



**Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo**  
**Matriz de Indicadores**  
**Ejercicio Fiscal 2021**

**Nombre de la Matriz:** Ingresos Propios  
**Tema:** Administración y Finanzas - Ingresos Propios  
**Objetivo General:** Incrementar la recaudación de ingresos propios por medio del uso eficiente de sus facultades tributarias y el aprovechamiento de todas las fuentes posibles de cobro.  
**Area:** Cajas de Oficinas Centrales

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Impacto - Fin	Contribuir en la construcción de una administración integral, ordenada y articulada que garantice la correcta administración de los recursos mediante el establecimiento de un nivel óptimo de recaudación de ingresos propios.	Tasa de crecimiento anual en la recaudación de ingresos propios	Incrementar al menos el 20% de los ingresos propios reales en el año.	Anual	$(\text{Ingresos Propios reales del año anterior} - 1) * 100$ $\text{IngrPropReas} = \text{Ingresos propios reales}$ $\text{IngrPropReasAnt} = \text{Ingresos propios reales del año}$	Cuentas Públicas, AGE, ASF, Informes de la Administración Pública	La administración cuenta con la infraestructura administrativa adecuada para una óptima recaudación de ingresos propios.
Resultado - Propósito	La Administración logra establecer un nivel óptimo de recaudación de ingresos propios.	Porcentaje de ingresos propios con respecto a los ingresos totales de la administración pública.	Lograr que los ingresos propios recaudados sumen al menos el 10% de los ingresos de la administración pública.	Anual	$(\text{Total de ingresos propios} / \text{Total de ingresos}) * 100$	Cuenta Pública de la Administración Pública, Presupuesto de Ingresos, Informes.	La Administración adopta nuevos esquemas y operaciones internas para hacer más eficiente y controlado los ingresos propios.
Bienes o Servicios - Componente	Marco Normativo referente a ingresos propios actualizado	Disposiciones Normativas internas publicadas en la gaceta.	Contar con un Marco Normativo interno actualizado y acorde a la administración pública.	Anual	Verificación de disposiciones normativas internas relativas a los ingresos propios / .	Gaceta que publica las Normas referidas.	El Marco Normativo interno está actualizado y acorde a las características y necesidades de la administración pública.
Bienes o Servicios - Componente	Instancia o área responsable de verificar la correcta recaudación de los ingresos propios actualizada	Normbramientos, organigrama y Manual de Organización del área correspondiente.	Contar con una instancia o área responsable de los ingresos propios.	Anual	Verificación de documentos del área de Ingresos Propios / .	Informes de auditoría interna o externa. (*Como Agenda pública de Desarrollo).	La administración pública responsable está capacitada y organizada para realizar las actividades que se requieren.
Bienes o Servicios - Componente	Diagnóstico en materia de ingresos propios actualizado	Documento "Diagnóstico de los ingresos propios", que cumpla con la normatividad correspondiente.	Contar con un diagnóstico actualizado en materia de ingresos propios.	Anual	Verificación del Diagnóstico sobre Ingresos Propios / .	Acta de Consejo protocolaria del "Diagnóstico de los ingresos propios." o Documento que lo contiene.	Se cuenta con un "Diagnóstico de los ingresos propios" que refleja el comportamiento de este, así como las áreas de oportunidad para su incremento.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Bienes o Servicios - Componente	Programa Operativo que contemple las estrategias y líneas de acción para incrementar la recaudación de ingresos propios actualizado	Documento "Programa de ingresos propios" actualizado y que integra todos los elementos señalados en la normalidad correspondiente.	Incrementar al menos en un 20% la recaudación de ingresos propios.	Anual	Verificación del Programa de incremento de ingresos propios / .	Informes, Informe de avances y resultados firmado por el responsable, Cuenta Pública de la Administración Pública.	El "Programa de los ingresos propios" se adapta a las características y necesidades de la Administración Pública.
Proceso - Actividad	Actualización de la legislación local en materia de ingresos propios	Marco legal actualizado, relativo a la recaudación de ingresos propios.	Contar con legislación local en materia de ingresos propios actualizada y completa.	Anual	Verificación de las normas sobre Ingresos Propios / .	Gaceta donde se han publicado las normas sobre la recaudación de ingresos propios.	La normatividad publicada se ha diseñado de acuerdo a las necesidades y características de la administración pública.
Proceso - Actividad	Actualización del área responsable de la recaudación de ingresos propios integrada en el organigrama oficial y con el Manual de Organización correspondiente	Manual de Organización protocolizado con el organigrama y nombramientos oficiales.	Contar con el registro de la recaudación de ingresos propios.	Anual	Verificación de Documentos del área responsable de ingresos Propios / .	Manual de Organización y Acta protocolaria de Consejo correspondiente.	Los nombramientos y Manual de operación cumplen con los lineamientos requeridos para las funciones del área responsable de la recaudación de ingresos propios de la administración pública.
Proceso - Actividad	Inspección de las necesidades de la Administración Pública para facilitar, controlar e incrementar los ingresos propios.	Porcentaje de análisis y estadísticas de los requerimientos identificados.	Contar con un registro actualizado y completo de las necesidades de la Administración para optimizar los ingresos propios.	Anual	(Cantidad de recursos actuales / Cantidad de recursos o Sistemas requeridos)*100	INEGI, Información.	La Administración Pública ya cuenta con sistemas de recaudación de ingresos en función, que puede adaptarse, mejorarse o sustituirse.
Proceso - Actividad	Gestión de concurrencia de recursos estatales y federales para el acceso a programas, sistemas y equipo de mejora de sistemas de recaudación.	Porcentaje de Programas y Convenios ejecutados.	Lograr ejecutar al menos el 80% de los convenios gestionados para mejorar la recaudación propia.	Anual	(Cantidad de Programas y Convenios aceptados / Cantidad de Programas y Convenios Gestionados)*100	Informes, Cuenta pública de la Administración Pública.	El Ente Público cumple con los requisitos y condiciones para acceder a Programas estatales y federales de apoyo para mejora y actualización de sistemas catastrales.
Proceso - Actividad	Mejoramiento y optimización del Sistema de Información	Índice de actualización y desarrollo de Sistemas de Información para padrones.	Implementar el 100% de los sistemas programados para optimizar el Sistema de Información de padrones.	Anual	(Número de Sistemas implementados / Número de Sistemas programados para mejora)*100	INEGI, SEDATU, CONAGUA, SEDESOL, Informes.	Los sistemas programados para mejora corresponden a las necesidades identificadas en el diagnóstico padrones.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Mejoramiento y optimización de los sistemas de control de otros ingresos propios	Índice de actualización y desarrollo de Sistemas de otros ingresos propios.	Implementar el 100% de los sistemas para mejorar y optimizar el control de ingresos propios.	Anual	(Número de Sistemas implementados / Número de Sistemas programados para mejora)*100	INEGI, SEDATU, CONAGUA, Secretaría del Bienestar, Informes.	Los sistemas programados para implementar mejoras corresponden a las necesidades identificadas en el diagnóstico de ingresos propios.
Proceso - Actividad	Establecimiento de un programa de recuperación de cartera vencida cuentas vencidas de ingresos propios.	Porcentaje de recuperación de cartera vencida.	Recuperar el 100% de la cartera vencida en los rubros de ingresos propios	Anual	(Cartera vencida recuperada / Cartera vencida total inicial)*100	Informes, Cuenta pública del Ente Público.	Las acciones diseñadas tienen impacto directo en reducir las cuentas vencidas de ingresos propios.
Proceso - Actividad	Establecimiento de un programa de pago oportuno para mantener los ingresos al corriente.	Porcentaje de contribuyentes que están al corriente en sus pagos.	Lograr que el 90% de los contribuyentes estén al corriente con sus pagos a la administración pública.	Anual	(Contribuyentes al corriente en pagos / Total de Contribuyentes)*100	Informes, Cuenta pública de la administración pública.	La administración facilita el pago de servicios y obligaciones a los contribuyentes para el pago oportuno.
Proceso - Actividad	Implementación de campañas de concientización para el cumplimiento oportuno de las obligaciones de los contribuyentes.	Población alcanzada con la campaña.	Dar cobertura al menos al 100% de las localidades del municipio con las campañas de concientización.	Anual	(Total de población alcanzada por las campañas / Cantidad de campañas pro Agua)*100	Cuenta pública de la administración pública, Informes del área correspondiente.	Las campañas realizadas tienen un efecto positivo en la población.



**Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo**  
**Matriz de Indicadores**  
**Ejercicio Fiscal 2021**

**Nombre de la Matriz:** Servicio de Agua Potable

**Tema:** Servicio de Agua Potable

**Objetivo General:** Proveer a la población el servicio de agua potable de forma continua y en apego a la normatividad correspondiente.

**Area:** Departamento de Operación y Mantenimiento

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Impacto - Fin	Contribuir a fortalecer el abastecimiento y acceso de agua potable a la población mediante el servicio de agua potable de manera continua y eficiente.	Tasa de abatimiento de la carencia del servicio de agua potable zona urbana.	Incrementar al menos en un 20% la cantidad de usuarios registrados de agua potable.	Anual	Usuarios finales del servicio de agua potable en la zona urbana del municipio - usuarios iniciales / .	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de agua.	Las fuentes hídricas no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales, por lo que puede proveer el abastecimiento de agua a la población.
Impacto - Fin	Contribuir a fortalecer el abastecimiento y acceso de agua potable a la población mediante el servicio de agua potable de manera continua y eficiente.	Tasa de abatimiento de la carencia del servicio de agua potable zona rural.	Incrementar en al menos un 20% la cantidad de usuarios de agua potable en la zona rural del territorio.	Anual	Cantidad final de usuarios de agua potable en la zona rural - cantidad inicial de usuarios de agua potable en la zona rural / .	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de agua del territorio.	Las fuentes hídricas no presentan ninguna contingencia por fenómenos naturales, por lo que puede proveer el abastecimiento de agua al territorio.
Resultado - Propósito	La población del municipio, en zonas urbanas y rurales, tienen acceso al servicio de agua potable de manera continua y eficiente.	Porcentaje de cobertura municipal del servicio de agua potable.	Que la mayor cantidad de territorio habilitado cuente con acceso a agua potable.	Anual	(Territorio con cobertura de agua potable / Total del territorio municipal)*100	PIGOO, INEGI, Sistema de agua.	La infraestructura de agua potable del territorio da servicio a la mayor cantidad de población.
Resultado - Propósito	La población del municipio, en zonas urbanas y rurales, tienen acceso al servicio de agua potable de manera continua y eficiente.	Evaluación del servicio por parte de los usuarios.	Obtener un nivel satisfactorio de evaluación del servicio de agua potable por parte de la población.	Anual	Aplicación de encuesta de calidad del servicio de agua potable entre los usuarios. / .	Análisis de datos resultantes de la encuesta aplicada.	El diseño y aplicación de la encuesta permite conocer datos confiables sobre la calidad del servicio de abasto y de agua potable que reciben los usuarios.
Bienes o Servicios - Componente	Marco Normativo en lo referente al servicio de agua potable actualizado, publicado en la legislación estatal	Disposiciones Normativas publicadas en términos de la legislación estatal.	Contar con normas actualizadas y adecuadas para el servicio de agua potable.	Anual	Verificación de normas sobre el servicio de agua potable / .	Diario Oficial Estatal que publica las Normas referidas.	El Marco Normativo está actualizado y acorde a las características y necesidades del Ente Público.
Bienes o Servicios - Componente	Instancia responsable de proveer el servicio de agua potable a la población actualizada	Nombramientos, organigrama y Manual de Organización del área correspondiente.	Contar con una instancia responsable del servicio de agua potable.	Anual	Verificación de organigrama y manual de organización del área correspondiente. / .	Informes de auditoría interna o externa. * ( Como Agenda Organizacional de Desarrollo).	La instancia responsable está capacitada y organizada para a realizar las actividades que se requieren.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Bienes o Servicios - Componente	Diagnóstico en materia de servicio de agua potable actualizado	Documento "Diagnóstico del servicio de agua potable", que cumpla con la normatividad correspondiente.	Contar con un Diagnóstico completo y actualizado del servicio de agua potable.	Anual	Verificación interna o externa del documento "Diagnóstico del servicio de agua potable" /	Acta de Consejo protocolaria del "Diagnóstico del servicio de agua potable" o Documento que lo contiene.	Se cuenta con un "Diagnóstico del servicio de agua potable" que refleja las condiciones y cobertura en todo el municipio, así como las necesidades en la materia.
Bienes o Servicios - Componente	Programa Operativo que contemple las estrategias y líneas de acción para el servicio de agua potable del territorio actualizado	Documento "Programa de servicio de agua potable" actualizado y que integra todos los elementos señalados en la normatividad correspondiente.	Contar con un Programa Operativo completo y actualizado para el servicio de agua potable.	Anual	Verificación interna o externa del documento "Programa de servicio de agua potable" /	Informe de avances y resultados firmado por el responsable.	El "Programa de servicio de agua potable" se adapta a las características y necesidades del territorio.
Proceso - Actividad	Actualización de la legislación local en materia de servicio y suministro de agua potable.	Marco legal actualizado, relativo al servicio y suministro de agua potable del territorio.	Contar con una normatividad actualizada y completa para regular el servicio y suministro de agua potable.	Anual	Verificación interna o externa de los documentos normativos de servicio y suministro de agua potable /	Diario oficial estatal donde se han publicado las normas sobre el servicio y suministro de agua potable del territorio.	La normatividad publicada se ha diseñado de acuerdo a las necesidades y características del territorio.
Proceso - Actividad	Actualización del área responsable del suministro y servicio de agua potable integrada en el organigrama oficial del organismo y con el Manual de Organización correspondiente.	Manual de Organización protocolizado con el organigrama y nombramientos oficiales.	Contar con un área responsable del suministro de agua potable debidamente integrada.	Anual	Verificación interna o externa de testigos documentales. /	Manual de Organización y Acta protocolaria de Consejo correspondiente.	Los nombramientos y Manual de operación cumplen con los lineamientos requeridos para las funciones del área responsable del suministro y servicio de agua potable.
Proceso - Actividad	Inspección de las necesidades y demandas de servicio de agua potable en las zonas urbanas del territorio.	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable zona urbana.	Incrementar la cobertura de agua potable en la zona urbana, al menos en un 10%.	Anual	(Cantidad de viviendas en la zona urbana con servicio de agua potable / Cantidad total de viviendas en la zona urbana) *100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de agua.	La red de suministro de agua potable no presentan ninguna contingencia, por lo que puede proveer el abastecimiento de agua a la población de la zona urbana.
Proceso - Actividad	Inspección de las necesidades y demandas de agua potable en la zona rural del territorio.	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable zona rural.	Incrementar la cobertura de agua potable en las viviendas de la zona rural, al menos en un 20%.	Anual	(Cantidad de viviendas en la zona rural con servicio de agua potable / Cantidad total de viviendas en la zona rural) *100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de agua.	La red de suministro de agua potable no presentan ninguna contingencia, por lo que puede proveer el abastecimiento de agua a la población en la zona rural.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Determinación de las necesidades técnicas y operativas para cubrir la demanda identificada del servicio de agua potable.	Porcentaje de necesidades técnicas y operativas.	Contar con una relación de las necesidades técnicas y operativas para cubrir la demanda identificada de servicio de agua potable.	Anual	(Necesidades técnicas y operativas para cubrir la demanda identificada de servicio de agua potable. / Cantidad de necesidades técnicas y operativas requeridas para cubrir la demanda identificada de servicio de agua potable)*100	INEGI, SEDATU, CONAGUA, PIGOO, Secretaría del Bienestar, Informes trimestrales, semestrales y anuales.	El personal verificador está capacitado para determinar los requerimientos técnicos y operativos.
Proceso - Actividad	Establecimiento de un programa de rehabilitación y mantenimiento para elevar la calidad en el suministro de agua potable.	Porcentaje ejecutado del programa.	Realizar al menos el 80% de las acciones programadas para mejorar el servicio de agua potable.	Anual	(Cantidad de acciones realizadas / Total de acciones programadas)*100	Informes, Cuenta pública.	Las acciones diseñadas tienen impacto directo en mejorar la calidad del servicio de agua potable en el territorio.
Proceso - Actividad	Mejoramiento de la administración de los sistemas de agua potable.	Tasa de recuperación de cartera vencida por concepto de agua potable.	Recuperar al menos el 60% de las cuentas en cartera vencida.	Anual	(Número de cuentas en cartera vencida recuperadas / Número de cuentas en cartera vencida totales inicial)*100	Informes financieros del área correspondiente, Cuenta pública Informes trimestrales, semestrales y anuales.	El Organismo cuenta con sistemas de control administrativo eficientes para mejorar la recuperación la cartera vencida.
Proceso - Actividad	Proyectos de nuevos sistemas de agua potable en beneficio de la población, en especial la más vulnerable.	Porcentaje de proyectos ejecutados.	Ejecutar al menos el 80% de los proyectos diseñados.	Anual	(Cantidad de proyectos ejecutados / Cantidad de proyectos diseñados)*100	Informes financieros del área correspondiente, Cuenta pública con informes trimestrales, semestrales y anuales.	Los proyectos presentados cuentan con fuentes de financiamiento alternativo, para complementar la inversión.
Proceso - Actividad	Gestión de la concurrencia de recursos estatales y federales para la adquisición de equipo de operación con mayor desgaste por uso.	Inversión gestionada para la adquisición de equipo sustitible.	Realizar la mayor cantidad posible de inversión conjunta para la adquisición de equipo de operación con mayor desgaste.	Anual	Importe total de inversión = inversión externa más inversión interna	Cuenta pública del organismo, Informes del área correspondiente.	Los equipos sustitibles operan en las mejores condiciones y cumpliendo el mayor ciclo de vida posible.
Proceso - Actividad	Implementación de campañas de ahorro de agua entre la población.	Población alcanzada con la campaña.	Que las campañas de promoción alcancen a la mayor cantidad de población posible.	Anual	(Total de población alcanzada por las campañas / Cantidad de campañas pro Agua)*100	Cuenta pública del organismo, Informes del área correspondiente.	Las campañas realizadas tienen un efecto positivo en la población.







CAPACH

Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo  
Matriz de Indicadores  
Ejercicio Fiscal 2021

Nombre de la Matriz: Servicio de Drenaje y alcantarillado

Tema: Servicio de Drenaje y Alcantarillado

Objetivo General: Mantener y ampliar la red de servicio de drenaje y alcantarillado para la conducción de aguas residuales y pluviales.

Area: Departamento de Operación y Mantenimiento

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Impacto - Fin	Contribuir a impulsar y orientar un crecimiento verde incluyente y facilitador que preserve nuestro patrimonio natural mediante el fortalecimiento del servicio de drenaje y alcantarillado.	Cobertura del servicio de drenaje y alcantarillado en la zona urbana.	Alcanzar una cobertura de al menos el 90% de población con acceso a drenaje y alcantarillado.	Anual	(Población con servicio drenaje y alcantarillado en la zona urbana del Municipio / Población total del Municipio)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema operador de agua, drenaje y alcantarillado.	El servicio de drenaje y alcantarillado funciona de manera continua y dentro de los parámetros de operación que marcan las normas mexicanas de SEMARNAT.
Impacto - Fin	Contribuir a impulsar y orientar un crecimiento verde incluyente y facilitador que preserve nuestro patrimonio natural mediante el fortalecimiento del servicio de drenaje y alcantarillado.	Cobertura del servicio de drenaje y alcantarillado en la zona rural.	Que el 100% de la población de la zona rural del municipio cuente con servicio de Drenaje y alcantarillado.	Anual	(Población con servicio drenaje y alcantarillado en la zona rural del municipio / Población total del municipio)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema operador de agua, drenaje y alcantarillado.	El servicio de drenaje y alcantarillado funciona de manera continua y dentro de los parámetros de operación que marcan las normas mexicanas de SEMARNAT.
Resultado - Propósito	La mayor cantidad de población en el municipio, en zonas urbanas y rurales, sin acceso a drenaje y alcantarillado.	Porcentaje total de viviendas con acceso al servicio de drenaje y alcantarillado.	Que el 100% de las viviendas tengan acceso al servicio de drenaje y alcantarillado.	Anual	(Total de viviendas conectadas al sistema de drenaje y alcantarillado / Total de viviendas en el territorio)*100	PIGOO, INEGI, Sistema de agua.	La infraestructura de drenaje y alcantarillado da servicio a la mayor cantidad de población.
Bienes o Servicios - Componente	Marco Normativo en lo referente al servicio de drenaje y alcantarillado actualizado, publicado en la legislación estatal	Disposiciones Normativas publicadas en términos de la legislación estatal.	Contar con norms completas y actualizadas para regular el servicio de Drenaje y alcantarillado.	Anual	Verificación de disposiciones normativas relativas al servicio de drenaje y alcantarillado / .	Diario Oficial Estatal que publica las Normas referidas.	El Marco Normativo está actualizado y acorde a las características y necesidades del municipio.
Bienes o Servicios - Componente	Instancia responsable de proveer el servicio de drenaje y alcantarillado a la población actualizada	Nombramientos, Organigrama y Manual de Organización del área correspondiente.	Contar con un área de responsable del servicio de drenaje y alcantarillado con Nombramientos, Organigrama y Manual de Organización.	Anual	Verificación del documentos del área correspondiente / .	Informes de auditoría interna o externa. * (* Como Agenda de Desarrollo)	La instancia responsable está capacitada y organizada para a realizar las actividades que se requieren.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Bienes o Servicios - Componente	Diagnóstico en materia de servicio de drenaje y alcantarillado actualizado	Documento "Diagnóstico del servicio de drenaje y alcantarillado", que cumpla con la normatividad correspondiente.	Contar con un Diagnóstico del servicio de Drenaje y Alcantarillado completo y actualizado.	Anual	Verificación del Diagnóstico del servicio de drenaje y alcantarillado / .	Acta de Consejo protocolaria del "Diagnóstico del servicio de drenaje y alcantarillado." o Documento que lo contiene.	Se cuenta con un "Diagnóstico del servicio de drenaje y alcantarillado." que refleja las condiciones y cobertura en todo el municipio, así como las necesidades en la materia.
Bienes o Servicios - Componente	Programa Operativo actualizado que contemple las estrategias y líneas de acción para el servicio de drenaje y alcantarillado.	Documento "Programa de servicio de drenaje y alcantarillado" actualizado y que integra todos los elementos señalados en la normatividad correspondiente.	Contar con un Programa de servicio de drenaje y alcantarillado actualizado y completo	Anual	Verificación del Programa de servicio de drenaje y alcantarillado / .	Informe de avances y resultados firmado por el responsable.	El "Programa de servicio de drenaje y alcantarillado" se adapta a las características y necesidades del organismo.
Proceso - Actividad	Actualización de la legislación local en materia de servicio de drenaje y alcantarillado, de acuerdo a las normas establecidas por SEMARNAT para los límites de contaminantes vertidos en el drenaje público.	Marco legal actualizado, relativo al servicio de drenaje y alcantarillado.	Contar con un marco normativo del Servicio de Drenaje y Alcantarillado, completo y actualizado, apegado a las normas estatales y federales	Anual	Verificación de los documentos normativos correspondientes. / .	Diario oficial estatal donde se han publicado las normas sobre el servicio de drenaje y alcantarillado.	La normatividad publicada se ha diseñado de acuerdo a las necesidades y características del municipio.
Proceso - Actividad	Actualización del área responsable del servicio de drenaje y alcantarillado integrada en el organigrama oficial del organismo y con el Manual de Organización correspondiente.	Manual de Organización protocolizado con el organigrama y nombramientos oficiales.	Contar con un área responsable del servicio de drenaje y alcantarillado integrada correctamente.	Anual	Verificar los documentos del área responsable del servicio de drenaje y alcantarillado / .	Manual de Organización y Acta protocolaria de Consejo correspondiente.	Los nombramientos y Manual de operación cumplen con los lineamientos requeridos para las funciones del área responsable del suministro y servicio de drenaje y alcantarillado.
Proceso - Actividad	Determinación de las necesidades y demandas de servicio de drenaje y alcantarillado en las zonas urbanas del municipio.	Porcentaje de viviendas con servicio de drenaje y alcantarillado zona urbana.	Lograr que el 100% de las viviendas de la zona urbana cuenten con servicio de drenaje y alcantarillado.	Anual	(Cantidad de viviendas en la zona urbana con servicio de drenaje y alcantarillado / Cantidad total de viviendas en la zona urbana)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de servicio de drenaje y alcantarillado.	La red de servicio de drenaje y alcantarillado no presentan ninguna contingencia, por lo que provee correctamente el servicio a la población de la zona urbana.
Proceso - Actividad	Determinación de las necesidades y demandas de servicio de drenaje y alcantarillado en la zona rural del municipio.	Porcentaje de cobertura del servicio de drenaje y alcantarillado zona rural.	Dar cobertura de servicio de drenaje y alcantarillado cuando menos al 60% de las viviendas en la zona urbana.	Anual	(Cantidad de viviendas en la zona rural con servicio de drenaje y alcantarillado / Cantidad total de viviendas en la zona rural)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de servicio de drenaje y alcantarillado.	La red de servicio de drenaje y alcantarillado no presentan ninguna contingencia, por lo que provee correctamente el servicio a la población de la zona rural.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Determinación de las necesidades técnicas y operativas para cubrir la demanda identificada del servicio de drenaje y alcantarillado.	Cantidad de necesidades técnicas y operativas.	Determinar una relación completa de las necesidades técnicas y operativas para cubrir la demanda identificada del servicio de drenaje y alcantarillado.	Anual	Necesidades técnicas y operativas para cubrir la demanda identificada del servicio de drenaje y alcantarillado	INEGI, SEDATU, CONAGUA, PIGOO, Secretaría del Bienestar, Informes.	El personal verificador está capacitado para determinar los requerimientos técnicos y operativos.
Proceso - Actividad	Establecimiento de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para elevar la calidad en el servicio de drenaje y alcantarillado.	Porcentaje ejecutado del programa.	Realizar el 100% de las acciones establecidas en el Programa de Mejora del servicio de drenaje y alcantarillado.	Anual	(Cantidad de acciones realizadas dentro del Programa de mejora del Servicio de drenaje y alcantarillado / Cantidad de acciones totales del programa de mejora del servicio de drenaje y alcantarillado)*100	Informes, Cuenta pública.	Las acciones diseñadas tienen impacto directo en mejorar la calidad del servicio de drenaje y alcantarillado.
Proceso - Actividad	Establecimiento de mecanismos para verificar que la calidad de aguas residuales vertidas en el drenaje y alcantarillado no rebasen los máximos permitidos de contaminantes, de acuerdo a la NOM 002-SEMARNAT-1996.	Porcentaje de descargas de agua verificadas.	Verificar el 100% de las descargas de agua en el sistema de drenaje y alcantarillado.	Anual	(Descargas de agua verificadas / Total de descargas de agua en el sistema de drenaje)*100	INEGI, SEDATU, CONAGUA, PIGOO, SEDESOL.	La normatividad de SEMARNAT cumple con la finalidad de evitar la contaminación en exceso de los cuerpos de agua y facilitar el tratamiento de aguas residuales.
Proceso - Actividad	Gestión de la concurrencia de recursos estatales y federales para la adquisición de equipo de operación con mayor desgaste por uso.	Porcentaje de Inversión gestionada para la adquisición de equipo sustitible.	Que al menos el 60% de la inversión en equipo sustitible provenga de gestiones.	Anual	(Inversión Gestionada para equipo sustitible / Inversión total en equipo sustitible)*100	Cuenta pública, Informes del área correspondiente.	Los equipos sustitibles operan en las mejores condiciones y cumpliendo el mayor ciclo de vida posible.



Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo  
Matriz de Indicadores  
Ejercicio Fiscal 2021

Nombre de la Matriz: Tratamiento de aguas residuales

Tema: Tratamiento de aguas residuales

Objetivo General: Garantizar la concentración y tratamiento de las aguas residuales en apego a la normatividad correspondiente.

Área: Departamento de Operación y Mantenimiento

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Impacto - Fin	Contribuir a impulsar y orientar un crecimiento verde incluyente y facilitador que preserve nuestro patrimonio natural mediante el fortalecimiento del servicio de tratamiento de aguas residuales.	Porcentaje de agua tratada en el territorio.	Que el volumen de agua que recibe tratamiento sea al menos el 80% del agua que se consume.	Anual	(Volumen de agua que recibe tratamiento / Total de agua que se consume)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema operador de agua.	Las plantas tratadoras de agua funcionan al menos al 90%, de manera continua y dentro de los parámetros de operación que marcan las normas mexicanas de SEMARNAT.
Impacto - Fin	Contribuir a impulsar y orientar un crecimiento verde incluyente y facilitador que preserve nuestro patrimonio natural mediante el fortalecimiento del servicio de tratamiento de aguas residuales.	Porcentaje de agua tratada reutilizada.	Que al menos el 50% del agua tratada sea reutilizada.	Anual	(Volumen de agua tratada reutilizada / Volumen total de agua tratada)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema operador de agua del territorio.	Se cuenta con al menos un sistema de reutilización de aguas tratadas en el territorio.
Resultado - Propósito	Las aguas residuales del territorio son recibidas en plantas de tratamiento para la remoción de sus contaminantes, previo a su descarga a cuerpos de agua.	Cobertura de plantas de tratamiento de agua.	Que al menos el 80% de las viviendas del territorio cuenten con el servicio de tratamiento de agua.	Anual	(Total de viviendas que cuentan servicio de planta de tratamiento / Total de viviendas en el territorio)*100	PIGOO, INEGI, Sistema de agua del territorio.	La infraestructura de tratamiento de aguas residuales del territorio recibe el mayor porcentaje posible de agua para la remoción de agentes contaminantes.
Bienes o Servicios - Componente	Marco Normativo en lo referente al tratamiento de aguas residuales actualizado, publicado en la legislación estatal.	Disposiciones Normativas publicadas en términos de la legislación estatal.	Contar con normativas actualizadas para el Tratamiento de aguas residuales.	Anual	Verificación de disposiciones normativas. /	Diario Oficial Estatal que publica las Normas referidas.	El Marco Normativo está actualizado y acorde a las características y necesidades del territorio.
Bienes o Servicios - Componente	Instancia responsable de proveer el servicio de tratamiento de aguas residuales a la población actualizada	Nombramientos, organigrama y Manual de Organización del área correspondiente.	Contar con un área responsable del Tratamiento de aguas residuales.	Anual	Verificación de documentos del área responsable del Tratamiento de aguas residuales /	Informes de auditoría interna o externa. * (" Como Agenda Organizacional de Desarrollo)	La instancia responsable está capacitada y organizada para a realizar las actividades que se requieren.
Bienes o Servicios - Componente	Diagnóstico en materia de tratamiento de aguas residuales actualizado	Documento "Diagnóstico del tratamiento de aguas residuales", que cumpla con la normatividad correspondiente.	Contar con un Diagnóstico completo y actualizado sobre el tratamiento de aguas residuales	Anual	Verificación del Diagnóstico del tratamiento de aguas residuales /	Acta de Consejo protocolaria del "Diagnóstico del tratamiento de aguas residuales." o Documento que lo contiene.	Se cuenta con un "Diagnóstico del tratamiento de aguas residuales" que refleja las condiciones y cobertura en todo el territorio, así como las necesidades en la materia.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Bienes o Servicios - Componente	Programa Operativo que contemple las estrategias y líneas de acción para el servicio de tratamiento de aguas residuales actualizado	Documento "Programa de tratamiento de aguas residuales" actualizado y que integra todos los elementos señalados en la normatividad correspondiente.	Contar con un Programa actualizado y completo para mejorar el servicio de tratamiento de aguas residuales	Anual	Verificación del Programa de tratamiento de aguas residuales / .	Informe de avances y resultados firmado por el responsable.	El "Programa de tratamiento de aguas residuales" se adapta a las características y necesidades del Territorio.
Proceso - Actividad	Actualización de la legislación local en materia de tratamiento de aguas residuales.	Marco legal actualizado, relativo al servicio de tratamiento de aguas residuales.	Contar con normas actualizadas para el tratamiento de aguas residuales, armonizadas con las normas estatales y federales.	Anual	Verificación de los documentos normativos del tratamiento de aguas residuales / .	Diario oficial estatal donde se han publicado las normas sobre el tratamiento de aguas residuales territorial.	La normatividad publicada se ha diseñado de acuerdo a las necesidades y características del territorio.
Proceso - Actividad	Actualización del área responsable del tratamiento de aguas residuales integrada en el organigrama oficial del Ente Público y organigrama y nombramientos con el Manual de Organización correspondiente.	Manual de Organización protocolizado con el organigrama y nombramientos oficiales.	Contar con un área responsable del Tratamiento de aguas residuales.	Anual	Verificación del área responsable del Tratamiento de aguas residuales / .	Manual de Organización y Acta protocolaria de Consejo correspondiente.	Los nombramientos y Manual de operación cumplen con los lineamientos requeridos para las funciones del área responsable del tratamiento de aguas residuales.
Proceso - Actividad	Inspección de las necesidades y demandas de servicio de tratamiento de aguas residuales en las zonas urbanas del territorio.	Porcentaje de viviendas con servicio de tratamiento de aguas residuales zona urbana.	Conocer la cobertura del servicio de tratamiento de aguas residuales, así como las necesidades y demandas para mejorarla.	Anual	(Cantidad de viviendas en la zona urbana con servicio de tratamiento de aguas residuales / Cantidad total de viviendas en la zona urbana)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de agua.	La red de servicio de tratamiento de aguas residuales no presentan ninguna contingencia, por lo que provee correctamente el servicio a la población de la zona urbana.
Proceso - Actividad	Inspección de las necesidades y demandas de servicio de tratamiento de aguas residuales en la zona rural del municipio.	Porcentaje de viviendas con servicio de tratamiento de aguas residuales zona rural.	Conocer la cobertura del servicio de tratamiento de aguas residuales en la zona rural, así como las necesidades y demandas para ampliarla.	Anual	(Cantidad de viviendas en la zona rural con servicio de tratamiento de aguas residuales / Cantidad total de viviendas en la zona rural)*100	Programa de Indicadores de Gestión de Organismos Operadores (PIGOO), INEGI, Sistema de agua.	La red de servicio de tratamiento de aguas residuales no presentan ninguna contingencia, por lo que provee correctamente el servicio a la población de la zona rural.
Proceso - Actividad	Determinación de las necesidades técnicas y operativas para cubrir la demanda identificada del servicio de tratamiento de aguas residuales.	Cantidad de necesidades técnicas y operativas.	Determinar todos los requerimientos técnicos y operativos para incrementar la cobertura del servicio de tratamiento de aguas residuales.	Anual	Cantidad de necesidades técnicas y operativas para incrementar la cobertura del servicio de Tratamiento de aguas residuales / .	INEGI, SEDATU, CONAGUA, PIGOO, Secretaría el Bienestar, Informes trimestrales, semestrales y anuales.	El personal verificador está capacitado para determinar los requerimientos técnicos y operativos.



Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables (IOV)	Meta (Cantidad y Tiempo)	Frecuencia de Medición	Método de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos / Hipótesis / Factores Externos
Proceso - Actividad	Establecimiento de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar la calidad y continuidad del tratamiento de aguas residuales.	Porcentaje ejecutado del programa.	Realizar al menos el 80% de las acciones programadas para atender y mejorar la cobertura del servicio de tratamiento de aguas residuales.	Anual	(Cantidad de acciones realizadas para el tratamiento de aguas residuales / Total de acciones programadas para el tratamiento de aguas residuales)*100	Informes trimestrales, semestrales y anuales, Cuenta pública del Ente Público.	Las acciones diseñadas tienen impacto directo en mejorar la calidad del servicio de tratamiento de aguas residuales.
Proceso - Actividad	Proyectos de nuevos sistemas de tratamiento de agua residuales en las localidades donde no se cuenta con el servicio, a fin de evitar la contaminación de tierra y cuerpos de agua.	Porcentaje de proyectos ejecutados.	Ejecutar al menos el 80% de los proyectos diseñados para mejorar el servicio de tratamiento de aguas residuales.	Anual	(Cantidad de proyectos ejecutados para el tratamiento de aguas residuales / Cantidad de proyectos diseñados para el tratamiento de aguas residuales)*100	Informes financieros del área correspondiente, Cuenta pública del Ente Público.	Los proyectos presentados cuentan con fuentes de financiamiento alternativo, para complementar la inversión dentro del territorio.
Proceso - Actividad	Gestión de la concurrencia de recursos estatales y federales para la adquisición de equipo de operación con mayor desgaste por uso.	Inversión gestionada para la adquisición de equipo sustituible.	Que al menos el 60% de la inversión total provenga de recursos gestionados.	Anual	(Inversión gestionada / Importe total de inversión)*100	Cuenta pública del Ente Público, Informes del área correspondiente.	Los equipos sustituibles operan en las mejores condiciones y cumpliendo el mayor ciclo de vida posible.
Proceso - Actividad	Implementación de campañas de concientización para evitar las descargas de aguas crudas en cuerpos de agua.	Población alcanzada con las campañas.	Alcanzar al 100% de la población meta por cada campaña realizada.	Anual	(Total de población alcanzada por las campañas / Número de Campañas)*100	Cuenta pública del Ente Público, Informes del área correspondiente.	Las campañas realizadas tienen un efecto positivo en la población.

Elaboró:

Ing. Julisa Quintana Ríos  
Unidad de Evaluación al Desempeño

