



Zihuatanejo  
de Azueta

## Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Cuenta Pública

Enero – Diciembre

Ejercicio Fiscal 2020

## Información de Evaluación del Desempeño

### 4.7.7.1. Fichas Técnicas de los Indicadores.



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201061	Porcentaje de satisfacción ciudadana con el servicio de agua potable	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Calidad	Impacto - Fin
Objetivo del Indicador		Sentido del Indicador	
Contribuir con la calidad de vida de la población mediante el abastecimiento suficiente de agua potable para cubrir sus necesidades básicas y el tratamiento de sus aguas residuales			Ascendente
Definición del Indicador			
Incrementar cuando menos un 10% la satisfacción ciudadana en la prestación del servicio de agua potable y sus accesorios			

Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
PSC	Mide el nivel de satisfacción ciudadana con la prestación del servicio de agua potable	Personas	Dirección

Formula

Número de personas satisfechas / Número de personas encuestadas \* 100

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a 8 Aceptable	Mayor o Igual a 1 y Menor 8 Con Riesgo	Menor a 1 Criticó
------------------------	--------------------------------	---	----------------------

Frecuencia de Medición

Trimestral

Disponibilidad

Fecha de Aprobación

2020-01-01

Última fecha de Actualización

2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento

Unidad de Planeación y Evaluación

Valores de Referencia

Otros Valores de Referencia

Rangos De Valor

Minimo 1  
Maximo 10

II Encuesta de percepción ciudadana de los servicios públicos 2019

Glosario  
Elaboró: Luis Roberto León Castro  
Subdirección Administrativa  
Gabriela Tapia Casas  
Voc. Bo. 2021  
CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
Auditor Interno  
Eva Virginia Valencia Gómez  
AUDITORIA  
INTERNA





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema
3201066	Porcentaje de proyectos ejecutados	Abastecimiento de Agua Potable
<b>Vinculación Con Programa</b>	<b>Tipo</b>	<b>Ámbito de Control</b>
Ingresos Propios	Estratégico	Bienes o Servicios - Componente
<b>Objetivo del Indicador</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Sentido del Indicador</b>
Proyectos y Dictámenes de Agua potable y Drenaje suficientes	Eficacia	Regular

**Definición del Indicador**

Ejecutar cuando menos el 30% de los proyectos elaborados de agua potable y drenaje

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
ProyAguaEjec	Mide la cantidad de proyectos de agua potable y drenaje ejecutados en relación a los elaborados	Acciones	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de proyectos ejecutados / Total de proyectos elaborados * 100	Porcentaje	

Parámetros de Semaforización		Disponibilidad
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Menor a Crítico

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Semestral	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2019-12-20	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	Otros Valores de Referencia	Minimo maximo

Otros Valores de Referencia	Glosario	
No disponible	Vo. Bo.	

Glosario		
Subdirección Administrativa Gabriel Tapia Castro		



























































































































































































<tbl\_r cells="3" ix="1" max



# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema
3201069	Dotación por habitante	Abastecimiento de Agua Potable
Vinculación Con Programa	Tipo	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Bienes o Servicios - Componente
Objetivo del Indicador	Dimensión	Sentido del Indicador
Se distribuye el agua potable de manera suficiente a la población	Eficacia	Ascendente

### Definición del Indicador

Dotar la cantidad mínima de agua potable por habitante de acuerdo a los parámetros establecidos por organismos operadores internacionales

### Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
DOT	Mide la dotación de agua potable por habitante	Litros por habitante	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Vol. anual de agua producida*1000 -pérdidas por fugas / Hab/365	Litros suministrados	

Parámetros de Semaforización	Menor a Crítico
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Semestral	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2019-12-20	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	Dotación mínima de agua potable 2019	Minimo maximo

Otros Valores de Referencia	Glosario	
Elaboró, Encargado de Planeación y Evaluación Luis Roberto Leon Castro	V.O. Subdirectora Administrativa Gabriela Tatia Castro	

		Auditor Interno
		Eva Virginia Valencia Gomez

		AUDITORIA
		INTERNA



# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201071	Porcentaje de fuentes de abastecimiento e infraestructura hidráulica con mantenimiento general	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Eficiencia	Bienes o Servicios - Componente
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Las fuentes de abastecimiento e infraestructura hidráulica presentan mantenimiento y rehabilitación suficientes	Regular		

### Definición del Indicador

Dar mantenimiento a la totalidad de fuentes de abastecimiento e infraestructura hidráulica que lo requieran

### Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
InfrHidrMttoGral	Mide las acciones de mantenimiento general a la infraestructura hidráulica (sustitución de piezas especiales)	Acciones	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Fuentes de Abastecimiento e Infraestructura Hidráulica con mantenimiento / Fuentes de Abastecimiento e Infraestructura Hidráulica que requieren mantenimiento *100	Porcentaje	
	Parámetros de Semaforización	
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo
		Menor a Crítico

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Trimestral	2020-12-31
Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	No disponible	Minimo maximo
AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO DE AZUETA GUERRERO Autorizado 2018 Director General Luis Fernando Salas Reyes <b>CAPAZ</b> COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO	Elaboró. Encargado de Planeación y Evaluación Luis Roberto Leon Castro <b>CAPAZ</b> COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO	Vb. Ro Subdirectora Administrativa Gabriela Tapia Casaro <b>CAPAZ</b> COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO 2018-2021 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA
	Otros Valores de Referencia	
	Glosario	



## Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador			
<b>Clave</b>	<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Tema</b>
3201077	Porcentaje de análisis satisfactorios del agua extraída de las fuentes de abastecimiento		Abastecimiento de Agua Potable
<b>Vinculación Con Programa</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ámbito de Control</b>
Ingresos Propios	Estratégico	Eficacia	Bienes o Servicios - Componente
<b>Objetivo del Indicador</b>		<b>Sentido del Indicador</b>	
El agua se desinfecta de acuerdo a las normas oficiales		Regular	
<b>Definición del Indicador</b>			
Que todos los análisis practicados obtengan resultado satisfactorio			
<b>Método de Cálculo</b>			
<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Fuente</b>
AguaPotySalu	Mide el grado de calidad del agua que se suministra a la población	Documentos/Análisis	Dirección
<b>Formula</b>	<b>Unidad de Medida del Resultado</b>		<b>Meta</b>
Total de análisis satisfactorios del agua extraída de las fuentes de abastecimiento / Total de análisis practicados a las fuentes de abastecimiento *100	Porcentaje de análisis satisfactorios		
Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o igual a Aceptable	Mayor o igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
<b>Frecuencia de Medición</b>	<b>Disponibilidad</b>		
Trimestral	2020-12-31		
<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Última fecha de Actualización</b>		
2020-01-01	2020-12-31		
<b>Entidad o Dependencia Responsable</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento</b>		
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación		
<b>Valores de Referencia</b>			
<b>Serie Estadística Disponible</b>	<b>Otros Valores de Referencia</b>	<b>Rangos De Valor</b>	
No disponible	Reportes administrativos del ejercicio anterior	Minimo	maximo
<b>Glosario</b>			
Satisfactorio: Que cumple con las normas oficiales en el tema de potabilización del agua.			



# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador

### Ejercicio Fiscal 2020

#### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema
3201083	Porcentaje de sesiones del Consejo de Administración realizadas	Abastecimiento de Agua Potable

Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Bienes o Servicios - Componente

#### Objetivo del Indicador

#### Sentido del Indicador

Los instrumentos de dirección, programación y planificación de las acciones estratégicas se formalizan por el órgano de gobierno del organismo

Ascendente

#### Definición del Indicador

Formalizar conforme la normatividad aplicable, los instrumentos relacionados con acciones estratégicas

#### Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
SesConsejo	Mide el número de sesiones realizadas en el ejercicio en relación a las previstas en la normativa aplicable	Sesiones	Dirección

#### Formula

#### Unidad de Medida del Resultado

#### Meta

Total de sesiones ordinarias y extraordinarias realizadas / Total de sesiones que por norma deben celebrarse en el ejercicio \* 100

Porcentaje de sesiones

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

#### Frecuencia de Medición

Trimestral

#### Disponibilidad

2020-12-31

#### Fecha de Aprobación

2020-01-01

#### Última fecha de Actualización

2020-12-31

#### Entidad o Dependencia Responsable

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

#### Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento

Unidad de Planeación y Evaluación

#### Valores de Referencia

##### Serie Estadística Disponible

##### Otros Valores de Referencia

##### Rangos De Valor

Minimo

maximo

Los artículos 48 CONSTITUCIONAL de la Ley de Aguas para el Estado Libre y Soberano del Estado de Guerrero número 574 son aplicables.

AYUNTAMIENTO DE ZIHUATANEJO  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUETA GUERRERO

Autorizo

Director General  
Luis Fernando Salas Revoredo

CAPAZ

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

##### Glosario

Registros administrativos del ejercicio anterior

Subdirectora Administrativa  
Gabriela Tapia Castro

V.O. Bo.

Elaboró  
Encargado de Planeación y  
Evaluación  
Luis Roberto Leon Castro

PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN

CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
2018-2021  
SUBDIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA







Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema
3201089	Porcentaje de arqueos de caja y fondos fijos	Abastecimiento de Agua Potable
<b>Vinculación Con Programa</b>	<b>Tipo</b>	<b>Ámbito de Control</b>
Ingresos Propios	Gestión	Bienes o Servicios - Componente
<b>Objetivo del Indicador</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Sentido del Indicador</b>
Se auditán los fondos y valores verificando el destino de los mismos	Eficacia	Regular

**Definición del Indicador**

Realizar los arqueos que se tengan programados en el ejercicio

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
ArqFondos	Mide la cantidad de arqueos realizados en el ejercicio en relación con los programados	Porcentaje de arqueos	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de arqueos realizados / Total de Arqueos programados * 100	Porcentaje de arqueos	

Parámetros de Semaforización		
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Trimestral	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	Otros Valores de Referencia No disponible Glosario	Minimo maximo

<b>AYUNTAMIENTO DE ZIHUATANEJO MUNICIPIO LIBRE AUTORIZÓ.</b> Director General Luis Fernando Salas Reyes	<b>Elaboró.</b> Encargado de Planeación y Evaluación Luis Roberto León Castro	<b>Subdirección Administrativa</b> Gabriela Tapia Casco	<b>Revisó.</b> Auditor Interno Eva Virginia Valencia Gomez
<b>CAPAZ</b> COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201092	Porcentaje de instrumentos de planeación	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Bienes o Servicios - Componente
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Los instrumentos de planeación para el cumplimiento de metas estratégicas son suficientes	Ascendente		

Definición del Indicador

Contar con los instrumentos de planeación mínimos para el cumplimiento de metas estratégicas del organismo

Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
InstruPlan	Mide la cantidad de instrumentos de planeación con que cuenta el organismo	Documentos	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de instrumentos de planeación diseñados / Total de instrumentos de planeación mínimos conforme a la normatividad *100	Porcentaje de instrumentos	

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Semestral	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2019-12-20	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	No disponible	Minimo maximo

Otros Valores de Referencia	Glosario
No disponible	No disponible

Elaboró.	Vo. Bo.
Luis Roberto León Castro	Gabriela Tapia Castro

Subdirectora Administrativa	Revisó.
Gabriela Tapia Castro	Auditor Interno

Eva Virginia Valencia Gómez	CAPAZ
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO	2018-2021

2018-2021	AUDITORIA INTERNA



# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema
3201093	Porcentaje de juicios atendidos	Abastecimiento de Agua Potable
Vinculación Con Programa	Tipo	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Bienes o Servicios - Componente
Objetivo del Indicador	Dimensión	Sentido del Indicador
La defensa jurídica del organismo es adecuada	Eficacia	Regular

### Definición del Indicador

Dar atención y seguimiento a cada juicio instaurado a favor o en contra del organismo

### Método de Cálculo

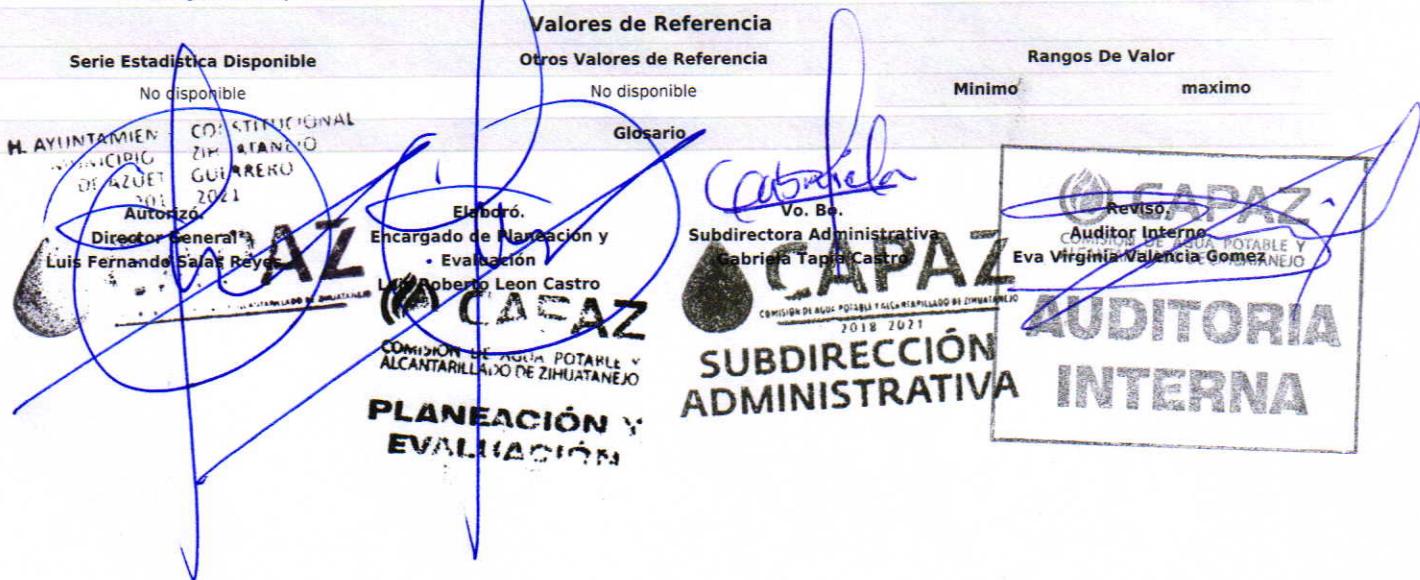
Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
JuicAtend:	Mide la cantidad de procesos judiciales atendidos		Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de juicios atendidos / Total de juicios instaurados*100	Porcentaje de juicios	
Parámetros de Semaforización		
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Trimestral	2020-12-31
Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Otros Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	No disponible	Minimo: _____ Maximo: _____





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201094	Porcentaje de personas informadas de las acciones que realiza el organismo	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Eficacia	Bienes o Servicios - Componente

**Objetivo del Indicador**

La difusión de acciones del organismo es accesible a los ciudadanos

**Definición del Indicador**

Informar a la totalidad de la población sobre las acciones realizadas por el organismo

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
DifAcciones	Mide el impacto en la difusión de acciones que realiza el organismo a favor de la mejora de los servicios de agua potable y sus accesorios	Personas informadas	Dirección

**Formula**

**Unidad de Medida del Resultado**

**Meta**

Total de personas informadas sobre las acciones que realiza el organismo a favor de la mejora de los servicios de agua potable y sus accesorios / Total de la población del Municipio \*100.

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

**Frecuencia de Medición**

**Disponibilidad**

Trimestral

2020-12-31

**Fecha de Aprobación**

**Última fecha de Actualización**

2020-01-01

2020-12-31

**Entidad o Dependencia Responsable**

**Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Unidad de Planeación y Evaluación

**Serie Estadística Disponible**

No disponible

**Valores de Referencia**

**Otros Valores de Referencia**

**Rangos De Valor**

Minimo

maximo

No disponible

**Glosario**

Cabillón  
Vo. Bo.  
Subdirectora Administrativa  
Gabriela Tapia Castro

M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUL, MEXICO  
2. Autorizado.  
Director General  
Luis Fernando Salas Reyes  
CAPAZ  
COMISION DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

Elaboró.  
Encargado de Planeación y  
Evaluación  
Roberto Gómez Castillo  
COMISION DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN

CAPAZ  
COMISION DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
2018-2021  
SUBDIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA

CAPAZ  
COMISION DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
Auditor Interno  
Eva Virginia Valencia Gómez  
AUDITORIA  
INTERNA



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201095	Porcentaje de puntos de información pública accesible a los ciudadanos	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Eficacia	Bienes o Servicios - Componente
Objetivo del Indicador		Sentido del Indicador	
La información pública es accesible a los ciudadanos		Regular	

**Definición del Indicador**

Publicar la totalidad de información pública obligatoria a que se encuentra obligado el organismo operador

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
InfPública	Mide la transparencia de la información pública	Documentos/Información pública	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de puntos de información pública accesible en la página oficial / Total de puntos de información pública que deben ser publicados por ley * 100.	Porcentaje de información	

Tipos de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
-------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Trimestral	2020-12-31
Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	Registros de publicación en la página oficial del ejercicio anterior	Minimo maximo

Otros Valores de Referencia	Glosario	
Elaboró. Encargado de Planeación y Evaluación	Vo. Bo.	

Subdirectora Administrativa	
Gabriela Tapia Castro	

Autorizo.	Caballero

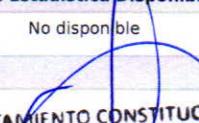
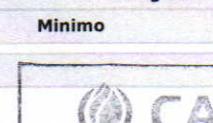
Director General	Eva Virginia Valencia Gomez

APLICACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	AUDITORÍA INTERNA



## Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020.

Datos de Identificación del Indicador			
<b>Clave</b>	<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Tema</b>
3201096	Porcentaje de eficiencia presupuestaria		Abastecimiento de Agua Potable
<b>Vinculación Con Programa</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ámbito de Control</b>
Ingresos Propios	Gestión	Economía	Bienes o Servicios - Componente
<b>Objetivo del Indicador</b>		<b>Sentido del Indicador</b>	
La administración de los recursos materiales, humanos, tecnológicos y procesos administrativos son eficientes		Regular	
<b>Definición del Indicador</b>			
Lograr finanzas sanas en pro de la mejora de los servicios			
Método de Cálculo			
<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Fuente</b>
EficRec	Mide la eficiencia en el ejercicio de los recursos	Dinero	Dirección
<b>Formula</b>	<b>Unidad de Medida del Resultado</b>		<b>Meta</b>
Total de egresos / Total de ingresos * 100	Porcentaje		
Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
<b>Frecuencia de Medición</b>	<b>Disponibilidad</b>		
Semestral	2020-12-31		
<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Última fecha de Actualización</b>		
2019-12-20	2020-12-31		
<b>Entidad o Dependencia Responsable</b>	<b>Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento</b>		
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación		
Valores de Referencia			
<b>Serie Estadística Disponible</b>	<b>Otros Valores de Referencia</b>	<b>Rangos De Valor</b>	
No disponible	Registros administrativos del ejercicio anterior.	Minimo	maximo
Glosario			
<b>AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE ALFREDO GUERRERO Director General 2018-2021 Luis Fernando Salas Reyes</b>			
<b>Elaboró: Encargado de Planeación y Evaluación: Luis Fernando Salas Reyes</b>			
<b>Subdirectora Administrativa: Gabriela Tapia Castro</b>			
 <b>CAPAZ</b> <b>COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO</b> <b>2018-2021</b>			
 <b>CAPAZ</b> <b>COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO</b> <b>Revisó:</b> <i>TABLE Y AUDITOR INTERNO</i> <b>Eva Virginia Valencia Gómez</b> <b>AUDITORÍA INTERNA</b>			



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201102	Índice de incremento en la recaudación	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Economía	Bienes o Servicios - Componente
Objetivo del Indicador			Sentido del Indicador
Recaudación eficiente			Regular

**Definición del Indicador**

Incrementar la recaudación en un 10% en comparación con el ejercicio anterior

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
EficRec	Mide la eficiencia en la recaudación de ingresos en relación con el ejercicio anterior	Dinero	Dirección

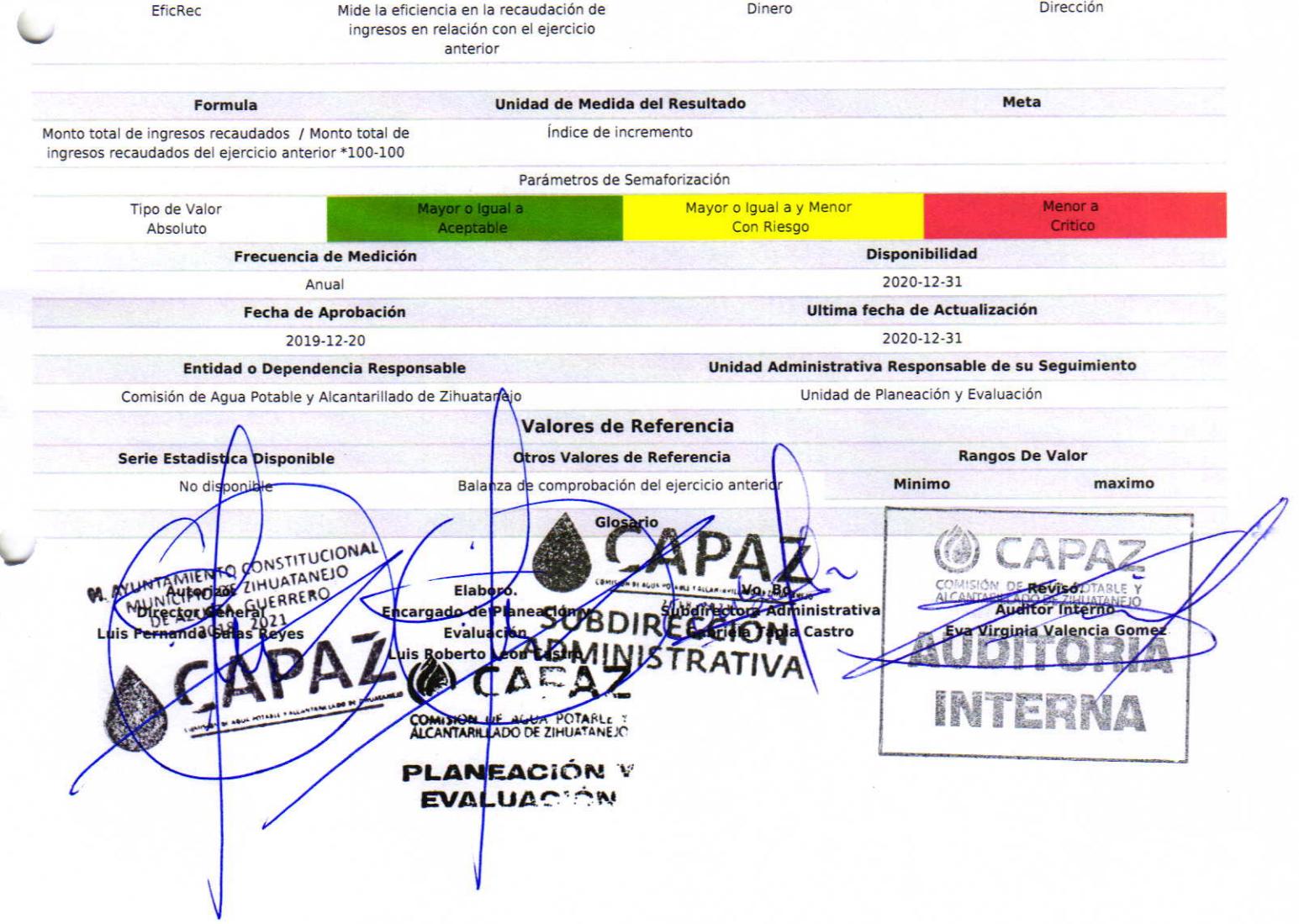
Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta	
Monto total de ingresos recaudados / Monto total de ingresos recaudados del ejercicio anterior *100-100	Índice de incremento		
	Parámetros de Semaforización		
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Anual	2020-12-31
Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2019-12-20	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

**Valores de Referencia**

Serie Estadística Disponible	Otros Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	Balanza de comprobación del ejercicio anterior	Minimo maximo



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201070	Porcentaje de cobertura de agua por vivienda	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Suministrar a la población el agua potable suficiente para cubrir sus necesidades básicas			Ascendente
Definición del Indicador			
Incrementar el número de viviendas con acceso al agua potable			

**Método de Cálculo**

Variante	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
CoberAguaViv	Mide la cobertura de agua por vivienda	Viviendas con acceso al agua potable	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de Viviendas Habitadas / Total de Usuarios Activos * 100	Porcentaje de cobertura por vivienda	

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Semestral	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	No disponible	Minimo maximo

Otros Valores de Referencia	Glosario
No disponible	Vo. Bo. Subdirectora Administrativa Eva Virginia Valencia Gomez

Elaboró.	Subdirección Administrativa
Luis Roberto Leonel Gómez	Sra. Eva Virginia Valencia Gomez

Encargado de Planeación y Evaluación	2018-2021
Luis Fernando Salas Gómez	

CA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Revisó.
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO	AUDITOR INTERNO

PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	Eva Virginia Valencia Gomez





# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201076	Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje desazolvadas	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Eficiencia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Desazolvar las redes de drenaje que se requieran	Regular		

### Definición del Indicador

Desazolvar todas las redes de drenaje que presenten taponamiento

### Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
RedesDrenDesazol	Mide los kilómetros de redes de drenaje desazolvadas	Kilómetros de redes de drenaje desazolvadas	Dirección

### Formula

Total de kilómetros de redes de drenaje desazolvados  
/ Total de kilómetros de redes de drenaje que  
requieren desazolve \*100

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o igual a Aceptable	Mayor o igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

### Frecuencia de Medición

Semestral

### Disponibilidad

2020-12-31

### Fecha de Aprobación

2020-01-01

### Última fecha de Actualización

2020-12-31

### Entidad o Dependencia Responsable

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

### Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento

Unidad de Planeación y Evaluación

### Valores de Referencia

#### Serie Estadística Disponible

No disponible

#### Otros Valores de Referencia

No disponible

#### Rangos De Valor

Mínimo

máximo

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

2021

Elaboró:  
Encargado de Planeación y  
Evaluación  
Luis Roberto León Martínez

2018-2021  
Subdirectora Administrativa  
Carmela Piacza Castro

CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
Revisó:  
Auditor Interno  
Eva Virginia Valencia Gómez

CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

SUBDIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA

PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador

Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador			
Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201081	Porcentaje de análisis satisfactorios del agua residual tratada saliente de las plantas de tratamiento	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Enviar a realizar el análisis físico-químico y microbiológico del agua residual tratada saliente de las plantas de tratamiento	Regular		
Definición del Indicador			
Lograr la totalidad de análisis satisfactorios			
Método de Cálculo			
Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
AnalSatisfPlantas	Mide la calidad del agua residual tratada	M3 Agua	Dirección
Formula	Unidad de Medida del Resultado		Meta
Total de análisis satisfactorios del agua tratada saliente de las plantas de tratamiento / Total de análisis practicados al agua residual tratada * 100	Documentos/Análisis		
Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
Frecuencia de Medición		Disponibilidad	
Trimestral		2020-12-31	
Fecha de Aprobación		Última fecha de Actualización	
2020-01-01		2020-12-31	
Entidad o Dependencia Responsable		Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento	

Satisfactorios: De acuerdo a las normas oficiales aplicables

**M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUER, GUERRERO**  
**Director General**  
**Luis Fernando Salas Reyes**

**Elaboró:** Luis Roberto Gómez Castro. **Encargado de Planeación y Evaluación:** Luis Roberto Gómez Castro. **Subdirectora:** Silvia T. Villalba Villalba. **V.O.:** Silvia T. Villalba Villalba. **CAPAC:**

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador		Tema
3201084	Porcentaje de Informes de gestión		Abastecimiento de Agua Potable
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad
<b>Objetivo del Indicador</b>		<b>Sentido del Indicador</b>	
Rendir al Consejo de Administración el informe anual de gestión del organismo, así como los informes sobre el cumplimiento de acuerdos del órgano de gobierno, los resultados de los estados financieros, el avance del Programa de Agua Potable y de obras en su caso		Regular	

**Definición del Indicador**

Presentar todos los informes de gestión que por ley deban presentarse

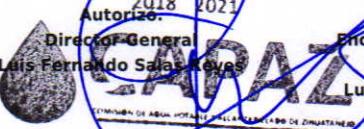
**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
InfGestión	Mide el grado de cumplimiento en los informes de gestión que deben presentarse al órgano de gobierno.	Documentos/Informes	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de informes de gestión presentados al Consejo de Administración / Total de informes de gestión que por ley deben presentarse *100	Porcentaje de informes	
	Parámetros de Semaforización	
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo
		Menor a Crítico

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Trimestral	2020-12-31
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	Otros Valores de Referencia	Minimo
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GUERRERO 2018-2021 Autorizo. Director General Luis Fernando Salas Rojas	Registros administrativos del ejercicio anterior	maximo
	Glosario	CAPAZ
	Elaboró. Encargado de Planeación y Evaluación Luis Roberto Jiménez Castro	COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO
	Su Subdirectora Administrativa Gabriela Tapia Castro	AUDITORÍA INTERNA
	Vo. Pte.	Revisó.
		Auditor Interno
		Eva Virginia Valencia Gómez



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador

Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201098	Porcentaje de vehículos con mantenimiento	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Dar mantenimiento y rehabilitación al parque vehicular	Regular		

Definición del Indicador

Dar mantenimiento a la totalidad de vehículos del parque vehicular del organismo que lo requieran

Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
VehMtto	Mide los vehículos con mantenimiento o rehabilitación	Vehículos	Dirección

Formula

Unidad de Medida del Resultado

Meta

Total de vehículos con mantenimiento / Total de vehículos que conforman el parque vehicular \* 100

Vehículos

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o igual a Aceptable	Mayor o igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

Frecuencia de Medición

Disponibilidad

Trimestral

2020-12-31

Fecha de Aprobación

Última fecha de Actualización

2020-01-01

2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable

Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Unidad de Planeación y Evaluación

Valores de Referencia

Otros Valores de Referencia

Rangos De Valor

Serie Estadística Disponible

No disponible

No disponible

Minimo

maximo

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUAY, GUERRERO  
Autorizo:  
Director General:  
Luis Fernando Salas Reyes

Elaboró:  
Encargado de Planeación  
Evaluación:  
Luis Roberto Montecinos

Va. Bo.  
Subdirectora Administrativa  
Gabriela Piacza Castro

CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

Revisor:

Auditor Interno

Eva Virginia Valencia Gomez

AUDITORIA  
INTERNA

PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201099	Porcentaje de requerimientos de materiales	Abastecimiento de agua potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad

**Objetivo del Indicador**

Registrar los requerimientos de materiales e insumos de las áreas y unidades del organismo

Regular

**Definición del Indicador**

Llevar un registro de todos los requerimientos de materiales e insumos solicitados por la unidades y áreas administrativas

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
ReqMatInsumos	Mide el número de requerimientos de materiales e insumos.	Documentos/Requerimientos	Dirección

**Formula**

**Unidad de Medida del Resultado**

**Meta**

Total de Requerimientos registrados / Total de requerimientos realizados por las áreas de acuerdo al presupuesto autorizado

Porcentaje de requerimientos

Tipo de Valor  
Absoluto

Mayor o Igual a  
Aceptable

Mayor o Igual a y Menor  
Con Riesgo

Menor a  
Crítico

**Frecuencia de Medición**

**Disponibilidad**

Trimestral

2020-12-31

**Fecha de Aprobación**

**Última fecha de Actualización**

2020-01-01

2020-12-31

**Entidad o Dependencia Responsable**

**Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Unidad de Planeación y Evaluación

**Valores de Referencia**

**Serie Estadística Disponible**

No disponible

**Otros Valores de Referencia**

No disponible

**Rangos De Valor**

Minimo

maximo

**Glosario**

M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
Autógrafo  
Director General  
Luis Fernando Salas Reyes

Elaboró.  
Encargado de Planeación y  
Evaluación  
Luis Roberto Leonel Castro

Va. Bol.  
Subdirectora Administrativa  
Martha Lilia Páipa Castro



CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

SUBDIRECCIÓN

PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN



# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201100	Porcentaje de capacitaciones realizadas	Abastecimiento de agua potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Promover la capacitación del personal en diversos temas para el mejor desempeño de sus funciones	Ascendente		
Definición del Indicador			
Mejorar la profesionalización del personal del organismo			

### Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
Cap	Mide las capacitaciones recibidas por el personal	Cursos	Dirección

### Formula

### Unidad de Medida del Resultado

### Meta

Total de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programadas

Porcentaje de capacitaciones

Parámetros de Semaforización

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

### Frecuencia de Medición

Trimestral

### Disponibilidad

2020-12-31

### Fecha de Aprobación

2020-01-01

### Última fecha de Actualización

2020-12-31

### Entidad o Dependencia Responsable

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

### Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento

Unidad de Planeación y Evaluación

### Valores de Referencia

#### Serie Estadística Disponible

No disponible

#### Otros Valores de Referencia

No disponible

#### Glosario

#### Rangos De Valor

#### Minimo

CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

maximo

#### Revisó.

Auditor Interno

Eva Virginia Valencia Gomez

**AUDITORÍA  
INTERNA**

Elaboró  
Encargado de Planeación y  
Evaluación  
Luis Roberto Leon Castro

Subdirección  
Administrativa  
Luis Roberto Leon Castro

2018-2021  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
**PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN**



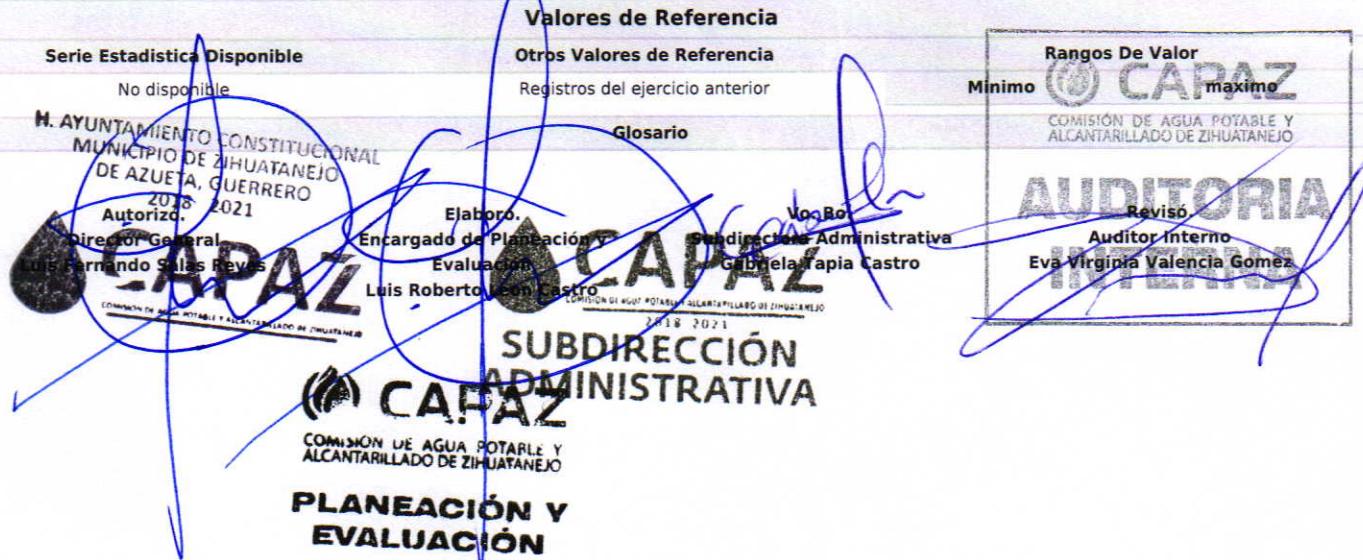
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201101	Porcentaje de cumplimiento en la rendición de cuentas	Abastecimiento de agua potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Coadyuvar en la integración de la cuenta pública del ejercicio e informe financiero en tiempo y forma	Regular		
Definición del Indicador			
Cumplir con la normatividad en materia de rendición de cuentas			
Método de Cálculo			

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
InfyCtaPub	Mide el cumplimiento en la rendición de cuentas	Documento/Cta pública e Informe	Dirección
Formula	Unidad de Medida del Resultado		Meta
Documentos de rendición de cuentas presentados / Documentos de rendición de cuentas que por ley deben presentarse	Porcentaje de documentos		
Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
Frecuencia de Medición			Disponibilidad
Trimestral			2020-12-31
Fecha de Aprobación			Última fecha de Actualización
2020-01-01			2020-12-31
Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento		
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación		





# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201103	Porcentaje de recuperación de cartera vencida	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Economía	Proceso - Actividad

### Objetivo del Indicador

Requerir y ejecutar los adeudos a los usuarios morosos y las multas impuestas por infracciones a la ley, mediante el procedimiento administrativo de ejecución y acordar convenios de actualización de pago en los términos autorizados

### Sentido del Indicador

Ascendente

### Definición del Indicador

Recuperar cuando menos el 30% de ingresos por cartera vencida

### Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
ReCartVen	Mide el monto ingresado por cartera vencida	Dinero	Dirección

### Formula

### Unidad de Medida del Resultado

### Meta

Monto total de ingresos recaudados por cartera vencida / Monto total de cartera vencida * 100	Porcentaje de cartera vencida		
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o igual a Aceptable	Mayor o igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico

### Frecuencia de Medición

### Disponibilidad

Anual

2020-12-31

### Fecha de Aprobación

### Última fecha de Actualización

2019-12-20

2020-12-31

### Entidad o Dependencia Responsable

### Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Unidad de Planeación y Evaluación

### Valores de Referencia

#### Serie Estadística Disponible

No disponible

#### Otros Valores de Referencia

No disponible

#### Glosario

M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
ESTADO DE GUERRERO  
Director General 2021  
Luis Fernando Salas Reyes

Elaboró.  
Encargado de Planeación y  
Evaluación  
Luis Roberto Leon Castro

Subdirección Administrativa  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
2018-2021  
Subdirectora Administrativa  
Gabriela Tapia Castro



CAPAZ  
SUBDIRECCIÓN  
CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201104	Eficacia comercial	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Economía	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Realizar la facturación de los servicios de agua potable y saneamiento	Regular		

Definición del Indicador

Recaudar los montos facturados en el ejercicio

Método de Cálculo

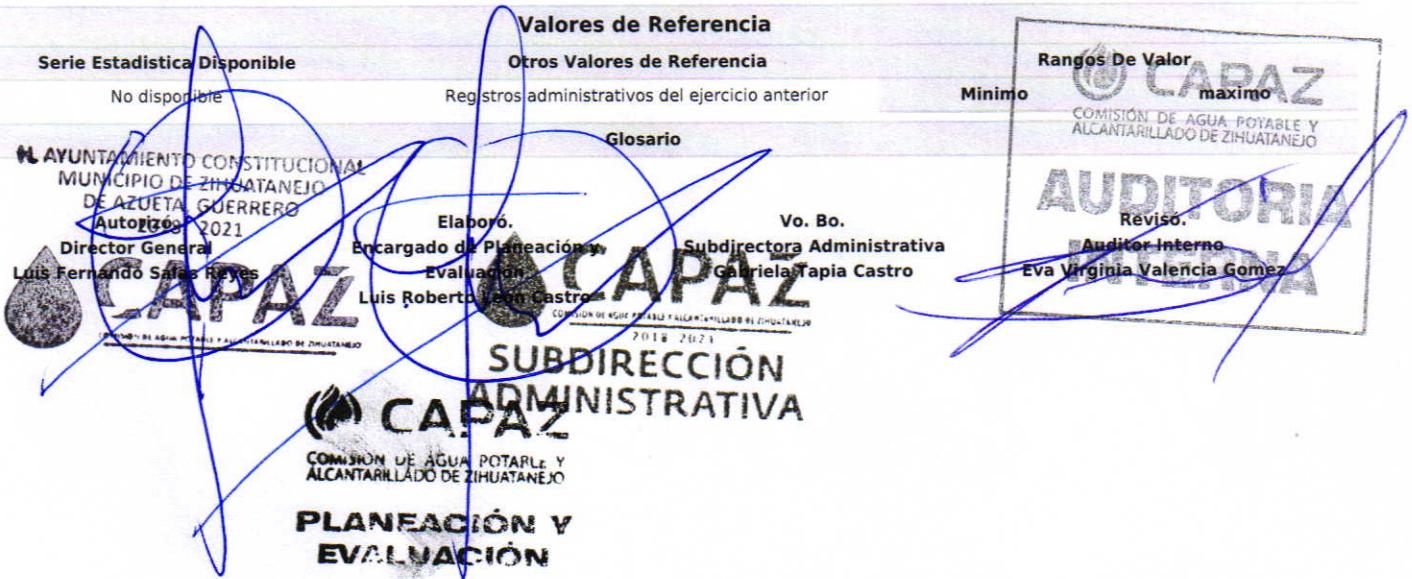
Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
EficComer	Mide la eficacia en el cobro de la facturación del ejercicio por los servicios que brinda el organismo operador	Dinero	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta	
Monto total de ingresos cobrados por los servicios de agua potable y drenaje que brinda el organismo / Monto total facturado * 100	Porcentaje de cobro		
Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Anual	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2019-12-20	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201105	Porcentaje de inspecciones por tomas clandestinas	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Realizar visitas de inspección para detectar tomas clandestinas con la finalidad de que los usuarios regularicen su situación jurídica	Regular		

Definición del Indicador

Corregir y sancionar a los usuarios por tomas clandestinas detectadas

Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
InsTomasCland	Mide la cantidad de tomas clandestinas detectadas y solucionadas	Inspecciones	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de inspecciones realizadas para detectar toma clandestinas / Total de tomas clandestinas detectadas en el ejercicio * 100	Porcentaje de inspecciones	

Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Critico

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Semestral	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	No disponible	Minimo _____ maximo _____

Otros Valores de Referencia	Glosario	
No disponible	No disponible	

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETÍ GUERRERO Autorizo. 2021 Director General Luis Fernando Salas Reyes	Elaboro. Encargado de Planeación Evaluación Luis Roberto Velasco Contreras	Subdirectora Administrativa Ganitela Tapia Castro 2018. 2021

CAPAZ	CAPAZ	CAPAZ

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO	COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO	COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

ANEXO AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA INTERNA	AUDITORÍA INTERNA



# Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

## Ficha Técnica del Indicador Ejercicio Fiscal 2020

### Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201106	Porcentaje de ingresos por multas impuestas por la comisión de infracciones administrativas	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Notificar las multas impuestas a los usuarios por las infracciones cometidas en contra de las ordenanzas de la materia			Regular
Definición del Indicador			
Recaudar la totalidad de ingresos presupuestados por multas			

### Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
ReMultas	Mide el ingreso por concepto de multas	Porcentaje de ingreso por multas	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de ingresos por multas / Total de ingresos presupuestados por multas * 100	Porcentaje de ingresos por multas	

Parámetros de Semaforización	Menor a Crítico
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Anual	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2019-12-20	2020-12-31

### Entidad o Dependencia Responsable

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

### Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento

Unidad de Planeación y Evaluación

### Serie Estadística Disponible

No disponible

### Valores de Referencia

#### Otros Valores de Referencia

No disponible

#### Rangos De Valor

Minimo

maximo

#### Glosario

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO  
DE AZUETA GUERRERO  
Año 2020  
Director General  
Luis Fernando Salas Reyes

Elaboró:  
Encargado de Planeación  
Evaluación  
Luis Roberto León Castro

Va. B6  
Subdirectora Administrativa  
Guadalupe Tapia Castro

SUBDIRECCIÓN  
CAPAZ  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

PLANEACIÓN Y  
EVALUACIÓN

CAPAZ  
Revisó:  
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO  
Auditor Interno  
Eva Virginia Valencia Gomez

AUTORIZADA  
INTERNA



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201107	Porcentaje suspensiones y limitaciones de servicio	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad

**Objetivo del Indicador**

Limitar los servicios de agua potable, agua tratada y de alcantarillado, saneamiento de inmuebles así como restringir o suprimir los servicios para comercio, servicios e industria en los casos y términos establecidos en las normas aplicables

**Sentido del Indicador**

Regular

**Definición del Indicador**

Realizar las suspensiones y limitaciones programadas en el ejercicio

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
SusyLimServ	Mide la cantidad de suspensiones y limitaciones de servicio	Porcentaje de limitaciones y suspensiones	Dirección

**Formula**

**Unidad de Medida del Resultado**

**Meta**

Número de suspensiones y limitaciones realizadas / Número de limitaciones y suspensiones programadas \* 100

Porcentaje de suspensiones y limitaciones

Tipo de Valor Absoluto

Mayor o Igual a Aceptable

Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo

Menor a Crítico

**Frecuencia de Medición**

**Disponibilidad**

Trimestral

2020-12-31

**Fecha de Aprobación**

**Última fecha de Actualización**

2020-01-01

2020-12-31

**Entidad o Dependencia Responsable**

**Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento**

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo

Unidad de Planeación y Evaluación

**Serie Estadística Disponible**

No disponible

**Valores de Referencia**

**Otros Valores de Referencia**

Registros administrativos del ejercicio anterior

**Glosario**

Elaboró.

Encargado de Planeación y Evaluación

V.O. Bo.

Luis Roberto Sarmiento Gástron

Subdirectora Administrativa

Gabriela Tapia Castro

**Rangos De Valor**

Minímo

maximo

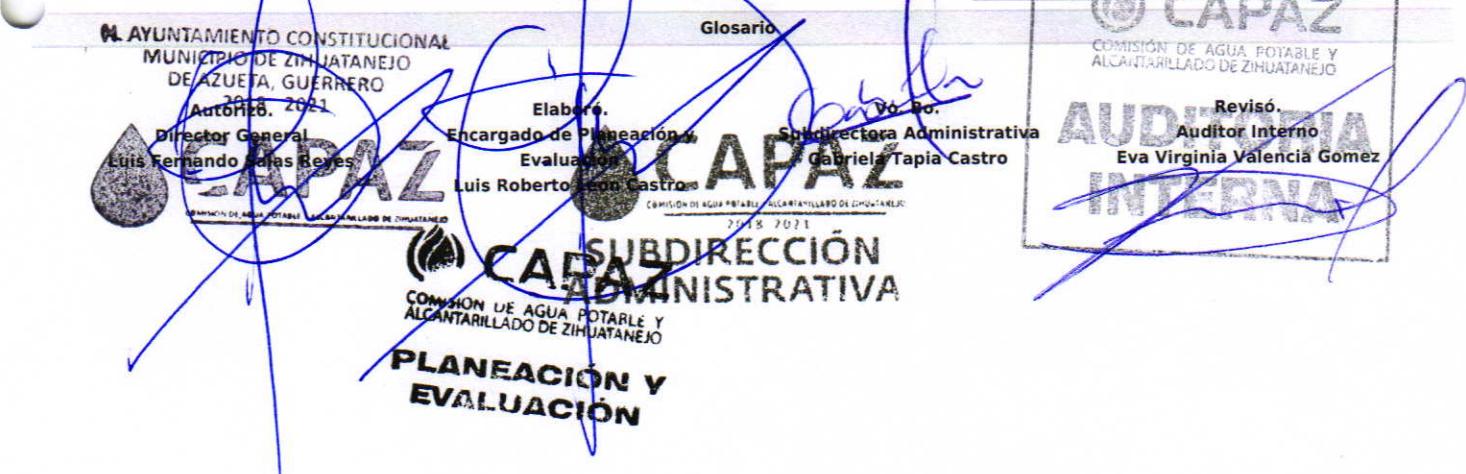
CAPAZ

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO

Revisó.

Auditor Interno

Eva Virginia Valencia Gómez





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador		Tema			
3201108	Porcentaje de medidores revisados		Abastecimiento de Agua Potable			
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control			
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad			
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador					
Realizar cambios de medidores por fallas en su funcionamiento	Regular					
Definición del Indicador						
Revisar la totalidad de medidores para su óptimo funcionamiento						
Método de Cálculo						
Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente			
RevMed	Mide la cantidad de micromedidores revisados	Medidores	Dirección			

Formula	Unidad de Medida del Resultado		Meta
Total de medidores revisados / Total de medidores	Porcentaje de medidores revisados		
	Parámetros de Semaforización		
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
Frecuencia de Medición	Disponibilidad		
Semestral	2020-12-31		
Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización		
2019-12-20	2020-12-31		

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación





Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
de Zihuatanejo

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

Datos de Identificación del Indicador

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201109	Porcentaje de usuarios atendidos	Porcentaje de usuarios atendidos	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Gestión	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Recibir, registrar y dar seguimiento en forma personal, telefónica o a través de medios electrónicos dentro del ámbito de su competencia a los reportes o quejas de los clientes	Regular		
Definición del Indicador			
Atender a la totalidad de usuarios			

Método de Cálculo

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
UsuaAtend	Mide la cantidad de usuarios atendidos	Personas	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de usuarios atendidos / Total de usuarios que requirieron la atención	Porcentaje de usuarios atendidos	

Parámetros de Semaforización	Menor a Crítico
Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Trimestral	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Otros Valores de Referencia	Rangos De Valor
No disponible	Registros administrativos del ejercicio anterior	Minimo maximo

Glosario	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Definición
Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Ficha Técnica del Indicador  
Ejercicio Fiscal 2020

**Datos de Identificación del Indicador**

Clave	Nombre del Indicador	Tema	
3201097	Porcentaje de software especializado instalado	Abastecimiento de Agua Potable	
Vinculación Con Programa	Tipo	Dimensión	Ámbito de Control
Ingresos Propios	Estratégico	Eficacia	Proceso - Actividad
Objetivo del Indicador	Sentido del Indicador		
Diseñar e implementar softwares para que los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento paguen las contribuciones respectivas a través de cajeros automáticos	Regular		
<b>Definición del Indicador</b>			
Implementar nuevas tecnologías para agilizar el pago de los servicios			

**Método de Cálculo**

Variable	Descripción	Unidad de Medida	Fuente
SoftwareEsp	Mide las innovaciones implementadas para hacer más eficiente el servicio de cobro.	Software	Dirección

Formula	Unidad de Medida del Resultado	Meta
Total de software diseñado e instalado / Total de software diseñado * 100	Porcentaje de software	
	Parámetros de Semaforización	

Tipo de Valor Absoluto	Mayor o Igual a Aceptable	Mayor o Igual a y Menor Con Riesgo	Menor a Crítico
------------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------

Frecuencia de Medición	Disponibilidad
Anual	2020-12-31

Fecha de Aprobación	Última fecha de Actualización
2020-01-01	2020-12-31

Entidad o Dependencia Responsable	Unidad Administrativa Responsable de su Seguimiento
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo	Unidad de Planeación y Evaluación

Serie Estadística Disponible	Valores de Referencia
No disponible	No disponible

Otros Valores de Referencia	Glosario
No disponible	No disponible

Minimo	Rangos De Valor	maximo
	CAPAZ	

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO	AUDITORIA INTERNA

Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa

Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa