



PLAN ANUAL DE EVALUACIONES 2023

CAPAMA
COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE ACAPULCO

**COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE ACAPULCO**

PLAN ANUAL DE EVALUACIONES PARA EL EJERCICIO FISCAL 2023

ACAPULCO, GRO. ENERO 2023.



**DIRECCIÓN DE
FINANZAS**





CONTENIDO

- I. MARCO JURÍDICO
- II. INTRODUCCIÓN
- III. OBJETIVO
- IV. GENERALIDADES
- V. LINEAMIENTOS
 - a) DE LAS RESPONSABILIDADES
 - b) DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO
- VI. CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN INDICADOR
- VII. PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN
- VIII. CRITERIOS ESPECÍFICOS
- IX. MEDICIONES
 - a) EFICACIA
 - b) EFICIENCIA
- X. CRONOGRAMA
- XI. REPORTE DE RESULTADOS



I.- MARCO JURÍDICO

Con fundamento en los Artículos 134 de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 85, fracción I y 110, de la *Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria*; 49, párrafo cuarto, fracción V, de la *Ley de Coordinación Fiscal*; así como del Artículo 73, Fracción II de la *Ley Orgánica del Municipio Libre y Soberano del Estado de Guerrero*, artículo 110 de la *Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria*; y los artículos 54, 61, 64 y 79 de la *Ley General de Contabilidad Gubernamental*; artículo 2 fracción V, 6 párrafo primero, 28 párrafo primero, 29 fracciones I y II, 37, 39 fracciones I y II incisos a), b), c) y d), 40 párrafo primero, 102 y 105 párrafo tercero incisos a), d) y e) de la *Ley número 454 de Presupuesto y Disciplina Fiscal del Estado de Guerrero*; 16 de la *Ley número 994 de Planeación del Estado Libre y Soberano de Guerrero*; 17 fracción III y 24 de la *Ley número 494 para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guerrero*; 10 fracción X, 27, 28, 43 fracción XII, 50 fracciones II, III, IV, VII, X, XII y XIII, 51 párrafo primero, 56, 57 y 58 fracción I de la *Ley de Aguas para el Estado Libre y Soberano de Guerrero número 574*; el *Marco Integrado de Control Interno emitido por el Sistema Nacional de Fiscalización*; y la Fracción I del Artículo 35 del Reglamento Interior de la CAPAMA, se emite el siguiente:

Plan Anual de Evaluaciones (PAE) para el ejercicio fiscal 2023:

PROGRAMA PRESUPUESTARIO.- “ABASTECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO Y SANEAMIENTO PARA EL MUNICIPIO DE ACAPULCO”

Se encuentra conformado por 3 Componentes y 7 proyectos de inversión.

1. Dirigir, controlar, comunicar, modernizar, transparentar y normar las acciones institucionales de CAPAMA.
2. Gestión sostenible y transparente en el uso de los recursos financieros, materiales y humanos.
3. Acciones para la eficiencia comercial y mejoramiento de imagen.
4. Acciones para efficientar servicios hidrosanitarios, así como mejoramiento de la infraestructura civil.
5. Planeación, contratación y supervisión de obra pública.
6. Fortalecer el vínculo de atención a la ciudadanía.
7. Operativa/Técnica (PRODDER)





II.- INTRODUCCIÓN

A partir del 17 de julio del año 2003 en el que se firma el Acuerdo por el que se crea el Órgano Operador Municipal, CAPAMA, surge la necesidad y responsabilidad de implementar la Gestión para Resultados y operar bajo la metodología del **Presupuesto basado en Resultados (PbR)** así como del **Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)**, de esta forma se continuará maximizando los recursos públicos en tiempos de contingencia y austeridad, diseñando el programa presupuestario para el ejercicio fiscal y políticas públicas redefiniéndola, cuyos resultados esperados o satisfactorios sean en beneficio e impacto hacia la población acapulqueña, ampliando su cobertura y resolviendo las necesidades prioritarias en cuanto al suministro del agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento se refiere.

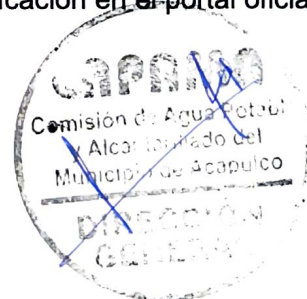
La estrategia de acción seguirá regida por el **Programa Operativo Anual (POA)** en el orden del cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo al que se le asigna presupuesto orientado a resultados y conforme a la diversidad de implicaciones a las que se enfrenta por la situación de infraestructura, orografía, clima y problemática social, entre otros, situación que requiere cambios significativos en los procesos en cuanto a la planeación, control y ejecución del presupuesto y en consecuencia en la medición de las acciones implementadas.

Asimismo, con la utilización del **PbR**, como herramienta que contribuye a diseñar estrategias de medición y que ahora la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (**SHCP**) incentiva la implementación de éste a través del **SED** y que a su vez deriva al **PAE**.

Para el diseño y elaboración **POA**, en la CAPAMA, en este ejercicio se estará llevando a cabo de acuerdo a la metodología establecida por el CONEVAL y la SHCP; para este efecto de forma particular el Programa Presupuestario del ejercicio fiscal comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023, se estará realizando conforme a lo establecido en el Cronograma de Ejecución para la Evaluación de los Indicadores Estratégicos y de Gestión que forma parte de este documento, para dar cumplimiento a la normativa en cuanto al Programa Sistema de Indicadores del Desempeño (**SINDES**), de acuerdo a los requerimientos de la SEPLADE municipal.

La mejora continua del desempeño, tal es el caso del **SINDES**, en el que mediante su operación se contribuye a la transparencia, pues dichos resultados son publicados en el Portal de Transparencia del Gobierno Municipal, además de impulsar la participación ciudadana en los temas de indicadores de desempeño, monitoreo y evaluación, mediante el trabajo colaborativo con la SEPLADE se busca mejorar la estructura y el afianzamiento institucional mediante el monitoreo y evaluación del desempeño gubernamental. Cabe mencionar que ambos programas son coordinados por la The International City Management Association (ICMA), organización que cuenta con más de cien años trabajando con diferentes autoridades locales en el mundo.

Así mismo, se cumple con los requerimientos en el tema de evaluación y publicación en el portal oficial que nos marca el SED.



III.- OBJETIVO

Emprender las acciones necesarias a fin de obtener los mejores resultados en el tema de Evaluación al Desempeño de todas y cada una de las evaluaciones a que está sujeto el organismo, a través de la medición de los indicadores estratégicos y de gestión del programa presupuestario y de los componentes o proyectos que lo conforman y que sirven para atender todas las necesidades de este Organismo operador de agua, alcantarillado sanitario y saneamiento.

El principal **objetivo** que busca este instrumento de evaluación, es mostrar información útil para la toma de decisiones, reflejando los avances obtenidos por las acciones emprendidas y dirigidas hacia la ciudadanía acapulqueña.

Este Organismo Paramunicipal contará con evaluaciones que de manera periódica realizan la medición de indicadores de desempeño, con una metodología propia, en virtud de que por **primera vez en la CAPAMA**, como Órgano operador de Agua, es pertinente generar información estandarizada y homogénea con respecto a otros Sistemas Operadores de Agua a nivel nacional e internacional con el objetivo de generar información con respecto de otros municipios para identificar el desempeño y variaciones de los servicios que se ofrecen a la población, así como identificar áreas de oportunidad y de posicionamiento con otros municipios dentro del programa. Cada periodo la organización procesa la información de los municipios y emite un informe del grado de cumplimiento de los indicadores y de manera anual realiza un reconocimiento público de acuerdo al nivel de desempeño demostrado.



DIRECCIÓN DE
FINANZAS



IV.- GENERALIDADES

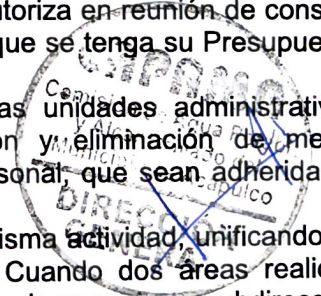
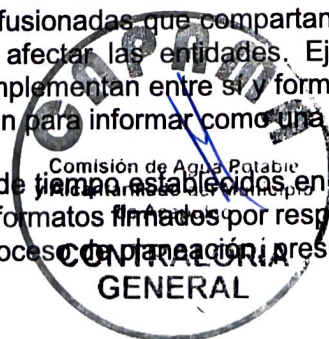
El Programa Anual de Evaluación se ha convertido en una herramienta de planeación que da un orden sistemático a las evaluaciones del desempeño del Programa Presupuestario, contribuyendo en la mejora de la práctica administrativa.

Los cortes establecidos para las evaluaciones medirán constantemente la evolución del objetivo propuesto; el resultado que se pretende alcanzar, analizando el comportamiento en cuanto a las modificaciones presupuestales y los riesgos detectados en la ejecución, entre otros factores que influyan a fin de brindar los elementos necesarios para tomar las decisiones pertinentes en cuanto al tema de Planeación Estratégica direccionadas a la mejora continua en las acciones a emprender en las próximas programaciones.

Por otra parte, el conocer de antemano los tiempos de las evaluaciones permite que los Enlaces Designados se ajusten a ellos para cumplir en tiempo y forma con la entrega de su información debidamente sellada y firmada, lo que nos permitirá publicar los resultados obtenidos en los portales de internet que por ley se requieran. Para ello se les proporcionarán los insumos necesarios y los enlaces los complementarán mediante la recolección, revisión, validación e integración de los reportes de avances de actividades y gasto trimestrales de sus departamentos, lo cual servirá para la toma de decisiones en base a información real y sistemática, por lo que es fundamental tener en cuenta los siguientes puntos:

1. El Evaluador deberá considerar los hallazgos o aspectos susceptibles de mejora expuestos en la evaluación final de este ejercicio fiscal y en los cortes trimestrales, a fin de que los directores de área puedan identificar las áreas de oportunidad y realizar las acciones que correspondan dentro del ámbito de sus atribuciones para propiciar una mejora continua.
2. Las fechas especificadas en el cronograma para el seguimiento de los indicadores del Programa Presupuestario, son establecidas en congruencia con la normatividad; con el seguimiento que realizan las entidades auditoras y los organismos externos; así como de la capacidad instalada en términos de capital humano profesionalizado. Por lo que no pueden modificarse de manera arbitraria.
3. Los cambios que se efectúen en la estructura orgánica del Organismo de esta Paramunicipal en unidades administrativas, podrán presentarse en los siguientes casos:
 - a. Creación: se evaluará a las nuevas áreas, toda vez que su registro esté debidamente autorizado y se cumpla con la programación correspondiente. Ejemplo: Se autoriza en reunión de consejo la creación de un Departamento nuevo, sin embargo, será hasta que se tenga su Presupuesto de egresos en vigor que se empezará a evaluar.
 - b. Extinción: Se prescindirá de evaluar metas establecidas por las unidades administrativas notificadas como extintas en congruencia con la reasignación y eliminación de metas previamente autorizadas. Ejemplo: Si existen áreas con poco personal, que sean adheridas a otra, por falta de titular, se prescindirá de evaluar.
 - c. Fusión: Se evaluarán las áreas fusionadas que compartan una misma actividad, unificando su presupuesto para este fin, sin afectar las entidades. Ejemplo: Cuando dos áreas realicen actividades similares que se complementan entre sí y forman parte de una misma subdirección de área, se fusionarán para informar como una sola actividad.

En los incumplimientos a los lapsos de tiempo establecidos en este Programa, para la solventación de observaciones, la remisión de los formatos firmados por responsables de la información, así como para otras que se involucren en el proceso de planeación, presupuestación y evaluación, se enviará



un informe de manera oficial a la Contraloría Interna o en su caso al Órgano Interno de Control de este Organismo para las acciones procedentes.

5. Los periodos de captura en el avance de los indicadores establecidos en el Programa Presupuestario y en los indicadores del SINDES, se establecen en el Cronograma que se anexa en el punto X de este documento, por lo que todas las Entidades responsables de atender este tema están sujetas a estas fechas. Cabe señalar que no habrá prórrogas en los periodos establecidos del proceso de evaluación.
6. Para los componentes y actividades que sean generados de manera extraordinaria y a su vez sean autorizados por las instancias correspondientes, serán incluidos dentro del proceso de Evaluación. Se entiende que serán los mínimos casos, puesto que se le apuesta a mejorar los procesos de planeación estratégica con responsabilidad.
7. Con respecto a las actividades que no presenten información, se aplicará el término de NO DISPONIBLE (ND), esto, para no retrasar la publicación y evaluación en caso de no contar con información de un área en especial o de toda la dirección; en su momento el área responsable tendrá que justificar y realizar aclaraciones pertinentes.
8. El PAE contempla la programación de las evaluaciones trimestrales y semestrales, sin embargo, las evaluaciones de los indicadores de Fin y Propósito se les dará continuidad en los años subsecuentes de acuerdo a su frecuencia de medición y a la vigencia del Plan Municipal de Desarrollo.
9. Las auditorías externas que se realicen a la evaluación del Programa Presupuestario será independiente a las Evaluaciones que se realizan de forma interna por el Evaluador de este Organismo.
10. La evaluación del Programa Presupuestario, los indicadores de desempeño y sus resultados formarán parte del POA y se articularán sistemáticamente con la programación y el proceso presupuestario aplicable.
11. **Se aplicará la evaluación del desempeño al Programa Presupuestario que se encuentra vinculado al Plan Municipal de Desarrollo, mismo que consta de un total de 66 indicadores, desagregado en 1 Fin, 1 Propósito, 3 Componentes y 58 Actividades para el ejercicio 2023.**
12. En lo que respecta al programa SINDES, la CAPAMA contribuirá a la evaluación que realiza la SEPLADE de acuerdo a los lineamientos establecidos por esta instancia municipal, proporcionando toda la información que sea requerida por el H. Ayuntamiento, la cual se refiere regularmente a datos operativos sobre el servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento. Para ello se nombrará un enlace por parte de la Dirección General de la CAPAMA para dar puntual seguimiento y contestación en tiempo y forma. La información solicitada se muestra en la siguiente imagen, la cual podrá aumentar a solicitud del municipio, cuando lo considere pertinente.



DIRECCIÓN DE FINANZAS



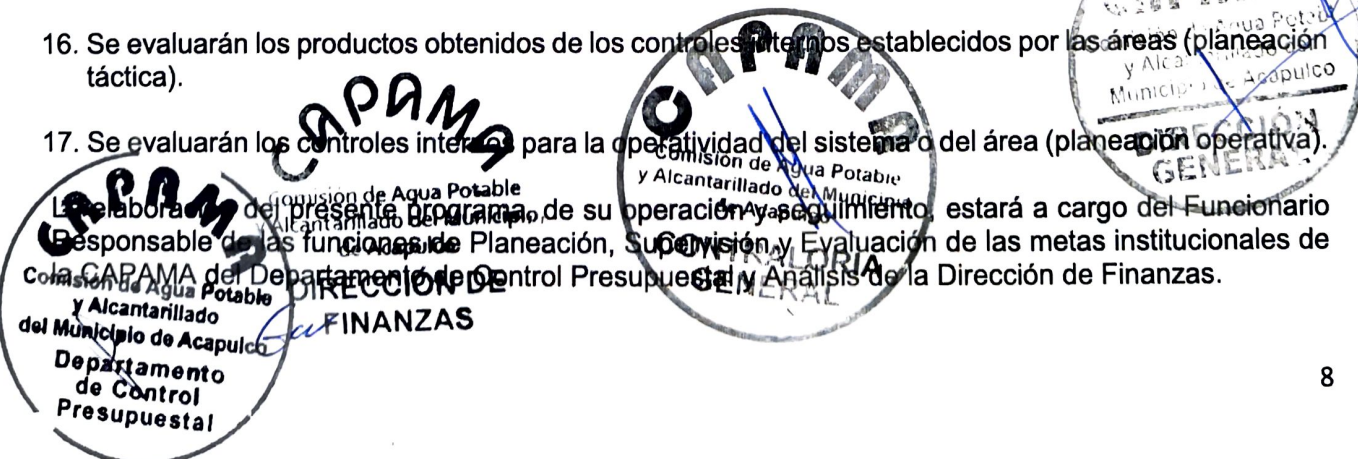


PLAN ANUAL DE EVALUACIONES 2023



FORMULARIO SINDES							
1er Semestre 2022 - Se reportan solamente datos semestrales.							
Notas: 1. Los datos en renglones en amarillo son de frecuencia ANUAL (Ene-Dic) y los datos en renglones en blanco son de frecuencia Semestral (Ene-Jun o Jul-Dic) 2. En algunas celdas hay comentarios ocultos (celdas con un triángulo rojo en la parte superior derecha) que deben ser atendidos.							
Indicador donde Interviene la VC	Sigla/Variable Componente	VC (Variable Componente)	Unidad de Medida	Respuesta de la VC (dato)	Comentarios	Responsable de la VC (persona y/o área)	Definición de la VC (dato)
AGUA Y DRENAJE							
5AD	MCAT	Metros Cúbicos de Aguas Residuales Tratadas	Metros Cúbicos			DIRECCIÓN GENERAL DE CAPAMA	Aguas Residuales Tratadas: Son las aguas residuales a las que se les realiza la remoción de los contaminantes, a través de métodos o procesos biológicos o físicoquímicos, de modo que cumplan con las características establecidas en la normatividad aplicable.
5AD	MCAR	Metros Cúbicos de Aguas Residuales Generadas	Metros Cúbicos			DIRECCIÓN GENERAL DE CAPAMA	Aguas Residuales: Corresponden a las aguas que son recolectadas y manejadas en los sistemas de alcantarillado municipales urbanos y rurales. Según CONAGUA son las aguas de composición variada provenientes de las descargas de usos público urbano, doméstico, industrial, comercial, de servicios, agrícolas, pecuario y en general de cualquier otro uso, así como la mezcla de ellas (LAW, Artículo 3 Fracción VI). Las aguas residuales pueden ser vertidas a los sistemas de alcantarillado o a otras vertientes de carácter natural o artificial.
6AD	PZUCR	Predios Zona Urbana Conectados a la Red de Drenaje	Predios			DIRECCIÓN GENERAL DE CAPAMA	Drenaje: Sistema que ha sido empleado tradicionalmente para recolectar el agua del drenaje municipal en alcantarillas de gravedad y conducirla a una planta de tratamiento central, primaria o secundaria, previa a su descarga en las aguas superficiales, deberá cumplir con estar entubado, conducido y que cuente con salidas.
AMBIENTALES							
2AM	TLAC	Total de Litros de Agua Consumidos en el Municipio	Litros			DIRECCIÓN GENERAL DE CAPAMA	Total de litros de agua consumidos en el municipio. Se contabilizan únicamente los litros de agua vendidos a viviendas urbanas y rurales. Por lo tanto se excluyen comercios, agricultura e industriales.

13. En apego al manual del SEVAC, se publicarán los indicadores de resultados estratégicos y de gestión en el portal Oficial de la CAPAMA, teniendo en cuenta los cambios que se hagan a la normatividad, para estar actualizados en este tema. A través del Departamento de Contabilidad General se coordinarán los trabajos con las áreas involucradas
 14. Se establecerá un Código de ética en el Organismo, elaborado por la Dirección General de la CAPAMA con apoyo de la Contraloría General, en el que se fijarán pautas que regulen el comportamiento esperado de los servidores públicos que laboren en el Organismo; si bien, este código no implica sanciones administrativas, supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio para el correcto funcionamiento de la operatividad del sistema. Contendrá de forma mínima Valores, Misión, Visión, Importancias de las Reglas, Conductas no aceptables, Conflicto de interés, política de regalos, consecuencias de incumplimiento, metodología para reportar incumplimiento.
 15. Cada dirección de área buscará los mecanismos necesarios a fin de fomentar la equidad de género, es decir, deberá implementar un conjunto de reglas en el ámbito de sus competencias, que permitan la igualdad de participación de hombres y mujeres en la atención y prestación de los servicios, con un valor superior a las establecidas tradicionalmente, evitando con ello la implantación de estereotipos o discriminación.
 16. Se evaluarán los productos obtenidos de los controles internos establecidos por las áreas (planeación táctica).
 17. Se evaluarán los controles internos para la operatividad del sistema o del área (planeación operativa).
- La elaboración del presente programa de su operación y seguimiento, estará a cargo del Funcionario Responsable de las funciones de Planeación, Supervisión y Evaluación de las metas institucionales de la CAPAMA del Departamento de Control Presupuestal y Análisis de la Dirección de Finanzas.





V.- LINEAMIENTOS

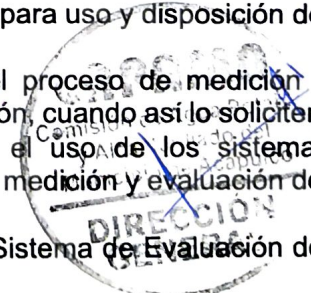
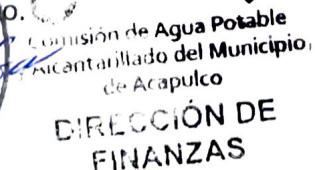
a) DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS ENLACES

Los Enlaces designados por los Directores de área tendrán por responsabilidad los siguientes puntos:

- Cumplir estrictamente con los periodos establecidos para la captura de avances del proceso de evaluación.
- Recabar y revisar la información de las unidades administrativas de su Dependencia o Entidad, así como los medios de verificación que sustenten las cifras a reportar.
- Analizar, revisar y ordenar la información que será reportada en el proceso de evaluación.
- Presentarse a la captura, con la información completa y solventada por las áreas, pues de lo contrario, se tomará como parte de un incumplimiento y se notificará al titular de la Dependencia o Entidad.
- Capturar la información en el sistema informático que el Departamento de Evaluación le indique.
- Presentar en la captura de avances los comentarios adicionales de los fines, propósitos, componentes y actividades de manera breve, clara, concisa y congruente con la meta, ya que sólo se contará con un máximo de 700 caracteres para su descripción; los "comentarios adicionales" no deben registrarse en los medios de verificación.
- Detectar y corregir errores e inconsistencias de la información reportada por las unidades administrativas, en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de que ésta haya sido enviada para su validación.
- Entregar firmada y de manera oficial la información del Componente que les corresponda, con la firma de los responsables directos de la información requeridos en cada formato, en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de que el proceso de solventación haya concluido en ambos casos.
- Tendrá por obligación retroalimentar a las unidades administrativas de su Dependencia o Entidad, la información que derive del proceso de evaluación.
- Notificar al Departamento de Control Presupuestal y Análisis de manera oportuna los cambios de su nombramiento como Enlace Designado.

El Departamento de Control Presupuestal y Análisis tendrá bajo su responsabilidad los siguientes puntos:

- Proponer el diseño, desarrollo e implementación de metodologías y lineamientos relativos al PAE.
- Diseñar procesos que vinculen la planeación, programación y presupuestación con el proceso de implantación y operación del PAE.
- Dar seguimiento a las metas y objetivos definidos en el Programa Presupuestario de la CAPAMA.
- Integrar los resultados de la medición y evaluación de los indicadores para uso y disposición del gobierno municipal y la ciudadanía.
- Remitir en los tiempos de entrega establecidos, los resultados del proceso de medición y evaluación a las instancias fiscalizadoras y al Consejo de Administración, cuando así lo soliciten.
- Brindar apoyo y asesoría técnica a los Enlaces Designados en el uso de los sistemas informáticos, así como en la elaboración de indicadores en materia de medición y evaluación del desempeño.
- Coordinar a los Enlaces designados en cuanto a la operatividad del Sistema de Evaluación del Desempeño.





- Realizar evaluaciones del desempeño en coordinación con los Enlaces designados, a fin de garantizar un adecuado proceso en el diseño, formulación, programación, presupuestación y evaluación.
- Solicitar al titular de la Dirección de área la designación o cambio del Enlace Designado.
- Mantener actualizado el directorio de los enlaces designados.



b) DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Para la integración de los indicadores de desempeño del Programa Presupuestario, la recolección de datos de las variables podrá ser de forma mensual, trimestral, semestral (de enero a junio y de julio a diciembre) y anual, considerando el reporte correspondiente durante los primeros cinco días hábiles al término del periodo de que se trate; los Enlaces Designados turnarán mediante oficio esta información al Departamento de Control Presupuestal y Análisis.

Los parámetros que el Evaluador tomará como referencia para verificar la calidad de la información son:

I. Considerar los siguientes rangos:

a. Para datos que se encuentren dentro del rango $\pm 10\%$ de variación porcentual, respecto a periodos anteriores, se considerará como aceptable.

b. Para datos que se encuentren fuera del rango $\pm 10\%$ de variación porcentual, respecto a periodos anteriores, se considerará como dato inconsistente, por lo que se solicitará la verificación del mismo, así como la justificación correspondiente.

II. Para los indicadores cuyos datos que se complementan con otras variables de la misma fuente (complementaria o seriada), se realizarán las comprobaciones aritméticas para valorar la consistencia de los datos.

III. Identificación de datos atípicos de situaciones extraordinarias a partir de la observación de series estadísticas de periodos anteriores para ser justificados.

IV. Realizar la comparación de los datos reportados con otras fuentes de información, para determinar su congruencia.

Los datos que no sean remitidos por parte de las Direcciones de área en las fechas y plazos establecidos, serán reportados como "No disponibles" en los reportes que elabore el Departamento de Control Presupuestal y Análisis.

Para evaluar el cumplimiento de los objetivos y estrategias alineadas al Plan Municipal de Desarrollo (PMD), el Departamento de Control Presupuestal y Análisis, lleva a cabo el seguimiento y evaluación del Programa Presupuestario en dimensiones de eficiencia y eficacia, mismas que permitirán la valoración objetiva del desempeño de los programas aplicando los cálculos correspondientes. Los resultados obtenidos darán cuenta del grado de aportación y cumplimiento del PMD, a través de los 4

Objetivos del Programa de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco

DIRECCIÓN DE
FINANZAS



1. Municipio con Economía Incluyente
2. Municipio con Bienestar Social
3. Municipio Eficiente y de Resultados
4. Municipio con Paz y Justicia





Para dar seguimiento al PMD, pide información de formularios integrados

- 1) Requerir a la SEPLADE a través de oficio y quien da seguimiento será el enlace designado por el Director General.
- 2) El Enlace solicitará información de cada uno de los indicadores, 58 en este caso distribuidos entre las direcciones: General, Finanzas, Comercial, Operativa, Técnica y Gestión Ciudadana.

La Dirección Técnica proporcionará información en cuanto al tema de:

- Infraestructura existente y proyectada
- Agua potable litros potabilizados
- Agua residual tratada y agua producida

La Dirección de Gestión Ciudadana, informará en cuanto a:

- Atención a la población con carros cisterna (pipas), familias beneficiadas
- Comités de Guardianes del Agua. Un comité lo forman 42 niños y niñas.

La Dirección de Comercial, informará en cuanto a:

- Comparativo de tomas domiciliarias, entre al año anterior y actual, para conocer el crecimiento de población atendida con el servicio de agua potable.

La Dirección Operativa, informará en cuanto a:

- Tandeo. - Usuarios atendidos en zona urbana, conurbada y rural.

A través de la SEPLADE, INEGI le solicitará información a través de formatos e indicadores.





VI.- CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN INDICADOR

Se definen los siguientes cinco criterios para la elección de indicadores:

C Claro (Entendible): El indicador deberá ser preciso e inequívoco en la medición de la producción institucional (producción intermedia o terminal), resultados o impacto, según sea el caso.

R Relevante (Oportuno): El indicador deberá reflejar una dimensión importante del logro de la producción institucional (producción intermedia y terminal), o bien de resultados o impacto, según sea el caso del indicador analizado.

E Económico (Medirlo no debe ser muy costoso a no ser que sea relevante): Los datos requeridos para generar el indicador deberán estar disponibles, sin costo, o a un costo razonable. Se pueden considerar las fuentes de información estadística y geográfica que presenta el INEGI.

M Monitoreable (Se puede validar): El indicador debe ser factible de medición, establecer la unidad o unidades de medida involucradas.

A Adecuado (Provee suficientes bases para medir): El indicador deberá aportar una base suficiente para evaluar el desempeño al nivel de producción (final/intermedia) o de los resultados e impacto, según sea el caso.





VII.-PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

En la evaluación de los componentes y actividades del programa presupuestario se aplicarán los siguientes parámetros de semafORIZACIÓN:

Color	Estado	Parámetro
Verde	Satisfactorio	Del 90 al 120% de cumplimiento
Amarillo	Con riesgo	Del 70 al 89% de cumplimiento
Rojo	No satisfactorio	Menor al 69% Y en caso de obtener el 121% o más se considerará sobre cumplimiento

Se considerará Satisfactorio con color verde y amarillo, si los resultados obtenidos alcanzan el porcentaje deseado. Si no es Satisfactorio en caso de obtener un porcentaje menor al esperado, este último indicará en color rojo.



VIII.- CRITERIOS ESPECÍFICOS

Para los siguientes casos se establecen criterios específicos:

Criterio 1.- Cumplimiento satisfactorio

Para las actividades que se encuentren entre el 80 y 120% de cumplimiento en el periodo evaluado, se considerarán en estado Satisfactorio (semáforo en verde)

Criterio 2.- Con Riesgo

Para las actividades que se encuentren entre el 70 al 79% de cumplimiento en el periodo evaluado, se considerarán en estado con riesgo (semáforo en amarillo).

Criterio 3.- No satisfactorio

Para las actividades que se tenga un porcentaje menor al 69% de cumplimiento en el periodo evaluado, se considerarán en estado No Satisfactorio (semáforo en rojo).

Criterios 4.- Sobrecumplimiento de metas superior al 100 hasta el 120%

Para componentes y actividades que presenten un avance superior al 120%, se evaluarán en estado Satisfactorio (semáforo en verde) solo si se justifica documentalmente las causas ajenas a la dependencia o entidad del sobrecumplimiento tales como:

- Actividades por contingencia
- Cambios en la normatividad
- Asignación extraordinaria de recursos federales, estatales, municipales o de particulares
- Instrucciones del Director General o director de área.
- Acuerdo del Consejo de Administración.
- O cualquier otra justificación de peso ajena a la dependencia o entidad.

Si no se encontraran en estos supuestos pasaría a semáforo rojo por no realizar una planeación acorde a la operatividad.

ACCIONES A REALIZAR CON LOS RESPONSABLES DE EJECUTAR LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO (DIRECTORES DE ÁREA).

1. Participación activa en las estrategias definidas por la Dirección de Finanzas para realizar las acciones con relación a la metodología del Marco Lógico como herramienta básica para llevar a cabo las Evaluaciones a que se refiere este documento; información se que se hará con anticipación a través de oficio.
 2. Se deberán realizar mesas de trabajo de cada uno de Componentes, en las que se deberán reunir el Director, los Jefes de Área y el Enlace designado, se procede a definir, revisar y/o modificar el árbol de problemas.
 3. Con esta información se realiza el Árbol de objetivos, logrando encontrar en base al consenso y debate con los asistentes el objetivo central de la dirección, que a su vez corresponderá al de su Componente.
 4. Una vez concluidos los trabajos descritos en los puntos 1, 2 y 3, se procederá a redactar la MIR, compuesta por el Resumen narrativo, nombre del indicador, medios de verificación y supuestos; cuidando la lógica vertical y horizontal.
- En seguida se elabora el PbR, plasmando las metas esperadas en el año, desglosadas por mes, tomando en cuenta el histórico de los últimos 3 años, así como la situación actual que pueda



- implicar un aumento o disminución de las metas, en este punto considerar los proyectos previamente autorizados.
6. Elaborar el POA, reflejando tanto las metas físicas y financieras, así como las líneas de acción a los que se da cumplimiento.
 7. Cubrir los requisitos de la Ficha Técnica del Indicador con la meta establecida en el PbR, aportando y enriqueciendo a detalle este documento con los elementos que considere pertinente respecto al indicador.

Lo anterior estará basado en el diagnóstico previo a los trabajos que tiene por objetivo, identificar y determinar el nivel de avance en la implementación del PbR-SED en el ámbito municipal, en la cual describe las principales áreas de oportunidad de acuerdo a los resultados, conforme a lo establecido en el Artículo 80 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental vigente¹.



IX.- MEDICIONES

a) EFICACIA

Esta medición se basa en el cumplimiento de la meta establecida en un tiempo determinado. La forma de evaluar el Programa Presupuestario en sus diferentes niveles, que van del fin, propósito, componentes y actividades, tendrá una relación causa-efecto directa a su nivel superior inmediato, en una lógica vertical.

Para comprender cómo se evalúa esta dimensión, debemos tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. Estados y rangos de valor de los semáforos.
2. El tipo de indicador registrado a nivel de fin, propósito, componentes y actividades.
3. Las fechas de inicio y término establecidas para el nivel de fin, propósito, componentes y actividades.
4. Las actividades que estén bajo demanda y no hayan sido requeridas, se reportarán como no iniciadas y no serán sujetas a evaluación, lo mismo aplicará para aquellas que su realización esté programada con fecha posterior a la evaluación.

b) EFICIENCIA

Esta medición se basa en el cumplimiento de la meta establecida en un tiempo determinado y con la optimización de los recursos públicos. La forma de evaluar el Programa Presupuestario en sus diferentes niveles, que van del fin, propósito, componentes y actividades, tendrá una relación causa-efecto directa a su nivel superior inmediato, en una lógica vertical.

Para comprender cómo se evalúa esta dimensión, debemos tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. Estados y rangos de valor de los semáforos.
2. El tipo de indicador registrado a nivel de fin, propósito, componentes y actividades.
3. El comportamiento de la ejecución del presupuesto del componente, en congruencia con el avance reportado de la meta establecida.
4. Las fechas de inicio y término establecidas para el nivel de fin, propósito, componentes y actividades.
5. Las actividades que estén bajo demanda y no hayan sido requeridas se reportaran como no iniciadas y no serán sujetas a evaluación, lo mismo aplicara para aquellas que su realización este programada con fecha posterior a la evaluación.

c) CALIDAD

Se tiene como propuesta la implementación de una encuesta de calidad para que en las llamadas realizadas al sistema de atención telefónica 073, de forma automática se ofrezca la opción de contestar 5 preguntas informativas sobre este Organismo, las cuales se muestran en la siguiente imagen:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Audio: Buen día, gracias por ayudarnos con la encuesta de calidad.

Le recordamos que en la CAPAMA trabajamos las 24 horas para brindarle una mejor atención en el servicio.

Generalidades

Nombre: Constantino Rodríguez de la Fuente
Tipo de reporte: Falta de agua
Colonia: Lengua del Sapo

Fecha: 15/11/2022
Cuenta: 000-000-00-0
Tiempo de respuesta: 8
Sexo: Masculino

¿Conoce el portal oficial de la CAPAMA?

Si la respuesta es sí, presione 1

1.- Sí ☒

Si la respuesta es no, presione 2

2.- No ☐

¿Sabía usted que puede conocer toda la información administrativa y financiera en este portal?

Si la respuesta es sí, presione 1

1.- Sí ☐

Si la respuesta es no, presione 2

2.- No ☒

¿Le interesa conocer el manejo financiero y administrativo de la CAPAMA?

Si la respuesta es Me interesa mucho

Presione 1

Si la respuesta es Me interesa poco

Presione 2

Si la respuesta es Me es indiferente

Presione 3

Si la respuesta es Desconfío un poco

Presione 4

Si la respuesta es Desconfío mucho

Presione 5

(En caso de no recibir respuesta, se repitirá el menú)

En general ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención que le brindamos?

Si la respuesta es Muy satisfecho

Presione 1

Si la respuesta es Algo satisfecho

Presione 2

Si la respuesta es Me es indiferente

Presione 3

Si la respuesta es Un poco insatisfecho

Presione 4

Si la respuesta es Muy insatisfecho

Presione 5

(En caso de no recibir respuesta, se repitirá el menú)

¿Qué frase usaría para definir nuestro servicio?

Si la respuesta es Con calidad

Presione 1

Si la respuesta es Se ve el esfuerzo

Presione 2

Si la respuesta es Cumple costo-beneficio

Presione 3

Si la respuesta es Demasiado caro

Presione 4

Si la respuesta es Mala calidad

Presione 5

(En caso de no recibir respuesta, se repitirá el menú)





X.- CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Se tienen contempladas las Evaluaciones a cada una de las Entidades de las seis direcciones de área que conforman la CAPAMA, con la meta de analizar 58 indicadores de las áreas durante los meses de marzo, mayo, agosto y noviembre, de los cuales se espera que al menos 41 de ellos tengan un nivel aceptable en cuanto a la evaluación del ejercicio del gasto y del desempeño.

NOMBRE	Unidad de medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	Porcentaje de cumplimiento
Número de áreas con nivel aceptable en cuanto a la evaluación del ejercicio del gasto y del desempeño	Áreas			41		41			41			41		162	70%
Número de áreas evaluadas en el ejercicio del gasto y del desempeño	Áreas			58		58			58			58		232	

Las fechas corresponden a los cierres presupuestables y contables, que nos permiten entregar los insumos necesarios a cada una de las áreas a través de sus Enlaces Designados, mismos que hacen llegar por oficio los resultados de su avance físico y financiero para su análisis y posterior evaluación.



XI.- GLOSARIO

Para los efectos del presente documento, se entenderá por:

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

Enlace Designado: Servidor público designado por el titular de la Dirección de área, con un nivel jerárquico que esté facultado para la toma de decisiones, con conocimientos y experiencia en temas de PbR-SED y una visión general de las funciones que realiza cada una de las unidades administrativas de su Dependencia o Entidad, fungiendo como vínculo con el Departamento de Control Presupuestal y Análisis.

CONAC: Consejo Nacional de Armonización Contable. Órgano de coordinación para la armonización de la contabilidad gubernamental, teniendo por objeto la emisión de las normas contables y lineamientos para la generación de información financiera que aplicarán los entes públicos.

Evaluación: Análisis sistemático de las acciones emprendidas por las Dependencias y Entidades de la Administración Municipal, para determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados e impacto.

Evaluador: Persona responsable de efectuar el proceso evaluativo que haya sido designado de acuerdo a lo establecido en el presente documento y de acuerdo a las instrucciones inmediatas superiores.

FTI: Ficha Técnica de Indicadores. Documento oficial que hace constar la existencia del indicador en el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SEDEM), además de proporcionar los datos necesarios para su construcción y medición periódica.

Hallazgos: Son las causas o motivos detectados en el proceso de evaluación que influyeron en el incumplimiento o desfase de la meta programada y que de alguna manera reflejan un área de oportunidad a mejorar.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Indicadores: Elemento que nos permite monitorear y conocer el resultado de las acciones emprendidas respecto a los objetivos o metas planteadas por la Administración Municipal y que se encuentran vinculados al Programa Presupuestario, SINDES, así como en el POA y PbR.

Matriz del Marco Lógico (MML): Herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos.

PAE: Programa Anual de Evaluación. Documento en el que se establecen los lineamientos, para el desarrollo de las evaluaciones

PbR: Presupuesto basado en Resultados.

PP: Programa Presupuestario. Instrumento que permite programar los bienes y servicios que serán entregados o proporcionados por los responsables de los programas y en el que se vincula el ejercicio del presupuesto.

SEDEM: Sistema de Evaluación del Desempeño.

SEPLAN: Secretaría de Planeación y Desarrollo Económico de Acapulco.

SEvAC: Sistema de Evaluaciones de la Armonización Contable. Es una herramienta tecnológica a través de la cual se realizan las diferentes actividades del proceso de evaluación a cargo del CONAC.

SINDES: Sistema de Indicadores de Desempeño. Es una herramienta que mide áreas fundamentales de la gestión local y que es operado por la Asociación Internacional de Administración de Ciudades y Comunidades (ICMA por sus siglas en inglés).

XII. REPORTES DE RESULTADOS

El producto final de la evaluación es el **REPORTE DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**, el cual brinda información relevante a los Directores de área para la toma de decisiones, con ellos se les da seguimiento a los planes, programas y proyectos que ejecuta el Organismo, identificando logros, deficiencias y áreas de oportunidad para sostener eficientemente la mejora continua en la gestión, y crear condiciones para la satisfacción de las necesidades y demandas ciudadanas en la CAPAMA,

además de contribuir a la rendición de cuentas y a la transparencia en el marco de la política de anticorrupción de la presente Administración 2021-2024.

El Reporte de Evaluación del Desempeño plasmará los resultados obtenidos por el Programa Presupuestario, reflejando de manera visual los resultados de las dimensiones establecidas en los indicadores eficiencia, eficacia, economía y calidad, además de mostrar elementos importantes dentro de los que se encuentran los comentarios adicionales a la meta y los aspectos susceptibles de mejora, mismos que son notificados a las áreas para que sean analizadas las causas por las unidades administrativas responsables y se tomen las acciones correspondientes.

Los resultados de los indicadores de desempeño, así como sus Fichas Técnicas de Indicadores, dando cumplimiento a la normatividad establecida continuarán siendo publicados a través del Portal de Transparencia del Gobierno Municipal, en la fracción XXI.- Indicadores de gestión.

Así mismo, para dar cumplimiento al calendario de las obligaciones que establece para los Organismos Paramunicipales y Ayuntamientos la Auditoría Superior del Estado de Guerrero en el Primer Informe Financiero y Cuenta Pública, se enviarán los Reportes de Evaluación por conducto del Enlace designado.

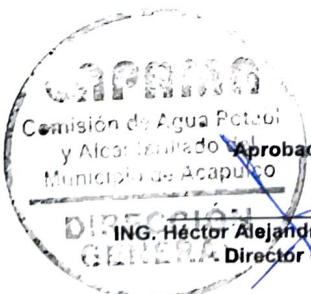
Con lo anterior, la CAPAMA continúa refrendando su compromiso de trabajar en beneficio de la ciudadanía, realizando cambios que modernicen y evolucionen sus procesos administrativos y de gestión para ofrecer resultados favorables en el bien común de las y los ciudadanos de la población.

Los criterios, políticas y disposiciones descritos en este documento no son limitativos; en el transcurso del ejercicio de acuerdos a las necesidades propias del organismo, están sujetos a las adecuaciones necesarias.

Por lo anteriormente expuesto y por la funcionalidad y susceptibilidad propia de esta Paramunicipal este documento podrá estar sujeto a un Programa Multianual por lo que se podrá ampliar su vigencia a los ejercicios fiscales posteriores al presente en lo subsecuente.


Comisión de Agua Potable
y Alcantarillado
del Municipio de Acapulco
Departamento
de Control
Presupuestal
Revisado por:
L.C. Leticia Palma Pérez
Jefa del Departamento de Control Presupuestal y
Análisis


Comisión de Agua Potable
y Alcantarillado del Municipio
de Acapulco
Revisado por:
DIRECCIÓN DE
FINANZAS
C.P. Edgar Ibarra Martínez
Director de Finanzas


Comisión de Agua Potable
y Alcantarillado
Municipio de Acapulco
Aprobado por:
ING. Héctor Alejandro Juárez Amador
Director General


Vó. Bo.
L.C. Jorge Issac Pérez Salas
Contralor General
CONTRALORIA
GENERAL