

**Cuenta Pública
Enero – Diciembre
Ejercicio Fiscal 2022**

**INFORMACION DE EVALUACION DEL
DESEMPEÑO**

**4.7.6 Matriz de Indicadores para Resultado (MIR)
de los programas que se hayan ejecutado en el
ejercicio fiscal, elaboradas conforme a la
Metodología del Marco Lógico (MML)**



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Matriz de Indicadores

Ejercicio Fiscal 2022

ADMINISTRATIVA
SUBDIRECCIÓN
2021-2024
CAPAZ



Nombre de la Matriz: Agua Suficiente y de Calidad

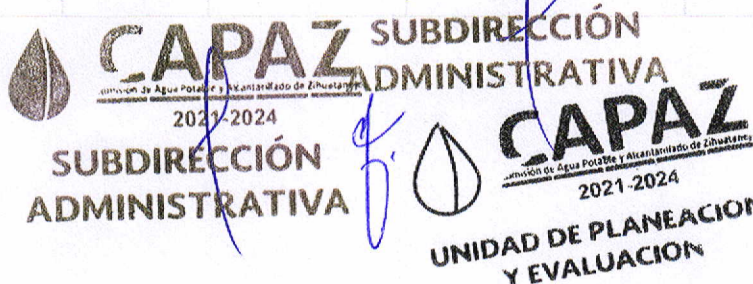
Tema: Abastecimiento de Agua Suficiente y de Calidad

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

Area: Unidad de Planeación y Evaluación

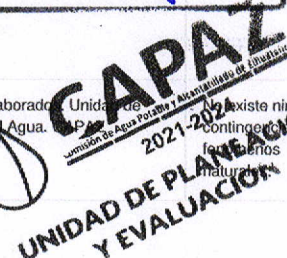
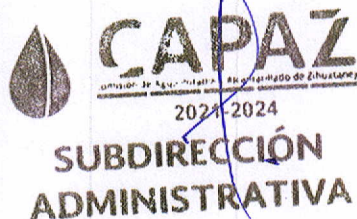
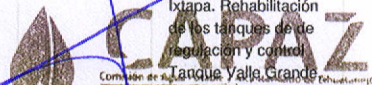
Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Impacto - Fin	Contribuir con la calidad de vida de la población urbana de Zihuatanejo mediante el abastecimiento suficiente, regular y de calidad de agua potable para cubrir sus necesidades básicas y el tratamiento de sus aguas residuales con pleno respeto al equilibrio ecológico.	Porcentaje de satisfacción ciudadana con el servicio de agua potable.	Mantener o Incrementar la satisfacción ciudadana con los servicios brindados logrando como mínimo una calificación del 90%	Semestral	Personas satisfechas / Personas encuestadas * 100	I Encuesta de percepción ciudadana de los servicios públicos 2022. Unidad de Planeación y Evaluación. CAPAZ	La calidad de vida de la población, se satisface además con otros servicios públicos básicos.
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	Incrementar al menos en un 10% la cantidad producida de agua potable en el Municipio.	Anual	Total de m3 producidos en el ejercicio / Total de m3 producidos en el ejercicio anterior * 100-100	Producción de Agua 2022. Unidad de Agua Potable. Dirección. CAPAZ. Indicadores IMTA 2022.	Las fuentes hídricas no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Bienes o Servicios - Componente	Redes de drenaje e infraestructura sanitaria operan eficientemente	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje ampliadas, introducidas o sustituidas.	Reparar cuando menos el 50% de las redes programadas.	Semestral	Kilómetros de las redes de drenaje introducidas, ampliadas o sustituidas. / Kilómetros de redes programadas* 100	Unidad de Saneamiento. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Bienes o Servicios - Componente	Proyectos de agua y drenaje elaborados y ejecutados	Porcentaje de proyectos elaborados	Elaborar cuando menos el 80% de los proyectos de agua potable y drenaje sanitario programados.	Anual	Total de proyectos elaborados / total de proyectos programados*100	Unidad Técnica. CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para ejecutar los proyectos.
Bienes o Servicios - Componente	La zona urbana de Zihuatanejo se encuentra eficientemente sectorizada (primera etapa) con bajo índice de fugas y distribución de agua potable suficiente y regular.	Tandeo	Identificar cuántas horas los usuarios con servicio tandeado reciben agua.	Semestral	Horas de tandeo / Horas de tandeo	Registro de Tandeo/Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Las fuentes hídricas no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Bienes o Servicios - Componente	Sistemas electromecánicos e infraestructura hidráulica operando eficientemente	Dotación por habitante	Dotar de la cantidad mínima de agua potable por habitante.	Anual	Vol. Anual de agua producida(m3) * 1000 / Hab/365.	Producción de Agua 2020. Unidad de Agua Potable./Censo INEGI 2020.	Las precipitaciones pluviales son suficientes para alimentar las fuentes de abastecimiento.
Bienes o Servicios - Componente	Redes hidráulicas rehabilitadas	Rehabilitación de tubería	Evaluar la capacidad para ampliar o introducir red hidráulica.	Semestral	Longitud de tubería introducida o ampliada (Km) / Longitud inicial*100	Unidad de Mantenimiento e Infraestructura. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Bienes o Servicios - Componente	El agua extraída se desinfecta en su totalidad y de manera satisfactoria.	Porcentaje de análisis satisfactorios de acuerdo a la norma del agua extraída de las fuentes de abastecimiento	Obtener la totalidad de análisis satisfactorios.	Semestral	Análisis satisfactorios de calidad del agua / análisis practicados*100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Bienes o Servicios - Componente	Saneamiento de aguas residuales eficiente	Cobertura de tratamiento de aguas residuales	Tratar la totalidad de agua residual generada.	Semestral	Volumen de agua residual tratada (m3) / Volumen de agua potable producida (m3) *100	Bitácoras. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	No existe ninguna contingencia que impida la recolección de las aguas residuales.
Bienes o Servicios - Componente	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	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.
Bienes o Servicios - Componente	Comunicación efectiva y conciencia ambiental ciudadana	Porcentaje de personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago	Incrementar el número de población informada y concientizada.	Semestral	Personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago / total de la población*100	Bitácora e Informe mensual. . Página Oficial CAPAZ. https://capaz-zihua.gob.mx/ ; y Facebook. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua	Las personas informadas se concientizan y transmiten a sus familias la importancia del cuidado del agua y su pago oportuno.
Bienes o Servicios - Componente	La administración de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y procesos administrativos es eficiente	Porcentaje de Eficiencia Presupuestaria	Lograr finanzas sanas en pro de la mejora de los servicios	Semestral	Total de Egresos / total de Ingresos recaudados *100	Estado de Actividades. Unidad de Contabilidad Subdirección Administrativa. CAPAZ	El equilibrio financiero se logra con ingresos propios.
Bienes o Servicios - Componente	Recaudación Eficiente	Índice de incremento en la recaudación	Incrementar la recaudación cuando menos en un 10%	Anual	Monto total de ingresos recaudados / monto total de ingresos presupuestados*100	Comparativo de ingresos reales. /Presupuesto de Ingresos. Subdirector de Comercialización/Subdirección Administrativa. CAPAZ	Los usuarios atienden y cumplen con sus obligaciones de pago.
Proceso - Actividad	Sectorizar para la atención de las líneas existentes y mejorar la distribución de agua potable en la zona sectorizada (La Nuda, El Manquillo, Emiliano Zapata, Cuauhtémoc, Valle Grande).	Índice de disminución de fugas ocurridas en la red de colonias o zonas sectorizadas	Disminuir las fugas ocurridas cuando menos en un 50%.	Trimestral	Fugas ocurridas finales / Fugas ocurridas iniciales * 100-100	Subdirección Técnica Operativa CAPAZ	La ciudadanía presenta quejas sobre fugas de agua.
Proceso - Actividad	Supervisar las acciones de Introducción o Ampliación de Líneas Hidráulicas y Sanitarias Ejecutadas por el Organismo.	Porcentaje de Acciones de Supervisión, de Introducción o Ampliación de Líneas Hidráulicas y Sanitarias.	Supervisar la totalidad de acciones e introducción o ampliación de agua y drenaje.	Semestral	Acciones supervisadas / Acciones Ejecutadas *100	Subdirección Técnica Operativa CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para ejecutar los proyectos.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Garantizar la operación eficiente de la red de atarjeas (Sustitución, introducción o ampliación de las redes de drenaje en diferentes puntos de la ciudad, (Línea del colector sanitario La Boquilla, Av. Benito Juárez, Interconexión colector sanitario plaza Kioto, Av. Morelos (av. Benito Juárez-Av. Morelos, estacionamiento mercado Playa Linda).	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje ampliadas, introducidas o sustituidas.	Reparar cuando menos el 50% de las redes e infraestructura programadas para reparación	Semestral	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje ampliadas, introducidas o sustituidas. / Porcentaje de Kilómetros de redes programadas*100	Unidad de Saneamiento. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Garantizar la operación eficiente de las plantas de tratamiento. (Rehabilitación de las plantas de tratamiento La Ropa, Pantla, Villas del Sol, cárcamo 5 de Mayo).	Plantas de tratamiento Rehabilitadas	Rehabilitar cuando menos el 30% de las plantas de tratamiento programadas.	Semestral	Plantas de tratamiento rehabilitadas / Plantas de tratamiento programadas para rehabilitación *100	Unidad de Saneamiento. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Promover y organizar las actividades de profesionalización, adiestramiento y desarrollo del personal de la CAPAZ; (programa de profesionalización)	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Mejorar la profesionalización del personal del organismo.	Semestral	Total de capacitaciones realizadas / programadas*100	Constancias trabajadores. Unidad de Recursos Humanos. SubAdmva.CAPAZ	Existen los cursos en el mercado sobre los temas requeridos para el personal
Proceso - Actividad	Elaborar y ejecutar los proyectos de agua potable y drenaje que se requieran para mejorar el abasto suficiente, regular y de calidad de agua potable	Porcentaje de proyectos elaborados	Elaborar cuando menos el 80% de los proyectos de agua potable y drenaje sanitario programados.	Semestral	Total de proyectos elaborados / total de proyectos programados *100	Unidad Técnica.CAPAZ	Existen las condiciones sociales y climatológicas para ejecutar los proyectos.
Proceso - Actividad	Garantizar la operación eficiente de las fuentes de abastecimiento y líneas de conducción e infraestructura hidráulica. (Rehabilitación de los sistemas de abastecimiento de agua potable en las zonas urbanas de Miraflores, Playa Linda, Ixtapa. Rehabilitación de los tanques de regulación y control. Tanque Valle Grande, Paraiso El Limón, Infonavit El Hujal. Mejoramiento de la infraestructura e imagen de los tanques Zapata I, Zapata II, Circular I El Limón, Circular II El Limón, Viveros, Rinconada, Joyas de Ixtapa, Playa Linda,	Porcentaje de infraestructura mejorada.	Dar mantenimiento a toda la infraestructura que lo requiera	Semestral	Total de infraestructura con mantenimiento / Total de infraestructura programada para mantenimiento *100	Unidad de Agua Potable. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Desinfectar el agua que abastece a la zona urbana	Porcentaje de agua desinfectada que abastece a la zona urbana	Desinfectar la totalidad del agua producida	Semestral	Total de m3 agua desinfectada / total de m3 agua producida *100	Análisis elaborado. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO
DE AZUETA GUERRERO



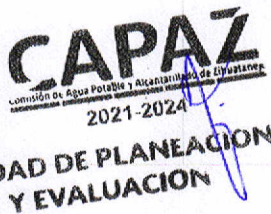
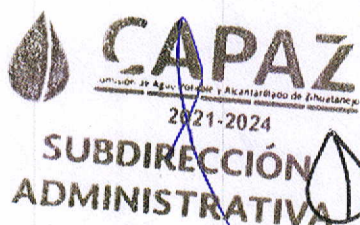
Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Desinfectar el agua que se abastece a las zonas rurales	Porcentaje de agua desinfectada que abastece a zonas rurales	Desinfectar la totalidad del agua producida	Semestral	Total de m3 agua desinfectada / total de m3 agua producida *100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Proceso - Actividad	Realizar análisis microbiológico a la Bahía	Porcentaje de análisis microbiológicos satisfactorios de la Bahía de Zihuatanejo	Lograr cuando menos un 95% de análisis satisfactorios	Semestral	AnalSatisf / Anal realizados*100	Análisis elaborados. Unidad de Calidad del Agua. CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales.
Proceso - Actividad	Enviar a realizar el análisis físico-químico y microbiológico de plantas de tratamiento 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	Lograr cuando menos un 95% de análisis satisfactorios	Semestral	AnalSatisf / Anal realizados*100	Bitácoras. Unidad de Saneamiento. CAPAZ	El laboratorio externo emite sus resultados
Proceso - Actividad	Desazolver las redes de drenaje	Porcentaje de redes de drenaje desazolvadas.	Desazolver todas las redes de drenaje que presenten taponeamiento	Semestral	Metros Lineales de redes de drenaje desazolvadas / Metros lineales de redes de drenaje que requieren desazolve*100	Unidad de Saneamiento CAPAZ	No existe ninguna contingencia por fenómenos naturales
Proceso - Actividad	Diseñar los instrumentos de planeación que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.	Porcentaje de Instrumentos de Planeación	Contar con los instrumentos mínimos de planeación que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos en beneficio de la población objetivo.	Semestral	Instrumentos de planeación realizados / Total de instrumentos requeridos por el Sistema de Evaluación al Desempeño.	Unidad de Planeación y Evaluación. CAPAZ	La normatividad prevé los diversos instrumentos de planeación.
Proceso - Actividad	Realizar todas aquellas actividades de concientización ciudadana, sobre el valor del agua así como los costos para extraerla, distribuirla y tratarla y la importancia de su pago oportuno como servicio público, conferencias, charlas, talleres, campañas, etc.	Porcentaje de personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago, como servicio.	Incrementar el número de población informada y concientizada.	Semestral	Personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago / total de la población*100	Bitácora e Informe mensual. . Página Oficial CAPAZ. https://capaz-zihua.gob.mx/ ; y Facebook. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua	Las personas informadas se concientizan y transmiten a sus familias la importancia del cuidado del agua y su pago oportuno.
Proceso - Actividad	Comunicar las acciones de mejora del organismo a través del portal oficial, facebook y radio y demás medios autorizados.	Porcentaje de personas informadas de las acciones que realiza el organismo.	Incrementar el número de población informada sobre el trabajo realizado por parte de la administración pública.	Semestral	Personas informadas sobre acciones realizadas por el organismo / total de la población*100	Informe mensual. Página oficial www.capaz-zihua.gob.mx y facebook. Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua	Existen las condiciones técnicas para la difusión.



CAPAZ
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO
2021-2024
**SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA**

CAPAZ
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO
2021-2024
**UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN**

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Coadyuvar con la integración de la cuenta pública del ejercicio e informe financiero en tiempo y forma.	Porcentaje de cumplimiento la rendición de cuentas	Cumplir con la normatividad de la materia en la presentación y rendición de cuentas.	Anual	Total de documentos para la rendición de cuentas presentados / Total de documentos que por ley se deben entregar *100	Subdirección Administrativa.CAPAZ	Las normas de la CONAC son previamente publicadas.
Proceso - Actividad	Presentar al consejo de Administración los informes de gestión que por ley deban presentarse	Porcentaje de informes de gestión	Presentar todos los informes 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	Dirección. CAPAZ	No existen contingencias naturales para su celebración.
Proceso - Actividad	Vigilar que la administración de recursos se realicen conforme a la normatividad aplicable.	Porcentaje de arqueo de caja y fondos fijos	Realizar los arqueos de caja y fondos fijos que se requieran	Semestral	Arqueos realizados / arqueos programados*100	Auditoría Interna. CAPAZ	No existen contingencias naturales para su celebración.
Proceso - Actividad	Actualizar la normatividad interna del organismo. (Código de Ética y Manual de Procedimientos)	Porcentaje de normas actualizadas	Contar con la normatividad actualizada.	Semestral	Normas actualizadas / normas programadas*100	Gacetas Municipales y página oficial www.capaz-zihua.gob.mx. Unidad de Planeación/Auditoría Interna.	Las normas son susceptibles de actualizarse.
Proceso - Actividad	Coordinar el sistema de gestión documental de archivos del organismo de acuerdo a la normatividad aplicable.	Porcentaje de instrumentos de control y consulta elaborados de la gestión documental	Contar con los instrumentos de control y consulta de la gestión documental de acuerdo a la normatividad.	Semestral	Instrumentos de control y consulta elaborados / Instrumentos que por normatividad deben elaborarse* 100	Instrumentos de control y consulta elaborados. Área Coordinadora de Archivos. CAPAZ	Existe información documental generada en el organismo.
Proceso - Actividad	Publicar la información pública a que está obligado el organismo operador en el portal oficial y en la Plataforma Nacional de Transparencia (SIPOT).	Porcentaje de puntos de información accesible a los ciudadanos	Publicar la información pública a que está obligado el organismo operador.	Trimestral	Total de número de puntos de información publicada / puntos a publicar de acuerdo a la normatividad	Página oficial www.capaz-zihua.gob.mx . Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública. CAPAZ. Ley No. 207 de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Guerrero.	La Ley prevé los puntos de información pública que los sujetos obligados deben publicar.
Proceso - Actividad	Brindar el mantenimiento a los equipos de cómputo. (Integrar el programa anual de mantenimiento)	Porcentaje de equipos de cómputo con mantenimiento	Brindar el soporte técnico preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y su programación (software y hardware).	Semestral	Total de equipos de cómputo con mantenimiento / equipos de cómputo totales*100	Unidad de Soporte Técnico. CAPAZ	Los materiales e insumos se adquieren en el mercado local o nacional.
Proceso - Actividad	Dar mantenimiento y rehabilitación al parque vehicular para garantizar la operatividad y traslado del personal a las zonas de trabajo.	Porcentaje de Vehículos con mantenimiento	Dar mantenimiento al parque vehicular para garantizar la operatividad y traslado del personal a las zonas de trabajo.	Semestral	Total de vehículos con mantenimiento / total de vehículos que requirieron mantenimiento*100	Unidad de Parque Vehicular.CAPAZ	Existen las refacciones en el mercado.
Proceso - Actividad	Proporcionar los servicios generales que requiera el organismo para el desempeño de sus actividades, manteniendo las instalaciones ordenadas, limpias, funcionales y con buena imagen. (Integrar el programa de mantenimiento a interiores y exteriores de la infraestructura hidráulica y sanitaria).	Actividades de mantenimiento realizadas	Mantener las instalaciones ordenadas, limpias, funcionales y con buena imagen.	Semestral	Total de actividades de mantenimiento realizadas / total de actividades programadas *100	Unidad de Servicios Generales.CAPAZ	Existen las refacciones en el mercado.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Registrar los requerimientos de materiales e insumos de las Unidades Administrativas y darles seguimiento para la adquisición de los mismos, de acuerdo al presupuesto autorizado. (Integrar el programa anual de adquisiciones).	Porcentaje de Requerimientos de materiales	Llevar un registro de los requerimientos de materiales e insumos solicitados por las unidades y áreas administrativas.	Semestral	Total de Requerimientos de registrados / Requerimientos realizados por las áreas de acuerdo al presupuesto autorizado*100	Almacén. Unidad de Recursos Materiales. CAPAZ	Los materiales e insumos se adquieren en el mercado local o nacional.
Proceso - Actividad	Coadyuvar con los objetivos de la Subdirección de Comercialización en la recuperación de ingresos no percibidos por Cartera Vencida de usuarios morosos	Porcentaje de recuperación de cartera vencida	Recuperar cuando menos el 10% de la cartera vencida.	Anual	Total de ingresos por recuperación de cartera vencida de más de un año / total de adeudo por cartera vencida con más de un año*100 (Servicios doméstica popular y doméstico medio)	Comparativo de ingresos reales. /Presupuesto de Ingresos. Unidad de Inspección y Fiscalización./U. Contabilidad General.	Los ingresos por este concepto se identifican correctamente.
Proceso - Actividad	Realizar las visitas de inspección para detectar y regularizar infracciones administrativas (cuentas inexistentes, robos de medidores, tomas sin contrato, casas deshabilitadas, fugas de agua y tomas clandestinas o sin contrato etc).	Porcentaje de inspecciones realizadas	Corregir y sancionar a los usuarios por infracciones administrativas.	Semestral	Total de inspecciones realizadas / total de inspecciones programadas *100	Registro de inspecciones realizadas. Unidad de Inspección y Fiscalización CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Recaudar los montos facturados durante el ejercicio.	Eficiencia de Cobro	Recaudar la totalidad de los montos facturados durante el ejercicio.	Anual	Ingreso cobrado por venta de agua / Ingreso facturado por venta de agua*100	Unidad de Facturación y Padrón de Usuarios. Subdirección de Comercialización. CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Instalar tomas nuevas contratadas	Porcentaje de instalación de tomas contratadas	Instalar la totalidad de tomas por contratación de servicios	Semestral	Total de tomas instaladas / Total de contratos autorizados*100	Unidad de Operación de Servicios. CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Realizar acciones para recaudar los ingresos no pagados a tiempo por la prestación de los servicios.	Porcentaje de suspensiones y/o limitaciones	Ejecutar suspensiones y/o limitaciones de los servicios de agua potable a usuarios morosos incrementando cuando menos un 10% en relación al ejercicio anterior.	Semestral	Total de suspensiones y/o limitaciones realizadas / totales realizadas en el ejercicio anterior*100	Informe mensual. Unidad de Limitación y Suspensión de Servicios. CAPAZ	Las condiciones climatológicas son favorables para ejecutar la actividad.
Proceso - Actividad	Realizar cambio de medidores por fallas en su funcionamiento.	Porcentaje de medidores revisados	Revisar los medidores para su óptimo funcionamiento.	Trimestral	Total de medidores revisados / total de medidores programados*100	Registros Administrativos del organismo operador. Unidad de Medidores	Los materiales e insumos se adquieren en el mercado local o nacional.
Proceso - Actividad	Brindar atención de calidad al usuario o ciudadano que acude al organismo, con respeto, amabilidad y sentido humano, atendiéndole con prontitud en los trámites y servicios, quejas y demandas que presente en relación a los servicios públicos.	Porcentaje de satisfacción ciudadana en relación a la atención en trámites y servicio	Incrementar 20% la satisfacción ciudadana en relación con mediciones anteriores.	Semestral	Personas satisfechas / personas encuestadas * 100	I Encuesta de de calidad en la atención de trámites y servicios 2022. Unidad de Atención a Usuarios. CAPAZ	Existe disposición de los usuarios de emitir sus opiniones.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Concluir la línea de 20	Rehabilitación de Tubería	Evaluar la capacidad para ampliar o introducir red hidráulica.	Anual	Longitud de tubería introducida o ampliada (Km) / Longitud inicial*100	Unidad de Mantenimiento e Infraestructura. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.
Proceso - Actividad	Sustituir, introducir o ampliar las redes de agua potable en diferentes puntos de la ciudad.	Rehabilitación de Tubería	Evaluar la capacidad para rehabilitar y dar mantenimiento a la red hidráulica.	Anual	Longitud de tubería rehabilitada (km)*100 / Longitud inicial	Unidad de Mantenimiento e Infraestructura. CAPAZ	Existen en el mercado la maquinaria y piezas necesarias.

Arbol de Problemas

Problema

La población urbana de Zihuatanejo de Azueta tiene acceso al servicio de agua 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 de agua y drenaje elaborados pero no ejecutados
 Redes hidráulicas 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 efectiva y conciencia ambiental ciudadana.
 La administración de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y procesos administrativos es deficiente.
 La recaudación es deficiente.

Efectos

Alto índice de enfermedades relacionadas con 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.

Arbol de Objetivos

Objetivo

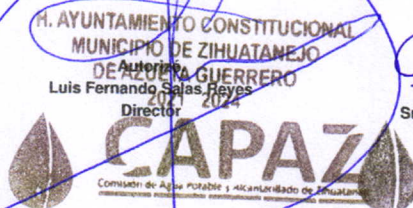
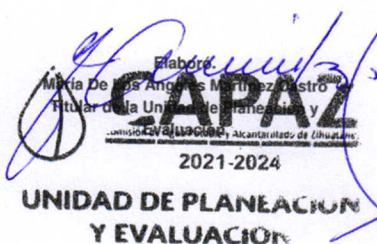
La población urbana de Zihuatanejo de Azueta tiene acceso al servicio de agua potable en forma suficiente y regular y el tratamiento de sus aguas residuales es suficiente en el municipio

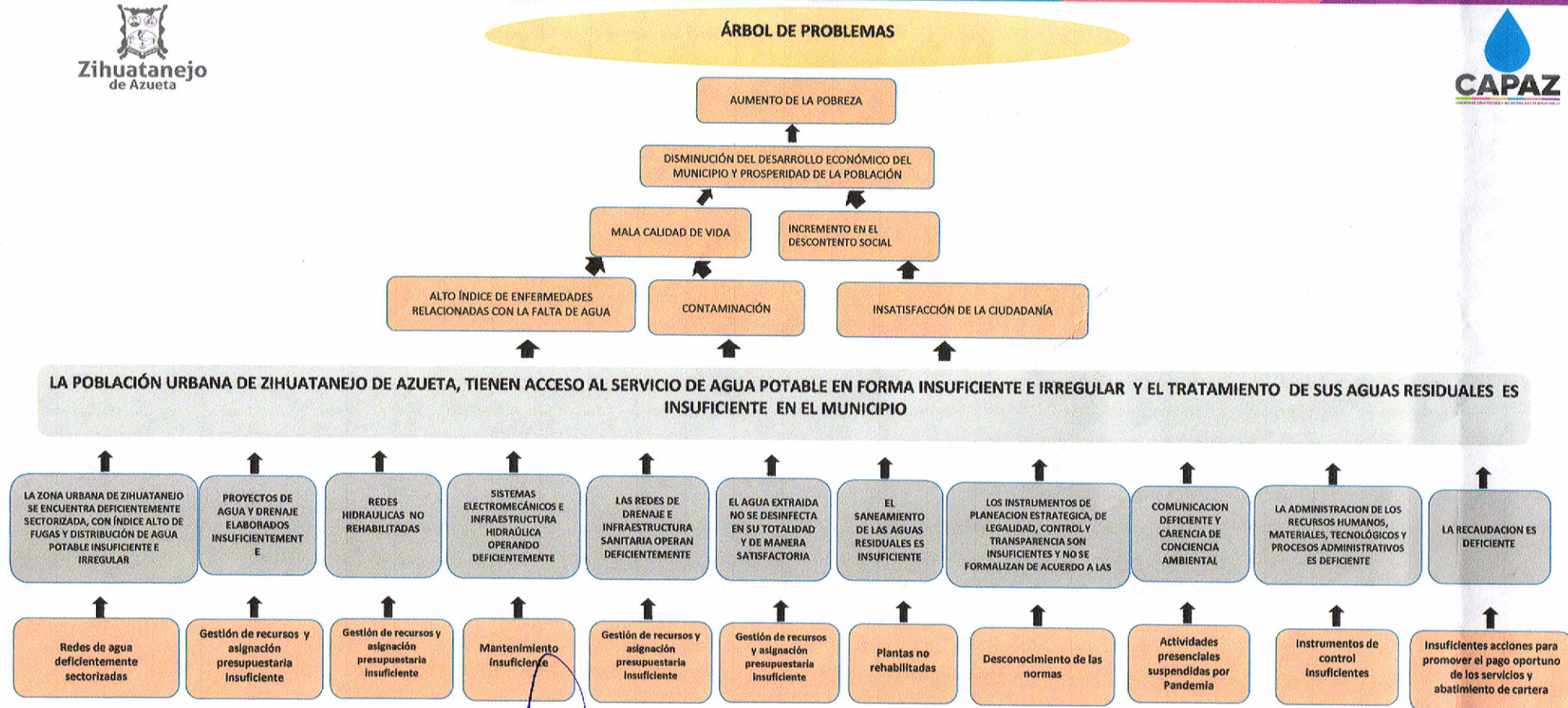
Medios

La zona urbana de Zihuatanejo se encuentra eficientemente sectorizada, con bajo índice de fugas y distribución de agua potable suficiente y regular.
 Proyectos de agua y drenaje elaborados y ejecutados.
 Redes hidráulicas rehabilitadas.
 Sistemas electromecánicos e infraestructura hidráulica operando eficientemente.
 Las 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 efectiva y conciencia ambiental ciudadana.
 La administración de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y procesos administrativos es eficiente.
 La recaudación es eficiente.

Fines

Bajo índice de enfermedades relacionadas con falta de agua suficiente y de calidad.
 Cuidado del agua y medio ambiente
 Satisfacción ciudadana y aumento en la calidad de vida.





ELABORADO POR:

LIC. MARIA DE LOS ANGELES MARTINEZ CASTRO
TITULAR DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
CAPAZ
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo
2021-2024

**UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y EVALUACIÓN**

REVISADO POR:

LIC. GABRIELA TAPIA CASTRO
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO
CAPAZ
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo
2021-2024

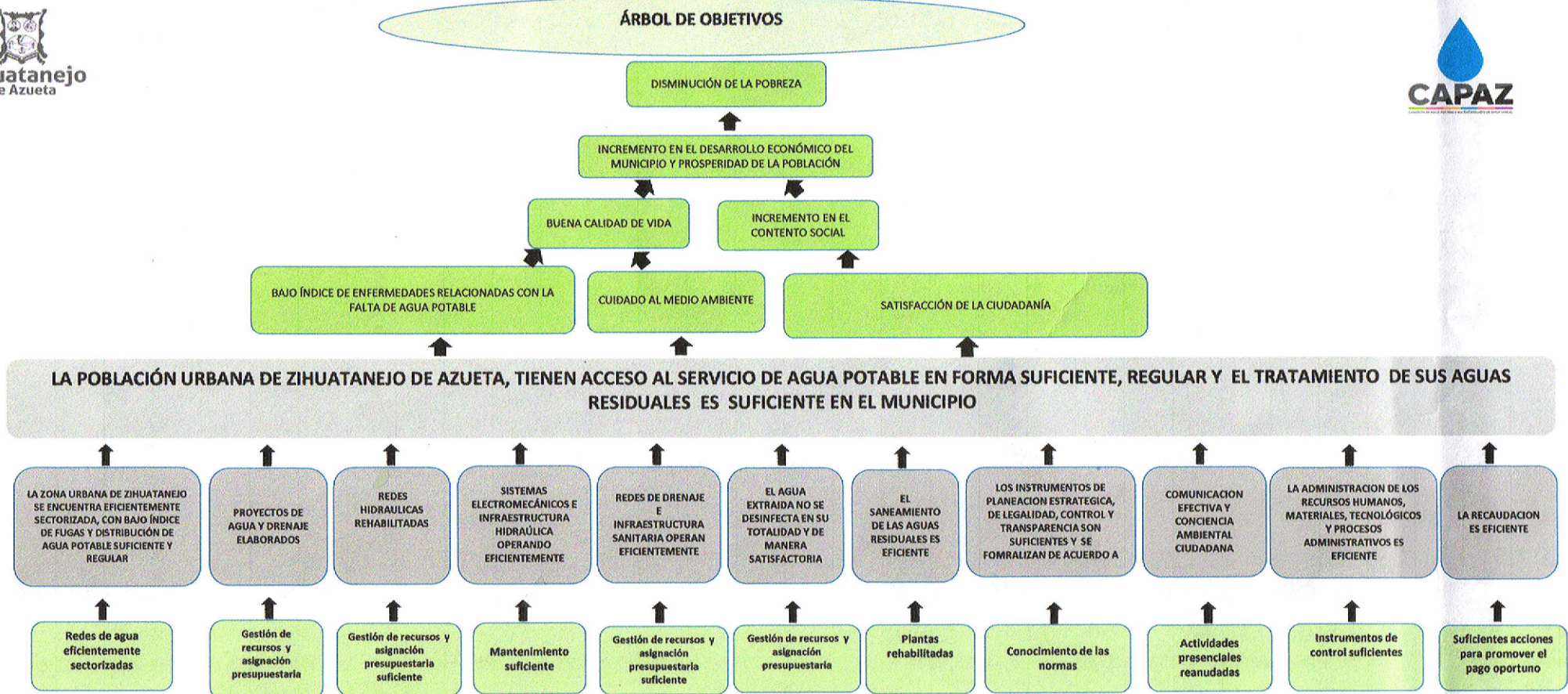
**SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA**

APROBADO POR:

LIC. LUIS FERNANDO SALAS REYES
DIRECTOR
Avanzamos JUNTOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETA GUERRERO
2021-2024

V.O.B.O.

LIC. MARIA GUADALUPE COVARRUBIAS VILLEGAS
COMISION DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLO
AUDITORIA INTERNA



ELABORADO POR:

LIC. MARÍA DE LOS ANGELES MARTÍNEZ CASTRO
TITULAR DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
CAPAZ
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo
2021-2024
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

REVISADO POR:

LIC. GABRIEL TAPIA CASTRO
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO
CAPAZ
2021-2024
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

APROBADO POR:

LIC. LUIS FERNANDO SALAS REYES
DIRECTOR
CAPAZ
2021-2024
JUNTOS

V O. BO.

