

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Índice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes:** El Proyecto denominado **CALIDAD DEL AGUA** tiene como objetivo: "Garantizar un control total de la calidad del agua (potable y residual), mediante monitoreo, análisis físico-químicos y bacteriológicos y herramientas estadísticas".

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en la materia en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El proyecto cumple con los objetivos planteados.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Se desinfectó la totalidad del agua suministrada tanto a la zona urbana como a la zona rural. Los indicadores de desempeño consistentes en Porcentaje de agua desinfectada que abastece a la zona urbana y Porcentaje de agua desinfectada que abastece a las zonas rurales, obtuvieron un resultado del 100%. Por otra parte, el Porcentaje de análisis satisfactorio de acuerdo a la norma del agua extraída de las fuentes de abastecimiento obtuvo un resultado del 95%, lo que es susceptible de mejorarse para obtener el 100%; mientras que el Porcentaje de análisis microbiológicos satisfactorios de la Bahía (incluye las playas más visitadas tanto de Ixtapa y Zihuatanejo) fue del 100%.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

De acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana aplicada en el mes de septiembre del 2023 por la Unidad de Planeación y Evaluación, el 90% de los usuarios opina que el agua que les llega a sus hogares es pura y cristalina.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

El proyecto cumple con los objetivos planteados. Se efectúa la cloración correspondiente tanto en la zona urbana como en la rural. Se hicieron monitoreos de la calidad del agua que se suministra a la población de manera periódica y se obtuvieron resultados muy aceptables.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

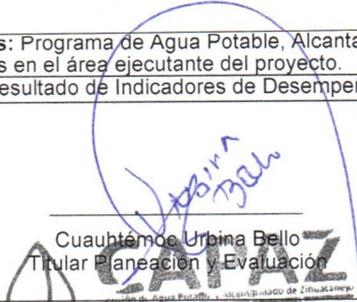
Continuar en los términos ejecutados. Lograr el 100% de análisis satisfactorios en las fuentes de abastecimiento.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar en los términos ejecutados. Lograr el 100% de análisis satisfactorios en las fuentes de abastecimiento

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación	 Majit Ollin Abarca Abarca Titular Calidad del Agua
---	---

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ

**UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION**


**CAPAZ**  
 COMISIÓN DE AGUA POTABLE  
 ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

14 FEB. 2024

**DEPTO. CONTROL DE  
CALIDAD DEL AGUA**

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes:** El Proyecto denominado **MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA** tiene como objetivo: *“ Brindar con la mayor eficiencia el mantenimiento preventivo y correctivo a las líneas de conducción y distribución de agua potable de la zona urbana, así como brindar apoyo a las comunidades en sus sistemas de agua potable e infraestructura sanitaria”.*

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en la materia en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El proyecto cumple esencialmente con los objetivos planteados.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Se brindó el mantenimiento requerido a la infraestructura hidráulica de la zona urbana. Se apoyó al 100% de las comunidades que así lo requirieron en sus sistemas de agua. Se incrementó el bacheo derivado de reparaciones por fugas en virtud de una reorganización de las brigadas, regresando con mayor prontitud el asfalto a su normalidad

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

De acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana aplicada en el mes de septiembre del 2023 por la Unidad de Planeación y Evaluación, el 70% de los usuarios se encuentra satisfecho con la calidad del servicio de distribución de agua potable y alcantarillado y 75% de los usuarios opina que sus solicitudes y reportes sus atendidos de manera eficaz y eficiente.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

El proyecto cumple esencialmente con los objetivos planteados. Se brindó el mantenimiento requerido a la infraestructura hidráulica de la zona urbana. Se apoyó al 100% de las comunidades que así lo requirieron en sus sistemas de agua. Se incrementó el bacheo derivado de reparaciones por fugas en virtud de una reorganización de las brigadas, regresando con mayor prontitud el asfalto a su normalidad

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

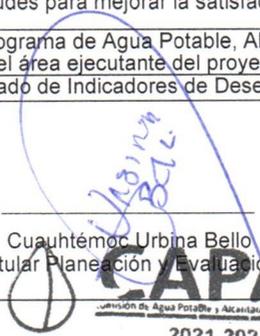
Revisar causas e implementar estrategias junto con la Unidad de Atención a Usuarios para atender con mayor prontitud los reportes y solicitudes para mejorar la satisfacción del usuario.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Revisar causas e implementar estrategias junto con la Unidad de Atención a Usuarios para atender con mayor prontitud los reportes y solicitudes para mejorar la satisfacción del usuario..

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación	 Rubén González Hernández Titular Mantenimiento e Infraestructura
---	---

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

2021-2024

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Índice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes:** El Proyecto denominado **DRENAJE Y SANEAMIENTO** tiene como objetivo: "Garantizar el correcto funcionamiento de las plantas de tratamiento, cárcamos, red de atarjeas y demás infraestructura sanitaria a través de su rehabilitación, mantenimiento general y desazolve; así mismo ampliar la cobertura de la red sanitaria".

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos.	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en la materia en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El proyecto cumple esencialmente con los objetivos planteados.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Fueron desazolvados 81,953 redes de drenaje sanitario. El indicador de desempeño obtenido fue del 100% al desazolver la totalidad de redes de drenaje que así lo requirieron. Se ampliaron 238 metros de redes de drenaje, el indicador de desempeño alcanzó un 16% respecto de las metas programadas. Mientras que en cuanto al drenaje sustituido el porcentaje de desempeño cumplió en más del 100% en relación a las metas programadas. Fueron rehabilitadas tres plantas de tratamiento, entre ellas la de Pantla programada para rehabilitación en el ejercicio 2023. Cumpliéndose la meta programada en un 100%. La cobertura de tratamiento alcanzó el 100% al tratarse la totalidad de las aguas residuales generadas. Se efectuaron análisis del efluente de las plantas de tratamiento de la zona urbana de manera periódica con resultados satisfactorios.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

De acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana aplicada en el mes de septiembre del 2023 por la Unidad de Planeación y Evaluación, el 90% de los usuarios opina que el drenaje conectado a su casa funciona correctamente.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Se cumplieron esencialmente los objetivos del proyecto. Se mantuvieron las vialidades y playas limpias gracias al mantenimiento periódico y oportuno a la infraestructura sanitaria. Se mantuvo un programa permanente de rehabilitación y desazolve a la infraestructura pluvial para mitigar inundaciones tales como canales, bocas de tormenta, rejillas, registros y pozos pluviales. Se brindó mantenimiento periódico y rehabilitación de las Plantas de Tratamientos que así lo requirieron. **Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

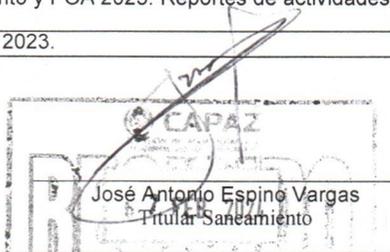
Continuar con los términos ejecutados. Rehabilitar la infraestructura sanitaria de acuerdo a lo programado.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar con los términos ejecutados. Rehabilitar la infraestructura sanitaria de acuerdo a lo programado.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 <p>Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación</p>	 <p>José Antonio Espino Vargas Titular Saneamiento</p>
--	--

14/02/2024  
11:56 am

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes:** El Proyecto denominado **SECTORIZACION** tiene como objetivo: "Aumentar la vida útil de las líneas existentes, disminuyendo fugas y mejorando la distribución de agua mediante el aumento de horas distribución y por consecuencia mejorar el tandeo.

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se presentan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos.	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en la materia en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El cumplimiento de metas es bajo.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El indicador de desempeño *Índice de disminución de fugas ocurridas en la red de colonias o zonas sectorizadas* no obtuvo los resultados esperados ya que los trabajos de la sectorización no se concluyeron en la forma en que se tenía programado, por tal motivo no se pudo medir la disminución de afectaciones por fugas en dichas zonas.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Se tiene una percepción general de satisfacción ciudadana sobre la prestación de los servicios de agua y drenaje en general del 76% de acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana aplicada el mes de septiembre de 2022 por la Unidad de Planeación y Evaluación, la cual es susceptible de mejorarse. El trabajo de sectorización en particular no fue materia de la encuesta.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

El indicador de desempeño del proyecto no obtuvo los resultados esperados ya que los trabajos de la sectorización no se concluyeron en la forma en que se tenía programado, por tal motivo no se pudo medir la disminución de afectaciones por fugas en dichas zonas.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

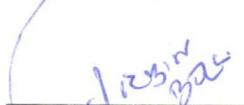
Revisar la factibilidad de continuar con el proyecto.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

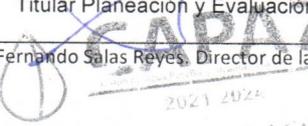
Revisar la factibilidad de continuar con el proyecto.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación	 Jesús Valdovinos Contreras Titular Sectorización
---	---

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ

  
 2021 2024  
**UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACION**

  
 15 FEB 2024  
**RECIBIDO**

## INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES

### Resumen Ejecutivo

#### Índice

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado Agua Suficiente y de Calidad fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de: *"Dotar los servicios de agua potable en la cantidad, calidad y oportunidad requerida, mediante la operación integral del subsistema, incluyendo la operación eficiente de las fuentes de suministro de agua potable y mantenimiento preventivo y correctivo de las líneas de conducción"*.

#### II. Análisis FODA.

##### Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

##### Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en la materia en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

#### III. Resultados.

##### Problemáticas detectadas.

El proyecto cumple esencialmente con los objetivos planteados.

##### Datos estadísticos obtenidos.

En relación al indicador: *Índice de incremento en la producción de agua potable* se tuvo una disminución del 9% debido a los altos grados de sequía que se vivió en el año 2023. Las horas continuas promedio de suministro del vital líquido (Tandeo) se mantuvieron en un promedio de ocho horas. La dotación de agua aunque también disminuyó en relación al año 2022, fue de 262 litros por habitante al día en promedio, cumpliéndose la dotación mínima establecida por la OMS; se abasteció el vital líquido a la ciudadanía de acuerdo a la infraestructura existente. Se brindó el mantenimiento al 100% de los equipos electromecánicos de bombeo de las fuentes de abastecimiento, tanques y rebombes que así lo requirieron. Fueron sustituidos 132 metros lineales de redes de agua obsoleta y ampliados e introducidos 2516 metros lineales, cumpliéndose la meta propuesta de ampliar cuando menos 2000 metros lineales. Se brindó el mantenimiento requerido a la infraestructura hidráulica de la zona urbana.

##### Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.

De acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana aplicada en el mes de septiembre del 2023 por la Unidad de Planeación y Evaluación, el 75% de los usuarios opina que el agua les llega con presión y sin interrupción; mientras que el 76% opina que sus solicitudes y reportes son atendidos de manera eficaz y eficiente

#### IV. Conclusiones y Recomendaciones

##### Conclusiones y recomendaciones generales.

El proyecto cumple esencialmente con los objetivos planteados. No obstante los altos grados de sequía y altas temperaturas que se vivieron en el año 2023 que provocaron la disminución de la extracción del vital líquido en un 9%, el organismo operó el sistema de agua potable con eficiencia y logró suministrar la dotación mínima de agua a la población.

##### Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.

Adquirir los macromedidores del flujo para mejorar la medición del caudal producido y suministrado. Continuar con la operación del Sistema con las mejores prácticas de eficiencia para dotar el vital líquido mínimo de acuerdo a los estándares internacionales a la ciudadanía. Continuar con el mantenimiento electromecánico a las fuentes de abastecimiento. Ampliar la cobertura en su caso de acuerdo a requerimientos. Revisar causas e implementar estrategias junto con la Unidad de Atención a Usuarios para atender los reportes y solicitudes con mayor prontitud para mejorar la satisfacción del usuario en la atención de solicitudes y reportes y así mejorar el porcentaje de satisfacción del usuario.

##### Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.

Adquirir los macromedidores del flujo para mejorar la medición del caudal producido y suministrado. Continuar con la operación del Sistema con las mejores prácticas de eficiencia para dotar el vital líquido mínimo de acuerdo a los estándares internacionales a la ciudadanía. Continuar con el mantenimiento electromecánico a las fuentes de abastecimiento. Ampliar la cobertura en su caso de acuerdo a requerimientos. Revisar causas e implementar estrategias junto con la Unidad de Atención a Usuarios para atender los reportes y solicitudes con mayor prontitud para mejorar la satisfacción del usuario en la atención de solicitudes y reportes y así mejorar el porcentaje de satisfacción del usuario.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Índice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes:** El Proyecto denominado **PROYECTOS DE AGUA y DRENAJE** tiene como objetivo: "Fortalecer el control técnico-administrativo de las obras y proyectos de las obras e infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento del organismo operador".

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con recomendaciones en materia de diseño de proyectos en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El proyecto cumple con los objetivos planteados.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El proyecto cumple los objetivos planteados. El primer indicador de desempeño tiene como finalidad medir la cantidad de proyectos elaborados en relación a los programados. Fueron programados 129 proyectos y se diseñaron 173. Por lo tanto, se incrementó en un 34% la productividad. El segundo indicador de desempeño consistente en el Porcentaje de expedientes técnicos integrados de obras o acciones de introducción, ampliación o sustitución de agua y drenaje superó la meta en un 75%, al haberse programado 20 expedientes y se integraron 35.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población. Sin embargo, la productividad y calidad en el diseño de los proyectos incide entre otros aspectos a la prontitud de concreción de las obras o acciones de agua y drenaje.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Continuar en los términos ejecutados.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

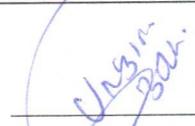
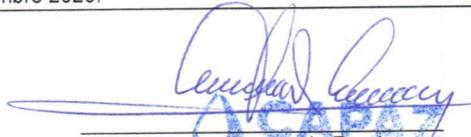
Continuar en los términos ejecutados.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

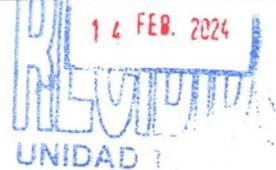
Continuar en los términos ejecutados.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación	 Salvador Mosqueda Ramirez Titular Proyectos de Agua y Drenaje
---	--

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ



**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes:** El Proyecto denominado **SUPERVISION Y VIGILANCIA OBRAS Y ACCIONES** tiene como objetivo: "Supervisar y vigilar la correcta ejecución de los programas, subprogramas, proyectos y acciones para abastecer de agua suficiente y de calidad en la zona urbana de Zihuatanejo así como el buen funcionamiento de los sistemas de agua en comunidades, asegurando el saneamiento de las aguas servidas con pleno respeto al equilibrio ecológico".

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se presentan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en la materia en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El proyecto cumple con los objetivos planteados.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Fueron supervisados la totalidad de las acciones de introducción, ampliación o sustitución de redes hidráulicas y de drenaje, ejecutadas por el organismo como por el gobierno municipal. El primer indicador de desempeño diseñado para este proyecto consistente en el Porcentaje de acciones de supervisión de introducción o ampliación de líneas hidráulicas y sanitarias se cumplió al 100%. Por otra parte, el segundo indicador de desempeño consistente en el Porcentaje de expedientes técnicos con gestión de recursos también obtuvo resultados favorables ya que de los 35 expedientes técnicos fue realizada la gestión de recursos ante las instancias competentes cuando menos el 50% cumpliendo así la meta programada del indicador.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Se tiene una percepción general de satisfacción ciudadana sobre la prestación de los servicios de agua y drenaje del 76% de acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana aplicada el mes de septiembre de 2023 por la Unidad de Planeación y Evaluación, la cual es susceptible de mejorarse. No se mide específicamente el proceso de introducción, sustitución o ampliación de líneas de agua y drenaje sin embargo la percepción de nuevos servicios es bien recibida por los beneficiarios.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Continuar en los términos ejecutados.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Continuar en los términos ejecutados.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar en los términos ejecutados.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

  
 Cuauhtémoc Urbina Bello,  
 Titular Planeación y Evaluación  
 2021-2024

  
 Eduardo Valencia Martínez  
 Subdirector del Área Técnica



**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **MEDICION** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Mantener eficientes los sistemas de medición de los servicios de agua potable que brinda el organismo y así asegurar lecturas de consumo apegadas a la realidad."

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de sistemas de medición del vital líquido.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

Las metas no se cumplieron al 100% como se tenían programadas.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Fueron revisados los micromedidores tanto de usuarios domésticos, comerciales e industriales y cambiados aquellos que así lo requirieron. Se programó la revisión de 1500 medidores. Se realizaron 1134 revisiones. El indicador de desempeño del proyecto consistió en el porcentaje de medidores revisados en comparación con los programados. Se logró el 75.6%

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Fueron revisados los micromedidores tanto de usuarios domésticos, comerciales e industriales y cambiados aquellos que así lo requirieron. Se programó la revisión de 1500 medidores. Se realizaron 1134 revisiones. El indicador de desempeño del proyecto consistió en el porcentaje de medidores revisados en comparación con los programados. Se logró el 75.6%. Se recomienda revisar y reajustar metas en su caso.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

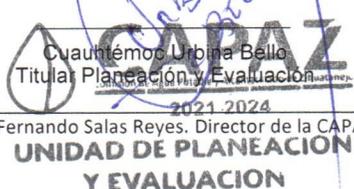
Revisar las causas que impidieron el cumplimiento de metas.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Revisar las causas que impidieron el cumplimiento de metas. Reajustar para el siguiente ejercicio en su caso.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.



c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ

  
 Juan Carlos Montes Cruz  
 Titular Medidores



**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **LIMITACIONES Y SUSPENSIONES** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Coadyuvar con los objetivos de recaudación de la Subdirección de Comercialización mediante la limitación, suspensión, reinstalación de servicios a aquellos usuarios que hayan incurrido en mora de acuerdo a la normatividad aplicable."

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de limitaciones y suspensiones de servicio y cualquier otra estrategia legal para coadyuvar con la disminución de la cartera vencida e incrementar la recaudación.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

Fueron ejecutadas todas y cada una de las actividades programadas dentro del proyecto con la salvedad de que las metas propuestas para cada una de las actividades presentaron una disminución general en relación al ejercicio 2022.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El indicador de desempeño del proyecto consistió en el porcentaje de limitaciones y suspensiones ejecutadas en contra de usuarios morosos, teniendo como meta incrementar un 10% en relación al ejercicio anterior. El resultado obtenido fue de un 26% < . Dichas actividades junto con las reinstalaciones, revisión de tomas no autorizadas, detección de tomas encerradas y notificaciones de adeudo disminuyeron en relación al ejercicio pasado en un 18.90% .

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Fueron ejecutadas todas y cada una de las actividades programadas dentro del proyecto con la salvedad de que las metas propuestas para cada una de ellas no se lograron. No se alcanzó la meta del indicador de desempeño que pretendía incrementar las limitaciones y suspensiones de servicio a usuarios morosos en relación al ejercicio 2022.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Revisar las causas que impidieron el cumplimiento de metas. En su caso, justificar el reajuste de metas para el siguiente ejercicio.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Revisar las causas que impidieron el cumplimiento de metas. En su caso, justificar el reajuste de metas para el siguiente ejercicio.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de actividades y evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 <p>Guantánamo Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación 2021-2024</p>	 <p>Luis Jaime Severiano Salas Titular Limitaciones y Suspensiones</p>
--	--

c.c.p. Lic. Luis Jaime Severiano Salas, Director de la CAPAZ

**UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION**



**14 FEB. 2024**

**REVISIT**  
Unidad de Limit-  
y suspensión de Se

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **INSTALACION DE SERVICIOS** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Coadyuvar con los objetivos de la Subdirección de Comercialización mediante la instalación de tomas, revisión, detección de anomalías, instalación de medidores y cualquier otra que se le indique relacionada con los servicios públicos de agua potable y alcantarillado para la toma de decisiones y solución de problemas."

**II. Análisis FODA.**

Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de instalación de tomas y medidores .	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El proyecto cumple con los objetivos planteados

**Datos estadísticos obtenidos.**

El indicador de desempeño del proyecto mide la eficiencia en la instalación de las nuevas tomas contratadas, obteniendo un resultado favorable del 99.17% ya que de los 728 nuevas tomadas dadas de alta en el Sistema fueron instaladas 722. Agregado a lo anterior, el proyecto realizó actividades a demanda tales como la instalación de medidores en toma directa, cambio de medidores por anomalías y reubicación de tomas; apoyo para reparaciones de pequeñas fugas etc.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

El proyecto tiene una percepción positiva dada la inmediatez con que se están instalando las nuevas tomas, lo que se puede apreciar en la encuesta de percepción sobre los servicios públicos realizada por la Unidad de Planeación y Evaluación en el mes de septiembre del 2023.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Continuar con los términos ejecutados, considerando la revisión de metas en su caso.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Continuar con los términos ejecutados, considerando la revisión de metas en su caso.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar con los términos ejecutados, considerando la revisión de metas en su caso.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes mensuales y evidencias conservados en el área ejecutante.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.


**CAPAZ**  
 Cualitermo Urbana Bella  
 Titular Planeación y Evaluación  
 2021-2024


**CAPAZ**  
 José De Jesús Rosales Soriano  
 Titular Instalación de Servicios Públicos

**UNIDAD DE PLANEACIÓN  
 Y EVALUACIÓN**  
 c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ


**RECIBIDO**  
 15 FEB. 2024  
 UNIDAD DE OPERACIÓN E INSTALACIÓN DE SERVICIO

  <p>Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación <small>Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zimutanejo</small> 2021-2024</p>	 <p>Nadia Jennifer Nava Mercado Titular Fiscalización</p>
---	---

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes. Director de la CAPAZ  
**UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION**

 **CAPAZ**  
COMISION DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIMUTANEJO  
**RECIBIDO**  
14 FEB. 2024  
**INSPECCION Y FISCALIZACION**

## INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES

### Resumen Ejecutivo

#### Índice

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **FISCALIZACIÓN** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de *"Coadyuvar con los objetivos de la Subdirección de Comercialización en la recuperación de ingresos no percibidos de usuarios morosos a fin de hacer sostenible la operación del organismo y asegurando que los usuarios realicen un correcto uso del vital líquido y demás servicios prestados por el organismo."*

#### II. Análisis FODA.

##### Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	
Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).	
Oportunidades	Amenazas
Cumplir con recomendaciones en materia de fiscalización de contribuciones omitidas por los usuarios de conformidad con la normatividad aplicable en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

#### III. Resultados.

##### Problemáticas detectadas.

El proyecto cumple con los objetivos planteados.

##### Datos estadísticos obtenidos.

El proyecto cumple los objetivos planteados; ya que el primer indicador de desempeño tiene como finalidad medir la recuperación de la cartera vencida, teniendo como meta recuperar cuando menos el 10% . De los resultados se observa que de los deudores tipo doméstico popular y doméstico medio, entre un rango de 13 a 60 meses, fue recuperado el 43.47% mientras que del universo de todos los servicios (comercial, industrial, domésticos popular, doméstico medio y doméstico residencial) se tuvo una recuperación del 11.05% general. Por otra parte, el segundo indicador del proyecto se fijó como meta incrementar el número de inspecciones o visitas domiciliarias para verificar posibles conductas sancionables por parte de los usuarios. Logrando incrementar el número de inspecciones en un 13.37% en relación al ejercicio anterior.

##### Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población. Sin embargo incide de manera indirecta ya que al haber más recaudación se incrementa la cantidad de los servicios brindados y se cumple con los objetivos estratégicos como la ampliación de líneas de agua y drenaje.

#### IV. Conclusiones y Recomendaciones

##### Conclusiones y recomendaciones generales.

El proyecto cumple los objetivos planteados. Se recuperó el porcentaje mínimo de la cartera vencida que se planteó al inicio del ejercicio. Es susceptible de mejorarse continuando con la implementación de medidas de fiscalización que le permite la normatividad fiscal aplicable para determinar metas más altas de recuperación de la cartera vencida.

##### Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.

Continuar con la implementación de medidas de fiscalización que le permita la normatividad fiscal aplicable para determinar metas más altas de recuperación de la cartera vencida.

##### Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.

Continuar con la implementación de medidas de fiscalización que le permita la normatividad fiscal aplicable para determinar metas más altas de recuperación de la cartera vencida.

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Reportes de Cartera Vencida. Reportes mensuales y evidencias del área ejecutante. Reportes de Ingresos.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **RECAUDACION EFICIENTE** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Asegurar una óptima atención a la ciudadanía y recaudación de ingresos por los servicios que brinda el organismo a fin de hacer sostenible la operación del organismo para mantener y ampliar la cobertura de los mismos en cantidad y calidad."

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de recaudación.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El proyecto cumple con los objetivos planteados.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El proyecto cumple con los objetivos planteados al rebasar la meta programada de recaudación en un 10%, gracias a la intensificación de las acciones implementadas tales como las invitaciones de pago y demás gestiones extrajudiciales a usuarios con adeudo y en casos extraordinarios las limitaciones y suspensiones de servicios. Por otra parte, se implementaron estrategias para fomentar la cultura del pago oportuno, tales como la rifa anual de electrodomésticos que año tras año se efectúa a favor de los usuarios cumplidos. Todo ello redundó en un incremento de la recaudación.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población. Sin embargo incide de manera indirecta ya que al haber más recaudación se incrementa la cantidad de los servicios brindados y se cumple con los objetivos estratégicos como la ampliación de líneas de agua y drenaje.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Continuar con los términos ejecutados siguiendo la normatividad legal aplicable.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

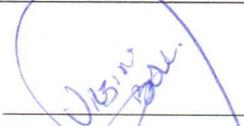
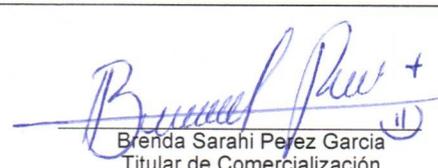
Continuar con los términos ejecutados siguiendo la normatividad legal aplicable

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar con los términos ejecutados siguiendo la normatividad legal aplicable

**Referencias:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. POA. Reportes de Ingresos.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación	 Brenda Sarahi Perez Garcia Titular de Comercialización
---	---

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **REGISTROS CONTABLES Y FINANCIEROS** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Registrar y controlar sistemáticamente las operaciones contables y financieras del organismo para la correcta toma de decisiones y rendición de cuentas."

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos.	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de administración de recursos en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

No se detectan.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El proyecto cumple los objetivos planteados; Se efectuó de manera diaria el registro de pólizas contables. Se envió la información financiera para su publicación tanto en el portal oficial como en las plataformas correspondientes de acuerdo a la normatividad contable, fiscal y legal. Se enviaron los informes y reportes solicitados por las autoridades competentes. Se obtuvieron resultados favorables en el indicador de desempeño relacionado con el porcentaje de cumplimiento en la rendición de cuentas al presentar en tiempo y forma la cuenta pública del ejercicio 2022 e Informe Semestral 2023.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población. No obstante incide de manera indirecta al presentar una rendición de cuentas clara y transparente respecto del ejercicio de los recursos públicos.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Continuar con la ejecución del proyecto siguiendo la normatividad contable, fiscal y legal aplicable.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Continuar con la ejecución del proyecto siguiendo la normatividad contable, fiscal y legal aplicable.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar con la ejecución del proyecto siguiendo la normatividad contable, fiscal y legal aplicable.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 <p>Guanténoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación 2021-2024</p>	 <p>Maria Guadalupe Ruiz Cruz Titular Contabilidad 2021-2024</p>
---	--

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ

**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACION**

**CONTABILIDAD GENERAL**  
2021-2024



Cuahtémoc Urbina Belle  
Titular Planeación y Evaluación  
2021-2024

c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ

UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL  
MUNICIPIO DE AZUETA GUERRERO  
2021 - 2024



RECURSOS HUMANOS

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Índice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **CONTROL Y PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Asegurar un óptimo sistema de administración y desarrollo del elemento humano a fin de lograr su excelente desempeño y en consecuencia el cumplimiento de los objetivos y metas del organismo en beneficio de la ciudadanía. Profesionalizar a los servidores públicos en las áreas de su competencia y humanísticas para brindar servicios a la ciudadanía con la calidad y calidez debida."

**II. Análisis FODA.**

Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de administración y profesionalización del recurso humano.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

No se detectaron.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Se cumplió con el objetivo general del proyecto al cubrir puntualmente todas las prestaciones que por ley deben otorgarse a los servidores públicos que participan en cada uno de los proyectos y conforman la plantilla del organismo. Se obtuvo un indicador de desempeño de profesionalización del personal favorable al 100% ya que se alcanzó la meta de capacitaciones programada al inicio del ejercicio.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población, más sí incide de manera indirecta en virtud de que un perfil adecuado aunado a la profesionalización del personal son factores que elevan la calidad de la atención. De acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana aplicada por la Unidad de Planeación y Evaluación en el mes de septiembre, se obtuvo un porcentaje de satisfacción con la calidad de la atención recibida en las instalaciones del organismo del 80%, lo que es aceptable y susceptible a mejorarse.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

El indicador de desempeño de profesionalización del personal se cumplió al 100% al capacitar al personal en diversos temas tanto humanísticos como técnicos tal como se tenía programado. Como recomendación general se sugiere fortalecer la profesionalización del personal que atiende al usuario en las instalaciones para elevar el porcentaje de satisfacción en la calidad de la atención.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Fortalecer la profesionalización del personal que atiende al usuario en las instalaciones para elevar el porcentaje de satisfacción en la calidad de la atención. Implementar diversas estrategias para mejorar la atención.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Fortalecer la profesionalización del personal que atiende al usuario en las instalaciones para elevar el porcentaje de satisfacción en la calidad de la atención. Implementar diversas estrategias para mejorar la atención.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **MATERIALES Y SUMINISTROS PROVEIDOS** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Abastecer de manera eficiente, oportuna y continua los bienes e insumos requeridos para la operación del organismo con apego en la legislación vigente así como realizar las adquisiciones de materiales, insumos y servicios que requieran las unidades y áreas de la CAPAZ, con las mejores condiciones de calidad, oportunidad y precio, observando la normatividad aplicable, así como los manuales de procedimientos de su unidad."

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de adquisición de materiales y suministros.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

No se detectan.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El proyecto cumple con su objetivo general de adquirir y abastecer de manera eficiente, oportuna y continua los bienes e insumos requeridos para la operación de cada uno de los proyectos que integran el programa de agua del ejercicio con las mejores condiciones de calidad, oportunidad y precio, observando la normatividad aplicable.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un proyecto de gestión no tiene impacto directo a la población; sin embargo de su eficaz ejecución depend el cumplimiento de los objetivos generales del Programa de Agua del ejercicio.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Realizar las adquisiciones de acuerdo al Programa Anual de Adquisiciones y normatividad aplicable.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Realizar las adquisiciones de acuerdo al Programa Anual de Adquisiciones y normatividad aplicable

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Realizar las adquisiciones de acuerdo al Programa Anual de Adquisiciones y normatividad aplicable

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

  
 Cuauhtémoc Urbina Bello  
 Titular Planeación y Evaluación  
 2021-2024  
**UNIDAD DE PLANEACIÓN  
Y EVALUACION**

  
 Raquel Celeste Gómez Ibarra  
 Titular Materiales y Suministros  
**RECURSOS  
MATERIALES**

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **PARQUE VEHICULAR EN BUENAS CONDICIONES** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos oficiales para que estén en buenas condiciones para la prestación de los servicios del organismo."

**II. Análisis FODA.**

Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	En el diseño del proyecto no se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).

Oportunidades	Amenazas
Que se atienda cualquier recomendación para el buen uso y conservación del parque vehicular en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

Dar mayor publicidad a los usuarios del parque vehicular los criterios y recomendaciones generales sobre el uso y conservación de los vehículos.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Se actualizó el inventario del parque vehicular. Se cuenta con cada uno de los resguardos correspondientes. Fue realizado el mantenimiento preventivo y correctivo a cada uno de los vehículos, Se obtuvo resultado favorable en el indicador de desempeño al dar mantenimiento al 100% de los vehículos que así lo requirieron.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población. Sin embargo de manera indirecta incide en la percepción general de la ciudadanía sobre cómo el organismo brinda los servicios y de acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana realizada en el mes de septiembre más del 80% de los encuestados se encuentra satisfecho.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

El proyecto cumplió con su objetivo al encargarse del mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad del parque vehicular; se recomienda emitir y notificar a los resguardatarios de los vehículos los criterios y recomendaciones generales sobre el uso y conservación de los vehículos con la finalidad de incidir en la disminución de costos administrativos y en posibles sanciones administrativas por el mal uso de los mismos.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

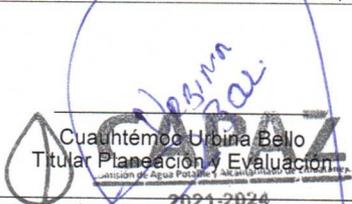
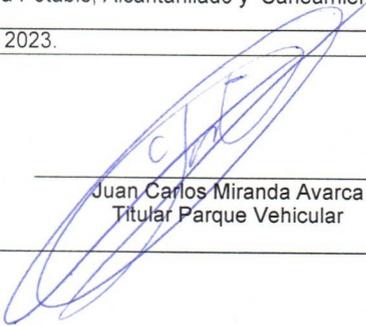
El proyecto cumplió con su objetivo al encargarse del mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad del parque vehicular; se recomienda emitir y notificar a los resguardatarios de los vehículos los criterios y recomendaciones generales sobre el uso y conservación de los vehículos con la finalidad de incidir en la disminución de costos administrativos y en posibles sanciones administrativas por el mal uso de los mismos

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

El proyecto cumplió con su objetivo al encargarse del mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad del parque vehicular; se recomienda emitir y notificar a los resguardatarios de los vehículos los criterios y recomendaciones generales sobre el uso y conservación de los vehículos con la finalidad de incidir en la disminución de costos administrativos y en posibles sanciones administrativas por el mal uso de los mismos.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 <p>Quantémoo Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación</p>	 <p>Juan Carlos Miranda Avarca Titular Parque Vehicular</p>
---	---

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **INSTALACIONES CON BUENA IMAGEN** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de " *Proporcionar los servicios generales que requiera el organismo para el desempeño de sus actividades, manteniendo las instalaciones ordenadas, limpias, funcionales y con buena imagen..*".

**II. Análisis FODA.**

Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detecta ninguna en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).

Oportunidades	Amenazas
Atender a recomendaciones sobre mejores prácticas en la atención al usuario.	Que alguna eventualidad climática impida proporcionar la atención a trámites y servicios.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

No se detectan

**Datos estadísticos obtenidos.**

Se cumplió el indicador de desempeño al 100% al rehabilitarse la infraestructura que se tenía programada.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Se cumplió con el objetivo del proyecto al rehabilitar la infraestructura hidráulica y sanitaria que así lo requirió.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

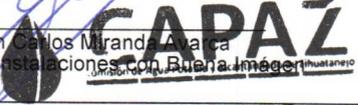
Continua en los términos ejecutados.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continua en los términos ejecutados.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias resguardadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 <p>Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación</p>	 <p>Juan Carlos Miranda Araica Encargado Instalaciones con Buena Imagen</p>
--	---

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **REDES Y EQUIPO EFICIENTE** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Brindar el soporte técnico preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y su programación (software y hardware) asignados las unidades y áreas con el objeto de facilitar el desempeño de sus actividades."

**II. Análisis FODA.**

Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de administración de recursos en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

Problemáticas detectadas.

Se requiere un mayor número de evidencias fotográficas y hojas de trabajo del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El resultado del indicador de desempeño es del 100% ; es decir se dio mantenimiento a la totalidad de equipos y dispositivos electrónicos requeridos en los proyectos para el buen desempeño de las actividades administrativas, de archivo y de gestion.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Se propone conservar en el área ejecutante del proyecto evidencias fotográficas y hojas de trabajo del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

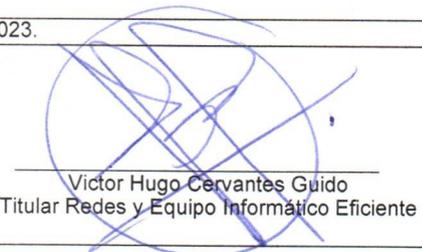
Se propone conservar en el área ejecutante del proyecto evidencias fotográficas y hojas de trabajo del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Se propone conservar en el área ejecutante de ' proyecto evidencias fotográficas y hojas de trabajo del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento 2023. Saneamiento y POA 2023.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 <p>Comité de Agua Potable y Alcantarillado y Saneamiento                  Cuauhtémoc Urbina Belló                  Titular Planeación y Evaluación                  2021-2024</p>	 <p>Victor Hugo Cervantes Guido                  Titular Redes y Equipo Informático Eficiente</p>
---	---

**UNIDAD DE PLANEACIÓN  
Y EVALUACIÓN**

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Índice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **ADMINISTRACION EFICIENTE** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y metas de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo a través de la incorporación del elemento humano con las actitudes y aptitudes requeridas, así como el suministro de los recursos materiales en la cantidad y calidad necesarias y la prestación de los servicios generales a todas las unidades del mismo".

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles. Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo. Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos.	No se detectan.

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de administración de recursos en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

No se detectaron.

**Datos estadísticos obtenidos.**

El proyecto cumple los objetivos planteados: la administración de recursos se efectuó de una manera responsable aplicando el presupuesto basado en resultados. El resultado del indicador de desempeño fue favorable al tener un porcentaje de: \_\_\_ eficiencia presupuestaria. En el tema de rendición de cuentas se presentó en tiempo y forma la cuenta pública del ejercicio 2022 e Informe Semestral 2023. Se atendió la auditoría financiera del ejercicio 2022. En coordinación con los ejecutante del proyecto de Registros Contables y Financieros se envió la información financiera para su publicación tanto en el portal oficial como en las plataformas correspondientes de acuerdo a la normatividad contable, fiscal y legal. Se enviaron los informes y reportes solicitados por las autoridades competentes.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población sin embargo de manera indirecta si lo tiene ya que de la buena administración y equilibrio financiero depende el cumplimiento de los objetivos de cada proyecto que integra el Programa de Agua del ejercicio.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Continuar con la ejecución del proyecto siguiendo la normatividad contable, fiscal y legal aplicable

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

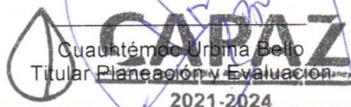
Continuar con la ejecución del proyecto siguiendo la normatividad contable, fiscal y legal aplicable

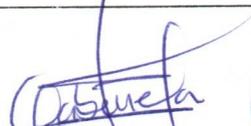
**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar con la ejecución del proyecto siguiendo la normatividad contable, fiscal y legal aplicable

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

  
 Guadalupe Urbina Bello  
 Titular Planeación y Evaluación  
 2021-2024

  
 Gabriela Tapia Castro  
 Subdirectora Administrativa

**UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION**

  
 14 FEB. 2024  
**RECIBIDO**  
 SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA  
 2021-2024

  <p>Cuautémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación 2021-2024</p>	 <hr/> <p>Ricardo Mata Espino Titular Gestión Documental</p>
--	---

**UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION**  
c.c.p. Lic. Luis Fernando Sales Reyes, Director de la CAPAZ

<b>INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES</b>	
<b>Resumen Ejecutivo</b>	
<b>Indice</b>	
<p><b>Introducción:</b> El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).</p>	
<p><b>I. Antecedentes:</b> El Proyecto denominado <b>GESTION DOCUMENTAL</b> fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Coordinar el sistema de gestión documental de archivos del organismo de acuerdo a la normatividad aplicable".</p>	
<b>II. Análisis FODA.</b>	
Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	
<b>Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Cumplir con las mejores prácticas en materia de gestion archivística.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.
<b>III. Resultados.</b>	
<b>Problemáticas detectadas.</b>	
Delimitar el espacio definitivo del Área de Archivos y archivo físico.	
<b>Datos estadísticos obtenidos.</b>	
El indicador de desempeño diseñado para este programa obtuvo un alcance del 100%; en virtud de que se realizaron las siguientes acciones programadas y cumplidas: 1.- Se conformó el grupo interdisciplinario de gestion documental. 2.- Fueron elaborados y publicados en el apartado de Transparencia de la página oficial los siguientes instrumentos de control archivístico: a).- Programa Anual en materia archivística. b).- Guía Simple de Archivos; c).- Catálogo de Disposición Documental; d).- Cuadro de Clasificación Archivística; e).- Inventarios documentales. e Índice de expedientes clasificados como reservados.	
<b>Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.</b>	
Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población sin embargo de manera indirecta incide en el cumplimiento de la obligación constitucional que tiene toda autoridad de documentar todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones, lo que garantiza el derecho ciudadano a saber y acceder a documentos públicos de su interés.	
<b>IV. Conclusiones y Recomendaciones</b>	
<b>Conclusiones y recomendaciones generales.</b>	
El proyecto cumplió con su objetivo general obteniendo un indicador de desempeño favorable al obtener el 100% de la meta del indicador que consistió en elaborar y hacer públicos los instrumentos de control y consulta que impone la Ley General de Archivos y demás normatividad aplicable.	
<b>Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.</b>	
Delimitar el espacio definitivo del Área de Archivos y archivo físico.	
<b>Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.</b>	
Delimitar el espacio definitivo del Área de Archivos y archivo físico.	
<p><b>Referencias:</b> Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.</p>	
<p><b>Anexos:</b> Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.</p>	



RECORDED  
FEB 2014  
CAPAS

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **INFORMACION PUBLICA Y ACCESIBLE** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Garantizar el acceso de toda persona a la información pública de forma pronta y expedita, aplicando los principios de máxima publicidad, disponibilidad, gratuidad, protegiendo los datos personales conforme a la normatividad aplicable."

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de transparencia y acceso a la información pública.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

Problemáticas detectadas.

No se advierten.

**Datos estadísticos obtenidos.**

La información pública de carácter obligatorio a que se refiere el artículo 81 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero número 207 se encuentra debidamente publicada tanto en la página oficial del organismo como en la plataforma nacional de transparencia con sus actualizaciones trimestrales y/o anuales según corresponda, por lo que el indicador de desempeño propuesto para medir dicho proyecto tiene un alcance del 100%.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

De la encuesta de percepción ciudadana se advierte una pregunta relacionada con el conocimiento que tiene la ciudadanía sobre la existencia de la página oficial del organismo. De cuyos resultados se obtiene que solo un 20% la conoce, por lo que es importante coordinarse con el responsable para implementar estrategias de difusión y particularmente el apartado de transparencia y acceso a la información pública.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

Conclusiones y recomendaciones generales.

Coordinarse con el área responsable para difundir de manera más eficaz a la ciudadanía la existencia de la página oficial del organismo y su contenido en materia de transparencia y acceso a la información pública.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

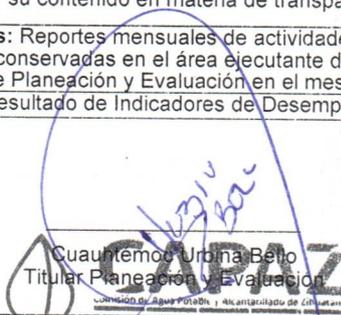
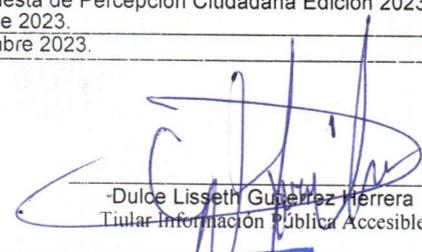
Coordinarse con el área responsable para difundir de manera más eficaz a la ciudadanía la existencia de la página oficial del organismo y su contenido en materia de transparencia y acceso a la información pública.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Coordinarse con el área responsable para difundir de manera más eficaz a la ciudadanía la existencia de la página oficial del organismo y su contenido en materia de transparencia y acceso a la información pública.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto. Encuesta de Percepción Ciudadana Edición 2023 aplicada por la Unidad de Planeación y Evaluación en el mes de septiembre de 2023.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

 Cuauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación <small>Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Ciudadem</small> 2021-2024	 -Dulce Lisseth Guzmán Herrera Titular Información Pública Accesible
--	--

**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN**  
 c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes, Director de la CAPAZ



**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguientes tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **DEFENSA JURÍDICA** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Defender al organismo operador CAPAZ con profesionalismo, eficacia y eficiencia en toda la controversia judicial, administrativa o de cualquier otra naturaleza en la que se requiera su intervención"

**II. Análisis FODA.**

Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	o Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Cumplir con cualquier recomendación que se realice en materia de defensa y asesoría jurídica.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

No se detectan.

**Datos estadísticos obtenidos.**

1.- Fueron atendidos en tiempo y forma las controversias de carácter administrativo y fiscal, juicios civiles, penales, laborales, juicios de amparo etcétera. 2.- Se apoyó en la integración de los Comités de acuerdo a la normatividad aplicable. 3.- Se desahogaron los informes de personas requeridos por las autoridades civiles y militares. 4.- Se realizaron las certificaciones de documentos requeridas. 5.- Se realizaron los finiquitos y liquidaciones que fueron necesarias y se dio por terminado juicios laborales y de otra índole. 6.- Se apoyó a la Dirección en las sesiones de Consejo que debieron celebrarse, sin embargo disminuyó el indicador de desempeño.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Se cumplió con los objetivos del proyecto.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Continuar en los términos ejecutados.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Continuar en los términos ejecutados.

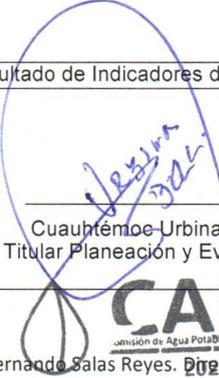
**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

  
 Cuauhtémoc Urbina Bello  
 Titular Planeación y Evaluación  
 UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACION

  
 Fredd Hernandez Rosas  
 Titular Defensa Jurídica  
  
 UNIDAD JURÍDICA

Anexos: Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

  
\_\_\_\_\_  
Cuauhtémoc Urbina Bello  
Titular Planeación y Evaluación

  
\_\_\_\_\_  
Sandra Quintero Sotelo  
Titular Cultura y Comunicación Social del Agua

  
c.c.p. Lic. Luis Fernando Salas Reyes. ~~Director de~~ la CAPAZ

**UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION**

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Índice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **Cultura y Comunicación Social del Agua** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de *"Transmitir conocimientos a la población sobre el buen uso y cuidado del agua que promueva el cambio de hábitos y costumbres fomentando la sustentabilidad y sostenibilidad de los servicios de agua, potable, alcantarillado y saneamiento y difundir de manera precisa y oportuna a la ciudadanía las acciones, obras, políticas e información general relacionadas con dichos servicios"*.

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	El diseño del proyecto puede requerir mayor personal para ejecutarlo.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos.	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Atender a recomendaciones generales de organismos externos en materia de cultura y comunicación ambiental en su caso.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos. Que un porcentaje de la población no utilice los medios de difusión electrónicos para enterarse de las acciones y de temas de cultura ambiental.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

El diseño del proyecto puede requerir mayor personal para ejecutarlo.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Con la totalidad de actividades realizadas dentro del programa se logró transmitir conocimientos a la población sobre el buen uso y cuidado del agua. Fueron visitadas 56 escuelas (3999 beneficiarios) en donde se impartieron pláticas y se realizaron actividades de concientización a los estudiantes; se realizaron 4 pláticas empresariales (187 beneficiarios); 28 visitas guiadas a la infraestructura hidráulica y sanitaria (563 beneficiarios); dos eventos culturales (1200 beneficiarios) y una plática comunitaria (35 beneficiarios). Se publicaron más de 280 mensajes de concientización en todo el ejercicio en la página oficial y página de facebook teniendo un alcance promedio de 49,857 personas. Todo ello redundó en la transmisión de conocimientos a un promedio de 55,841 personas, es decir se obtuvo un alcance indirecto del 44% de la población total del Municipio, por lo que el resultado del indicador de desempeño resultó favorable, ya que rebasó la meta propuesta que era de transmitir conocimientos en el tema a cuando menos al treinta por ciento de la población. Por otra parte en el tema de difusión de acciones fueron publicadas diariamente tanto en la página oficial como en la página de facebook, toda acción y asunto de interés para los usuarios y ciudadanía en general relacionadas con el abastecimiento del vital líquido y demás servicios.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

De acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana realizada en el mes de septiembre un 50% de los encuestados manifestaron no utilizar la página oficial por no conocerla; sin embargo la de facebook fue la más utilizada, de donde se obtuvo la mayor difusión.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Realizar reajuste en las metas y actividades particularmente en las de tipo presencial en comunidades, y/o integrar mayor número de personas para lograr el cumplimiento de la totalidad de metas programadas. Utilizar estrategias que motiven al uso de la página oficial del organismo.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Realizar reajuste en las metas y actividades particularmente en las de tipo presencial en comunidades, y/o integrar mayor número de personas para lograr el cumplimiento de la totalidad de metas programadas. Utilizar estrategias que motiven al uso de la página oficial del organismo.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Realizar reajuste en las metas y actividades particularmente en las de tipo presencial en comunidades, y/o integrar mayor número de personas para lograr el cumplimiento de la totalidad de metas programadas. Utilizar estrategias que motiven al uso de la página oficial del organismo.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto. Encuesta de Percepción Ciudadana Edición 2023 aplicada por la Unidad de Planeación y Evaluación en el mes de septiembre de 2023.

<p><i>Urbina Bello</i> Cauhtémoc Urbina Bello Titular Planeación y Evaluación</p>  <p>2021-2024</p>	<p><i>Maria Esmeralda Pérez</i> Maria Esmeralda Pérez Zarate Titular Atención de Calidad</p>
--	--

c.c.p. Lic. Luis Fernando Rojas Reyes, Director de la CAPAZ  
**UNIDAD DE PLANEACION  
Y EVALUACION**

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes:** El Proyecto denominado **ATENCIÓN DE CALIDAD** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "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."

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
El proyecto tiene impacto directo en la población.	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Atender recomendaciones sobre mejores prácticas en la atención al usuario.	Que alguna eventualidad climática impida proporcionar la atención a trámites y servicios.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

Disminución de la prontitud en la atención a reportes y anomalías. De acuerdo a la encuesta de percepción ciudadana realizada en el mes de septiembre de 2023 por la Unidad de Planeación y Evaluación, el 25% de los encuestados afirmó que se debe mejorar la atención en fugas y solicitudes. Revisar la operatividad en el tema.

**Datos estadísticos obtenidos.**

Se ha renovado y modernizado las oficinas de atención al usuario para que realice sus trámites y servicios de una manera más cómoda y ágil. Se atiende a una gran cantidad de usuarios de manera presencial a través del teléfono y redes sociales y se reciben reportes de anomalías en el servicio dándoles el seguimiento que corresponde; sin embargo, de conformidad con la encuesta de calidad respecto a la atención al usuario en los trámites y servicios aplicada durante el ejercicio, la satisfacción del usuario disminuyó en un 10% en relación al ejercicio 2022, lo que pone al proyecto en alerta dado que todas las actividades programadas van encaminadas a lograr un porcentaje de satisfacción mayor a 90%.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

La percepción ciudadana de atención al cliente resultado de la encuesta de calidad en el servicio aplicada durante el ejercicio disminuyó en un 10% en relación al ejercicio 2022.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Se cumplen en parte los objetivos del proyecto. Se puede mejorar la agilidad en la atención al usuario.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Mejorar las estrategias de atención al usuario. Mejorar la coordinación con los responsables de los proyectos involucrados en la atención de reportes y anomalías.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Mejorar las estrategias de atención al cliente en base a los hallazgos de la encuesta de calidad en el servicio aplicada durante el ejercicio

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **Dirección y Coordinación de Acciones** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de "Coordinar y dirigir los programas, proyectos y acciones del organismo para dotar a la población de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento con la suficiencia y calidad requeridas y control interno".

**II. Análisis FODA.**

Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).

Oportunidades	Amenazas
No se detectan.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

Problemáticas detectadas.

No se detectan.

**Datos estadísticos obtenidos.**

La Dirección y Coordinación de acciones fue realizada por el titular del organismo de conformidad con el Programa de Agua autorizado en tiempo y forma para el ejercicio así como en base a los presupuestos de ingresos y egresos, Presupuesto Basado en Resultados y Programa Operativo Anual; sometió a consideración todos y cada uno de los instrumentos de planeación estratégica cumpliendo con los **dos** informes de gestión que le marca la normativa. Presentó en el mes de febrero el Informe de Gestión correspondiente al ejercicio 2022 y en agosto, el informe financiero semestral del ejercicio 2023. Cumplimiento así con el 100% del indicador de desempeño planteado al inicio del ejercicio relacionado con los informes de gestión. Celebró cuatro sesiones de Consejo de conformidad con la normatividad aplicable y presentó las modificaciones a los presupuestos de ingresos y egresos, así como al POA y PbR.

**Percepción de la población objetivo sobre el impacto de los proyectos o subprogramas.**

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población sin embargo de manera indirecta incidió para el cumplimiento de los objetivos de cada proyecto que integra el Programa de Agua del ejercicio.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

El proyecto cumplió con sus objetivos.

**Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.**

Coordinar junto con la Unidad de Planeación y Evaluación las reuniones de seguimiento con los ejecutantes de cada uno de los proyectos para realizar los ajustes correspondientes en su caso y así asegurar los mejores resultados.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Coordinar junto con la Unidad de Planeación y Evaluación las reuniones de seguimiento con los ejecutantes de cada uno de los proyectos para realizar los ajustes correspondientes en su caso y así asegurar los mejores resultados.

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

<p align="center">                   Cuauhtémoc Urbina Belle                  Titular Planeación y Evaluación                    UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACION             </p>	<p align="center">                   H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL                  MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO                  DE AZHETA GUERRERO                  Luis Fernando Salas Reyes                  Director                  2021 2024                    Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo             </p>
---	---

**INFORME DE RESULTADO DE LAS EVALUACIONES**

**Resumen Ejecutivo**

**Indice**

**Introducción:** El informe de resultados de evaluación de cada uno de los proyectos que integran el Programa de Agua Potable correspondiente al ejercicio 2023, como el presente, se realiza para dar cumplimiento a los objetivos del Programa Anual de Evaluación aprobado para el ejercicio 2023 consistentes en institucionalizar la evaluación periódica y metodológica en base a los estándares recomendados por la normatividad aplicable, dando seguimiento a los resultados y recomendaciones de la evaluación para implementar una mejora continua y que dichos resultados sean elemento fundamental para la toma de decisiones e integración de los instrumentos de planeación del ejercicio siguiente tales como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).

**I. Antecedentes;** El Proyecto denominado **Control Interno** fue diseñado dentro del Programa de Agua Potable 2023 con el objetivo de: *"Vigilar que se cumplan las disposiciones normativas en materia de administración y destino de recursos públicos, rendición de cuentas y control interno"*.

**II. Análisis FODA.**

**Ambiente Interno (Fortalezas y debilidades).**

Fortalezas	Debilidades
El Proyecto está diseñado con objetivos claros y medibles.	No se detectan en el diseño del proyecto.
Está contemplado dentro del Programa de Agua Potable 2023 y alineado al Plan Municipal de Desarrollo.	
Los ejecutantes se encuentran capacitados adecuadamente para el cumplimiento de objetivos	

**Ambiente Externo (Oportunidades y Amenazas).**

Oportunidades	Amenazas
Resguardar todas y cada una de las acciones de control aplicadas de conformidad con la Matriz de Identificación de Riesgos.	Que alguna contingencia ambiental impida el cumplimiento de los objetivos.

**III. Resultados.**

**Problemáticas detectadas.**

Insuficiencia de personal para la ejecución del Proyecto.

**Datos estadísticos obtenidos.**

1.- Fueron revisados y autorizados el informe financiero y cuenta pública 2022. 2.- Supervisó que la contratación de personal se realizara conforme al perfil de puestos requerido. 3.- Supervisó la correcta integración del inventario de bienes muebles e inmuebles. 4.- Igualmente fueron revisadas las declaraciones patrimoniales y de conflicto de interés de la totalidad de servidores públicos del organismo; 5.- Efectuó recomendaciones relacionadas con el control interno. Todo ello dando seguimiento a **la Matriz de Riesgos**.

Al tratarse de un Proyecto de Gestión, no tiene un impacto o beneficio directo sobre la población sin embargo el proyecto de la Contraloría Interna está diseñado como parte de la transparencia en el manejo de recursos públicos.

**IV. Conclusiones y Recomendaciones**

**Conclusiones y recomendaciones generales.**

Se cumplieron esencialmente los objetivos de la Auditoría quien revisó que se observaran las disposiciones normativas en materia de administración y destino de recursos públicos, rendición de cuentas y control interno. Hallazgos y oportunidades de fortalecimiento.

Resguardar las evidencias de seguimiento a la Matriz de Riesgos. En su caso se recomienda revisar si el personal asignado al proyecto es suficiente para la ejecución de las tareas.

**Propuesta de acciones a considerarse como acciones susceptibles de mejora.**

Resguardar las evidencias de seguimiento a la Matriz de Riesgos. En su caso se recomienda revisar si el personal asignado al proyecto es suficiente para la ejecución de las tareas

**Referencias:** Reportes mensuales de actividades. Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y POA 2023. Evidencias conservadas en el área ejecutante del proyecto.

**Anexos:** Resultado de Indicadores de Desempeño enero-diciembre 2023.

