

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Cuenta Pública

Enero - Diciembre

Ejercicio Fiscal 2024

4.7.7. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de los programas que se hayan ejecutado en el ejercicio fiscal que se informa.

Matriz de Indicadores 2024

Nombre del Programa: "Agua Suficiente y de Calidad 2024"

Origen de los Recursos: Ingresos Propios (Gasto Corriente).

Finalidad: Desarrollo Social. **Función:** Vivienda y Servicios a la Comunidad. **Subfunción:** Abastecimiento de Agua Potable.

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

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Eje 2: Política Social. Estrategias: Desarrollo Sostenible. Desarrollo Urbano y Vivienda

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027.

Eje 2: Desarrollo Económico Sostenible.

Objetivo General: 2.3: Impulsar que las familias tengan acceso a los servicios básicos de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento; en cantidad, calidad y disponibilidad.

Estrategias:

2.13.1 Implementar un programa para el bienestar y desarrollo sostenible, brindando acceso a los servicios básicos.

2.42.1 Mejorar la cultura y educación ambiental en el estado de Guerrero.

EJE TRANSVERSAL: INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN

Objetivo A: Contribuir al buen desempeño de la administración pública mediante la promoción de una cultura de integridad pública.

Estrategias:

A.1.1. Impulsar que las y los servidores públicos realicen sus actividades en apego a los valores y principios establecidos en el código de ética y conducta.

A.3.1 Fortalecer y mejorar los mecanismos de rendición de cuentas y de combate a la corrupción.

A.3.2 Impulsar una cultura de rendición de cuentas.

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2019-2024.

Eje Estratégico: 2. Desarrollo: Servicios Públicos y Obra Pública como generadores de bienestar.

Objetivo General: Promover un mayor y mejor desarrollo en el territorio a través de una nueva infraestructura, con obras que mejoren el entorno y propicien mayor bienestar a las familias de Zihuatanejo. Así como también dotar de servicios públicos, eficientes que logren mejorar la calidad de vida de las familias.

Programa Prioritario: Infraestructura Hidráulica

Objetivo Específico: Contar con nueva infraestructura para tener una mejor distribución del agua potable en el municipio.

Estrategia: Rehabilitar y construir la infraestructura hidráulica identificando las zonas prioritarias de atención en el municipio.

Líneas de acción: Mantenimiento constante de la infraestructura hidráulica.

Programa Prioritario: Servicios Públicos Eficientes

Objetivo Específico: Dotar de servicios básicos eficientes a la población para mejorar la calidad de vida.

Estrategia: Seguir equipando a las áreas operativas para que puedan desempeñar mejor su trabajo.

Líneas de acción: Mejorar la cobertura y eficiencia en la distribución de agua potable.

Eje Estratégico: 3 SUSTENTABILIDAD: Ciudad sostenible y Amable con el Medio Ambiente).

Objetivo General: Garantizar el desarrollo sustentable a través del cuidado y uso razonable de los recursos naturales disponibles en nuestro territorio, mediante la integración de la ciudadanía con campañas de participación a favor del medio ambiente y promoviendo un entorno libre de contaminación. con ello lograr tener un ambiente sostenible para las siguientes generaciones y en el presente mejorar la calidad de vida de los zihuatanejos.

Programa Prioritario: Cultura Ambiental. **Objetivo Específico:** Fomentar en la ciudadanía el cuidado de nuestro medio ambiente que permita la reducción de la contaminación. **Estrategia:** Seguimiento a los programas escolares e iniciativas ciudadanas para mejorar la cultura ambiental.

Líneas de acción:

1.1 Impulsar campañas de concientización y difusión sobre el cuidado del medio ambiente.

1.2 Nombramientos y seguimiento a los programas de Agentes de Cambio y Guardianes del Agua.

1.3 Campañas de concientización sobre el uso racional del agua.

Líneas de acción:

7.1 Supervisión y control de los mecanismos para el tratamiento de aguas residuales.

7.2 Mejoramiento del sistema de las plantas de tratamiento.

7.3 Programa de mantenimiento de cárcamos y rejillas pluviales.

7.4 Detección de fuentes contaminantes para los cuerpos de agua.

7.5 Realizar monitoreos constantes de la calidad del agua en el mar.

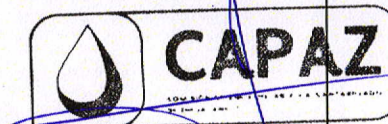
7.6 Mantener la calidad del agua potable para consumo humano (clorada).

NOTA: En la presente Matriz de Indicadores se establecen las acciones prioritarias para lograr los objetivos estratégicos del Programa. Las actividades complementarias se describen en detalle en cada uno de los proyectos que integran el Programa Operativo Anual. los cuales están relacionados con los niveles de la MIR.

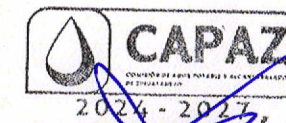


UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO
2024 - 2027



SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA



AUDITORIA
INTERNA

Nivel	Resumen Narrativo	Objetivos Verificables (IOV)	Méodo de Calificación y Tiempo	Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Factores Externos	Proyecto
1 Impacto - Fin	Contribuir con la calidad de vida de la población urbana de Zihuatanejo mediante el abastecimiento suficiente, regular y de calidad de agua potable para cubrir sus necesidades básicas y el tratamiento de sus aguas residuales con pleno respeto al equilibrio ecológico.	Porcentaje de satisfacción ciudadana con el servicio de agua potable.(PSC)	Mantener o incrementar la satisfacción ciudadana con los servicios brindados, logrando como mínimo una calificación de 90%	Semestral	PSC. Personas satisfechas/personas encuestadas * 100.	I y II Encuestas de percepción ciudadana de los servicios públicos de 2024. Unidad de Planeación y Evaluación. CAPAZ	La calidad de vida de la población, se satisface además con otros servicios públicos básicos.	Agua Suficiente y de Calidad (Unidad de Planeación y Evaluación)
2 Resultado Propósito	La población urbana de Zihuatanejo tienen acceso al servicio de agua potable en forma suficiente y regular y al tratamiento de sus aguas residuales con respeto al equilibrio ecológico.	Índice de incremento en la producción de agua potable. (ProdAgua)	Mantener o incrementar al menos en un 5% la cantidad producida de agua potable en el Municipio.	Anual	ProdAgua: Total de m3 producidos en el ejercicio/total de m3 producidos en el ejercicio anterior * 100-100	Producción de Agua no presentan contingencia por fenómenos naturales. Unidad de Agua Potable. CAPAZ. Indicadores: IMTA 2024.	Las fuentes hídricas de no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales.	Agua Suficiente y de Calidad (Unidad de Agua Potable)
3 Bienes o Servicios - Componente 1	La Zona Urbana De Zihuatanejo Se Encuentra Eficientemente Sectorizada (Primera Etapa) Con Bajo Índice De Fugas Y Distribución De Agua Potable Suficiente Y Regular.	Tandeo	Mantener o incrementar las horas de suministro de agua a los usuarios.	Semestral	Tandeo=H Tandeo	Registro de Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Las fuentes hídricas de no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales.	Agua Suficiente y de Calidad (Unidad de Agua Potable)
4 Proceso-Actividad CIA1	Sectorizar para disminuir fugas, aumentar la vida útil de las líneas existentes y mejorar la distribución de agua potable en la zona sectorizada. (La Noria, El Manguito, Emiliano Zapata, Cuauhtémoc, Valle Grande, Zapata II).	Índice de disminución de fugas ocurridas en la red de colonias o zonas sectorizadas (IndDismFugasAgua)	Disminuir las fugas ocurridas cuando menos en un 50%.	Semestral	IndDismFugasAgua: Fugas ocurridas finales/Fugas ocurridas iniciales*100-100.	Registros Administrativos./Evidencia Física. Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para su ejecución.	Agua Suficiente y de Calidad (Unidad de Agua Potable)
5 Bienes Servicios Componente 2	Supervisión De Acciones En Materia De Agua Y Drenaje	Porcentaje de acciones de supervisión de introducción o ampliación de líneas hidráulicas y sanitarias	Supervisar la totalidad de acciones de introducción o ampliación de agua y drenaje.	Semestral	Acciones supervisadas/acciones ejecutadas*100	Registros Administrativos./Evidencia Física. Subdirección Técnica Operativa. CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para realizar la supervisión.	Supervisión y Vigilancia de Obras y Acciones en Materia de Agua, Drenaje y Saneamiento (Subdirección Técnica Operativa)

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Cuantitativamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Unidad de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto	
6	Proceso-Actividad C2A1	Supervisar la correcta integración de expedientes técnicos para obras de agua y drenaje.	Porcentaje de expedientes técnicos con gestión de recursos (Exp.Gestión)	Realizar la gestión de recursos cuando menos el 50% de los expedientes técnicos para obras de agua y drenaje programados.	Semestral	Exp.Técnicos Gestión Recursos/Total expedientes integrados*100.	con de Registros Administrativos. Subdirección Técnica Operativa.CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para realizar la gestión.	Supervisión y Vigilancia de Obras y Acciones en Materia de Agua, Drenaje y Saneamiento (Subdirección Técnica Operativa)
7	Bienes o Servicios - Componente 3	Proyectos De Agua Y Drenaje Elaborados	Porcentaje de proyectos elaborados (ProyAguaYDrenElab)	Elaborar cuando menos el 80% de los proyectos de agua potable y drenaje sanitario programados.	Anual	ProyectosAguaYDrenElab: Total de proyectos elaborados/total de proyectos programados *100.	Registros Administrativos. Unidad Técnica.CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para ejecutar los proyectos.	Proyectos de Agua y Drenaje (Unidad Técnica)
8	Proceso-Actividad C3A1	Elaborar los expedientes técnicos de los proyectos de agua potable y drenaje que se requieran para la gestión de recursos.	Porcentaje de expedientes técnicos integrados (ExpedientesElab)	Integrar cuando menos el 80% los expedientes técnicos programados.	Semestral	Total de expedientes integrados/total expedientes programados *100.	Registros Administrativos. Unidad Técnica.CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para integrar los expedientes técnicos.	Proyectos de agua y drenaje. (Unidad Técnica)



CAPAZ
COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE BUNIAZARUJO

2024 - 2027

UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN



CAPAZ
COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE BUNIAZARUJO

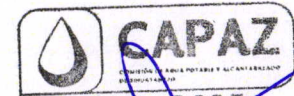
2024 - 2027

AUDITORÍA

3 de 13



UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN

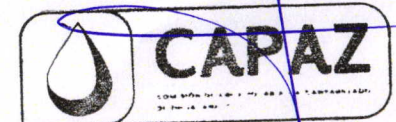


AUDITORÍA
INTERNA

3 de 13



SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO
2024 - 2027

Nivel	Resumen Narrativo	Activamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Fecha de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
9	Bienes o Servicios - Componente 4	Redes Hidráulicas Ampliadas, Introducidas O Rehabilitadas	Ampliación de Tubería (AmpTub)	Ampliar o introducir red hidráulica cuando menos en un 50% de lo programado	Semestral	AmpTub: Longitud de tubería introducida o ampliada (km)/Longitud inicial*100	Evidencia Física/Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen en el mercado maquinaria y piezas necesarias. el Agua Suficiente y la de Calidad y (Unidad de Agua Potable)
10	Proceso-Actividad C4A1	Sustituir las redes de agua potable en diferentes puntos de la ciudad que hayan concluido su vida útil.	Rehabilitación de Tubería (ReTub)	Sustituir red hidráulica cuando menos en un 50% de lo programado	Semestral	ReTub: Longitud de tubería sustituida (km)/Longitud de tubería a sustituir por fuga o deterioro*100	Evidencia Física/Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen en el mercado maquinaria y piezas necesarias. el Agua Suficiente y la de Calidad y (Unidad de Agua Potable)
11	Bienes Servicios Componente 5	• Sistemas Electromecánicos E - Infraestructura Hidráulica Operando Eficientemente	Dotación por habitante (l/hab/día) DOT	Dotar de la cantidad mínima de agua potable por habitante.	Anual	DOT: Vol. Anual de agua producida(m3) * Producción de Agua 1000/Hab/365. 2024. Unidad de Agua (Hab: No. De Hab. Mpio)	Las precipitaciones pluviales son suficientes para alimentar fuentes de abastecimiento.	Agua Suficiente y la de Calidad las (Unidad de Agua de Potable)
12	Proceso-Actividad C5A1	Realizar el mantenimiento electromecánico a las fuentes de abastecimiento, tanques y rebombos que abastecen a la zona urbana de Zihuatanejo e Ixtapa.	Porcentaje de equipos electromecánicos con mantenimiento de las fuentes de abastecimiento, tanques y rebombos (Mttoelec)	Brindar el mantenimiento a equipos electromecánicos de las fuentes de abastecimiento, tanques y rebombos según se requiera.	Semestral	Mttoelec: Total de acciones de mantenimiento realizadas/total acciones requeridas o programadas*100	Registros Administrativos y Evidencia Física. Unidad de Agua Potable.	Existen en el mercado maquinaria y piezas necesarias. el Agua Suficiente y la de Calidad y (Unidad de Agua Potable)
13	Proceso-Actividad C5A2	Mejorar la infraestructura e imagen de tanques y rebombos	Porcentaje de infraestructura mejorada.	Mejorar la imagen de tanques y rebombos cuando menos en un 70% de los programados	Semestral	Total de infraestructura con mantenimiento/Total de infraestructura programada para mantenimiento *100	Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen en el mercado maquinaria y piezas necesarias. el Instalaciones con la Buena Imagen y (Unidad de Servicios Generales)

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Cuantitativamente Verificables (IOV)	Meto (Cantidad y Tiempo)	Medio de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
14	Bienes o Servicios - Componente 6	Redes De Drenaje E Infraestructura Sanitaria Operan Eficientemente	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje ampliadas o introducidas (AmpDren)	Introducir o ampliar cuando menos el 50% de las redes programadas	Semestral	KmDrenNvos: kms de redes de drenaje introducidas o ampliadas /kms de redes programadas *100	Registros Administrativos. Evidencia Física. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	Existen en el mercado maquinaria y piezas necesarias. el Drenaje la Saneamiento y (Unidad Saneamiento)
15	Proceso-Actividad C6A1	Sustituir las redes de drenaje y colectores en diferentes puntos de la ciudad.	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje sustituidas (SustRedesDren)	Reparar el 100% de las redes programadas	Semestral	kms de redes de drenaje sustituidas/kms de redes programadas *100	Registros Administrativos. Evidencia Física. Unidad de Saneamiento.	Existen en el mercado maquinaria y piezas necesarias. el Drenaje la Saneamiento y (Unidad Saneamiento)
16	Proceso-Actividad C6A2	Desazolver las redes de drenaje	Porcentaje de redes de drenaje desazolvadas	Desazolver todas las redes de drenaje que presentan taponamiento	Semestral	Mtros lineales de redes de drenaje desazolvadas /metros lineales de redes de drenaje que requieren desazolve*100	Registros Administrativos/Evidencia Física. Unidad de Saneamiento CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales. Drenaje Saneamiento (Unidad Saneamiento)
17	Proceso-Actividad C6A3	Rehabilitar las plantas de tratamiento y cárcamos que lo requieran.	Plantas de tratamiento Rehabilitadas (PlantasRe)	Rehabilitar cuando menos el 30% de las plantas de tratamiento programadas	Semestral	PlantasRe: Plantas de tratamiento Rehabilitadas/Plantas de tratamiento programadas para rehabilitación *100.	Evidencia Física. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	Existen en el mercado maquinaria y piezas necesarias. el Drenaje la Saneamiento y (Unidad Saneamiento)
18	Proceso-Actividad C6A4	Operar las plantas de tratamiento de las aguas residuales de la zona urbana y comunidades para la desinfección de aguas residuales, registrando los volúmenes de agua residual tratada.	Cobertura de tratamiento de aguas residuales. (CoberTraAguaResi)	Tratar la totalidad de agua residual generada.	Semestral	CoberTraAguaResi: Volumen de agua residual tratada Bitácoras. (m3)/Volumen de agua potable producida (m3) *100	Bitácoras. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	No existe ninguna contingencia que impida recolección de las aguas residuales. Drenaje Saneamiento (Unidad Saneamiento)



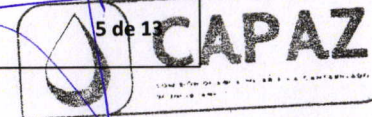
2024 - 2027
**UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN**



2024 - 2027
**AUDITORÍA
INTERNA**



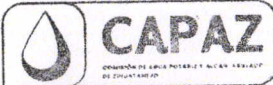
2024 - 2027
**SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA**



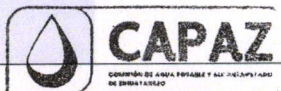
5 de 13
CAPAZ
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

AYUNTAMIENTO
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO
2024 2027

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores: Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto	
19	Proceso-Actividad C6A5	Enviar a realizar el análisis físico-químico y microbiológico de plantas de tratamiento de la zona urbana por un laboratorio externo especializado, con la finalidad de dar cumplimiento a requerimiento de declaraciones de descarga a cuerpos receptores, que exige la CONAGUA.	Porcentaje de Análisis satisfactorios (efluente de PTARS) (AnalSatisfPlantas)	Lograr cuando menos un 95% de análisis satisfactorios	Semestral	Anal/Satisf/PlantasLabExter: AnalSatisf/Anal realizados*100	Bitácoras. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	El laboratorio externo emite sus resultados	Drenaje y Saneamiento (Unidad de Saneamiento)
20	Proceso-Actividad C6A6	Apoyar a las comunidades en sus sistemas de infraestructura hidráulica y sanitaria	Porcentaje de Comunidades con Sistemas Mejorados	Apoyar a las comunidades de mayor población rural en su problemática más apremiante	Semestral	Comunidades con mejoras en sus sistemas de agua drenaje/total comunidades programadas*100	Evidencia Física. Localidades. Evidencia Física. Unidad de Mantenimiento Infraestructura.	Existen las condiciones sociales y climatológicas.	Unidad de Mantenimiento de Infraestructura
21	Bienes y Servicios Componente 7	El Agua Extraída se Desinfecta en Su Totalidad Y De Manera Satisfactoria.	Porcentaje de análisis satisfactorios de acuerdo a la norma del agua extraída de las fuentes de abastecimiento (AnSatisfPozosYTomasDom)	Obtener totalidad de análisis satisfactorios.	la de Semestral	AnSatisfPozosYTomasDom: Análisis satisfactorios de calidad del agua/análisis practicados*100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.	Calidad del Agua (Unidad de Calidad del Agua)
22	Proceso-Actividad C7A1	Desinfectar el agua que abastece a la zona urbana	Porcentaje de agua desinfectada que abastece a la zona urbana	Desinfectar la totalidad del agua producida	Semestral	AguaDesinfZonaUrb: Total de m3 agua desinfectada/total de m3 agua producida *100	Registros Administrativos. Suministro Cloro. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.	Calidad del Agua (Unidad de Calidad del Agua)
23	Proceso-Actividad C7A2	Desinfectar el agua que abastece a las zonas rurales	Porcentaje de agua desinfectada que abastece a zonas rurales	Desinfectar la totalidad del agua producida	Semestral	AguaDesinfzonarural: Total de m3 agua desinfectada/total de m3 agua producida *100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.	Calidad del Agua (Unidad de Calidad del Agua)

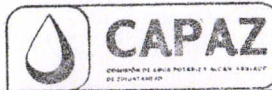


AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO
2024 de 23



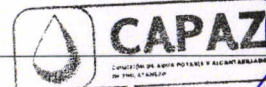
2024 - 2027

UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN



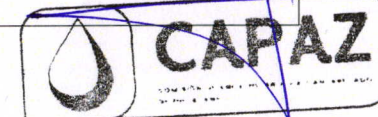
2024 - 2027

AUDITORÍA
INTERNA



2024 - 2027

SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA



2024 6 de 13

MAYORANTENDIMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
24	Proceso-Actividad C7A3 Realizar análisis microbiológico a la Bahía	Porcentaje de análisis microbiológicos satisfactorios de la Bahía de Zihuatanejo. (AnalSatisfBahía).	Lograr cuando menos un 95% de análisis satisfactorios	Semestral	Anal/Satisf/Bahía: AnalSatisf/Anal realizados*100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.	Calidad del Agua (Unidad de Calidad del Agua)
25	Bienes o Servicios - Componente 8 Los Instrumentos de Planeación Estratégica, de Legalidad, Control y Transparencia Son Suficientes y se Formalizan de Acuerdo a las Normas	Porcentaje de sesiones del Consejo de Administración realizadas. (SesConsej).	Realizar las sesiones del Consejo de Administración en la cantidad mínima que marca la norma.	Semestral	Sesiones realizadas/sesiones mínimas que marca la norma*100.	Libros de Actas/ Unidad Jurídica. Dirección. CAPAZ	No existen contingencias naturales para su celebración.	Defensa Jurídica (Unidad Jurídica)
26	Proceso-Actividad C8A1 Presentar al consejo de Administración los informes de gestión que por ley deban presentarse	Porcentaje de informes de gestión	Presentar todos los informes de gestión que por ley deban presentarse	Semestral	Total de informes de gestión presentados al Consejo de Administración/total de informes que por ley deban presentarse*100	Registros Administrativos de Dirección. CAPAZ	No existen contingencias naturales para su celebración.	Dirección y Coordinación de Acciones (Dirección)
27	Proceso-Actividad C8A2 Vigilar que la administración de recursos se realicen conforme a la normatividad aplicable.	Porcentaje de acciones de control ejercidas	Realizar las acciones de control interno que se requieran, con un mínimo de 5.	Semestral	Acciones realizadas/acciones programadas*100	Registros Administrativos. Auditoría Interna. CAPAZ	No existen contingencias naturales para su ejecución.	Control interno (Auditoría)
28	Proceso-Actividad C8A3 Actualizar la normatividad interna del organismo. (Reglamentación en materia de adquisiciones de bienes y servicios)	Porcentaje de normas actualizadas. (NormasAct).	Contar con la normatividad actualizada.	Semestral	Normas actualizadas/normas programadas*100	Gacetas Municipales o página oficial www.capaz-zihua.gob.mx . Unidad de Planeación/Auditoría Interna.	Las normas susceptibles actualizarse.	Planeación Estratégica de AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO DE GUERRERO 2024-2027



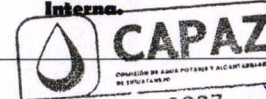
2024 - 2027

UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN



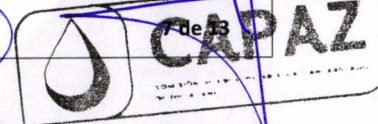
2024 - 2027

AUDITORÍA
INTERNA



2024 - 2027

SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA

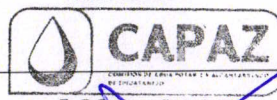


7 de 33

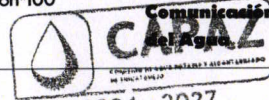
Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
29	Proceso-Actividad C8A4	Diseñar los instrumentos de planeación que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.	Porcentaje de Instrumentos de Planeación. (InstruPlan)	Semestral	Contar con los instrumentos mínimos de planeación que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos en beneficio de la población objetivo.	InstruPlan: Instrumentos de planeación realizados/Total de instrumentos requeridos por el Sistema de Evaluación Desempeño.	Registros de Administrativos. Unidad de Planeación y Evaluación. CAPAZ	Planeación Estratégica (Unidad Planeación Evaluación)
30	Proceso-Actividad C8A5	Brindar atención de calidad al usuario o ciudadano que acude al organismo, con respeto, amabilidad y sentido humano, atendiéndole con prontitud en los trámites y servicios, quejas y demandas que presente en relación a los servicios públicos.	Porcentaje de satisfacción ciudadana en relación a la atención en trámites y servicios. (PSC)	Semestral	Mantener o incrementar la satisfacción ciudadana con los servicios brindados, logrando como mínimo una calificación de 90%.	PSC. Personas satisfechas/personas encuestadas * 100.	I y II Encuesta de de calidad en la atención de trámites y servicios de los usuarios de 2024. Unidad de Atención a Usuarios. CAPAZ	Atención Calidad (Unidad Atención Usuarios)
31	Proceso-Actividad C8A6	Coordinar el sistema de gestión documental de archivos del organismo de acuerdo a la normatividad aplicable.	Porcentaje de instrumentos de control y consulta de la gestión documental. (GestDoc)	Semestral	Contar con los instrumentos de control y consulta de la gestión documental de acuerdo a la normatividad.	GestDoc: Instrumentos de control y consulta elaborados/Instrumentos que por normatividad deben elaborarse * 100.	Instrumentos de control y consulta elaborados. Área Coordinadora de Archivos. CAPAZ	Gestión Documental (Área Coordinadora de Archivos)
32	Proceso-Actividad C8A7	Publicar la información pública a que está obligado el organismo operador en el portal oficial y en la Plataforma Nacional de Transparencia (SIPOT).	Porcentaje de puntos de información accesible a los ciudadanos (InfPública)	Semestral	Publicar la información pública a que está obligado el organismo operador.	Total de número de puntos de información publicada/puntos de acuerdo a la normatividad.	Página oficial La Ley prevé los puntos de información pública que los sujetos obligados deben publicar. Unidad de Acceso a la Información Pública. CAPAZ.	Información Pública Accesible (Unidad Transparencia y Acceso a la Información Pública)
33	Bienes Servicios Componente 9	Comunicación Efectiva y Conciencia Ambiental Ciudadana	Porcentaje de personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago	Semestral	Incrementar el número de población informada y concientizada.	Bitácora e Informe mensual. Unidad de Cultura Página Oficial CAPAZ. https://capaz-zihua.gob.mx/ ; y la importancia de su Facebook. Unidad de Cultura CuturayComAgua: Personas informadas sobre el valor del agua pago/total de la población*100	Las personas informadas se concientizan y transmiten a sus familias la importancia del cuidado del agua y su pago oportuno.	Cultura y Comunicación Social del Agua (Unidad Cultura y Comunicación Social del Agua)



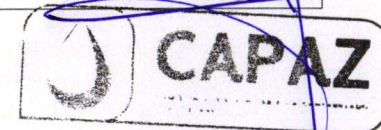
2024 - 2027
UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN



2024 - 2027
AUDITORÍA
INTERNA



2024 - 2027
SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA

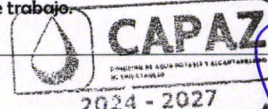


2024 - 2027

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
34	Proceso-Actividad C9A1	Realizar todas aquellas actividades de concientización ciudadana, sobre el valor del agua así como los costos para extraerla, distribuirla y tratarla y la importancia de su pago oportuno como servicio. (pláticas, conferencias, charlas, talleres, conformación de comités vecinales, pláticas al público empresarial sobre cumplimiento de normas sobre vertimiento de residuos al drenaje.	Porcentaje de acciones de concientización ambiental	Realizar cuando menos el 70% de las acciones de concientización ambiental programadas	Semestral	Acciones Culturales Ambientales: Acciones Realizadas/Acciones programadas *100	Registros Administrativos. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua. Existe coordinación transversal entre unidades administrativas Dependencias Municipales.	Cultura y Comunicación Social del Agua (Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua)
35	Proceso-Actividad C9A2	Comunicar las acciones de mejora del organismo a través del portal oficial, facebook y radio y demás medios autorizados.	Porcentaje de personas informadas de las acciones que realiza el organismo.	Incrementar el número de población urbana informada sobre el trabajo realizado por parte de la administración para dotar del vital líquido.	Semestral	Difusión de Acciones: Personas informadas sobre acciones realizadas por el organismo (zona urbana)/total de la población*100.	Informe mensual. Página oficial www.capaz-zihua.gob.mx facebook. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua. Existen condiciones técnicas para la difusión.	Cultura y Comunicación Social del Agua (Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua)
36	Bienes o Servicios - Componente 10	La Administración de los Recursos Humanos, Materiales, Tecnológicos y Procesos Administrativos es Eficiente	Porcentaje de Eficiencia Presupuestaria. EficRec.	Lograr finanzas sanas en pro de la mejora de los servicios	Semestral	EficRec: Total de Egresos/total Ingresos recaudados *100	Estado de Actividades. El equilibrio financiero se logra con ingresos propios.	Administración Eficiente (Subdirección Administrativa)
37	Proceso-Actividad C10A1	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo y accesorios.	Porcentaje de equipos de cómputo mantenimiento. ECómputoMan.	Brindar el soporte técnico preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y su programación (software y hardware) a 64 equipos.	Semestral	ECómputoMan: Total de equipos de cómputo con mantenimiento/equipos de cómputo totales*100.	Registros Administrativos. Unidad de Soporte Técnico. CAPAZ. Los materiales insumos adquieren en mercado local nacional.	Redes y Equipo Informático Eficiente (Unidad de Soporte Técnico)
38	Proceso-Actividad C10A2	Elaborar y ejecutar el cronograma anual de mantenimiento preventivo de las unidades vehiculares.	Porcentaje de Vehículos con mantenimiento. (VehículosMtto).	Dar mantenimiento al parque vehicular para garantizar la operatividad y traslado del personal a las zonas de trabajo.	Semestral	VehMtto: Total de vehículos con mantenimientos/total de vehículos que requirieron mantenimiento*100.	Bitácoras. Unidad de Parque Vehicular. CAPAZ. Existen refacciones en el mercado.	Parque Vehicular Buenas Condiciones (Unidad de Parque Vehicular)



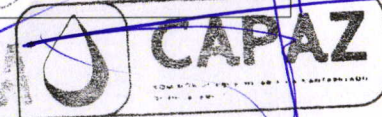
UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN



SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA

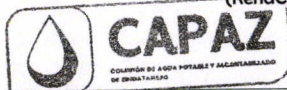


AUDITORÍA
INTERNA

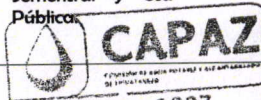


AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUA
DE AZUETA GUERRERO
2024 de 137

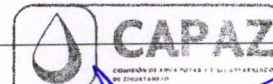
Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores: Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
39	Proceso-Actividad C10A3	Proporcionar los servicios generales que requiera el organismo para el desempeño de sus actividades, manteniendo las instalaciones ordenadas, limpias, funcionales y con buena imagen. (Integrar el programa de mantenimiento a interiores y exteriores de la infraestructura hidráulica y sanitaria).	Porcentaje de actividades de mantenimiento realizadas. (ActMtto)	Mantener las instalaciones ordenadas, limpias, funcionales y con buena imagen.	Semestral	ActMtto: Total de actividades mantenimiento realizadas/total actividades programadas *100.	de Bitácoras. Unidad de Servicios Generales.CAPAZ	Existen refacciones en el mercado. Instalaciones con Buena Imagen (Unidad de Servicios Generales)
40	Proceso-Actividad C10A4	Registrar los requerimientos de materiales e insumos de las Unidades Administrativas y darles seguimiento para la adquisición de los mismos, de acuerdo al presupuesto autorizado. (Integrar el programa anual de adquisiciones).	Porcentaje de Requerimientos de materiales (ReqMatelInsum)	Llevar registro de los requerimientos de materiales e insumos solicitados por las unidades y áreas administrativas.	Semestral	Total de Requerimientos registrados/Requerimientos realizados por las áreas de acuerdo al presupuesto autorizado*100.	Almacén. Unidad de Recursos Materiales.CAPAZ	Los materiales e insumos adquieren en el mercado local o nacional. Materiales Suministros Proveídos (Unidad de Recursos Materiales)
41	Proceso-Actividad C10A5	Promover y organizar las actividades de profesionalización, adiestramiento y desarrollo del personal de la CAPAZ; (programa de profesionalización)	Porcentaje de capacitaciones realizadas.	Realizar cuando menos el 75% de las capacitaciones programadas	Semestral	Cap: Total de capacitaciones realizadas /total capacitaciones programadas*100	de Registros de Administrativos. Unidad de Recursos Humanos.	Existen los cursos en el mercado o en las instancias gubernamentales sobre los temas requeridos para el personal Control Profesionalización del Personal (Unidad de Recursos Humanos)
42	Proceso-Actividad C10A6	Realizar el pago de nómina, lista de raya y demás prestaciones laborales ordinarias y extraordinarias a los servidores públicos.	Porcentaje cumplimiento en las prestaciones pagadas a los servidores públicos.	Realizar el pago de las prestaciones que por ley deban otorgarse a los servidores públicos	Semestral	Cap: Total de prestaciones pagadas/total prestaciones que por ley deban pagarse*100	de Registros de Administrativos. Unidad de Recursos Humanos.	Las normas laborales prevén el pago de prestaciones. Control Profesionalización del Personal (Unidad de Recursos Humanos)
43	Proceso-Actividad C10A7	Coadyuvar con la integración de la cuenta pública del ejercicio e informe financiero en tiempo y forma. (RendCuentas)	Porcentaje cumplimiento en la rendición de cuentas.	Cumplir con la normatividad de la materia en la presentación y rendición de cuentas (Informe Semestral y Cta Pública)	Anual	Total de documentos para la rendición de cuentas presentados/Total de documentos que por ley se deben entregar *100.	de Registros de Administrativos. Unidad de Contabilidad General. Subdirección Administrativa.CAPAZ	Las normas de la CONAC son previamente publicadas. Registros Contables y Finanzas (Unidad de Contabilidad General)



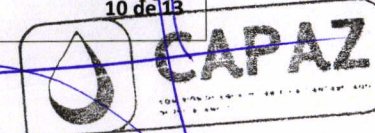
UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN



SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA

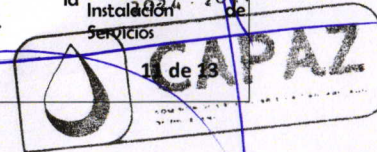
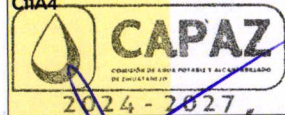


AUDITORÍA



CONSTITUCIONAL
DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO
2024 - 2027
10 de 13

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
44	Bienes o Servicios - Componente 11	Recaudación Eficiente	Índice de incremento en la recaudación (IndRec).	Incrementar la recaudación cuando menos en un 10%	Anual	IndRec: Monto total de ingresos recaudados/monto total de ingresos presupuestos*100.	Comparativo de ingresos reales. /Presupuesto de Los usuarios Recaudación de atienden y Eficiente del cumplimiento con sus (Subdirección de obligaciones de Comercialización) pago.	
45	Proceso-Actividad C11A1	Coadyuvar con los objetivos de la Subdirección de Comercialización en la recuperación de ingresos no percibidos por Cartera Vencida de usuarios morosos	Porcentaje de recuperación de cartera menos el 10% de la cartera vencida.	de Recuperar cuando menos el 10% de la cartera vencida.	Anual	Total de ingresos por recuperación de cartera vencida de más de un año/total de adeudo por cartera vencida con más de un año *100 (servicios doméstico popular y doméstico medio)	Registros Administrativos. Unidad de Contabilidad General. CAPAZ	Los ingresos por este concepto se identifican correctamente.
46	Proceso-Actividad C11A2	Realizar las visitas de inspección para detectar y regularizar infracciones administrativas (cuentas inexistentes, robos de medidores, tomas sin contrato, casas deshabitadas, fugas de agua, tomas sin contrato etc).	Porcentaje de inspecciones realizadas	Corregir y sancionar a los usuarios por infracciones administrativas.	Semestral	InsRealizadas: Total de inspecciones realizadas/total de inspecciones programadas*100.	Registros Administrativos. Unidad de Inspección y Fiscalización CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar actividad.
47	Proceso-Actividad C11A3	Recaudar los montos facturados durante el ejercicio.	Eficiencia de Cobro (EficCob)	Recaudar el 100% de los montos facturados durante el ejercicio.	Anual	Ingreso cobrado por venta de agua/Ingreso facturado por venta de agua*100	Registros Administrativos. Unidad de Facturación y Padrón de Usuarios. CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar actividad.
48	Proceso-Actividad C11A4	Instalar tomas nuevas contratadas	Porcentaje de instalación de tomas contratadas. InstTomas	Instalar la totalidad de tomas por contratación de servicios	Semestral	InstTomas: Total de tomas instaladas/Total de contratos autorizados*100.	Registros Administrativos. Unidad de Operación de Instalación Servicios	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar actividad.



**AUDITORÍA
INTERNA**

**UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN**

**SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA**

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos	Nombre del proyecto
49	Proceso-Actividad C11A5	Realizar acciones para recaudar los ingresos no pagados a tiempo por y la prestación de los servicios.	Porcentaje de suspensiones y/o limitaciones de los servicios de agua potable que se requieran según el número de usuarios morosos, limitaciones(LimySuspServ)	Semestral	LimySuspServ: Total de suspensiones limitaciones realizadas/totales realizadas programadas*100.	de Registros y Administrativos. Unidad de Limitación de Suspensión de Servicios.	Las condiciones climáticas son favorables para la ejecución de actividad.	Limitaciones de Suspensiones (Unidad Limitación Suspensión Servicios)
50	Proceso-Actividad C11A6	Revisar el correcto funcionamiento de los medidores instalados.	Porcentaje de medidores revisados. (MedidoresRev)	Revisar los medidores para su óptimo funcionamiento.	Semestral	MedidoresRev: Total de medidores revisados/total medidores programados*100.	de Registros y Administrativos. Unidad de Medidores.	Los materiales e insumos se adquieren en el mercado local o nacional.

Árbol de Problemas: (ver esquema aparte)

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

Causas:

- La zona urbana de Zihuatanejo se encuentra deficientemente sectorizada, con índice alto de fugas y distribución de agua potable insuficiente e irregular.
- Proyectos y expedientes técnicos de agua y drenaje insuficientes
- Redes hidráulicas insuficientemente ampliadas, introducidas o no rehabilitadas.
- Sistemas electromecánicos e infraestructura hidráulica operando deficientemente
- Las redes de drenaje e infraestructura sanitaria operan deficientemente
- El agua extraída no se desinfecta en su totalidad y de manera satisfactoria.
- El saneamiento de las aguas residuales es insuficiente.
- Los instrumentos de planeación estratégica, de legalidad, control y transparencia son insuficientes y no se formalizan de acuerdo a las normas.
- Comunicación y acciones insuficientes en el tema de conciencia ambiental ciudadana.
- La administración de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y procesos administrativos es deficiente.
- La recaudación es deficiente

Efectos (más inmediatos)

- Alto índice de enfermedades relacionadas con la falta de agua suficiente y de calidad.
- Contaminación Ambiental por recolección y tratamiento deficiente de aguas residuales.
- Insatisfacción de la Ciudadanía y por ende Mala Calidad de Vida.

Efectos (a largo plazo)

- Mala Calidad de vida
- Incremento del descontento social
- Disminución del Desarrollo Económico del Municipio y prosperidad de la población

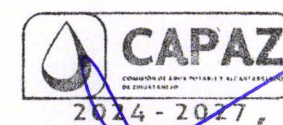
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO
2024 - 2027



2024 - 2027
SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA



2024 - 2027
UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN



2024 - 2027
AUDITORÍA
INTERNA

Arbol de Objetivos (ver esquema aparte)

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

Medios:

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

Proyectos y expedientes técnicos de agua y drenaje suficientes

Redes hidráulicas ampliadas, introducidas o rehabilitadas.

Sistemas electromecánicos e infraestructura hidráulica operando eficientemente

Redes de drenaje e infraestructura sanitaria operan eficientemente

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

El saneamiento de las aguas residuales es suficiente.

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

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

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

La recaudación es eficiente

Fines: (más inmediatos)

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

Cuidado del agua y medio ambiente

Satisfacción ciudadana y aumento en la calidad de vida.

Fines: (mediano y largo plazo)

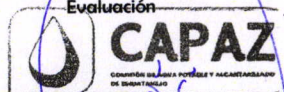
Buena Calidad de vida

Incremento en el contenido social

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

Disminución de la Pobreza

Elaboró:
Cuauhtémoc Urbina Bello
Titular de la Unidad de Planeación y
Evaluación



2024 - 2027

**UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN**

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO
Luis Fernando Salas Reyes
Director



Revisó:
Gabriela Tapia Castro
Subdirectora Administrativa



2024 - 2027

**SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA**

