



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO

Matriz de Indicadores para Resultados

EJERCICIO 2023

Fondo de Inversión:	Ingresos Propios	Eje Rector del Plan Municipal:	Eje 3: Prosperidad Económica con Desarrollo Sustentable
Programa:	Agua Potable	Objetivo:	Proporcionar el servicio de agua potable en forma oportuna para el Municipio, buscando a través de mejoras en infraestructura de la red de distribución, y reducir el déficit en el servicio de la paramunicipal.
Entidad:	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Chilpancingo	Líneas de Acción:	22.1 Implementar la macromedición del agua en captaciones 22.2 Dar mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable 22.3 Mejorar el consumo promedio de energía eléctrica evaluando el parámetro de normalización del volumen producido 22.4 Brindar atención oportuna a las quejas y sugerencias de la ciudadanía 22.5 Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas 22.6 Capacitar al personal para mejorar el desempeño laboral 22.7 Mejorar el volumen del agua residual tratada para procurar el cuidado del medio ambiente 22.8 Regularización de usuarios sin contrato de agua y drenaje
Estrategia:	Minimizar la problemática del agua potable en el Municipio, rehabilitando los proyectos estratégicos.		



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO
Matriz de Indicadores para Resultados
EJERCICIO 2023

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL		
FINALIDAD:	FUNCIÓN:	SUBFUNCIÓN:
2. Desarrollo social	2.2 Vivienda y servicios a la comunidad	2.2.3 Abastecimiento de agua

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA		
Programas	Desempeño de las funciones	Prestación de Servicios Públicos E

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		
3.0.0.0.0 Sector Público Municipal	3.1.0.0.0 Sector Público No Financiero	3.1.1.0.0 Gobierno General Municipal
3.1.1.2.0 Entidades Paraestatales y Fideicomisos No Empresariales No Financieros		

CLASIFICACIÓN POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO		
1414. Ingresos propios		



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO

Matriz de Indicadores para Resultados

EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
FIN	Contribuir a la disminución de inconformidades presentadas por los usuarios mediante el mejoramiento de los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento que presta la CAPACH	Razón de Inconformidades recibidas por cada mil tomas de agua registradas	<ol style="list-style-type: none">1. Bitácora de inconformidades recibidas en el call center de la Unidad de Atención Ciudadana.2. Bitácora de inconformidades recibidas en el Centro de Atención Integral, Subdirección de Comercialización.3. Reporte de tomas de agua registradas en el sistema SICOM en la Subdirección Comercial.	Las fuentes de abastecimiento producen el agua necesaria para la Ciudad de Chilpancingo



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO

Matriz de Indicadores para Resultados

EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
PROPÓSITO	Los usuarios reciben mejoramiento de los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento que presta la CAPACH	Porcentaje de colonias abastecidas	1. Reporte de colonias abastecidas en el Área de Distribución de Agua, Subdirección Técnica Operativa 2. Reporte de colonias programadas para abastecimiento de agua potable en el Área de Distribución de Agua, Subdirección Técnica Operativa	Las fuentes de abastecimiento no presentan variaciones en el flujo de agua para abastecer a las colonias conectadas a la red de agua potable que opera la CAPACH
COMPONENTE 1	Macromedidores instalados en las captaciones de los sistemas de agua potable	Porcentaje de macromedidores instalados y funcionando en captaciones	1. Reporte de macromedidores instalados y funcionando en las captaciones de agua potable del Área de Producción de Agua, Subdirección Técnica Operativa 2. Reporte de captaciones de agua en operación del Área de Producción de Agua, Subdirección Técnica Operativa	La calidad del agua de las fuentes de abastecimiento permiten mantener los macromedidores en buenas condiciones



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO
Matriz de Indicadores para Resultados
EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
ACTIVIDAD 1A	Suministro de macromedidores de agua	Porcentaje de macromedidores de agua suministrados	1. Reporte de macromedidores de agua suministrados Área de Producción de Agua, Subdirección Técnica Operativa 2. Reporte de macromedidores de agua programados para suministro Área de Producción de Agua, Subdirección Técnica Operativa	El costo de los macromedidores es accesible
COMPONENTE 2	Quejas atendidas de los usuarios	Porcentaje de quejas atendidas	1. Reporte de quejas atendidas en el Departamento de Operación y Mantenimiento. 2. Reporte de quejas programadas en el Departamento de Operación y Mantenimiento.	Los usuarios no realizan trabajos en la infraestructura hidráulica y sanitaria que interfiera en la prestación de los servicios de la CAPACH

(Handwritten signatures in blue ink)



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO
Matriz de Indicadores para Resultados
EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
ACTIVIDAD 2A	Regularización del Consumo energético de los sistemas de agua	Razón de Consumo energético en los sistemas de agua potable	1. Reporte del consumo energético en el sistema de agua potable del Área de Producción de Agua 2. Reporte del volumen de agua potable producido del Área de Producción de Agua	El costo de las tarifas de consumo energético se mantienen constante
ACTIVIDAD 2B	Incremento del personal en la atención de fugas de agua	Razón de Empleados dedicados a la atención de fugas de agua	1. Reporte de empleados dedicados a la atención de fugas de agua en el Área de Distribución de Agua. 2. Bitácora de fugas de agua ocurridas y reparadas en el Área de Distribución de Agua.	El personal operativo de la Subdirección Técnica no presenta faltas en sus horarios laborales.



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO
Matriz de Indicadores para Resultados
EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
ACTIVIDAD 2C	Incremento del personal para la reparación de la red de alcantarillado sanitario	Razón de Empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario	1. Reporte de empleados dedicados a la reparación de la red de alcantarillado sanitario del Área de Alcantarillado sanitario 2. Bitácora de reparaciones de la red de alcantarillado sanitario ocurridas y reparadas del Área de Alcantarillado sanitario	El personal operativo de la Subdirección Técnica no presenta faltas en sus horarios laborales.
ACTIVIDAD 2D	Mejoramiento de la Eficiencia comercial	Porcentaje de eficiencia comercial	1. Reporte del importe pagado de agua en el sistema informático SICOM de la Subdirección Comercial 2. Reporte del importe facturado del sistema informático SICOM de la Subdirección Comercial	Los usuarios de la Ciudad de Chilpancingo se regularizan en los adeudos de pagos por los servicios que presta la CAPACH



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO

Matriz de Indicadores para Resultados

EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
ACTIVIDAD 2E	Regularización de contratos (ilícitos)	Porcentaje de contratos regularizados (ilícitos)	1. Reporte de contratos regularizados (ilícitos) por el servicio de agua potable, Centro de Atención Integral de la Subdirección Comercial. 2. Reporte de contratos ilícitos por el servicio de agua potable programados para regularizar, Centro de Atención Integral de la Subdirección Comercial	Los usuarios conectados (ilícitos) se interesan en regularizarse en los servicios que presta la CAPACH



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO

Matriz de Indicadores para Resultados

EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
ACTIVIDAD 2F	Cumplimiento del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	Porcentaje de cumplimiento de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC)	1. Reporte de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) realizadas en la página web, Departamento de Contabilidad y Cuenta Pública 2. Reporte de Evaluaciones del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) programadas en la página web, Departamento de Contabilidad y Cuenta Pública	La página web del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable (SEVAC) cumple con todos los requerimientos para presentar las evaluaciones SEVAC



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO

Matriz de Indicadores para Resultados

EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
ACTIVIDAD 2G	Atención a solicitudes de información en la Plataforma Nacional de Transparencia	Porcentaje de solicitudes de información atendidas	1. Reporte de solicitudes de información atendidas en la Plataforma Nacional de Transparencia, Unidad de Transparencia 2. Reporte del total de solicitudes de información programadas para atención en la Plataforma Nacional de Transparencia, Unidad de Transparencia	La ciudadanía hace uso de la tecnología y se informa de los servicios que presta la CAPACH a través de la Plataforma Nacional de Transparencia
ACTIVIDAD 2H	Impartición de campañas escolares de cultura del agua	Porcentaje de campañas escolares de cultura del agua realizadas	1. Reporte de campañas escolares realizadas en la Unidad de Cultura del Agua 2. Reporte de campañas escolares programadas en la Unidad de Cultura del Agua	El personal docente y alumnos de los centros escolares se interesan en participar en las campañas de cultura del agua



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO

Matriz de Indicadores para Resultados

EJERCICIO 2023

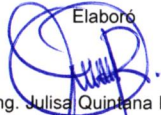
Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
COMPONENTE 3	Encuestas realizadas para conocer la percepción de los usuarios que se comunican al Call Center de la CAPACH	Porcentaje de encuestas realizadas que califican con buena calidad la atención recibida en el Call Center	1. Bitácora encuestas realizadas que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el call center de la Unidad de Atención Ciudadana 2. Bitácora encuestas programadas a realizar que califican con muy buena y buena calidad la atención recibida en el Call Center de la CAPACH.	Los usuarios que se comunican al call center se interesan en contestar las encuestas sobre los servicios que presta la CAPACH



(ANEXO 3)

COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHILPANCINGO
Matriz de Indicadores para Resultados
EJERCICIO 2023

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores de desempeño	Medios de Verificación	Supuestos
		Nombre		
ACTIVIDAD 3A	Incremento del personal que recibe capacitación y sensibilización en el desarrollo de sus actividades	Porcentaje del personal que recibió capacitación por módulos	1. Reporte de trabajadores que recibió capacitación por módulos, Dirección. 2. Reporte del total de trabajadores programados para capacitación Departamento de Recursos Humanos.	El personal de la CAPACH no presenta faltas en sus horarios laborales

Elaboró

 Ing. Julisa Quintana Rios
 Unidad de Evaluación al Desempeño

Revisó

 L. C. Eloy Aviles Báñena
 Subdirector de Administración y Finanzas

Autorizó

 C. P. Carlos Bakucena Schiaffini
 Director General

Vo.Bo.

 M. en D. Erick Javier Garcia Ocampo
 Titular del Órgano de Control



