



Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2019

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2019

PROGRAMA 1: PLANEAR, OPERAR, DIRIGIR, TRAMITAR Y RESOLVER LOS ASUNTOS DE LA CAPAMA.

Unidad responsable: Dirección General					
ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO					
Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano				
Sub Eje:	Servicios Públicos				
Tema:	Programa 1. Gobernanza, gobernabilidad y empoderamiento ciudadano para la paz social Programa 3. Administración Responsable y Eficiente Programa 4. Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública				
Estrategias:	1.1 Armonización del Marco Legal municipal				
	1.2 Respeto a la legalidad y a los derechos humanos				
	3.1 Administración de los recursos (Austeridad Municipal)				
	3.3 Tecnologías de la información				
	4.2 Transparencia en la Administración				
	4.3 Armonización Contable y Rendición de Cuentas				
(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir a la mejora en los procesos de facturación, atención y recaudación para elevar el nivel de eficacia y eficiencia de operación así como el ejercicio del gasto de manera responsable, bajo los criterios de legalidad, honestidad, austeridad y transparencia.	Porcentaje de acciones y actividades implementadas para eficientar los procesos y la gestión	(Número de acciones y actividades realizadas para el fortalecimiento de los procesos de operación y ejercicio del gasto del organismo / Total de acciones y actividades programadas para el fortalecimiento de los procesos de operación y ejercicio del organismo) * 100	Mensual	Reuniones de evaluación y seguimiento del Programa Operativo anual.	Existan las condiciones económicas, políticas y financieras favorables.

Kangaroo



(PROPOSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Viviendas de Acapulco que disponen con servicios de agua potable y alcantarillado con suficiencia.	Índice de crecimiento en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado	(Viviendas con servicio de agua potable + alcantarillado 2019 - Viviendas con servicio de agua potable + alcantarillado)	Mensual	Sistema comercial interno	Existan las condiciones económicas, políticas y financieras favorables.
(COMPONENTE 1)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Procesos y actividades de la CAPAMA eficientados para un mejor servicio de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía	Eficiencia global (física y comercial) del organismo operador	[Eficiencia física (agua facturada/agua extraída) * Eficiencia Comercial (importe cobrado/importe facturado)]	Mensual	Informe mensual de actividades de la CAPAMA	Usuarios con pago oportuno y no existan contingencias sociales y meteorológicas.
ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Publicar oportunamente la información en fracciones requeridas en la Plataforma Nacional de Transparencia	Porcentaje de cumplimiento de fracciones requeridas en la Plataforma Nacional de Transparencia	(Fracciones de la Ley de Transparencia publicadas en el portal oficial / Total de fracciones de la Ley obligadas a difundir) * 100	Trimestral	Plataforma Nacional de Transparencia	Que la Plataforma Nacional de Transparencia funcione correctamente.
Agendar semanalmente reuniones de trabajo para coordinar las áreas operativas y administrativas	Porcentaje de cumplimiento de la agenda semanal	(Agendas semanales realizadas / Agendas semanales programadas) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades	Exista cierta estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad.

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Handwritten signature



ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Atender de manera eficaz las quejas y denuncias presentadas, así como los asuntos turnados por la Dirección General.	Porcentaje de avance en la atención de los asuntos	(Asuntos Recibidos/ Asuntos Concluidos) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Que los usuarios u/o afectados presenten sus demandas, quejas.
Supervisar los procesos de las obras a cargo de la Dirección de Operación y control del uso de los materiales.	Porcentaje de avance en la supervisión de las obras de rehabilitación y mantenimiento	(Obras Supervisadas / Obra Programadas) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	No existan problemas sociales que impidan la operatividad.
Efectuar revisiones a las operaciones de las unidades administrativas del organismo.	Porcentaje de atención en las revisiones programadas	(Revisiones Concluidas / Revisiones Programadas) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	No existan problemas sociales que impidan la operatividad.
Monitoreo de medios impresos para atención a problemáticas de la ciudadanía en agua potable, alcantarillado y bacheo.	Porcentaje de cumplimiento en el monitoreo de problemáticas en agua potable, alcantarillado y bacheo a través de medios impresos	(Monitoreos de problemáticas en medios impresos realizados / Monitoreos de problemáticas en medios impresos programados) * 100	Mensual	Portal oficial de la CAPAMA, Archivo interno	Se realicen publicaciones sobre el organismo operador.
Defender los intereses jurídicos ante autoridades federales, estatales, municipales, administrativas jurisdiccionales y particulares ya sea personas físicas o morales de todo procedimiento que represente un riesgo para los intereses del organismo.	Porcentaje de contestación a asuntos jurídicos en defensa del organismo	(Asuntos jurídicos contestados / Asuntos jurídicos presentados ante el organismo) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades	No existan problemas sociales que impidan la operatividad.
Modernizar las comunicaciones y equipos de cómputo del organismo	Porcentaje de cumplimiento de la modernización de comunicaciones, red de datos y equipos de cómputo.	(Modernizaciones Realizadas/ Modernizaciones Programadas) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Existe la disponibilidad presupuesta para renovar el equipo de computo



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

[Handwritten signature]



ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Atender y controlar el acceso a los sistemas informáticos	Porcentaje de cumplimiento de accesos	(Accesos realizados / Accesos Programados) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Los usuarios cumplen con sus obligaciones de pago.
Vigilar la operación y mantenimiento preventivo de los sistemas de información	Porcentaje de cumplimiento en el mantenimiento preventivo de los sistemas	(Mantenimientos y soporte realizados a los sistemas / Total de mantenimientos y soportes programados) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Los usuarios solicitan el soporte y mantenimiento para el adecuado funcionamiento de sus equipos.
Mantenimiento y reparación de equipos de cómputo	Porcentaje de cumplimiento del mantenimiento y reparación de equipos de cómputo	(Servicios Realizados / Servicios Programados) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Los usuarios solicitan el soporte y mantenimiento para el adecuado funcionamiento de sus equipos.

CAPAMA

Elaborado por:

Agustín Ceballos Contreras
Responsable del Programa de
Evaluación del Desempeño

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

CAPAMA

Revisado por:

Lic. Katy Lorely Castellanos Villalón
Secretaria Particular

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Aprobado por:

Ing. Leonel Galindo González
Director General

CAPAMA
DIRECCION
GENERAL

Vo. Bo.

CAPAMA
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
C.P. Adán Cruz López
Contralor General
CONTRALORIA
GENERAL



Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2019

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2019

PROGRAMA 2: FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS DE LA CAPAMA.

Unidad responsable: Dirección de Finanzas					
ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO					
Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano				
Sub Eje:	Servicios Públicos				
Tema:	Programa 3. Administración Responsable y Eficiente Programa 4. Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública				
Estrategias:	3.1 Administración de los recursos (Austeridad Municipal) 4.2 Transparencia en la Administración 4.3 Armonización Contable y Rendición de Cuentas				
(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir al fortalecimiento de las finanzas y la rendición de cuentas de la CAPAMA, mediante el uso racional de los Recursos Humanos, Materiales, de Servicios Generales, a través de la implementación de políticas para el ejercicio del gasto elaboradas bajo los criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, economía, austeridad, transparencia y control de acuerdo a la calendarización establecida para el cumplimiento de metas y objetivos.	Porcentaje de cumplimiento de acciones y actividades programadas para el fortalecimiento de las finanzas y rendición de cuentas.	(Número de Acciones y actividades Realizadas para el Fortalecimiento de las Finanzas y Rendición de Cuentas / Total de Acciones y Actividades Programadas para el Fortalecimiento de las Finanzas y Rendición de Cuentas) * 100	Mensual	Portal de Capama	Condiciones económicas, sociales y políticas favorables



(PROPÓSITO)

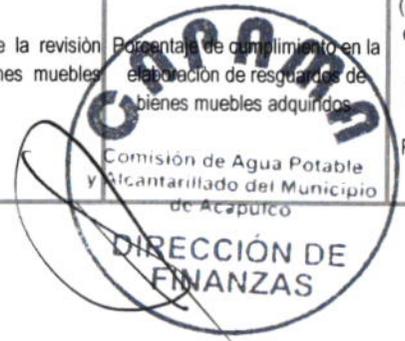
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Las finanzas de la C.A.P.A.M.A. se administran de manera responsable y eficiente, observando las disposiciones legales aplicables.	Variación en la disminución de observaciones emitidas por los Organos de Control, cumpliendo con unas finanzas responsable.	(Observaciones Emitidas por los Organos de Control Ejercicio Actual / Observaciones Emitidas por los Organos de Control Realizadas en el Ejercicio Anterior - 1) * 100	Anual	Portal de Capama	Existe el recurso y políticas para el ejercicio del gasto, encaminados a las normas aplicables.

(COMPONENTE 1)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Estados financieros y reportes presupuestarios presentados ante el Consejo de Administración	Porcentaje de Estados financieros y presupuestarios programados presentar para Aprobación en Sesión de Consejo de Administración.	(Estados Financieros y Presupuestarios Presentados para Aprobación en Sesión de Consejo / Estados Financieros y Presupuestarios Programados Presentar para aprobación en Sesión de Consejo) *100	Trimestral	Actas del Consejo de Administración	Existe disponibilidad de los miembros del Consejo de Administración.

ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Difusión de la información financiera de manera trimestral a la ciudadanía a través del portal de la CAPAMA, de acuerdo a lo que señalan las disposiciones legales en la materia.	Porcentaje de cumplimiento en la Publicación de la Información Contable y Presupuestal de la Capama.	(Información Financiera Publicada / Información Financiera Obligada a Publicar) * 100	Trimestral	Portal de Capama	Existe oportunamente la información Contable y Presupuestal.
Realización de resguardos a través de la revisión física sobre la adquisición de los bienes muebles adquiridos durante el ejercicio fiscal.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de resguardos de bienes muebles adquiridos	(Bienes Muebles Adquiridos en el ejercicio Fiscal actual con Resguardo / Bienes Muebles Adquiridos en el ejercicio Fiscal actual Programados Adquirir) *100	Mensual	Bitacora de Registro de los resguardos de bienes adquiridos del ejercicio 2019	Existe disponibilidad financiera para ejercer el recurso.



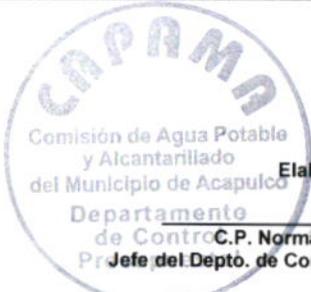
ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Elaboración de estados financieros mensuales de acuerdo a la normatividad aplicable.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de estados financieros.	(Estados Financieros Realizados / Estados Financieros Programados)*100	Mensual	Estados Financieros	Se cuenta con la información de las áreas que conforman finanzas en tiempo y forma.
Elaboración de Reportes Presupuestales trimestrales para garantizar que el gasto establecido se ajuste al monto y calendario financiero autorizado para el cumplimiento de los programas, objetivos y metas.	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de Reportes Presupuestales de la Capama.	(Reportes Presupuestales Elaborados / Reportes Presupuestales Programados) * 100	Trimestral	Reportes Trimestrales firmados Portal de Capama	Existe oportunamente el cierre contable para validación de cifras.
Elaboración de reportes diarios del ingreso obtenido a través de las oficinas recaudadoras	Porcentaje de cumplimiento de los Reportes del ingreso diario obtenido	(Reportes Diarios Elaborados) / (Reportes Diarios Programados) * 100	Diario	Reportes del ingreso firmados	Condiciones favorables del centro de trabajo y contar con buenos equipos.
Elaboración de Cheques y Transferencias para dar cumplimiento a los pagos y compromisos adquiridos en tiempo y forma, a través de las Pólizas de Egresos realizadas durante el mes.	Porcentaje de cumplimiento en la Programación de Pagos.	(Pólizas de Egresos Realizadas / Pólizas de Egresos Programadas)*100	Mensual	Pólizas Contables	Existe la disponibilidad financiera para ejercer el recurso.
Realización de recorridos de Lunes a Viernes para garantizar la operatividad de las unidades receptoras (Cajeros automáticos de capama) para la captación de ingresos.	Porcentaje de cumplimiento de recorridos realizados a las unidades receptoras.	(Recorridos a Unidades Receptoras Realizados / Recorridos a Unidades Receptoras Programados) *100	Lunes a Viernes	*Reportes de los recorridos realizados *Bitacora de registro de los recorridos realizados	Existen las condiciones técnicas óptimas para el buen funcionamiento de los cajeros automáticos de la CAPAMA. Exista disponibilidad financiera.
Elaboración de las nóminas quincenales para el pago del personal de CAPAMA de acuerdo al programa anual.	Porcentaje de cumplimiento de elaboración de nóminas.	(Nóminas Elaboradas / Nóminas Programadas)*100	Quincenal	Nóminas	condiciones favorables de energía eléctrica y equipos de cómputo para la operatividad y la disponibilidad financiera para ejercer el recurso.



ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Otorgamiento de Consultas Médicas para coadyuvar con la salud de los empleados de CAPAMA de lunes a viernes para disminuir la morbilidad en este organismo.	Porcentaje de cumplimiento de las consultas otorgadas a los empleados de la CAPAMA.	(Consultas Otorgadas Diariamente / Total de Consultas Programadas Diariamente)*100	Mensual	*Reportes de las consultas otorgadas *Bitacora de registro de las consultas otorgadas	Se cuenta con la disponibilidad financiera para la compra de insumos medicos y disposicion del trabajador de ir a consulta medica.
Atención de reportes de reparación y/o mantenimiento de las instalaciones propiedad del organismo.	Porcentaje de atención a reportes internos por mantenimiento y reparación de equipos e infraestructura.	(Reportes Internos Atendidos / Reportes Internos Programados)*100	Mensual	*Reportes de reportes recibidos y realizados *Bitacora de registro de los reportes recibidos y realizados	Existe la disponibilidad financiera para ejercer el recurso.
Atención de las requisiciones para la compra de materiales y suministros recibidas de las diferentes entidades del organismo para el correcto desarrollo de sus actividades.	Porcentaje de cumplimiento de requisiciones de insumos y materiales para la adecuada operatividad de la CAPAMA.	(Número de Requisiciones Atendidas en el mes / Número de Requisiciones Programadas en el mes) * 100	Mensual	Expediente fisico, bajo resguardo del área	Existe la disponibilidad financiera para ejercer el recurso.
Realización Trimestral de los inventarios fisicos de los almacenes de la CAPAMA, para el control de las entradas y salidas de materiales y equipos.	Porcentaje de cumplimiento de inventarios realizados en almacenes de la CAPAMA.	(Inventarios Fisicos Realizados / Inventarios Fisicos Programados)*100	Trimestral	Inventarios	Se cuenta con personal calificado para realizar los inventarios fisicos.



Elaborado por:

C.P. Norma Guatemala Mayo
 Jefe del Depto. de Control Presupuestal y Análisis



Aprobado por:

Ing. Leonel Salgado González
 Director General



Revisado por:

C.P. Raúl Isidro Juárez Ponce
 Director de Finanzas



Vo. Bo.

C.P. Adali Cruz López
 Contralor General



Matriz de Indicadores de Resultados

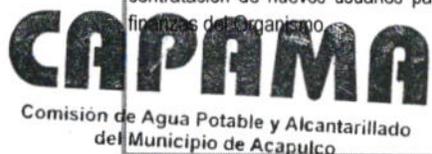
Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2019

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2019

PROGRAMA 3: MEJORA EN LA FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN.

Unidad responsable: Dirección Comercial					
ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO					
Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano				
Sub Eje:	Servicios Públicos				
Tema:	Programa 1. Gobernanza, gobernabilidad y empoderamiento ciudadano para la paz social Programa 3. Administración responsable y eficiente Programa 4. Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública				
Estrategias:	1.2 Respeto a la legalidad y a los derechos humanos				
	3.1 Administración de los recursos (Austeridad municipal)				
	3.2 Finanzas				
	4.2 Transparencia en la Administración				
	4.3 Armonización Contable y Rendición de Cuentas				
(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir al incremento de la recaudación, mediante campañas comerciales de invitación al pago y contratación de nuevos usuarios para fortalecer las finanzas del Organismo.	Eficiencia Comercial del Organismo	$(\text{Recaudación total 2019} / \text{Facturación total 2019}) * 100$	Mensual	Portal oficial de la CAPAMA	Usuarios con pago oportuno y no existan contingencias sociales y meteorológicas.



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

[Handwritten signature]



(PROPOSITO)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
La CAPAMA fortalece sus sistemas de recaudación.	Variación en la recaudación por servicios de agua, drenaje y saneamiento.	(Recaudación por servicios 2019 / Recaudación por servicios 2018 - 1) * 100	Mensual	Estados Financieros	Usuarios con pago oportuno.

(COMPONENTE 1)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Implementación de acciones tendientes al aumento en la recaudación, micromedición, padrón de usuarios, facturación y campañas comerciales que fomenten el pago.	Porcentaje de cumplimiento en las campañas comerciales programadas	(Número de campañas realizadas / Número de campañas programadas) * 100	Mensual	Publicidad móvil, spots de radio, redes sociales.	Exista presupuesto; exista disponibilidad del usuario a aprovechar la campaña de pago.

ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Incrementar el Padron General con la incorporación de nuevos usuarios del Servicio de Agua Potable.	Cantidad de nuevos contratos de agua	(Contratos Realizados / Contratos Programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que existan las condiciones favorables para dotar el servicio. Que haya disposición de los consumidores para contratarse.
Reparto puntual de recibos a usuarios de la Oficina Central.	Porcentaje de de recibos entregados Oficina Central.	(Cantidad de recibos entregados / Cantidad de recibos programados para su entrega) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que se apliquen las sanciones al personal que incumplan con el trabajo del reparto de los recibos.
Reparto puntual de recibos a los usuarios de las Gerencias Renacimiento, Coloso, Pie de la Cuesta y Diamante.	Porcentaje de recibos entregados en las Gerencias Diamante, Renacimiento, Coloso, Pie de la Cuesta	(Cantidad de recibos entregados / Cantidad de recibos programados para su entrega) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que se apliquen las sanciones al personal que incumplan con el trabajo del reparto de los recibos.
Realizar visitas domiciliarias de Notificación de Adeudo y Corte de Servicio a usuarios morosos.	Cantidad de notificación de adeudo y corte de servicio a usuarios morosos	(Cortes de servicio realizados / Cortes de servicio programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400, Programa de Cartera Vencida y Portal Administrativo de Capama	Que haya la herramienta suficiente; que los usuarios permitan el corte del servicio; que se apliquen las sanciones al personal que incumplan con el trabajo de cortes de servicio.

CAPAMA
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco



ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Atender el 100% de las Inspecciones Domiciliarias generadas por inconformidad de usuarios internos y externos	Cantidad de Inspecciones domiciliarias atendidas	(Inspecciones Realizadas / Inspecciones Solicitadas) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que los usuarios permitan el acceso a los domicilios visitados y que den la información correcta.
Programar recorridos para la actualización de datos del padrón de usuarios	Cantidad de usuarios actualizados en sus datos en el Padrón de Usuarios	(Actualización de datos realizados/Actualizaciones de datos programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400, Programa de Actualización del Padrón y Portal Administrativo de Capama	Que existan los planos suficientes y que los usuarios brinden la información veraz.
Instalación de Medidores	Cantida de medidores instalados	(Medidores Instalados / Medidores Programados) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400, Programa de medidores y Portal Administrativo de Capama	que haya disponibilidad de medidores; que exista la herramienta suficiente para el personal; que los usuarios realicen la compra de los medidores.
Atención a Usuarios, que presentan inconformidades en los módulos de atención integral.	Usuarios atendidos por inconformidades en los módulo de atención integral.	(Atenciones Realizadas / Atenciones Programadas) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	El indicador debe ser a la baja, para ello es necesario eficientar la facturación.
Eficientar la facturación mensual del organismo operador, determinante para el logro del presupuesto de ingresos 2019	Porcentaje de cumplimiento en el importe de la facturación mensual programada	(Importe Mensual Facturado) / (Importe Mensual Programado) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que haya disponibilidad de medidores para incrementar el porcentaje de la micromedición.
Detectar obras o inmuebles para requerir el pago por el Uso y Aprovechamiento de la Infraestructura Hidraulica y Saneamiento.	Porcentaje de cumplimiento por el ingreso de Uso y Aprovechamiento de instalación Hidraulica	(Importe del Ingreso por Uso y Aprovechamiento Recaudado / Importe del Ingreso por Uso y Aprovechamiento Programado) * 100	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que existan inversionistas para desarrollar obra de vivienda y de nuevas plazas comerciales
Dirigir las actividades de todas las entidades que integran el Area Comercial con el objetivo de dar cumplimiento a la recaudación programada.	Porcentaje de Cumplimiento del Ingreso programado para el Ejercicio Fiscal 2019	(Importe del Ingreso Recaudado del Mes) / (Importe del Ingreso Programado del Mes) * 100	Mensual	Estados Financieros, Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que exista el presupuesto necesario para que cada una de las entidades administrativas del área comercial pueda desempeñar sus actividades.
Dar cumplimiento a las actividades encaminadas a lograr la recaudación programada para la Gerencia	Porcentaje de Eficiencia en el ingreso de la Gerencia Centro	(Importe del Ingreso Recaudado del Mes) / (Importe del Ingreso Programado del Mes) * 100	Mensual	Estados Financieros, Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que exista el presupuesto necesario para que la gerencia pueda desempeñar sus actividades.

CAPAMA
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

CAPAMA
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
DIRECTOR COMERCIAL

CAPAMA
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
CONTRALORIA GENERAL

CAPAMA
DIRECCION GENERAL

ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Dar cumplimiento a las actividades encaminadas a lograr la recaudación programada para la Gerencia Diamante	Porcentaje de Eficiencia en el ingreso de la Gerencia Diamante	$(\text{Importe del Ingreso Recaudado del Mes}) / (\text{Importe del Ingreso Programado del Mes}) * 100$	Mensual	Estados Financieros, Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que exista el presupuesto necesario para que la gerencia pueda desempeñar sus actividades.
Dar cumplimiento a las actividades encaminadas a lograr la recaudación programada para la Gerencia Renacimiento	Porcentaje de Eficiencia en el ingreso de la Gerencia Renacimiento	$(\text{Importe del Ingreso Recaudado del Mes}) / (\text{Importe del Ingreso Programado del Mes}) * 100$	Mensual	Estados Financieros, Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que exista el presupuesto necesario para que la gerencia pueda desempeñar sus actividades.
Dar cumplimiento a las actividades encaminadas a lograr la recaudación programada para la Gerencia Coloso	Porcentaje de Eficiencia en el ingreso de la Gerencia Coloso	$(\text{Importe del Ingreso Recaudado del Mes}) / (\text{Importe del Ingreso Programado del Mes}) * 100$	Mensual	Estados Financieros, Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que exista el presupuesto necesario para que la gerencia pueda desempeñar sus actividades.
Dar cumplimiento a las actividades encaminadas a lograr la recaudación programada para la Gerencia Pie de la Cuesta	Porcentaje de Eficiencia en el ingreso de la Gerencia Pie de la Cuesta	$(\text{Importe del Ingreso Recaudado del Mes}) / (\text{Importe del Ingreso Programado del Mes}) * 100$	Mensual	Estados Financieros, Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Que exista el presupuesto necesario para que la gerencia pueda desempeñar sus actividades.
Continuar avanzando en el sistema de información georeferenciado.	Usuarios incorporados al sistema de información georeferenciado	$(\text{usuarios incorporados al sistema de información georeferenciado} / \text{usuarios programados al sistema de información georeferenciado}) * 100$	Mensual	Sistema Operativo AS/400 y Portal Administrativo de Capama	Presupuesto suficiente para la adquisición de equipos de computo y de software necesarios.

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:

Elic. Juan Antonio Herrera García
Aux. de la Dirección Comercial

Aprobado por:

Ing. Leonel Galindo González
Director General



Revisado por:

Lic. Andrés Manzano Rodríguez
Director Comercial

Vc. Bo.

C.P. Adali Cruz López
Contralor General
de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
CONTRALORIA GENERAL





Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2019

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2019

PROGRAMA 4: ACCIONES PARA EFICIENTAR SERVICIOS HIDROSANITARIOS, ASÍ COMO MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA CIVIL.

Unidad responsable: Dirección Operativa					
ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO					
Eje:	1. Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano 3: Municipio con desarrollo solidario y crecimiento sostenible				
Sub Eje:	Servicios Públicos Cuidado del medio ambiente.				
Tema:	Programa 5: Calidad en los servicios públicos Programa 17: Cuidado del medio ambiente				
Estrategias:	5.8 Agua y drenaje 17.6 Gestión eficiente de aguas residuales y residuos sólidos				
(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir en brindar a la población un servicio integral y de calidad en agua y saneamiento de acuerdo a las normas establecidas en la materia.	Porcentaje de variación en la cobertura general de servicios	$\frac{((\text{Cobertura de agua 2019} + \text{cobertura de saneamiento 2019}) / 2) / \text{Cobertura de servicios 2018} - 1) * 100}{}$	Mensual	Padrón de usuarios	Condiciones meteorológicas favorables para la operatividad y Exista disponibilidad financiera

(PROPÓSITO)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Habitantes de la ciudad de Acapulco con mejor eficiencia hidrosanitaria cumpliendo con las normas establecidas en la materia.	Eficiencia Física de agua potable Distribuida	(Agua Facturada / Agua producida) / * 100	Mensual	Bitácora de extracción de agua	Condiciones meteorológicas favorables para la operatividad y Exista disponibilidad financiera

(COMPONENTE 1)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Agua potable disponible para la población de la ciudad de Acapulco.	Porcentaje de incremento en la cobertura del servicio de agua potable.	[(Cobertura de agua potable 2019) / (Cobertura de agua potable 2018) - 1] * 100	Mensual	Bitácora de extracción de agua	Condiciones meteorológicas favorables para la operatividad y Exista disponibilidad financiera

(COMPONENTE 2)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Alcantarillado sanitario eficiente para encauzar las aguas residuales de la población de la ciudad de Acapulco.	Porcentaje de incremento de cobertura de alcantarillado sanitario.	(Población con servicio de alcantarillado/Población total del área de cobertura)*100	Mensual	INEGI, Sistema Comercial de la CAPAMA AS-400.	Apoyo de programas Federales para desarrollo de infraestructura. Exista disposición de los usuarios por contratar el servicio.

(COMPONENTE 3)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Aguas residuales saneadas, para su disposición final en los cuerpos receptores autorizados por la CONAGUA.	Cobertura de tratamiento de aguas residuales en plantas municipales	(Volumen de agua residual tratada/Volumen de agua residual recolectada)*100	Mensual	Reportes mensuales de laboratorio	Exista suficiencia financiera. Que los usuarios se conecten a los colectores sanitarios de la ciudad. Condiciones meteorológicas favorables.

(COMPONENTE 4)

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Infraestructura civil mejorada para ofrecer un óptimo servicio a la ciudadanía.	Porcentaje de variación en la reposición de concreto	(Reposición de concreto año 2019) / (Reposición de concreto año 2018) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades	Clima adecuado para la realización de los trabajos.



ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
C1. A1.- Realizar las reuniones de coordinación con las áreas a cargo de la Dirección Operativa, logrando con esto un mejor servicio a la población	Coordinar las acciones realizadas en los departamentos de la Dirección Operativa	Actividades Realizadas de la Dirección Operativa / Actividades Programadas de la Dirección Operativa * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C1. A2.- Preparar las reuniones técnicas necesarias para mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía de acuerdo al marco operativo del organismo.	Coordinar las acciones realizadas en los departamentos de la Subdirección de agua potable	Actividades Realizadas de la Subdirección de agua potable / Actividades Programadas de la Subdirección de agua potable * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C1. A3.- Cumplir con la extracción de agua del río Papagayo	Porcentaje de extracción de agua del río Papagayo	(Agua extraída año 2019) / (Agua extraída año 2018) * 100	Mensual	Reportes mensuales de extracción	Situación financiera favorable. Equipos electromecánicos de bombeo en buen estado. Condiciones meteorológicas favorables.
C1. A4.- Reparación de fugas en acueductos, redes principales y tomas domiciliarias	Porcentaje de fugas reparadas de agua potable	FR / FP X 100% (fugas reparadas / fugas programadas *100)	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Operación	Situación financiera favorable.
C1. A5.- Potabilizar la mayor cantidad de agua posible cumpliendo con los parámetros de calidad establecida en la NOM-127-SSA1-1997	Porcentaje de agua potabilizada	(Agua potabilizada año 2019) / (Agua potabilizada año 2018) * 100	Mensual	Reportes mensuales de potabilización	Situación financiera favorable. Equipos electromecánicos de bombeo en buen estado. Condiciones meteorológicas favorables.

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
PLANTA POTABILIZADORA EL CAYACO

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

CAPAMA
DIRECCIÓN GENERAL

CAPAMA
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
CONTRALORÍA GENERAL

ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
C1. A6.- Realizar y coordinar el programa de mantenimiento preventivo-correctivo de los equipos electromecánicos en el rubro mecánico	Porcentaje de mantenimientos preventivos-coorrectivos realizados	(Mantenimientos preventivos año 2019) /Mantenimientos preventivos año 2018) * 100	Mensual	Reportes mensuales de mantenimiento electromecánicos	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C1. A7.- Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo correctivo de los equipos electromecánicos	Porcentaje de mantenimientos preventivos-coorrectivos realizados	(Mantenimientos preventivos año 2019) /Mantenimientos preventivos año 2018) * 100	Mensual	Reportes mensuales del area electromecánica	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C2. A1. Cumplir con la realización del desazolve de las redes de alcantarillado sanitario	Porcentaje de azolve extraido	(Cantidad de azolve año 2019) / (Cantidad de azolve año 2018) * 100	Mensual	Reportes mensuales de limpieza de colectores sanitarios	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables.
C3. A1. Realizar las reuniones de coordinación con las areas a cargo de la Subdirección de Saneamiento	Coordinar las acciones realizadas en los departamentos de la Subdirección de Saneamiento	Actividades Realizadas de la Subdirección de Saneamiento / Actividades Programadas de la Subdirección de Saneamiento * 100	Mensual	Minutas de trabajo realizadas	Estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C3. A2. Coordinar con las areas involucradas los analisis de las PTAR 's	Coordinar las acciones realizadas en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales y Carcamos de Bombeo	Actividades Realizadas del Departamento de Operación de las PTAR 's / Actividades Programadas del Departamento de Operación de las PTAR 's * 100	Mensual	Minutas de trabajo realizadas	Estabilidad en el sistema hidrosanitario de la ciudad
C3. A3. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Aguas Blancas	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Aguas Blancas en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR 's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A4. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Renacimiento	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Renacimiento en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR 's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables

ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
C3. A5. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Coloso	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Coloso en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A6. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Tecnologico	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Tecnologico en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A7. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Puerto Marquez	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Puerto Marquez en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A8. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Vicente Guerrero	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Vicente Guerrero en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A9. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Jabonera	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Jabonera en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A10. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Limite Sur	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Limite Sur en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A11. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Paso Limonero	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Paso Limonero en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A12. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Pie de la Cuesta	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Pie de la Cuesta en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A13. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la Planta Miramar	Porcentaje de calidad en el efluente en la Planta Miramar en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado
Municipio de Acapulco
PLANTA POTABILIZADORA EL CAYACO

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

CAPAMA
Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
CONTRALORIA GENERAL

CAPAMA
DIRECCION GENERAL

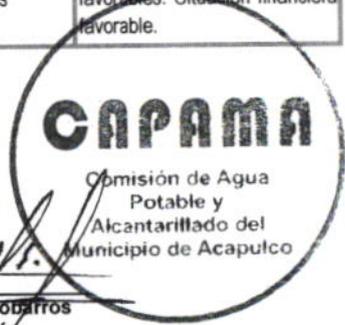
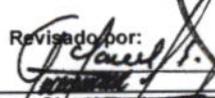
ACTIVIDADES

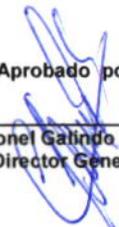
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
C3. A14. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Kilometro 30	Porcentaje de calidad en el efluente en la Planta Kilómetro 30 en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A15. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta Real Hacienda	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta Real Hacienda en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A16. Cumplir con la calidad de tratamiento establecida en la normatividad vigente en la materia, en la planta La Mira	Porcentaje de calidad en el efluente en la planta La Mira en base a los SST	Calidad del Influyente SST- Calidad del Efluente SST/Calidad del Influyente SST*100	Mensual	Reportes mensuales de calidad de las PTAR's	Situación financiera favorable. Condiciones metereologicas favorables
C3. A17. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo de Nao Trinidad	Porcentaje de mantenimientos reaizados a los equipos de bombeo Nao Trinidad	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.
C3. A18. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo de Mala Espina	Porcentaje de mantenimientos reaizados a los equipos de bombeo Mala Espina	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.
C3. A19. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo de Palomares	Porcentaje de mantenimientos reaizados a los equipos de bombeo Palomares	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.
C3. A20. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo de Piedra Roja	Porcentaje de mantenimientos reaizados a los equipos de bombeo Piedra Roja	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.
C3. A21. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo de Las Americas	Porcentaje de mantenimientos reaizados a los equipos de bombeo Las Americas	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.

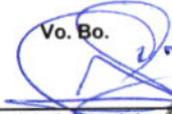


ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
C3. A22. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo Alejo Peralta	Porcentaje de mantenimientos realizados a los equipos de bombeo Alejo Peralta	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.
C3. A23. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo Puerto Marquez	Porcentaje de mantenimientos realizados a los equipos de bombeo Puerto Marquez	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.
C3. A24. Cumplir con el mantenimiento de los equipos de bombeo, en el carcamo El Cayaco	Porcentaje de mantenimientos realizados a los equipos de bombeo El Cayaco	Cantidad de servicios realizados 2018/Cantidad de servicios realizados 2019*100	Mensual	Reporte mensual de bombeos	Condiciones meteorológicas favorables.
C4. A1. Cumplir con la construcción, ampliación o rehabilitación de la infraestructura civil	Porcentaje de avance en el programa de Infraestructura civil	Metros lineales programados/Metros lineales realizados * 100	Mensual	Reportes mensuales	Condiciones meteorológicas favorables. Situación financiera favorable.


CAPAMA
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado
 del Municipio de Acapulco
 PLANTA POTABILIZADORA EL CAYACO
 Elaborado por:
 Ing. Félix René López De los Santos
 Jefe de la Planta Potabilizadora


CAPAMA
 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco
 Revisado por:

 Ing. Alfonso Clavel Espinobarrros
 Director de Operación

Aprobado por:

 Ing. Leonel Galindo González
 Director General


Vo. Bo.

 C.P. Adali Cruz López
 Contralor General




Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2019

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2019

PROGRAMA 5: PLANEACIÓN, CONTRATACIÓN Y EJECUCIÓN DE OBRA PÚBLICA.

Unidad responsable: Dirección Técnica	
ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO	
Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano 2 Municipio con equidad y bienestar social
Sub Eje:	Servicios Públicos Inversión en infraestructura social.
Tema:	Programa 5: Calidad en los servicios públicos Programa 6: Infraestructura social
Estrategias:	5.8 Agua y drenaje 6.1 Infraestructura social

(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir mediante acciones a corto, mediano y largo plazo, a través de la gestión de recursos interinstitucionales para la ampliación y mejora de la infraestructura, que permitan eficientar los servicios de agua y alcantarillado.	Porcentaje de recursos gestionados y aplicados a obras y/o acciones de agua, alcantarillado y saneamiento	(Importe de Recursos Obtenidos por las Gestiones Realizadas / Total de Importe de Recursos Programados) *100	Mensual	Convenios de colaboración	Que los tres niveles de Gobierno tengan la disponibilidad de ejercer recursos.

(PROPÓSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Ampliar la infraestructura de agua, alcantarillado sanitario y saneamiento, para eficientar el servicio, disminuyendo sustantivamente los rezagos y enfrentando la demanda creciente.	Porcentaje de cumplimiento de ampliación de Metros lineales de infraestructura nueva de la red de agua potable y alcantarillado	(Metros Lineales Instalados de la red de Agua Potable y Alcantarillado / Metros Lineales Proyectados) * 100	Mensual	Estimaciones de Obra, Finiquitos de obra	Que los tres niveles de Gobierno tengan la disponibilidad de ejercer recursos.



(COMPONENTE 1)

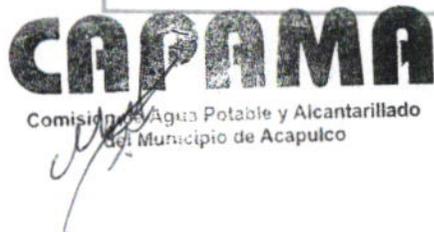
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Proceso de Planeación, contratación y ejecución de obra pública de acuerdo a la gestión de recursos con los tres niveles de Gobierno.	Porcentaje de cumplimiento de la obra pública gestionada	(Número de Obras Concluidas / Número de Obras Gestionadas) * 100	Mensual	Contratos de Obra Pública, acta de entrega de obra.	Condiciones meteorológicas favorables para la construcción de obra y Exista disponibilidad financiera

ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Realizar las actividades derivadas de las reuniones técnicas necesarias para mejorar el servicio que brinda la Dirección Técnica.	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas en los departamentos de la Dirección Técnica.	(Actividades Realizadas de la Dirección Técnica / Actividades Programadas de la Dirección Técnica) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Técnica	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera
Elaboración de Proyectos Ejecutivos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	Porcentaje de cumplimiento de proyectos ejecutivos elaborados de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.	(Proyectos Ejecutivos Realizados / Proyectos Ejecutivos Programados) *100	Mensual	Proyectos Ejecutivos	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera

ACTIVIDADES

Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Elaboración de Presupuestos de los Proyectos Ejecutivos e Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	Porcentaje de cumplimiento de presupuestos de los Proyectos de obras elaborados de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.	(Presupuestos de Obra Pública Realizado / Presupuestos de Obra Pública Programados) *100	Mensual	Presupuestos de obra	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera
Realizar la supervisión física de las obras públicas que realiza la CAPAMA	Porcentaje de cumplimiento de supervisiones realizadas a las obras públicas que realiza la CAPAMA.	(Supervisiones de Contratos de Obra Pública realizado en el Mpio de Acapulco / Supervisiones de Contratos de Obra Pública Programadas en el Mpio de Acapulco) *100	Mensual	Contratos de Obra Pública	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera
Realizar los procesos de licitación y adjudicación de las obras públicas que realiza la CAPAMA	Porcentaje de cumplimiento de la realización de procesos de adjudicación de obras públicas que realiza la CAPAMA.	(Contratos de Obra Pública Realizados / Contratos de Obra Pública Programados) *100	Mensual	Contratos de Obra Pública	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera



ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Preparar las reuniones técnicas necesarias para mejorar el servicio que se brinda Subdirección de Construcción de la Dirección Técnica	Porcentaje de cumplimiento de las acciones realizadas en los departamentos de la Subdirección de Construcción.	(Actividades Realizadas de la Subdirección Construcción / Actividades Programadas de la Subdirección de Construcción) * 100	Mensual	Informe Mensual de la Dirección de Técnica	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera
Elaboración y revisión de factibilidad técnica de proyectos.	Porcentaje de cumplimiento de la elaboración de proyectos técnicos.	(proyectos técnicos revisados/ proyectos técnicos programados) *100	Mensual	Informe mensual de actividades	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera
Elaboración de acciones de rehabilitación de infraestructura hidrosanitaria	Porcentaje de cumplimiento de la elaboración de acciones de rehabilitación de infraestructura hidrosanitaria.	(Acciones de rehabilitación realizadas/ acciones de rehabilitación programada) *100	Mensual	Informe mensual de acciones de rehabilitación de la infraestructura hidrosanitaria.	Condiciones sociopolíticas y Exista disponibilidad financiera
Revisión y Trámite de títulos de Concesión	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de aforos	(aforos elaborados/ aforos programados) *100	Mensual	Informe mensual de aforos	Que existan condiciones favorables meteorológicas y sociopolíticas.
Elaboración de balance hidráulico del sistema hidrosanitario	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de balances hidráulicos.	(balances hidráulicos programados/ balances hidráulicos elaborados) *100	Mensual	Informe mensual de balance hidráulico.	Que existan condiciones favorables meteorológicas y sociopolíticas.

ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Elaboración de dictámenes técnicos para la integración de proyectos	porcentaje de cumplimiento de elaboración de dictámenes.	(dictámenes elaborados/dictámenes programados) *100	Mensual	Informe mensual de dictámenes	Que existan condiciones favorables sociopolíticas y disponibilidad financiera
Ejecución de obras públicas	Porcentaje de cumplimiento de ejecución de Obras Públicas	(Obras ejecutadas/obras programadas) *100	Mensual	Obras Públicas	Que existan condiciones favorables sociopolíticas y disponibilidad financiera

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

Elaborado por:
Lic. Manuel Ocampo Gallardo
Responsable de la información

Aprobado por:

Ing. Leonel Galindo González
Director General



Revisado por:

Ing. Jorge Sánchez Rodríguez
Director Técnico

Vo. Bo.

C.P. Adali Cruz López
Contralor General

CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco





Matriz de Indicadores de Resultados

Cuenta Pública del Ejercicio Fiscal 2019

Ente Fiscalizable: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

PERIODO: Enero - Diciembre 2019

PROGRAMA 6: FOMENTAR ACCIONES PARA EL DESARROLLO DE UNA NUEVA CULTURA DEL AGUA.

Unidad responsable: Dirección de Gestión Ciudadana					
ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO					
Eje:	1 Municipio con Gobernabilidad y Empoderamiento Ciudadano 3: Municipio con desarrollo solidario y crecimiento sostenible				
Sub Eje:	Servicios Públicos Cuidado del medio ambiente.				
Tema:	Programa 5: Calidad en los servicios públicos Programa 17: Cuidado del medio ambiente				
Estrategias:	5.8 Agua y drenaje 17.2 Impacto ambiental				
(FIN)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Contribuir a la atención de demandas ciudadanas de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante la implementación de mecanismos de participación Sociedad - Gobierno; mejorando la calidad la atención de la ciudadanía, para disminuir los tiempos de respuesta.	Variación en la atención a demandas de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	(Solicitudes Atendidas de los Servicios 2019 / Solicitudes Atendidas de los Servicios 2018) - 1 * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana	Que el usuario interponga su solicitud de servicios. Coordinación adecuada con las demás áreas del organismo para dar respuesta favorable a las solicitudes.



(PROPOSITO)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Habitantes de la Ciudad de Acapulco con mejor calidad de la atención de los servicios en cuanto a las demandas, quejas y solicitudes.	Porcentaje de usuarios que se consideran satisfechos con la atención de los servicios.	(Número de usuarios encuestados que se sienten satisfechos con la atención de los servicios / Total de encuestas realizadas) * 100	Mensual	Estadísticas de las encuestas capturadas del sistema de atención a usuarios por mes.	El usuario tiene la disponibilidad de contestar las preguntas de la encuesta y existe conexión de internet en el sistema de atención a usuarios.
(COMPONENTE 1)					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Ciudadanía atendida en cuanto a sus solicitudes de los servicios mediante el seguimiento de mecanismos de captación de demanda adecuados y oportunos.	Porcentaje de seguimiento en la atención de solicitudes de los servicios.	(Número de acciones de seguimiento realizadas / Número de acciones de seguimiento programadas) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana	Coordinación, comunicación y ejecución entre las áreas involucradas para la solución de las demandas
ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Participar en reuniones de trabajo en coordinación con otras dependencias para establecer mecanismos de atención para la resolución de las demandas ciudadanas.	Porcentaje de reuniones asistidas con otras dependencias.	(Reuniones asistidas / Reuniones programadas) * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana.	Que los diversos actores institucionales asistan a las reuniones.
Coordinar las acciones realizadas en los departamentos de la Dirección de Gestión Ciudadana.	Porcentaje de acciones de coordinación realizadas.	Acciones realizadas con los departamentos de la Dirección de Gestión Ciudadana/ Acciones Programadas con los departamentos de la dirección de gestión ciudadana * 100	Mensual	Minutas y lista de asistencia en resguardo de la Dirección de Gestión Ciudadana	Personal involucrado preside en las reuniones.
Fomentando actividades para el uso sustentable del agua.	Porcentaje de actividades realizadas para el uso sustentable del agua.	Actividades realizadas para el uso sustentable del agua/ Actividades programadas para uso sustentable del agua * 100	Mensual	Informe de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana	La ciudadanía participa en las actividades y exista disponibilidad oportuna de recursos presupuestales.

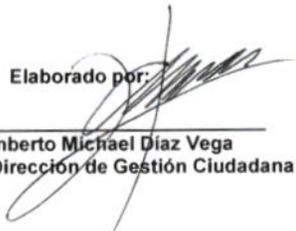


ACTIVIDADES					
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Supuestos
Atención a las demandas a Usuarios en Mesa de Trabajo y Recorridos.	Porcentaje de atención a demandas captadas en mesas de trabajo y recorridos.	Demandas atendidas en mesas de trabajo y recorridos/ Demandas captadas en mesas de trabajo y recorridos * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana	Que los gestores, líderes sociales y políticos acudan a las mesas de trabajos y recorridos.
Atención a Demandas Ciudadanas Vía Telefónica 073.	Porcentaje de atención a demandas captadas vía telefónica 073.	Reportes atendidos vía telefónica / Reportes captados vía telefónica * 100	Mensual	Reportes mensual de anomalías del control de llamadas vía telefónica del sistema de atención a usuarios.	Recibir llamadas por medio del sistema e información telefónica.
Mitigar la falta de servicio de agua mediante la entrega de servicios de agua en pipa.	Porcentaje de atención en la entrega de servicios de agua en pipa.	Servicios atendidos / Servicios captados * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana	Disponibilidad de recursos suficientes para que puedan atender la infraestructura hidráulica que les corresponda.
Asesorar, orientar hasta su conclusión las quejas contra actos u omisiones de las distintas áreas de la C.A.P.A.M.A.	Porcentaje de atención a las quejas de los Usuarios.	Quejas atendidas/ Quejas recibidas * 100	Mensual	Informe mensual de actividades de la Dirección de Gestión Ciudadana	Coordinación y disponibilidad entre las áreas involucradas para la solución de quejas.

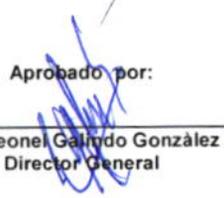
CAPAMA

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

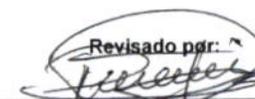
Elaborado por:


C. Humberto Michael Díaz Vega
Auxiliar de la Dirección de Gestión Ciudadana

Aprobado por:

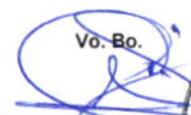

Ing. Leonel Galindo González
Director General

Revisado por:


C. Jesús Ramírez Domínguez
Director de Gestión Ciudadana



Vo. Bo.


C.P. Adali Cruz López
Contralor General

