

Cuenta Pública
Enero – Diciembre
Ejercicio Fiscal 2021

Información de Evaluación del Desempeño

4.7.7.1. 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 los Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico (MML), y los Lineamientos para medir los avances físicos financieros

1241

Indicadores Estratégicos y de Gestión diseñados ejercicio 2021, vinculados con la MIR, PbR y POA.

Programa o Eje Rector: Abastecimiento de Agua Potable. Programa Presupuestario: Ingresos Propios

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO:	FUENTE DE INFORMACIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Bienes o Servicio-Componente				Porcentaje de arqueos de caja y fondos fijos (ARQUEOS)	Mide los arqueos de caja y fondos fijos en el ejercicio
Proceso-Actividad	1.- Sistemas de auditoría y vigilancia de los recursos humanos, materiales y económicos conforme a los planes y programas aprobados	Vigilar que los recursos humanos, materiales y económicos se utilicen conforme a los planes y programas aprobados	Auditoría Interna	Arqueos realizados /arqueos programados*100	Documentos (Arqueos)

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Impacto-Fin				Porcentaje de satisfacción ciudadana con los servicios de agua potable. PSC	Instrumento que mide la satisfacción ciudadana con el servicio de agua potable en la zona urbana
Proceso-Actividad	2.- Abastecimiento de Agua Potable, Saneamiento y Alcantarillado	Mejorar el abastecimiento de agua potable y los servicios de saneamiento y alcantarillado.		Personas satisfechas/personas encuestadas*100.	PERSONAS
Proceso-Actividad				Porcentaje de informes de gestión INFGESTIÓN	Instrumento que mide los informes de gestión que por ley deben presentarse

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Bienes o Servicios (Componente)	3.- Planeación Estratégica	Elaborar MIR, fichas de indicadores, POA y presupuestos de ingresos y egresos 2021 para evaluar los resultados de acuerdo a las metas y objetivos de cada unidad directiva y administrativa con la finalidad de mejorar el servicio de agua potable y sus acerros que brinda el organismo operador.	Unidad de Planeación y Evaluación	Porcentaje de instrumentos de planeación (INSTRUMPLAN)	Instrumento que mide el grado de cumplimiento de los instrumentos de planeación con relación a los que maneja la normatividad

1242

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Proceso-Actividad	9.- Tecnologías de la información modernas eficientes y eficaces	Modernizar el sistema de tecnologías de la información para mejorar los trámites y servicios que brinda el organismo.	Unidad de Soporte Técnico	Porcentaje de software especializado instalado (SOFTWARE) Total de software diseñado e instalado/software diseñado*100.	Instrumento que mide la cantidad de software diseñado e instalado SOFTWARE
Proceso-Actividad	10.- Servicios de mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles del organismo operador	Mantener en buen estado de conservación y uso todos los bienes muebles e inmuebles del patrimonio de la Comisión.	Unidad de Servicios Generales y Parque Vehicular	Porcentaje de vehículos con mantenimiento (VEHICULOSMTTO) Total de vehículos con mantenimiento/total de vehículos que conforman el parque vehicular*100	Instrumento que mide la cantidad de vehículos con mantenimientos en relación con la totalidad de vehículos Vehículos
Proceso-Actividad	11.- Suministro de bienes y servicios no personales para el funcionamiento eficiente y eficaz de las unidades del organismo con la finalidad de mejorar los servicios de agua potable, saneamiento y alcantarillado.	Suministrar bienes y servicios no personales para el funcionamiento eficiente y eficaz del organismo a fin de mejorar los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado.	Unidad de Recursos Materiales	Porcentaje de requerimiento de materiales (REQMATEINSUM) Porcentaje de Requerimientos Registrados/Requerimientos realizados por las áreas de acuerdo al presupuesto autorizado*100.	Instrumento que mide la cantidad de requerimientos solicitados por las unidades Documentos (Requerimientos)
Proceso-Actividad	12.- Sistema de administración y desarrollo del personal para lograr su excelente desempeño y por ende el cumplimiento de los objetivos y metas del organismo. En beneficio de los usuarios de los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado.	Establecer un sistema de administración y desarrollo del personal logrando su excelente desempeño. Para mejorar los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado en beneficio de los zihuatanejenses.	Unidad de Recursos Humanos	Porcentaje de capacitaciones realizadas (CAP) Capacitaciones y/o actualizaciones tomadas/programadas*100.	Instrumento que mide el grado de profesionalización del personal Capacitaciones
Proceso-Actividad	13.- Sistema de información y armonización contable financiera y económica del organismo para la toma de decisiones. Con la finalidad de mejorar los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento.	Registrar en el sistema automatizado la información contable financiera y económica del organismo para la toma de decisiones. Con la finalidad de mejorar los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento.	Unidad de Contabilidad General	Porcentaje en el cumplimiento de la rendición de cuentas (RENDCTAS) Total de documentos de rendición de cuentas presentados/total de documentos de rendición de cuentas que por ley deben presentarse*100.	Instrumento que mide el grado de rendición de cuentas Documentos
Bienes o Servicios (Componente)	14.- Sistema de recaudación de contribuciones por los servicios de agua potable y sus accesorios a fin de hacer sostenible la operación del organismo "CAPAZ". Para mejorar los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado.	Eficientizar la recaudación de contribuciones por los servicios de agua potable y sus accesorios a fin de hacer sostenible la operación del organismo "CAPAZ". Para mejorar los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado.	Subdirección de Comercialización	Índice de incremento en la recaudación (INDREC) IndRec: Monto total de ingresos recaudados/monto total de ingresos presupuestados*100-100	Instrumento que mide el incremento en la recaudación en relación con el ejercicio anterior Flujo de efectivo

1244



Proceso-Actividad	15.- Procedimientos de requerimientos y cobros a usuarios morosos con la finalidad de incrementar la recaudación y depurar la cartera vencida. Para mejorar los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado	Instaurar procedimientos de requerimientos y cobros a usuarios morosos para incrementar la recaudación, depurar la cartera vencida y mejorar los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado.	Unidad de Cartera Vencida, Fiscalización y Ejecución Fiscal	Porcentaje de recuperación de cartera vencida (CV)	Instrumento que mide el ingreso por recuperación de cartera vencida
		Ahora: Unidad de Ejecución Fiscal	Monto total de ingresos recaudados por cartera vencida/Monto total de cartera vencida*100	Flujo de efectivo	

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Proceso-Actividad	16.- Sistema de medición de consumo de agua potable y expedición de recibos de los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado. Así como actualización de padrón de usuarios de dichos servicios	Mantener actualizado el sistema de medición de consumo de agua potable y expedición de recibos de los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado. Así como el padrón de usuarios con la finalidad de mejorar dichos servicios.	Unidad de Facturación y Padrón de Usuarios	Eficacia comercial (ECOB)	Instrumento que mide la eficacia de cobro respecto de lo facturado

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Proceso-Actividad	17.- Procedimientos de inspecciones, suspensiones y reconexiones de los servicios comerciales e industriales de agua potable y sus accesorios.	Realizar procedimientos de inspecciones, suspensiones y reconexiones de los servicios comerciales e industriales de agua potable y sus accesorios, a usuarios que contravengan las ordenanzas de la materia. Con la finalidad de mejorar los servicios que brinda la "CAPAZ" a los zihuatanejenses	Unidad de Operación de Servicios	Porcentaje de tomas [inspecciones] (INSP)	Instrumento que mide la cantidad de inspecciones realizadas, incluyendo las de tomas clandestinas

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Proceso-Actividad	18.- Procedimientos de inspecciones y verificaciones de los servicios domésticos popular medio y residencial de agua potable y sus accesorios	Realizar procedimientos de inspecciones y verificaciones de los servicios domésticos popular medio y residencial de agua potable y sus accesorios, a usuarios que infrinjan las ordenanzas de la materia. Con la finalidad de mejorar los servicios que brinda la "CAPAZ" a los zihuatanejenses.	Unidad de Verificación e Inspección	Porcentaje de recuperación de ingresos por multas por la comisión de infracciones administrativas (MULTAS)	Instrumento que mide el ingreso por multas

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN INDICADOR
Proceso-Actividad	19.- Diligencias de limitación y reconexión de los servicios domésticos popular medio y residencial de agua potable y sus accesorios, a usuarios que infrinjan las ordenanzas de la materia.	Realizar diligencias de limitación y reconexión de los servicios domésticos popular medio y residencial de agua potable y sus accesorios, a usuarios que infrinjan las ordenanzas de la materia. Con la finalidad de mejorar los servicios que brinda la "CAPAZ" a los zihuatanejenses.	Unidad de Limitación y Suspensión de Servicios	Porcentaje de suspensiones y limitaciones (LIMYSUSPESR)	Instrumento que mide la cantidad de suspensiones y limitaciones realizadas.

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Proceso-Actividad	20.-Sistemas de medición del servicio de agua potable que	Efectivar los sistemas de medición del servicio de agua potable que brinda el organismo "CAPAZ" a los zihuatanejenses. Para	Titular de la Unidad de Medidores	Porcentaje de medidores revisados (MEDREV)	Instrumento que mide la cantidad de medidores revisados

brinda el organismo "CAPAZ" a los usuarios

cobrar lo justo con base en las lecturas de consumos reales y mejorar el servicio.

Total de medidores revisados/total de medidores *100

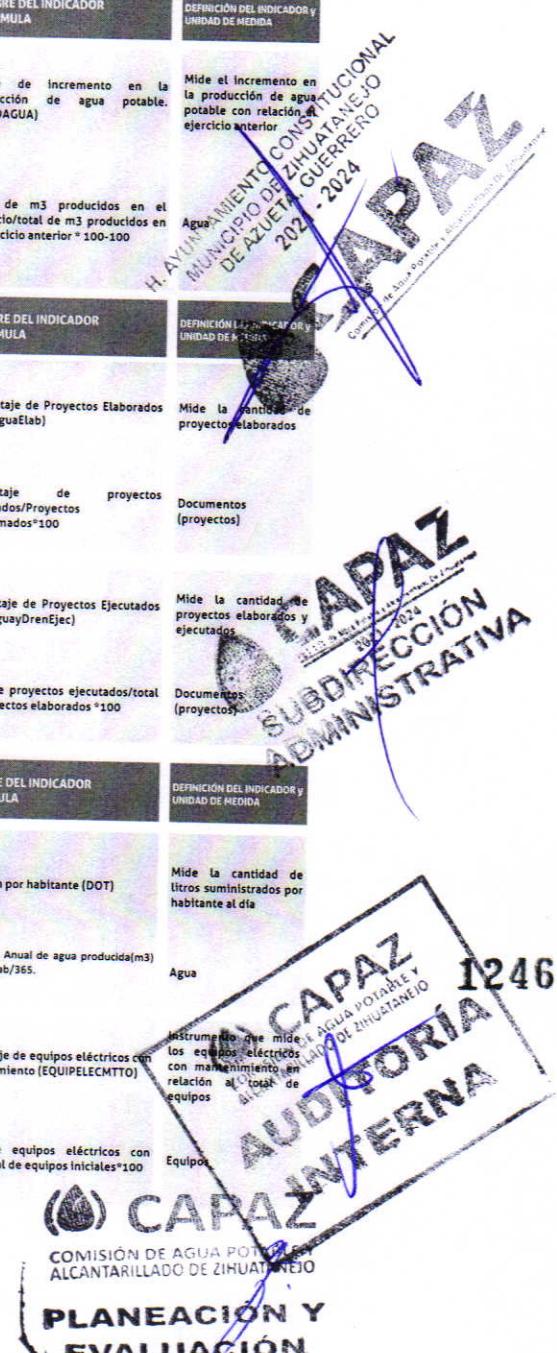
Medidores

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Proceso-Actividad	21.- Sistema de atención amable respetuosa confortable de calidad y expedito a las solicitudes requerimientos y quejas de los usuarios del servicio de agua potable y sus accesorios.	Establecer un sistema de atención amable respetuosa confortable de calidad y expedito a las solicitudes requerimientos y quejas de los usuarios del servicio de agua potable y sus accesorios. Para mejorar continuamente los servicios que brinda la "CAPAZ" a los zihuatanejenses.	Unidad de Atención a Usuarios	Porcentaje de usuarios atendidos (USUARIOS ATEND)	Instrumento que mide la cantidad de usuarios atendidos

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Resultado-propósito	22.- Sistema de producción de agua, potabilización, abastecimiento y saneamiento. Así como modificación, ampliación o sustitución de la infraestructura hidráulica y sanitaria.	Coordinar los programas o proyectos de producción de agua, potabilización, abastecimiento y saneamiento, así como la modificación, ampliación o sustitución de la infraestructura hidráulica y sanitaria con base en tecnologías modernas para mejorar continuamente el servicio de agua potable, saneamiento y alcantarillado.	Subdirección Técnica Operativa	Índice de incremento en la producción de agua potable (PRODAGUA)	Mide el incremento en la producción de agua potable con relación al ejercicio anterior
Proceso- Actividad	23.- Sistema de proyectos de ampliación, modificación o sustitución de la infraestructura hidráulica y sanitaria con base en tecnologías modernas.	Elaborar los proyectos de ampliación, modificación o sustitución de la infraestructura hidráulica y sanitaria con base en tecnologías modernas.	Unidad Técnica	Porcentaje de Proyectos Elaborados (ProyAguaElab)	Mide la cantidad de proyectos elaborados
Bienes o Servicios (Componente)				Porcentaje de proyectos elaborados/Proyectos programados*100	Documentos (proyectos)

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Bienes o Servicios (Componente)	24. Sistema de producción distribución y abastecimiento de agua potable a los zihuatanejenses mediante la operación de las fuentes de producción, líneas de conducción y redes de distribución.	Operar las fuentes de producción, líneas de conducción y redes de distribución de agua potable para mejorar continuamente el servicio en beneficio de los zihuatanejenses.	Unidad de Agua Potable	Dotación por habitante (DOT)	Mide la cantidad de litros suministrados por habitante al día

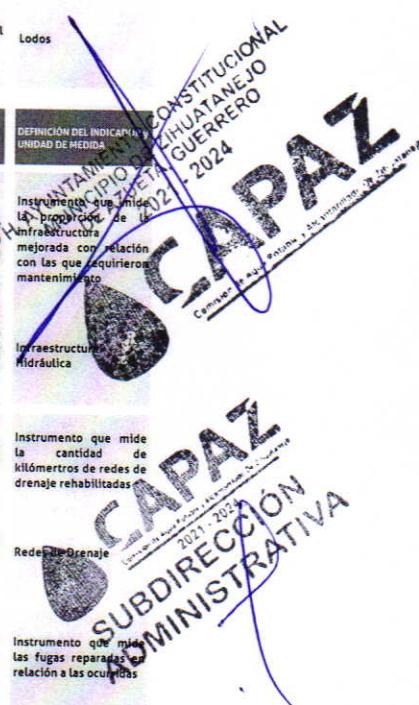
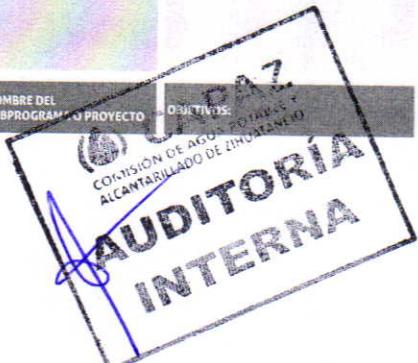
Proceso-Actividad



NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Bienes o Servicios (Componente)			Unidad de Saneamiento	Cobertura de tratamiento de aguas residuales (COBERTRAT)	Instrumento que mide la cobertura de tratamiento de aguas residuales
Proceso-Actividad	25.- Sistema de saneamiento de las aguas residuales de las plantas de tratamiento cárcamos de bombeo pluvial y sanitario. Cumpliendo con las normas oficiales y legislación aplicable	Operar el sistema de saneamiento de las aguas residuales de las plantas de tratamiento, cárcamos de bombeo pluvial y sanitario, cumpliendo con las normas oficiales y legislación aplicable para evitar la contaminación de los cuerpos receptores de aguas tratadas y mejorar continuamente el servicio en beneficio de los zihuatanejenses.		Volumen de agua residual tratada (m3)/Volumen de agua potable producida(m3)*100	Agua Residual
Proceso-Actividad				Porcentaje de kilómetros de redes desazolvadas (DESAZOL/REDES)	Instrumento que mide la cantidad de redes desazolvadas en relación a las programadas

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
Bienes o Servicios (Componente)				Porcentaje de fuentes de abastecimiento e infraestructura con mantenimiento (INFRAESHIDRMTTO)	Instrumento que mide la proporción de infraestructura mejorada con relación a las que requieren mantenimiento
Bienes o Servicios (Componente)	26.- Mantenimiento preventivo y correctivo a las redes municipales de agua potable, drenaje sanitario y pluvial. Supervisando el estado físico de las redes para detectar fugas o fallas que obstruyan la operación y funcionamiento de las mismas y corregirlas. Realizar obras y acciones de mantenimiento preventivo y correctivo a las redes municipales de agua potable, drenaje sanitario y pluvial. Supervisando el estado físico de las redes para detectar fugas o fallas que obstruyan la operación y funcionamiento de las mismas y corregirlas.	Realizar obras y acciones de mantenimiento preventivo y correctivo a las redes municipales de agua potable, drenaje sanitario y pluvial. Supervisando el estado físico de las redes para detectar fugas o fallas que obstruyan la operación y funcionamiento de las mismas y corregirlas. Limpando y desazolvando constantes los pozos de visita, rejillas y tuberías de los sistemas tanto pluviales como sanitarios. A fin de mejorar los servicios de agua potable saneamiento y alcantarillado.	Unidad de Mantenimiento y Construcción (Ahorcada) de Mantenimiento e Infraestructura	Total de fuentes e infraestructura con mantenimiento/total de fuentes e Infraestructura que requieren mantenimiento * 100.	Infraestructura Hidráulica
Proceso-Actividad				Porcentaje de kilómetros de redes de drenaje rehabilitadas (REDESDRENREHAB)	Instrumento que mide la cantidad de kilómetros de redes de drenaje rehabilitadas
Proceso-Actividad			Unidad de Mantenimiento y Construcción (Ahorcada) de Mantenimiento e Infraestructura	Total de kilómetros de redes rehabilitadas/total de kilómetros de redes de drenaje iniciales*100.	Redes de Drenaje
Proceso-Actividad				Porcentaje de fugas reparadas en tomas domiciliarias (REPFUGASTOMAS)	Instrumento que mide las fugas reparadas en relación a las ocurridas
Proceso-Actividad			RefugioAgua: Fugas reparadas tomas domiciliarias/fugas ocurridas*100.	Fugas	
Proceso-Actividad				Porcentaje de fugas reparadas de drenaje (REPFUGASDREN)	Instrumento que mide las fugas de drenaje reparadas en relación a las ocurridas
Proceso-Actividad			Refugosdrenaje: Fugas reparadas/fugas ocurridas*100	Fugas	

NIVEL	NOMBRE DEL SUBPROGRAMA O PROYECTO	OBJETIVOS:	ÁREA RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y UNIDAD DE MEDIDA
	6. COGESTIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO				



1247

(6) CAPAZ
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE ZIHUATANEJO
PLANEACIÓN Y
EVALUACIÓN

Proceso-Actividad	27.- Sistema de control total de calidad del agua potable y residual. Monitoreando mediante análisis físico-químicos y bacteriológicos y herramientas estadísticas que permitan garantizar la calidad del agua	Establecer un sistema de control total de la calidad del agua potable y residual, monitoreando mediante análisis físico-químicos y bacteriológicos y herramientas estadísticas que permitan garantizar que la calidad del agua se ubica dentro de los límites establecidos en las normas oficiales mexicanas aplicables.	Porcentaje de agua potabilizada para consumo humano en zona urbana. (AGUAPOTZURBANA)	Instrumento que mide la cantidad de agua potabilizada en relación al agua producida y suministrada para la zona urbana
Proceso-Actividad			Total de m ³ de agua potabilizada/total de m ³ agua producida y suministrada en zona urbana *100	M3 AGUA
Bienes o Servicios (Componente)			Porcentaje de agua potabilizada para consumo humano en zonas rurales.	Instrumento que mide la cantidad de agua potabilizada en relación al agua producida y suministrada para la zona rural
		Unidad de Calidad del Agua	Total de m ³ de agua potabilizada/total de m ³ agua producida y suministrada en zonas rurales *100	M3 AGUA
Proceso-Actividad			Porcentaje de análisis satisfactorio de acuerdo a la norma del agua extraída de las fuentes de abastecimiento (ANALISISPOTOSYDOMASDOM)	Instrumento que mide la calidad del agua extraída de las fuentes de abastecimiento
			Análisis satisfactorios del agua extraída de las fuentes de abastecimiento calidad del agua/total de análisis practicados*100	Instrumento que mide la calidad del agua extraída de las fuentes de abastecimiento
			Porcentaje de análisis satisfactorios del agua residual tratada saliente de las plantas de tratamiento (ANALSATISFPLANTAS)	Instrumento que mide la calidad de agua que fluye a cuerpos receptores posteriores al tratamiento de agua residual
			Total de análisis satisfactorios de agua tratada saliente de plantas de tratamiento/Total de análisis practicados al agua residual tratada	Instrumento que mide la calidad de agua que fluye a cuerpos receptores posteriores al tratamiento de agua residual

