	Brindar el soporte técnico preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y su programación (software y hardware) a 64 equipos.	Semestral	Total de equipos de cómputo con mantenimiento / equipos de cómputo totales*100	Registros Administrativos Unidad de Soporte Técnico. CAPAZ	Los materiales e insumos se adquieren en el mercado local o nacional.
Proceso - Actividad	Elaborar y ejecutar el cronograma anual de mantenimiento preventivo de las unidades vehiculares.	Porcentaje de Vehículos con mantenimiento.	Dar mantenimiento al parque vehicular para garantizar la operatividad y traslado del personal a las zonas de trabajo.	Semestral	Total de vehículos con mantenimiento / total de vehículos que requirieron mantenimiento*100	Bitácoras. Unidad de Parque Vehicular.CAPAZ	Existen las refacciones en el mercado.
Proceso - Actividad	Proporcionar los servicios generales que requiera el organismo para el desempeño de sus actividades, manteniendo las instalaciones ordenadas, limpias, funcionales y con buena imagen.	Porcentaje de actividades de mantenimiento realizadas	Mantener las instalaciones ordenadas, limpias, funcionales y con buena imagen.	Semestral	Total de actividades de mantenimiento realizadas / total de actividades programadas *100	Bitácoras. Unidad de Servicios Generales.CAPAZ	Existen las refacciones en el mercado.
Proceso - Actividad	Registrar los requerimientos de materiales e insumos de las Unidades Administrativas y darles seguimiento para la adquisición de los mismos, de acuerdo al presupuesto autorizado. (Integrar el programa anual de adquisiciones).	Porcentaje de Requerimientos de materiales	Llevar registro de los requerimientos de materiales e insumos solicitados por las unidades y áreas administrativas.	Semestral	Total de Requerimientos registrados // Requerimientos realizados por las áreas de acuerdo al presupuesto autorizado*100	Almacén. Unidad de Recursos Materiales CAPAZ	Los materiales e insumos se adquieren en el mercado local o nacional.
Proceso - Actividad	Promover y organizar las actividades de profesionalización, adiestramiento y desarrollo del personal de la CAPAZ	Porcentaje de capacitaciones realizadas.	Realizar cuando menos el 75% de las capacitaciones programadas	Semestral	Total de capacitaciones realizadas / programadas*100	Registros Administrativos. Unidad de Recursos Humanos	Existen los cursos en el mercado o en las instancias gubernamentales sobre los temas requeridos para el personal
Proceso - Actividad	Realizar el pago de nómina, lista de raya y demás prestaciones laborales ordinarias y extraordinarias a los servidores públicos.	Porcentaje de cumplimiento en las prestaciones pagadas a los servidores públicos.	Realizar el pago de las prestaciones que por ley deban otorgarse a los servidores públicos	Semestral	Total de prestaciones pagadas // prestaciones que por ley deben pagarse*100	Registros Administrativos. Unidad de Recursos Humanos.	Las normas laborales prevén el pago de prestaciones

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Calculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipotesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Coadyuvar con la integración de la cuenta pública del ejercicio e informe financiero en tiempo y forma.	Porcentaje de cumplimiento en la rendición de cuentas	Cumplir con la normatividad de la materia en la presentación y rendición de cuentas (Informe Semestral y Cta Pública.	Anual	Total de documentos para la rendición de cuentas presentados / Total de documentos que por ley se deben entregar*100	Registros Administrativos. Unidad de Contabilidad General. Subdirección Administrativa. CAPAZ	Las normas de la CONAC son previamente publicadas.
Proceso - Actividad	Coadyuvar con los objetivos de la Subdirección de Comercialización en la recuperación de ingresos no percibidos por Cartera Vencida de usuarios morosos	Porcentaje de recuperación de cartera vencida.	Recuperar cuando menos el 10% de la cartera vencida.	Anual	Total de ingresos por recuperación de cartera vencida de más de un año / total de adeudo por cartera vencida con más de un año *100	Registros Administrativos. Unidad de Contabilidad General. CAPAZ	Los ingresos por este concepto se identifican correctamente 2021-2024
Proceso - Actividad	Realizar las visitas de inspección para detectar y regularizar infracciones administrativas (cuentas inexistentes, robos de medidores, tomas sin contrato, casas deshabitadas, fugas de agua, tomas sin contrato etc	Porcentaje de inspecciones realizadas	Corregir y sancionar a los usuarios por infracciones administrativas Inspecciones 2022	Semestral	Total de inspecciones realizadas / total de inspecciones programadas *100	Registros Administrativos. Unidad de Inspección y Fiscalización CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Recaudar los montos facturados durante el ejercicio.	Eficiencia de Cobro	Recaudar el 100% de los montos facturados durante el ejercicio.	Anual	Ingreso cobrado por venta de agua / Ingreso facturado por venta de agua*100	Registros Administrativos. Unidad de Facturación y Padrón de Usuarios. CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Instalar tomas nuevas contratadas	Porcentaje de instalación de tomas contratadas.	Instalar la totalidad de tomas por contratación de servicios	Semestral	Total de tomas instaladas / Total de contratos autorizados*100	Registros Administrativos. Unidad de Operación e Instalación de Servicios	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Realizar acciones para recaudar los ingresos no pagados a tiempo por la prestación de los servicios.	Porcentaje de suspensiones y limitaciones	Ejecutar la totalidad de suspensiones y/o limitaciones de los servicios de agua potable que se requieran según el número de usuarios morosos	Semestral	Total de suspensiones y/o limitaciones realizadas / totales programadas*100	Registros Administrativos. Unidad de Limitación y Suspensión de Servicios	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Revisar el correcto funcionamiento de los medidores instalados.	Porcentaje de medidores revisados.	Revisar los medidores para su óptimo funcionamiento.	Semestral	Total de medidores revisados / total de medidores programados*100	Registros Administrativos. Unidad de Medidores.	Los materiales e insumos se adquieren en el mercado local o nacional.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUETA GUERRERO  
2021 2024



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
-------	-------------------	--	--------------------------	---------------------------	-------------------	------------------------	--

## Arbol de Problemas

### Problema

La población urbana de Zihuatanejo de Azueta, tienen acceso al servicio de agua potable en forma insuficiente e irregular y el tratamiento de sus aguas residuales es insuficiente en el Municipio.

### Causas

La zona urbana de Zihuatanejo se encuentra deficientemente sectorizada, con índice alto de fugas y distribución de agua potable insuficiente e irregular .

Proyectos y expedientes técnicos de agua y drenaje insuficientes

Redes hidráulicas insuficientemente ampliadas, introducidas o no rehabilitadas.

Sistemas electromecánicos e infraestructura hidráulica operando deficientemente

Las redes de drenaje e infraestructura sanitaria operan deficientemente

El agua extraída no se desinfecta en su totalidad y de manera satisfactoria.

El saneamiento de las aguas residuales es insuficiente.

Los instrumentos de planeación estratégica, de legalidad, control y transparencia son insuficientes y no se formalizan de acuerdo a las normas.

Comunicación y acciones insuficientes en el tema de conciencia ambiental ciudadana.

La administración de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y procesos administrativos es deficiente.

La recaudación es deficiente

### Efectos

Alto índice de enfermedades relacionadas con la falta de agua suficiente y de calidad.

Contaminación Ambiental por recolección y tratamiento deficiente de aguas residuales.

Insatisfacción de la Ciudadanía y por ende Mala Calidad de Vida.

Incremento del descontento social

Disminución del Desarrollo Económico del Municipio y prosperidad de la población

Aumento de la Pobreza

## Arbol de Objetivos

### Objetivo

La población urbana de Zihuatanejo de Azueta, tienen acceso al servicio de agua potable en forma suficiente, regular y el tratamiento de sus aguas residuales es suficiente en el Municipio.

### Medios

La zona urbana de Zihuatanejo se encuentra eficientemente sectorizada, con bajo índice de fugas y distribución de agua potable suficiente y regular.

Proyectos y expedientes técnicos de agua y drenaje suficientes

Redes hidráulicas ampliadas, introducidas o rehabilitadas.

Sistemas electromecánicos e infraestructura hidráulica operando eficientemente

Redes de drenaje e infraestructura sanitaria operan eficientemente

El agua extraída se desinfecta en su totalidad y de manera satisfactoria.

El saneamiento de las aguas residuales es suficiente

Los instrumentos de planeación estratégica, de legalidad, control y transparencia son suficientes y se formalizan de acuerdo a las normas.

Comunicación y acciones suficientes en el tema de conciencia ambiental ciudadana.

La administración de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y procesos administrativos es eficiente.

La recaudación es eficiente

Bajo índice de enfermedades relacionadas con la falta de agua suficiente y de calidad.

### Fines

Cuidado del agua y medio ambiente

Satisfacción ciudadana y aumento en la calidad de vida.

Buena Calidad de vida

Incremento en el contento social

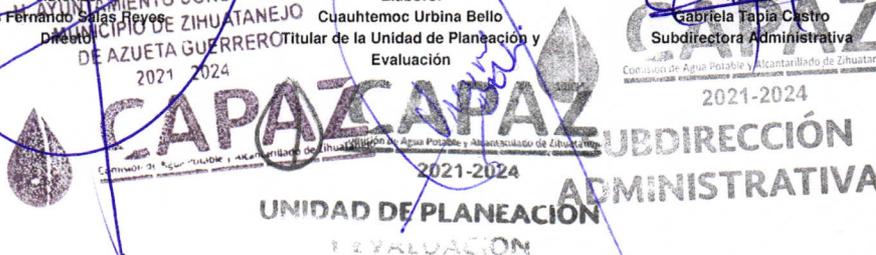
Incremento en el Desarrollo Económico del Municipio y prosperidad de la población

Disminución de la Pobreza

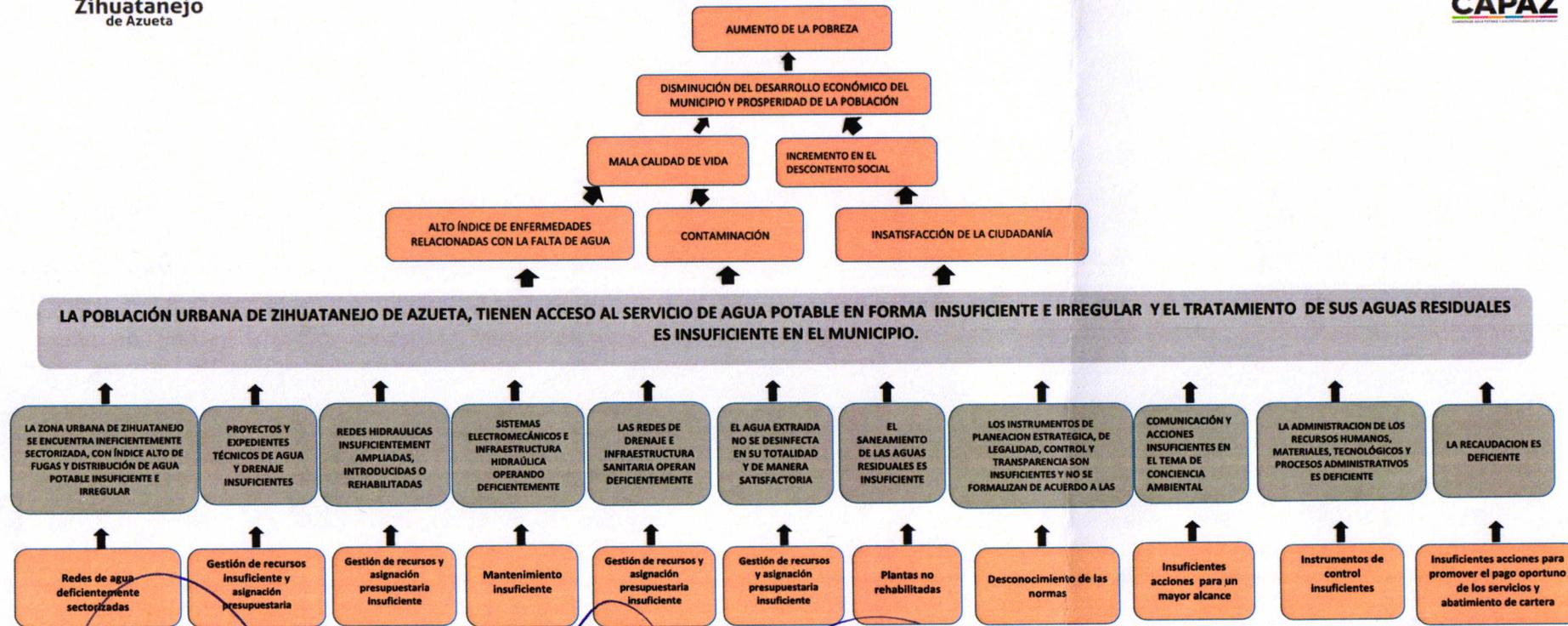
Autorizó:  
Luis Fernando Salas Reyes  
DIRECTOR  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUETA GUERRERO  
2021-2024

Elaboró:  
Cuahtemoc Urbina Bello  
TITULAR DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN

Revisó:  
Gabriela Tapia Castro  
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA  
2021-2024



**ÁRBOL DE PROBLEMAS**

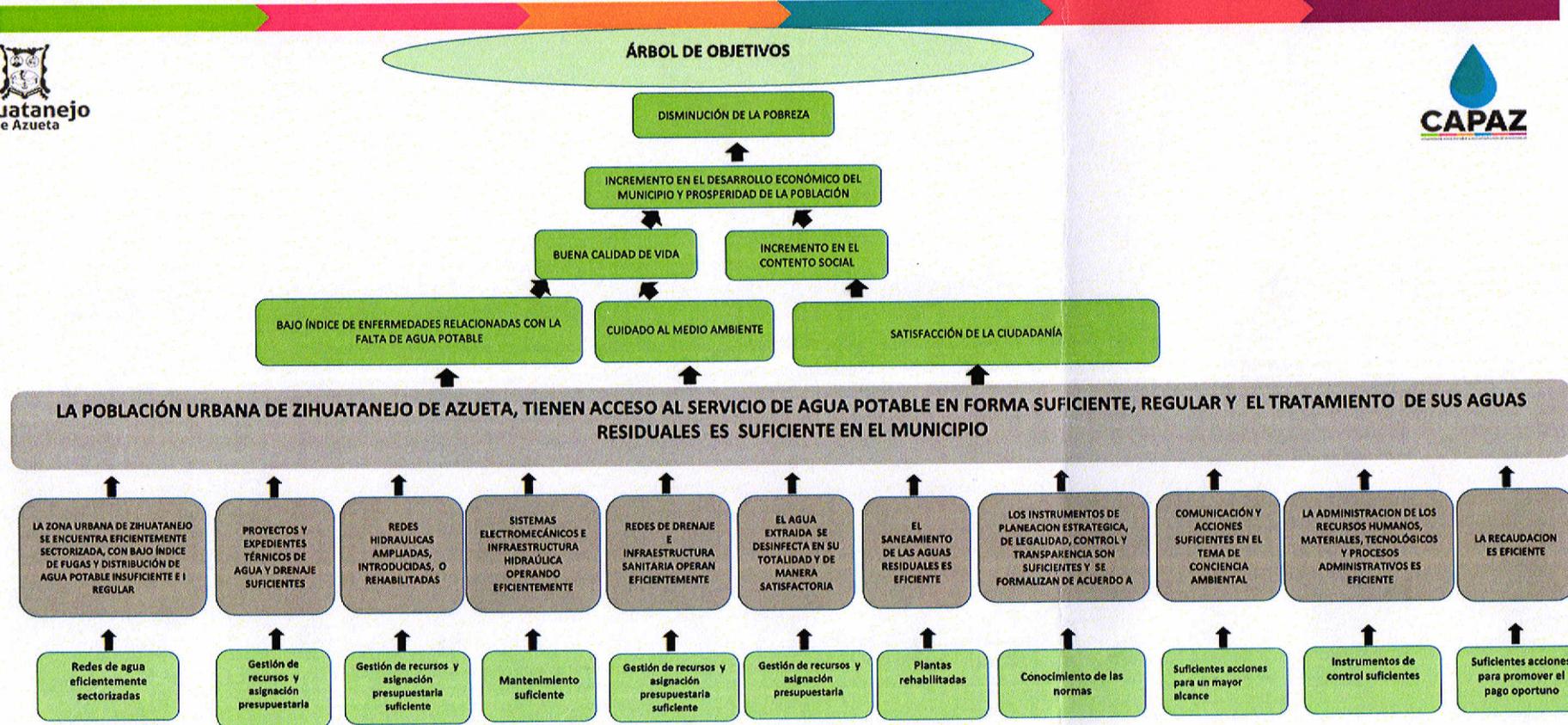


ELABORADO POR:  
*[Firma]*  
**CUAUHTÉMOC URBINA BELLO**  
TITULAR DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN  
2021-2024  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

REVISADO POR:  
*[Firma]*  
**LIC. GABRIELA TAPIA CASTRO**  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
2021-2024  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

APROBADO POR:  
*[Firma]*  
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
**LIC. LUIS FERNANDO SALAS REYES**  
DIRECTOR  
2021-2024  
Avanzamos JUNTOS  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo  
Calle Heroles, Col. Jardín Milanes, P.O. Centro, CP 40900, Zihuatanejo, Guerrero; Teléfonos: 55 4 22 24 / 55 4 51 11

V.O.BO.  
*[Firma]*  
**LIC. MARÍA GUADALUPE COVARRUBIAS VILLEGAS**  
COMISION DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
AUDITORIA INTERNA  
**AUDITORÍA INTERNA**



ELABORADO POR:

**CAPAZ**

CUAUHTÉMOC URBINA BELLO

TITULAR DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

REVISADO POR:

**CAPAZ**

LIC. FABIEN TAPIA CASTRO

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

2021-2024

**ZIHUA**

CIUDAD DE TODOS

ADMINISTRATIVA

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO DE AZUETA GUERRERO

2021-2024

APROBADO POR:

**CAPAZ**

LIC. LUIS FERNANDO SALAS REYES

DIRECTOR

Calle Heroico Colegio Militar 176, Col. Centro, C.P. 40890, Zihuatanejo, Guerrero; Teléfonos: 55 4 22 24 / 55 4 51 11

V.O.B.O.

**CAPAZ**

LIC. MARÍA GUADALUPE COVARRUBIAS VILLEGAS

AUDITOR INTERNO

**AUDITORIA INTERNA**