

# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Cuenta Pública  
Enero – Diciembre  
Ejercicio Fiscal 2022

## INFORMACION DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

4.7.7 Listado de los indicadores de resultados  
estratégicos y de gestión diseñados para cada uno de  
los programas, vinculados con la MIR, PbR, POA y  
Presupuesto de Egresos.

a) Se deberán presentar indicadores de resultados estratégicos y de gestión, de acuerdo a lo establecido en la ley general de contabilidad gubernamental, los lineamientos para la construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico (MML) y Lineamientos para medir los avances físico-financieros

4.7.7.1 Fichas técnicas de los Indicadores

**ZIHUA**  
CIUDAD DE TODOS

**Avanzamos  
JUNTOS**



#### 4.7.7 Reporte de la aplicación de los indicadores Estratégicos y de Gestión diseñados para cada uno de los programas que se hayan ejecutado en el ejercicio 2022, vinculados con la MIR, PbR y POA

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

Programa Institucional o Eje Rector: Agua Suficiente y de Calidad. Programa Presupuestario: Ingresos Propios

UNIDAD RESPONSABLE	Subprograma o proyecto	Indicador de desempeño	NIVEL	METAFÓRMULA	DATOS PARA INDICADOR	RESULTADO INDICADOR	SEMAFORO
Auditoría	Control Interno	Porcentaje de Arqueos y Fondos Fijos	Proceso-Actividad	META: Realizar los arqueos de caja y fondos fijos que se requieran.	48	100	Verde
				FÓRMULA: Arqueos realizados/Arqueos programados*100	48		
Dirección	Dirección y Coordinación de Acciones	Porcentaje de Informes de Gestión	Proceso-Actividad	META: Presentar todos los Informes de gestión que por ley deban presentarse.	2	100	Verde
				FÓRMULA: Total de Informes presentados al Consejo de Administración/total de Informes que por ley deben presentarse*100	2		
Unidad de Planeación y Evaluación	Planeación Estratégica	Porcentaje de satisfacción ciudadana con el servicio de agua potable	Impacto Fin	META: Mantener o Incrementar la satisfacción ciudadana con los servicios brindados, logrando como mínimo una calificación de 90% FÓRMULA: Personas satisfechas/personas encuestadas*100	165 170	91.18	Verde
		Porcentaje de normas actualizadas	Proceso Actividad	META: Contar con la normatividad interna actualizada FÓRMULA: Número de normas actualizadas/número de normas programadas para su actualización*100	4 3	133.333	Verde
		Porcentaje de instrumentos de planeación	Proceso Actividad	META: Contar con los instrumentos mínimos de planeación que faciliten el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos en beneficio de la población objetivo. FÓRMULA: Instrumentos de planeación realizados/Total de instrumentos requeridos por el Sistema de Evaluación al Desempeño	4 4	100	Verde
		Porcentaje de satisfacción ciudadana en relación a la atención de trámites y servicios	Proceso-Actividad	META: Mantener o Incrementar la satisfacción ciudadana con los servicios brindados, logrando como mínimo una calificación de 90% FÓRMULA: Personas satisfechas/ personas encuestadas*100	165 170	91.18	Verde
Unidad de Atención a Usuarios	Atención de Calidad						
	Comités Vecinales						
Unidad de Cultura y Comunicación Social del Agua	Ciclo de Conferencias empresariales para un Zihua Sostenible.	Porcentaje de personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago, como servicio.	Bienes o Servicios Componente B y Proceso-Actividad	META: Incrementar el número de población informada sobre el valor del agua y la importancia de su pago, como servicio. (llegar a un alcance de cuando menos el 30% de la población total) FÓRMULA: Personas informadas sobre el valor del agua y la importancia de su pago, como servicio. /total de la población*100	33404	26.51	Verde
	Guardianes del Agua.						









Unidad de Recursos Materiales	Materiales y Suministros Proveídos	Porcentaje de requerimientos de materiales	Proceso-Actividad	materiales requeridos por las unidades y áreas administrativas.	6800	100	Igual o mayor a 100%	Mayor a 80 y menor a 100	Menor a 80%
				FÓRMULA: Total de Requerimientos de registrados/Requerimientos realizados por las áreas de acuerdo al presupuesto autorizado*100.	6800				
	Profesionalización del personal	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Proceso-Actividad	META: Realizar cuando menos el 75% de las capacitaciones programadas	41	136.67	Igual o mayor a 100%	Mayor a 75% y menor a 100	Menor a 75%
				FÓRMULA: Total de capacitaciones realizadas/total de capacitaciones programadas*100	30				
Unidad de Recursos Humanos	Control y administración de recursos humanos	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Proceso-Actividad	META: Realizar cuando menos el 75% de las capacitaciones programadas	41	136.67	Igual o mayor a 100%	Mayor a 75 y menor a 100%	Menor a 75%
				FÓRMULA: Total de capacitaciones realizadas/total de capacitaciones programadas*100	30				
Unidad de Contabilidad General	Registros Contables y Financieros conforme a la norma	Porcentaje de cumplimiento en la rendición de cuentas	Proceso-actividad	META: Cumplir con la normatividad de la materia en la presentación y rendición de cuentas.	2	100	Igual o mayor a 100%	Mayor a 2	Menor a 2
				FÓRMULA: Total de documentos para la rendición de cuentas presentados/total de documentos que por ley se deben entregar*100	2				
Subdirección de Comercialización	Recaudación Eficiente	Índice de incremento en la recaudación	Bienes o Servicios Componente 11	META: Incrementar la recaudación cuando menos en un 10%	\$211,590,100.40	48.67	Igual o mayor a 100%	Mayor a 5 y menor a 100	Menor a 5
				FÓRMULA: Monto total de ingresos recaudados/monto total de ingresos presupuestados*100	\$142,321,872.00				
		Porcentaje de recuperación de cartera vencida	Proceso-Actividad	META: Recuperar cuando menos el 10% de la cartera vencida.	1605404.79	13.96	Igual o mayor a 100%	Mayor a 5 y menor a 100%	Menor a 5%
				FÓRMULA: Total de ingresos por recuperación de cartera vencida por más de un año/total de adeudo por cartera vencida con más de un año *100 (servicios doméstico popular y doméstico medio)	11503536.18				
Unidad de Inspección y Fiscalización	Fiscalización para la recuperación de la cartera vencida	Porcentaje de inspecciones realizadas	Proceso-Actividad	META: Corregir y sancionar a los usuarios por infracciones administrativas	1323.00	132.3	Igual o mayor a 100%	Mayor a 80% y menor a 100%	Menor a 80%
				FÓRMULA: Total de inspecciones realizadas/total de inspecciones programadas*100	1000.00				
Unidad de Facturación y Padrón de Usuarios	Facturación eficiente y actualización del padrón de usuarios	Eficiencia de cobro	Proceso-Actividad	META: Recaudar la totalidad de los montos facturados durante el ejercicio.	144532980.56	99.8316	Igual o mayor a 100%	Mayor a 90 y menor a 100%	Menor a 90%
				FÓRMULA: Ingresos cobrados por venta de agua/pesos facturado por venta de agua *100	144776815.51				

2021-2024

CAPAZ

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

2021-2024

CAPAZ

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

AUDITORÍA INTERNA



Unidad de Operación e Instalación de Servicios

Apoyo Estratégico de Recaudación e Instalación de Servicios

Porcentaje de instalación de tomas contratadas. InstTomas

Proceso-Actividad

META: Instalar la totalidad de tomas por contratación de servicios

643

FÓRMULA: Total de tomas instaladas/total de contratos autorizados\*100

651

98.77

Unidad de Limitación y Suspensión de Servicios

Limitaciones y Suspensiones a Usuarios Domésticos

Porcentaje de suspensiones y limitaciones

Proceso-Actividad

META: Ejecutar suspensiones y/o limitaciones de los servicios de agua potable a usuarios morosos, incrementando cuando menos en un 10% en relación al ejercicio anterior.

5109

FÓRMULA: Total de suspensiones y/o limitaciones realizadas en el ejercicio/totales realizadas en el ejercicio anterior\*100

4936

103.50

Unidad de Medidores

Medición

Porcentaje de medidores revisados

Proceso-Actividad

META: Revisar los medidores para su óptimo funcionamiento

1508

FÓRMULA: Total de medidores revisados/total de medidores programados para revisión \*100

1600

94.25

Supervisión y Vigilancia e obras y acciones en materia de agua, drenaje y saneamiento

Porcentaje de acciones de supervisión de introducción o ampliación de líneas hidráulicas y sanitarias

Proceso-Actividad

META: Supervisar la totalidad de acciones de introducción o ampliación de agua y drenaje.

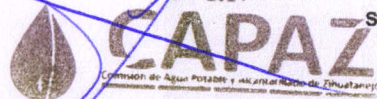
88

FÓRMULA: Acciones supervisadas/acciones ejecutadas\*100

88

100

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATÁN  
DE AZUÉTORES  
2021-2024



Sectorización

Índice de disminución de fugas ocurridas en la red de colonias o zonas sectorizadas

Proceso-Actividad

META: Disminuir las fugas ocurridas cuando menos en un 50%.

67.00

FÓRMULA: Fugas ocurridas finales/fugas ocurridas iniciales\*100-100

31.00

116.13

U Técnica

Proyectos de Agua y Drenaje

Porcentaje de proyectos elaborados

Bienes o Servicios Componente 2 y Proceso-Actividad

META: Elaborar cuando menos el 80% de los proyectos de agua potable y drenaje sanitario programados.

129.00

FÓRMULA: Total de proyectos elaborados/total de proyectos programados \*100.

119.00

108.40

Índice de incremento en la producción de agua potable

Resultado-Propósito

META: Incrementar al menos en un 10% la cantidad producida de agua potable en el Municipio

13297263

FÓRMULA: Total de m3 producidos en el ejercicio/total de m3 producidos en el ejercicio anterior\*100-100

10581451.20

25.67

Unidad de Agua Potable

Agua Suficiente y de Calidad

Tandeo

Bienes o Servicios - Componente 1

META: Identificar cuántas horas los usuarios con servicio tandeado reciben agua.

8.00

FÓRMULA: Horas Tandeo

8.00

8

Dotación (lt/hab/día)

Bienes o Servicios - Componente 4

META: Dotar de la cantidad mínima de agua potable por habitante

13297262.80

Volumen anual de agua producida (m3) \*1000/hab/365 (Hab: No. De Hab. Mpio)

112039.00

325.16



CAPAZ  
2021-2024  
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

CAPAZ  
2021-2024  
UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACION







Unidad de Mantenimiento e Infraestructura	Mantenimiento Infraestructura	Rehabilitación de Tubería	Bienes o Servicio Componente 3 y Proceso- Actividad	META: Evaluar la capacidad para ampliar o introducir red hidráulica.  FÓRMULA: $LTubRe: Longitud\ de\ tubería\ introducida\ o\ ampliada\ (km) Longitud\ inicial * 100$	3.97  265.00	1.50	Mayor a 5 y menor a 10% Menor a 5%
		Porcentaje de agua desinfectada que abastece a la zona urbana.	Proceso-Actividad	META: Desinfectar la totalidad del agua producida  FÓRMULA: $Total\ de\ m3\ de\ agua\ desinfectada / total\ de\ m3\ de\ agua\ producida * 100$	13297262.80  13297262.80	100	Mayor a 80% y menor a 100% Menor a 80%
Unidad de Calidad del Agua	Calidad del Agua	Porcentaje de agua desinfectada que abastece a las zonas rurales.	Proceso-Actividad	META: Desinfectar la totalidad del agua producida  FÓRMULA: $Total\ de\ m3\ de\ agua\ desinfectada / total\ de\ m3\ de\ agua\ producida * 100$	2991522.00  2991522.00	100	Mayor a 80% y menor a 100% Menor a 80%
		Porcentaje de análisis satisfactorio de acuerdo a la norma del agua extraída de las fuentes de abastecimiento	Bienes o Servicios - Componente 6	META: Obtener la totalidad de análisis satisfactorios  FÓRMULA: $Análisis\ satisfactorios\ de\ calidad\ del\ agua / análisis\ practicados * 100$	108.00  138.00	78.26	Mayor a 80 y menor a 100% Menor a 80%
		Porcentaje de análisis microbiológicos satisfactorios de la Bahía de Zihuatanejo	Proceso-Actividad	META: Lograr cuando menos un 95% de análisis satisfactorios  FÓRMULA: $Análisis\ satisfactorios\ de\ calidad\ del\ agua\ en\ la\ bahía / análisis\ practicados * 100$	94.00  99.00	95	Mayor a 80 y menor a 95% Menor a 80%

Elaboró: *[Firma]*  
Titular de la Unidad de Planeación y Evaluación  
María de los Angeles Martínez Castro  
**CAPAZ**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo  
2021-2024  
UNIDAD DE PLANEACIÓN  
Y EVALUACIÓN

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUETA GUERRERO  
Autorizó: 2021-2024  
Director  
Luis Fernando Salas Reyes  
**CAPAZ**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

*[Firma]*  
Subdirector Administrativo  
Gabriela Tapia Carillo  
**CAPAZ**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo  
2021-2024  
SUBDIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA

*[Firma]*  
Auditora  
Gustavo Sánchez  
**CAPAZ**  
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo  
**AUDITORÍA  
INTERNA**

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