

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y  
RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E009-  
SERVICIO EFICIENTE DEL AGUA POTABLE CORRESPONDIENTE  
AL EJERCICIO 2022.**

## INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E009-SERVICIO EFICIENTE DEL AGUA POTABLE CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022.

### CONTENIDO

I. Introducción.....	3
II. Características del Programa Preupuestario:.....	8
III. Diseño.....	24
IV. Planeación y Orientación a Resultados.....	49
V. Cobertura y Focalización.....	61
VI. Operación.....	65
VII. Percepción de la Población Atendida.....	84
VIII. Medición de Resultados.....	85
IX. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.....	89
X. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados.....	92
XI. Conclusiones.....	93
XII. Bibliografía.....	95
XIII. Ficha Técnica.....	96
XIV. Anexos.....	97

## I. Introducción

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente. Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentra la evaluación de consistencia y resultados, la cual analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

Aunque la evaluación aporta información relevante para el proceso presupuestario, los usuarios de la evaluación, en primera instancia, son las dependencias y entidades a cargo de la operación de dichos programas. Esta evaluación fue la primera que se efectuó con un proceso homogéneo, es decir, utilizando los mismos términos de referencia, a programas sociales.

La evaluación de Consistencia y Resultados examina la capacidad de un programa desde tres ópticas: institucional, organizacional y de gestión. En general, dicha evaluación se lleva a cabo dos años después de la creación del programa e involucra seis temas: 1) diseño, 2) planeación y orientación a resultados, 3) cobertura y focalización, 4) operación, 5) percepción de la población atendida y 6) resultados. La evaluación al programa presupuestario **E009-Servicio Eficiente del Agua Potable**, se realiza conforme al Programa Anual de Evaluación, publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo, el 20 de Abril de 2023; con la misma se busca evidenciar su operación y gestión, con el propósito de conocer si cumple con lo que requerido para la consecución de metas y objetivos planteados. La evaluación se basa en el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados a los Programas Presupuestarios del Ejercicio Fiscal 2022 Derivados del

Programa Anual de Evaluación 2023, emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación, en apego al Modelo de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de Política Social.

## **OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable por el Ejercicio 2022, con el propósito de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, con base en la información generada por las unidades responsables de los programas en los formatos oficiales que para tales efectos se hayan establecido.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas presupuestarios;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo, así como los avances presentados durante el ejercicio evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación Estatales del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;

- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

El cumplimiento de estos objetivos deberá reflejarse claramente en el cuerpo de los documentos que emanen de este proceso, pudiendo ser mediante las referencias conducentes.

### **Alcances y Metodología**

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión del Programa Presupuestario E009-Servicio Eficiente del Agua Potable orientada hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados.

De acuerdo con los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación, el informe de la evaluación considera 45 preguntas distribuidas en seis temas prioritarios (Tabla 1):  
Temas de evaluación y Metodología

La evaluación de consistencia y resultados se divide en seis temas y 45 preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro:

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL
Diseño	1-13	13
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9
Cobertura y Focalización	23-25	3
Operación	26-42	17
Percepción de la Población Atendida	43	1
Medición de Resultados	44-45	2
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para justificar su análisis.

En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

En este proceso evaluativo, se analizan cada una de las respuestas expresando la justificación y se hacen algunas recomendaciones producto de ese análisis, con la finalidad de coadyuvar en las acciones que se emprendan en el **Programa E009-Servicio Eficiente del Agua Potable** en el Estado de Quintana Roo, sobre todo que se fijen claramente las metas, fines y propósitos a mediano y largo plazo y quede debidamente documentado.

Cabe precisar que tal cual se señala en el Programa Anual de Evaluación 2023 en el apartado Listado de Programas y Fondos a Evaluar numeral 2 la presente evaluación

está enfocada al el Programa Presupuestario Programa E009-Servicio Eficiente del Agua Potable con la fuente de financiamiento Recursos de Libre Disposición de Origen Estatal 2022, siendo que de acuerdo a la información entregada por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) como sujeto evaluado se tiene conocimiento que dicha fuente de financiamiento por dicho ejercicio corresponde a un programa de recursos estatales para gastos administrativos.

## II. Características del Programa:

### ANTECEDENTES DEL PROGRAMA EVALUADO:

#### Programa Presupuestario E009-Servicio Eficiente del Agua Potable

##### Objetivo

Garantizar el acceso a servicios de agua potable y alcantarillado de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida.

##### Estrategia

Incrementar y fomentar en coordinación con los Municipios, la inversión pública y privada en materia de servicios de agua potable y alcantarillado, optimizando y transparentando la inversión.

La Actualización del Programa Sectorial de ordenamiento territorial, desarrollo urbano sustentable, regional, metropolitana e insular presenta como objetivos del programa sectorial, institucional y especial el tema 5 denominado Servicio eficiente del agua potable: suministrar el servicio del agua potable en zonas urbanas y rurales con eficiencia, así como dotar agua con oportunidad y calidad adecuada.

De acuerdo al Programa estratégico del plan estatal 2016-2022 No.32 Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de calidad se tienen las siguientes líneas de acción estatal:

1. Implementar acciones para mejorar la calidad de agua potable.
11. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
4. Realizar obras y acciones de agua potable en localidades urbanas.
6. Realizar obras y acciones de agua potable en localidades rurales.
2. Realizar un programa integral de conexión, regulación e incremento de la red de drenaje y alcantarillado.



5. Realizar Obras y acciones de alcantarillado en localidades urbanas.
7. Realizar Obras y acciones de alcantarillado en localidades rurales.
8. Realizar Obras y acciones para la prevención y/o mitigación de las inundaciones.
11. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
3. Generar, con apoyo de los sectores social y educativo, políticas públicas para mejorar el servicio en los sistemas de agua potable.
9. Desarrollar e implementar acciones para fortalecer el Modelo de Prevención Quintana Roo.
10. Impulsar e implementar acciones permanentes en materia de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, con la aplicación de planteamientos legales, estructurales, así como la constante formación de los servidores públicos fortaleciendo el ejercicio de los derechos humanos de los ciudadanos.

Como tema 5 de la Actualización del **Programa Sectorial de ordenamiento territorial, desarrollo urbano sustentable, regional, metropolitana e insular** presenta como objetivos del programa sectorial, institucional y especial se menciona lo siguiente:

**Objetivo:**

Suministrar el servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales con eficiencia así como dotar de agua con oportunidad y calidad adecuada.

**Estrategia**

Mantener la continuidad del Servicio de agua potable en la zona urbana y rural; de la misma manera implementar un programa estatal para mejorar la calidad del agua para el abastecimiento humano para así incrementar y mantener los niveles de eficiencia del sector.

**Líneas de acción:**

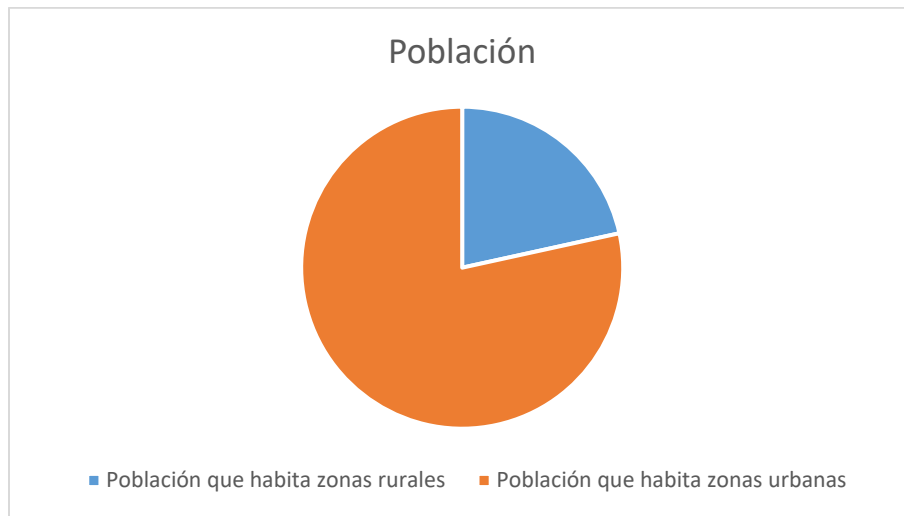
1. Infraestructura para mantener la continuidad del servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales.

2. Caracterizar de forma periódica la calidad del agua extraída para evaluar las condiciones del acuífero de manera permanente
3. Implementar sistemas de potabilización para mejorar la calidad del agua.
4. Implementar programa de supervisión y monitoreo del agua suministrada a la población.
5. Implementar un programa para recuperación de agua no contabilizada.
6. Mejorar la eficiencia física del agua.
7. Mejorar la eficiencia comercial del agua.
8. Realizar reestructuración orgánica de la Comisión.
9. Desarrollar sistemas de información estadística.
10. Rediseñar el marco normativo
11. Atener las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.

### **Población Objetivo**

Actualmente la población es determinada a partir del número de habitantes beneficiados definidos como incorporados al sistema que se plasman en los proyectos ejecutivos, por lo que se toma en cuenta el número de usuarios registrados en el sistema comercial de la Comisión respecto a la población total.

El Programa Sectorial de ordenamiento territorial, desarrollo urbano sustentable, regional, metropolitana e insular menciona que por las características demográficas del estado de Quintana Roo, actualmente se tiene una población total de 1,501,562 habitantes de este total., la población concentrada en estas 39 localidades urbanas es de 1,321,375 habitantes lo que equivale a un 88% del total de la población considerada como urbana y el 12% que resta el cual equivale a 180,187 habitantes es considerada como población rural.



Fuente: INEGI, encuesta Intercensal por Municipio 2015

### Cobertura

En la Comisión Nacional de Agua (CONAGUA) se considera que la cobertura de agua potable incluye a todas aquellas personas que tienen agua entibada dentro de la vivienda; fuera de la vivienda pero dentro del terreno; de la llave pública o bien de otra vivienda. Tomando en cuenta esta definición y los resultados del Censo de Población y Vivienda 2010 al 25 de Junio de ese año el 90.9% de la población en México tenía cobertura de agua potable. CONAGUA estima que al cierre del año 2015, la cobertura de agua potable de de 92.5% cuto desglose es el siguiente: 95.7% de cobertura en zonas urbanas y 81.6% en zonas rurales.

En lo que respecta a los servicios de agua potable del estado de Quintana Roo, al cierre de 2019 quedo de la siguiente forma:

<b>Tabla Coberturas de Agua Potable por Municipio 2019</b>	
<b>Municipios</b>	<b>Agua Potable %</b>
Cozumel	71.3
Felipe Carrillo Puerto	88.44
Isla Mujeres	93.94
Othón P. Blanco	95.87
Benito Juárez	92.28
José María Morelos	97.45
Lázaro Cárdenas	95.62
Solidaridad	98.97
Tulum	87.44
Bacalar	88.93
Puerto Morelos	95.68
<b>Total Global</b>	<b>92.84</b>

Fuente: CAPA. Coordinación de Planeación/Actualización Programa Sectorial

Se observa una cobertura global de agua potable del 92.8% en el estado. Los municipios que tienen más rezago en agua potable son: Cozumel con un 71.3 y Tulum con un 87.4%, mientras que las coberturas más altas se registran en el municipio de Solidaridad y Felipe Carrillo Puerto con porcentajes arriba del 97.0%.

La cobertura estatal del servicio de agua potable con fecha al 2022 en el medio rural fue de 92.60% y en la zona urbana fue de 95.42%, como se puede apreciar en la tabla de cobertura estatal publicada por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo.

Municipios	Agua Potable 2022								
	Rural			Urbano			Población Atendida	Población Total	Global
Cozumel	0	0	0.00%	60,292	86,056	70.06%	60,292	86,056	70.06%
Felipe Carrillo Puerto	30,295	33,646	90.04%	40,935	49,415	82.84%	71,230	83,061	85.76%
Isla Mujeres	0	0	0.00%	11,151	13,283	83.95%	11,151	13,283	83.95%
Othón P. Blanco	42,360	44,922	94.30%	207,750	211,526	98.21%	250,110	256,448	97.53%
Benito Juárez	0	0	0.00%	957,577	976,701	98.04%	957,577	976,701	98.04%
José María Morelos	22,543	23,209	97.13%	16,822	16,822	100.00%	39,365	40,031	98.34%
Lázaro Cárdenas	15,667	16,836	93.06%	12,863	12,863	100.00%	28,530	29,699	96.06%
Solidaridad	0	0	0.00%	367,476	387,296	94.88%	367,476	387,296	94.88%
Tulum	8,541	11,379	75.06%	39,918	44,657	89.39%	48,459	56,036	86.48%
Bacalar	18,792	19,255	97.60%	14,910	15,626	95.42%	33,702	34,881	96.62%
Puerto Morelos	0	0	0.00%	31,078	31,078	100.00%	31,078	31,078	100.00%
Total Global	138,198	149,247	92.60%	1,760,772	1,845,323	95.42%	1,898,970	1,994,570	95.21%

Fuente: Actualización Programa Sectorial

## Unidad Responsable del Programa.

### Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA)

#### DE SU CREACIÓN

El 6 de octubre de 1981 se crea la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo, cuya publicación en el Periódico Oficial, en el decreto número 14 contiene la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo. Esta ley, en su artículo 14, establece que los servicios de Agua Potable y Alcantarillado estarán a cargo de un Organismo Público Descentralizado de naturaleza mixta, estatal y municipal que se denominará Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, cuyo objetivo será: planear, construir, rehabilitar, ampliar, operar, conservar y mejorar los sistemas de agua potable desalada, alcantarillado, tratamiento y re-uso de aguas residuales en los términos de las respectivas leyes estatales y federales. Desde 1947, con la creación de la Secretaría de Recursos Hidráulicos en 1947 y las Juntas Federales de Agua Potable, el gobierno mexicano ha buscado solventar las necesidades de agua potable y saneamiento de las mismas a través de redes de alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas negras. Esto marca el inicio de acciones amplias en el desarrollo integral de recursos hidráulicos en todos sus usos, con el fin de apoyar el desarrollo socioeconómico de México.

El origen de los convenios con los Ayuntamientos para proporcionar el servicio de agua potable se encuentra en la Cooperación para la Dotación de Agua Potable a los Municipios, de fecha 15 de diciembre de 1956. Debido al acelerado crecimiento poblacional se demandó la construcción de infraestructura para proporcionar los servicios de agua potable y alcantarillado, promulgándose entonces la Ley Federal de Aguas el 30 de diciembre de 1971, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1972, con lo cual se formula el Plan Nacional Hidráulico 1975.

Ante las demandas de la sociedad debidas a la escasez, rezago y contaminación del agua, en 1976 se integra la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos con cuatro objetivos básicos relacionados con la materia: Primero.- Desarrollo de Infraestructura Hidráulica necesaria para eliminar rezagos en los servicios de agua potable; Segundo.- El uso eficiente del agua, especialmente en regiones de escasez severa; Tercero.- Mejorar la calidad del agua que se suministra a la población; y Cuarto.- La restauración y limpieza de cuencas y acuíferos afectados por la contaminación.

Con fecha 9 de marzo del 2004, se publica el Reglamento Interior de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo. En él se precisan las atribuciones en materia de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, ejercidas en forma coordinada por las Autoridades Estatales y Municipales, a través de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado y de los Organismos Operadores que se crean con ese ordenamiento. De esta manera, la Comisión adquiere carácter de Organismo Público Descentralizado, de naturaleza mixta estatal y municipal.

Cabe destacar que mediante el decreto 162, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, las funciones y atribuciones entonces conferidas a la Unidad de Recuperación Fiscal C.A.P.A.- Hacienda, son transferidas a la creada por este Decreto Dirección de Recuperación de Adeudos y Ejecución Fiscal, dependiente directamente de la Dirección General de la Comisión, para que haga uso de la facultad económico-coactiva para cobrar los adeudos y multas -que a partir de entonces tienen el carácter de créditos fiscales- a cargo de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado.

### **Misión**

Administrar eficientemente el recurso hídrico entregando con equidad, cantidad, calidad, competitividad y sustentabilidad, los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento a los quintanarroenses.

## Visión

Ser el mejor organismo público operador de agua potable, drenaje y saneamiento de México.

## Filosofía

Generar bienestar y desarrollo para Quintana Roo y sus habitantes.

## Valores:

- **Compromiso:** Siempre estamos disponibles y dispuestos a actuar.
- **Orgullo:** Trabajamos en la mejor Institución y la defendemos con todo.
- **Responsabilidad:** Entendemos la importancia de lo que hacemos y respondemos de inmediato a la más mínima solicitud de cualquier ciudadano.
- **Lealtad:** Confiamos en nuestros compañeros y somos fieles al equipo.
- **Honestidad:** Actuamos siempre en forma íntegra, con justicia y respeto.
- **Innovación:** Ponemos en práctica nuestros sueños para mejorar la operación de la Institución.
- **Pasión:** Hacemos las cosas con entrega, creemos en lo imposible y hacemos lo increíble.
- **Esfuerzo:** En cada acción, en cada tarea, damos siempre un poco más de nosotros.
- **Trabajo en Equipo:** Juntos hacemos mejor las cosas que por separado.
- **Excelencia:** Cuidamos todos los detalles, ya que en el detalle está el éxito.
- **Rentabilidad:** Con los resultados de nuestro trabajo diario, hacemos crecer a la Institución.
- **Felicidad:** Disfrutamos intensamente lo que hacemos. Vivimos a plenitud el privilegio de trabajar en CAPA.



## **Alineación al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y Programa Sectorial.**

La Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo establece los lineamientos y principios básicos para la integración y funcionamiento de los principales instrumentos de la planeación estatal. Con fundamento en esta ley se derivan el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 (alineado a su homologado nacional) y los programas sectoriales, especiales e institucionales, tal es el caso del presente plan, que constituye un instrumento más específico a través del cual se coordinan las acciones del gobierno.

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND 2019 - 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 1 “Desarrollo y Diversificación económica con oportunidades para todos”, en el 5. “Crecimiento ordenado con sustentabilidad ambiental”, en el eje 2 “Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho”, eje 3 Gobierno Moderno, Confiable y cercano a la gente” y eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 32 “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD” al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo es garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida y programa 21 “COMBATE A LA POBREZA” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

Así mismo se detallan los objetivos establecidos en el Programa Institucional del Estado de Quintana Roo (PIHQROO) 2016-2022.

**Programa 32.** Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida.

## Objetivos del PIHQROO 2016-2022

- 2.1 Suministrar Agua para el abastecimiento con la calidad adecuada, libre de sustancias tóxicas y microorganismos que pueden causar problemas de salud de la población.
- 3.1 Mejorar la Gestión eficiente, sostenible e integral del agua potable para contribuir el cuidado del recurso hídrico.
- 4.1 Ampliar la cobertura de saneamiento urbano y rural.
- 6.1 Fortalecer a los organismos operadores para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del estado.
- 1.1 socializar los conocimientos y valores que generen de manera individual, grupal y poblacional, actitudes y conductas favorables para un uso responsable y cuidado del recurso hídrico para el bienestar social, el desarrollo económico y preservar la riqueza ecológica.

## Líneas de Acción del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022

- 9. Implementar acciones para mejorar la calidad del agua potable.
- 10. Generar programas de agua potable y alcantarillado para todos en localidades mayores de 2,500 habitantes.
- 11. Realizar un programa integral de conexión, regularización e incremento de la red de drenaje y alcantarillado.
- 12. Generar, un apoyo de los sectores social y educativo, políticas públicas para mejorar el servicio en los sistemas de agua potable.

**Programa 21.** Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

### Objetivos del PIHQROO 2016-2022

5.1 Disminuir y/o eliminar los problemas generados por la ocurrencia de fenómenos hidro-meteorológicos a la población de los puntos críticos de las zonas urbanas.

1.1 Ampliar la cobertura de agua potable en zonas urbanas y rurales con el objetivo de disminuir las disparidades regionales en la ampliación del servicio de agua potable para toda la población quintanarroense.

### Líneas de Acción del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022

2.4 Ampliar en coordinación con los gobiernos federales y municipales, la cobertura de agua potable en zonas de mayor pobreza y marginación.

2.5 Ampliar en coordinación con los gobiernos municipales, la cobertura de drenaje y alcantarillado en las comunidades más marginales de la entidad.

Objetivos del Programa Sectorial, Institucional y Especial	Objetivos del Programa Estatal de Desarrollo 2016-2022	Objetivos del Programa Sectorial u Homólogo 2019-2024	Apartado del PND 2019-2024	Objetivo de la Agenda 2030	Objetivo General del Plan Estratégico 2018-2022
Tema 5 denominado Servicio eficiente del agua potable: suministrar el servicio del agua potable en zonas urbanas y rurales con eficiencia, así como dotar agua con oportunidad y calidad adecuada	5.32 Garantizar el acceso a servicios de agua potable y alcantarillado de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida.	3. Fortalecer el abastecimiento de agua y el acceso a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento	2. Política Social	6. Agua Limpia y Saneamiento	1. Crecimiento económico, sostenido y sustentable

Programa estratégico del Plan Estatal 2016-2022	Líneas de acción del Plan Estatal	Líneas de acción del Programa Sectorial, Institucional o Especial	Objetivo del Tema de Desarrollo
		2. Caracterizar de forma periódica la calidad del agua extraída para evaluar las condiciones del acuífero de manera permanente  3. Implementar sistemas de potabilización para mejorar la calidad del agua. 4. Implementar programa de supervisión y monitoreo del agua suministrada a la población. 5. Implementar un programa para recuperación de agua no contabilizada. 6. Mejorar la eficiencia física del agua. 7. Mejorar la eficiencia comercial del agua.	Suministrar el servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales, dotando agua con oportunidad y calidad adecuada, en apego a los estándares establecidos por el marco legal, con el objetivo de garantizar el derecho humano al agua para toda la población quintanarroense.
	11. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	10. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	
	4. Realizar obras y acciones de agua potable en localidades urbanas.	1. Infraestructura para ampliar la cobertura urbana y rural de agua potable.	Reducir los riesgos sanitarios y prevenir la contaminación causados por el

6. Realizar obras y acciones de agua potable en localidades rurales.	1. Infraestructura para mantener la continuidad del servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales	manejo inadecuado de las aguas residuales, así como garantizar la integridad física y patrimonial de la población quintanarroense por efectos de fenómenos hidrometeorológicos.
2. Realizar un programa integral de conexión, regulación e incremento de la red de drenaje y alcantarillado.	2. Crear infraestructura para la recolección de aguas residuales en zonas rurales y urbanas.	
5. Realizar Obras y acciones de alcantarillado en localidades urbanas.	3. Crear infraestructura para el tratamiento de agua residual en zonas rurales y urbanas.	
7. Realizar Obras y acciones de alcantarillado en localidades rurales.	4. Mejorar la eficiencia operativa de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)	
8. Realizar Obras y acciones para la prevención y/o mitigación de las inundaciones.	4. Realizar acciones de drenaje urbano pluvial	
11. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	5. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	
3. Generar, con apoyo de los sectores social y educativo, políticas públicas para mejorar el servicio en los sistemas de agua potable.	8. Realizar reestructuración orgánica de la Comisión.	
	9. Desarrollar sistemas de información estadística. 10. Rediseñar el marco normativo.	

		<p>1. Implementar programa interno de cultura del agua.</p> <p>2. Implementar programa externo de cultura del agua.</p>	<p>socializar los conocimientos y valores que generen de manera individual, grupal y poblacional, actitudes y conductas favorables para su uso responsable y cuidado del recurso hídrico.</p>
9. Desarrollar e implementar acciones para fortalecer el Modelo de Prevención Quintana Roo.	3. Implementar acciones para fortalecer el modelo de prevención Quintana Roo.		
10. Impulsar e implementar acciones permanentes en materia de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, con la aplicación de planteamientos legales, estructurales, así como la constante formación de los servidores públicos fortaleciendo el ejercicio de los derechos humanos de los ciudadanos.	4. Implementar acciones permanentes en la constante formación de los servidores públicos fortaleciendo el ejercicio de los derechos humanos de los ciudadanos		
11. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	5. Implementar acciones para atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.		

A continuación, se presenta el presupuesto aprobado para la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) en el ejercicio de los programas presupuestarios de los últimos tres años.

EJERCICIO FISCAL	PRESUPUESTO ASIGNADO
2020	\$814,008,403.00
2021	\$778,893,077.00
2022	\$851,371,294.00

*2020: Oficio No. SEFIPLAN/SSPHCP/DPPP/DIPP/041/I/2020 de fecha 02 de enero de 2020.*

*2021: Oficio No. SEFIPLAN/SSPHCP/DPPP/DOSP/211220-0032/XII/2020 de fecha 21 de diciembre de 2020.*

*2022: Oficio No SEFIPLAN/SSPHCP/DPPP/DIHSC/030122-053/I/2022 de fecha 03 de enero de 2022.*

### III. Diseño

#### A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: SI

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver,</li> <li>• El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li> <li>• El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.</li> </ul>

#### Justificación:

Desde el Programa Institucional Hídrico del Estado de Quintana Roo (PIHQROO) se menciona en su tabla V. 30 un resumen de los problemas más relevantes del sector entre los que destacan:

Problemas	Causas Identificadas
Rezago en las coberturas de agua potable de las localidades urbanas	Existen una gran cantidad de zonas ubicadas de forma irregular, en las principales ciudades del estado que carecen del servicio formal.
Rezago en las coberturas de agua potable de las localidades rurales	Lograr el suministro de agua en aquellas localidades que aún no cuentan con el servicio a partir de fuentes sustentables para incrementar la proporción de la población con acceso seguro al agua.



Rezago en las coberturas de drenaje sanitario de las localidades urbanas	Asentamientos urbanos irregulares, en las principales ciudades del estado que carecen del servicio formal y altos costos de ampliación de las redes de drenaje sanitario, así como los sistemas de tratamiento.
Rezago en las coberturas de drenaje sanitario de las localidades rurales	Altos costos para dotar de infraestructura en materia de saneamiento. Dispersión de grupos de población.
Baja calidad del agua para abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuífero altamente vulnerable a la contaminación por la inadecuada gestión de residuos sólidos y líquidos.</li> <li>• Parámetros físico-químicos con valores fuera de norma por las condiciones geo-hidrológicas del sistema kárstico.</li> </ul>
Bajas eficientes (comercial y física)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercial: se necesitan más puntos de cobro, mejor gestión de la cobranza e incentivar el pago a tiempo, así como mejorar el sistema tarifario.</li> <li>• Física: Insuficiente macro medición, fugas en las redes de distribución, agua no contabilizada, errores en la estimación de cuotas fijas.</li> </ul>
Bajas eficiencia energética	Altos consumos de energía eléctrica en la producción de agua y de los sistemas de tratamiento de aguas residuales.

Dentro de la estrategia programática del presupuesto de egresos de la federación 2022, se identifica el problema que busca atender la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA), el problema general se establece como una situación que debe revertir: La población recibe con mayor deficiencia el servicio de agua potable de forma insostenible e ineficaz, esto contribuye al descuido del recurso hídrico. El presente programa estará dirigido a los habitantes y familias que vivan en las localidades rurales o en áreas o zonas urbanas del Estado de Quintana Roo, especialmente establecidas en las Zonas de Atención Prioritaria.

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) presenta los avances trimestrales del programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable por lo que sí se actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) presenta un árbol de problemas donde menciona que “La población recibe con mayor

deficiencia el servicio de agua potable de forma insostenible e ineficaz, esto contribuye al descuido del recurso hídrico” es el problema prioritario que se busca resolver.

**2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:**

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población o área de enfoque que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población o área de enfoque que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y</li> <li>• El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li> <li>• El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.</li> </ul>

**Justificación:**

El problema central menciona la población recibe con mayor deficiencia el servicio de agua potable de forma insostenible e ineficaz , esto contribuye al descuido del recurso hídrico, la causa principal 1 establecida en el árbol de problemas señala Eficiencia Física decrementada, con las siguientes causas secundarias: La cobertura de micro medición es Insuficiente, Aumento de gastos de operación para dar el servicio por los organismos operadores en agua potable, drenaje sanitario y saneamiento, Aumento en los gastos del despacho de la Dirección General, Causa principal 2 Eficiencia Comercial decrementada, con la causa secundaria Disminuir los usuarios que pagan a tiempo, Causa Principal 3 Sistema de gestión integral deficiente

y no competitivo, implementado con la causa secundaria Reestructuración orgánica de la Comisión deficiente, Desarrollo de sistemas de información estadística deficiente, equipamiento de infraestructura en localidades que atienden la Comisión es deficiente y rediseño del marco normativo deficiente.

Como efecto principal 1 se señala EP1 - El servicio de agua potable es menos eficiente para abastecer a toda la población del estado, cuyo efecto medio señala, se aumentan los gastos por perdidas en la conducción y distribución del sistema de agua potable y se disminuyen los ingresos por cobro puntual y por el ahorro de energía y efecto principal 2 EP2 - La población del estado carece de un sistema de agua potable eficiente con el efecto medio No se encontró EFECTO MEDIO.

Como parte del seguimiento del programa este es monitoreado y revisado de manera trimestral para validar el cumplimiento de metas que permitan atender el problema descrito.

**3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?**

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, o área de enfoque, y</li> <li>• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (estatal o nacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática <u>que otras alternativas</u>.</li> </ul>

**Justificación:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA), presenta un diagnóstico de un trabajo formalizado de las demandas que tienen

prioridad y posibilidad de ser resueltas a través de un análisis de factibilidad, a través de la implementación del programa presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable. Mismo que guarda relación directa con el programa institucional Hídrico del Estado de Quintana Roo 2016-2022, así como con los objetivos nacionales y estatales señalados al inicio del presente documento, estableciendo las líneas de acción y estratégicas que se siguen de acuerdo a los programas relacionados.

**B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS ESTATALES**

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:
- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo o área de enfoque.
  - b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con el objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional, y</li> <li>• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y</li> <li>• El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.</li> </ul>

**Justificación:**

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND

2019 - 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 1 “Desarrollo y Diversificación económica con oportunidades para todos”, en el 5. “Crecimiento ordenado con sustentabilidad ambiental”, en el eje 2 “Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho”, eje 3 Gobierno Moderno, Confiable y cercano a la gente” y eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 32 “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD” al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo es garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida y programa 21 “COMBATE A LA POBREZA” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

Objetivos del Programa Sectorial, Institucional y Especial	Objetivos del Programa Estatal de Desarrollo 2016-2022	Objetivos del Programa Sectorial u Homólogo 2019-2024	Apartado del PND 2019-2024	Objetivo de la Agenda 2030	Objetivo General del Plan Estratégico 2018-2022
tema 5 denominado Servicio eficiente del agua potable: suministrar el servicio del agua potable en zonas urbanas y rurales con eficiencia, así como dotar agua con oportunidad y calidad adecuada	5.32 Garantizar el acceso a servicios de agua potable y alcantarillado de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida.	3. Fortalecer el abastecimiento de agua y el acceso a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento	2. Política Social	6. Agua Limpia y Saneamiento	1. Crecimiento económico, sostenido y sustentable

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Estatal de Desarrollo está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional relacionado con el programa?

**Respuesta:**

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND 2019 - 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 1 “Desarrollo y Diversificación económica con oportunidades para todos”, en el 5. “Crecimiento ordenado con sustentabilidad ambiental”, en el eje 2 “Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho”, eje 3 Gobierno Moderno, Confiable y cercano a la gente” y eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 32 “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD” al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo es garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida y programa 21 “COMBATE A LA POBREZA” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

Así mismo se detallan los objetivos establecidos en el Programa Institucional del Estado de Quintana Roo (PIHQROO) 2016-2022.

**Programa 32.** Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida.

**Objetivos del PIHQROO 2016-2022**

- 2.2 Suministrar Agua para el abastecimiento con la calidad adecuada, libre de sustancias tóxicas y microorganismos que pueden causar problemas de salud de la población.

3.1 Mejorar la Gestión eficiente, sostenible e integral del agua potable para contribuir el cuidado del recurso hídrico.

4.1 Ampliar la cobertura de saneamiento urbano y rural.

6.1 Fortalecer a los organismos operadores para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del estado.

1.2 socializar los conocimientos y valores que generen de manera individual, grupal y poblacional, actitudes y conductas favorables para un uso responsable y cuidado del recurso hídrico para el bienestar social, el desarrollo económico y preservar la riqueza ecológica.

### **Líneas de Acción del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022**

13. Implementar acciones para mejorar la calidad del agua potable.

14. Generar programas de agua potable y alcantarillado para todos en localidades mayores de 2,500 habitantes.

15. Realizar un programa integral de conexión, regularización e incremento de la red de drenaje y alcantarillado.

16. Generar, un apoyo de los sectores social y educativo, políticas públicas para mejorar el servicio en los sistemas de agua potable.

### **6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa presupuestario con los Objetivos de Desarrollo Sostenible?**

#### **Respuesta:**

El Programa Presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) para el ejercicio 2022, indica en el Nivel de Objetivo (Propósito) “F.P - La población recibe el servicio de agua potable de forma eficaz y sostenible para contribuir al cuidado del recurso hídrico.

Así mismo este Propósito se vincula con las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible número uno “Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo”.

Objetivos del Programa Sectorial, Institucional y Especial	Objetivos del Programa Estatal de Desarrollo 2016-2022	Objetivos del Programa Sectorial u Homólogo 2019-2024	Apartado del PND 2019-2024	Objetivo de la Agenda 2030	Objetivo General del Plan Estratégico 2018-2022
tema 5 denominado Servicio eficiente del agua potable: suministrar el servicio del agua potable en zonas urbanas y rurales con eficiencia, así como dotar agua con oportunidad y calidad adecuada	5.32 Garantizar el acceso a servicios de agua potable y alcantarillado de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida.	3. Fortalecer el abastecimiento de agua y el acceso a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento	2. Política Social	6. Agua Limpia y Saneamiento	1. Crecimiento económico, sostenido y sustentable

**C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO O ÁREA DE ENFOQUE Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD**

**Definiciones de población o área de enfoque potencial, objetiva y atendida**

Se entenderá por *población potencial* a la población total o área referida que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y, que por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por *población objetivo* o área que el programa pretende atender en un periodo dado de tiempo a la población que el programa tiene planeado o programado



atender para cubrir la población potencial o a una parte de ella y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Se entenderá por *población atendida* a la población o área de enfoque beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

### Población potencial y objetivo

7. Las poblaciones y/o áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa tiene definidas las poblaciones y/o áreas de enfoque (potencial y objetivo), y</li> <li>• Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y</li> <li>• Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.</li> </ul>

### Justificación:

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo identifica a su población potencial, objetiva y atendida.

## POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA 2022

Actualmente la población es determinada a partir del número de habitantes beneficiados definidos como incorporados al sistema que se plasman en los proyectos ejecutivos, por lo que se toma en cuenta el número de usuarios registrados en el sistema comercial de la Comisión respecto a la población total.

La cobertura estatal del servicio de agua potable con fecha al 2022 en el medio rural fue de 92.60% y en la zona urbana fue de 95.42%, como se puede apreciar en la tabla de cobertura estatal publicada por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del estado del Estado.

Municipios	Agua Potable 2022								
	Rural			Urbano			Población Atendida	Población Total	Global
Cozumel	0	0	0.00%	60,292	86,056	70.06%	60,292	86,056	70.06%
Felipe Carrillo Puerto	30,295	33,646	90.04%	40,935	49,415	82.84%	71,230	83,061	85.76%
Isla Mujeres	0	0	0.00%	11,151	13,283	83.95%	11,151	13,283	83.95%
Othón P. Blanco	42,360	44,922	94.30%	207,750	211,526	98.21%	250,110	256,448	97.53%
Benito Juárez	0	0	0.00%	957,577	976,701	98.04%	957,577	976,701	98.04%
José María Morelos	22,543	23,209	97.13%	16,822	16,822	100.00%	39,365	40,031	98.34%
Lázaro Cárdenas	15,667	16,836	93.06%	12,863	12,863	100.00%	28,530	29,699	96.06%
Solidaridad	0	0	0.00%	367,476	387,296	94.88%	367,476	387,296	94.88%
Tulum	8,541	11,379	75.06%	39,918	44,657	89.39%	48,459	56,036	86.48%
Bacalar	18,792	19,255	97.60%	14,910	15,626	95.42%	33,702	34,881	96.62%
Puerto Morelos	0	0	0.00%	31,078	31,078	100.00%	31,078	31,078	100.00%
Total Global	138,198	149,247	92.60%	1,760,772	1,845,323	95.42%	1,898,970	1,994,570	95.21%

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los bienes y/o servicios del programa (padrón de beneficiarios) que:
- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo estatal.
  - b) Incluya el bien y/o servicio otorgado.
  - c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
  - d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

**Respuesta: NO APLICA**

**Justificación:**

El programa presupuestario E009 no está clasificado como un programa Social ya que los apoyos que otorga no son especie, ni monetarios, por tanto CAPA no está obligado a llevar un Padrón de beneficiarios, situación que puede ser consultado a través del Padrón Estatal de Beneficiarios disponible en la liga [https://sedesosistemas.com/padrón\\_beneficiarios/](https://sedesosistemas.com/padrón_beneficiarios/) que integra la información de los beneficiarios de los programas clasificados como sociales en Quintana Roo.

Adicional a ello en el oficio de entrega de información de la Entidad, señala que no aplica un padrón de beneficiarios debido a que es un programa presupuestario que maneja recursos estatales destinados al gasto administrativo.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

**Respuesta:**

El programa presupuestario E009 no está clasificado como un programa Social ya que los apoyos que otorga no son especie, ni monetarios, por tanto CAPA no está obligado a llevar un Padrón de beneficiarios, situación que puede ser consultado a través del Padrón Estatal de Beneficiarios disponible en la liga [https://sedesosistemas.com/padrón\\_beneficiarios/](https://sedesosistemas.com/padrón_beneficiarios/) que integra la información de los beneficiarios de los programas clasificados como sociales en Quintana Roo.

Adicional a ello en el oficio de entrega de información de la Entidad, señala que no aplica un padrón de beneficiarios debido a que es un programa presupuestario que maneja recursos estatales destinados al gasto administrativo.

**D. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**

**10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?**

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP estatales o documento normativo del programa.</li> </ul>

**Justificación:**

Dentro de la MIR federal del programa presupuestario E009-Servicio Eficiente del Agua Potable se puede identificar si es posible identificar el resumen narrativo del Fin, Propósito, Componentes y Actividades, como se presenta a continuación.

Nivel	Resumen Narrativo
Fin	F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.
Fin	F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.
Propósito	P - La población recibe el servicio de agua potable de forma eficaz y sostenible para contribuir al cuidado del recurso hídrico.
Componente	<b>C01 - Eficiencia física de agua incrementada</b>
Actividad	C01.A01 - Continuidad del servicio de agua potable en la zona urbana y rural incrementada.
Actividad	C01.A02 - Porcentaje del volumen de agua que se desinfecta de la extracción para abastecimiento incrementada.
Actividad	C01.A03 - Equipamiento de Infraestructura en las localidades que atiende la Comisión incrementada y mejorada.
Componente	<b>C02 - Eficiencia comercial del agua incrementada.</b>
Actividad	C02.A01 - Cobertura de micro medición incrementada.
Componente	<b>C03 - La Comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado.</b>
Actividad	C03.A01 - Rediseño de la estructura orgánica de la Comisión.
Actividad	C03.A02 - Desarrollo de sistemas de información estadística.
Actividad	C03.A03 - Rediseño del marco normativo.

El componente 03 plantea “La Comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado”, mismo que no contiene la sintaxis adecuada, ya que no está en verbo participio pasado, como lo señala la metodología del marco lógico el componente debe redactarse como Productos terminados o servicios proporcionados.

### De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:
  - a) Nombre.
  - b) Definición.
  - c) Método de cálculo.
  - d) Unidad de Medida.

- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li></ul>

**Justificación:**

El programa si cuenta con las Fichas Técnicas de los indicadores del programa que tiene la siguiente información:

En las siguientes tablas se presentan cada uno de los indicadores del programa presupuestario E009-Servicio Eficiente del Agua Potable que contempla cada una la información anterior señalada.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Fin 1. - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera, segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.</b>	
<b>Nombre del indicador</b>	PED3211 - Cobertura de agua potable acceso a los servicios de agua entubada.
<b>Definición</b>	Es el porcentaje de cobertura de agua potable.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Población total con servicios} / \text{Población Total}) \times 100$
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	ANUAL
<b>Meta del indicador</b>	90.520%
<b>Año base del indicador</b>	2017
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Base de datos de evolución de coberturas generales.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Fin 2. - F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública privada en materia de agua potable</b>	
<b>Nombre del indicador</b>	PED3212 - Tratamiento de aguas residuales
<b>Definición</b>	Es el Porcentaje de tratamiento de aguas residuales
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Volumen de agua residual} / \text{Volumen de agua tratada}) * 100$
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	ANUAL
<b>Meta del indicador</b>	77.840%
<b>Año base del indicador</b>	2017
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Registro de Volúmenes tratamiento

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Propósito.</b> - F.P - La población recibe el servicio de agua potable de forma eficaz y sostenible para contribuir al cuidado del recurso hídrico.	
<b>Nombre del indicador</b>	1305101 - Eficiencia Global.
<b>Definición</b>	Es el porcentaje de la eficiencia Global estatal.
<b>Método de cálculo</b>	Eficiencia física* Eficiencia Comercial*100
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	ANUAL
<b>Meta del indicador</b>	31.360%
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de eficiencia física y comercial.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Componente.</b> - F.P.C01 - Eficiencia física del agua incrementada.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5F1P1C1 - Porcentaje de la eficiencia física del agua incrementada.
<b>Definición</b>	Porcentaje del agua que se factura del agua que se produce.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Volumen de agua facturada} / \text{Volumen de agua producida}) \times 100$
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	35.130%
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de eficiencia física.



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Actividad.</b> - F.P.C01.A01 - Continuidad del servicio de agua potable en la zona urbana y rural incrementada	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5FIP1C1A1 - Litros habitante por día optimizada
<b>Definición</b>	Son los litros por habitante diarios consumidos.
<b>Método de cálculo</b>	Litros Facturados/Padrón de usuarios/día.
<b>Unidad de medida</b>	1101- Litros por habitante por día.
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	7.450
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	DESCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de facturación de agua de la coordinación comercial de la CAPA y proyecciones de crecimiento poblacional

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Actividad.</b> - F.P.C01.A02 - Porcentaje del volumen de agua que se desinfecta de la extracción para abastecimiento incrementada	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5FIP1C1A2 - Porcentaje de la Eficiencia de Cloración incrementada.
<b>Definición</b>	Es el volumen que se desinfecta del agua que se extrae para abastecimiento.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Volumen de agua desinfectada} / \text{Volumen de agua extraída}) \times 100$
<b>Unidad de medida</b>	599-Porcentaje.
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	100.000
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de la Coordinación de Operación

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Actividad.</b> - F.P.C01.A03 - Equipamiento de infraestructura en las localidades que atiende la comisión incrementada y mejorada.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5F1P1C1A3 - Porcentaje del costo de equipamiento de infraestructura en las localidades atendidas por la comisión.
<b>Definición</b>	Porcentaje del costo de equipamiento de infraestructura en las localidades atendidas por la Comisión.
<b>Método de cálculo</b>	(Monto del costo de equipamiento operadores /Total del costo programado) x 100
<b>Unidad de medida</b>	599- Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	100.00
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	DESCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de Control Presupuestal

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Componente.</b> - F.P.C02 - Eficiencia comercial del agua incrementada.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5F1P1C2 - Porcentaje de la eficiencia comercial del agua incrementada.
<b>Definición</b>	Porcentaje recaudado del agua que se factura.
<b>Método de cálculo</b>	(Monto Recaudado / Monto de agua facturada) x 100
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	TRIMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	89.260%
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reporte de eficiencia Comercial.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Actividad.</b> - F.P.C02.A01 - Cobertura de micro medición incrementada.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5F1P1C2A1 - Porcentaje de la cobertura de Micro medición incrementada.
<b>Definición</b>	Es el porcentaje de cobertura de micro medición.
<b>Método de cálculo</b>	(Total de micro medidores instalados / Total de usuarios del servicios) x 100
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	56.740%
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Inventario de micro medición por usuarios

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Componente.</b> - F.P.C03 - La comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5F1P1C3 - Promedio de empleados por cada mil tomas.
<b>Definición</b>	Promedio de empleados por cada mil tomas registradas en el estado.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de empleados *1,000) / Numero de tomas registradas.
<b>Unidad de medida</b>	652 - Promedio
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	112.000
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Plantilla Laboral y resumen de tomas domiciliarias.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Actividad.</b> - F.P.C03.A01 - Rediseño de la estructura orgánica de la Comisión.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5F1P1C3A1 - Porcentaje de la estructura orgánica de la comisión rediseñada.
<b>Definición</b>	Porcentaje de avances de la reestructuración orgánica.
<b>Método de cálculo</b>	(Etapas de implementación ejecutadas / Total de etapas del programa) x 100
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	100.000
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de avance de reestructuración orgánica.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Actividad.</b> - F.P.C03.A02 - Desarrollo de sistemas de información estadística.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5F1P1C3A2 - Porcentaje del sistema de información estadística desarrolladas.
<b>Definición</b>	Porcentaje de avances del desarrollo de sistemas de información estadística.
<b>Método de cálculo</b>	(Etapas de implementación ejecutadas / Total de etapas del programa) x 100
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	100.000
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de avance de desarrollo de sistemas.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Componente.</b> - F.P.C03.A03 - Rediseño del marco normativo.	
<b>Nombre del indicador</b>	CAPT5FIP1C3A3 - Porcentaje del marco normativo rediseñado.
<b>Definición</b>	Porcentaje de avances del rediseño del marco normativo.
<b>Método de cálculo</b>	(Etapas de implementación ejecutadas / Total de etapas del programa) x 100
<b>Unidad de medida</b>	599 - Porcentaje
<b>Frecuencia de Medición</b>	SEMESTRAL
<b>Meta del indicador</b>	100.000
<b>Año base del indicador</b>	2016
<b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>	ASCENDENTE
<b>Medios de verificación</b>	Reportes de avances del diseño marco normativo.

En referencia al Propósito en el método de cálculo se establece una doble multiplicación por lo que esta erróneo ya que por definición se está determinando un porcentaje.

En referencia al método de cálculo éste determina la forma en que se relacionan las variables establecidas para el indicador. La Metodología establece las siguientes recomendaciones:

- En la expresión, utilizar símbolos matemáticos para las expresiones aritméticas, no palabras.
- Expresar de manera puntual las características de las variables y de ser necesario, el año y la fuente de verificación de la información de cada una de ellas.
- En el caso de que el método de cálculo del indicador contenga expresiones matemáticas complejas, colocar un anexo que explique el método de cálculo.

Adicional a ello se identifican las ligas de publicación y la mención de los medios de verificación, sin embargo éstos desde el nivel Fin (2) hasta el propósito no son suficientes para medir los resultados de los indicadores, ya que se hace mención a

reportes y lo único que se adjunta son concentrados de datos, oficios de notificación despacho de la Comisión para el encargado del Despacho de la Secretaría de Finanzas que no contemplan la plena identificación del nombre del medio de verificación con lo que se adjunta como evidencia, así como tampoco precisa la fuente de donde se obtienen los datos ni establece la periodicidad con la que se genera, ni la propia interpretación de dichas cifras. Se recomienda seguir las definiciones establecidas en la Metodología de Marco Lógico para la implementación de los medios de verificación.

Los medios e verificación desde su construcción deben contener los siguientes datos:

- Nombre del Documento.
- Nombre del área que genera el documento.
- Periodicidad con la que se publica.
- Liga de publicación.

**12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a) **Cuentan con unidad de medida.**
- b) **Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.**
- c) **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

A continuación se relacionan las unidades de medida de los indicadores hasta el nivel de componentes, haciendo mención que todos los indicadores a nivel de actividad cuentan con sus respectivas unidades de medida:

Nivel	Unidad de Medida del Indicador	Unidad de Medida de las Variables
Fin	Porcentaje	Habitante
Fin	Porcentaje	Metro Cúbico
Propósito	Porcentaje	Porcentaje
Componente 1	Porcentaje	Metro Cúbico
Componente 2	Porcentaje	Pesos
Componente 3	Porcentaje	Persona Contratada / Toma Domiciliaria

Como se explica en la pregunta previa, CAPA elabora Fichas Técnicas que hace parte del anteproyecto de presupuesto, dentro del apartado de determinación de metas se establece el comportamiento del indicador, su factibilidad, la línea base, tipo de valor, y las metas anuales.

En el anexo 2 “Metas del Programa”, se presenta un análisis a detalle sobre el cumplimiento de cada una de las características de las metas, así como una justificación y en su caso una propuesta de mejora.

#### **E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS ESTATALES**

13. **¿Con cuáles programas estatales en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

**Respuesta:**

De acuerdo a la respuesta de la Entidad No existen complementariedades ni coincidencias con otros programas debido a que este programa evaluado es únicamente para Gastos Administrativos.

Se menciona en suma que el documento Programa Institucional Hídrico del Estado de Quintana Roo 2016-2022 elaborado por la Comisión de Agua Potable y

Alcantarillado del Estado de Quintana Roo guardó alineación con los objetivos nacionales que establece el Plan Nacional y Estatal de Desarrollo.

Dentro del anexo 3 “Complementariedad y coincidencias entre programas estatales y/o acciones en otros niveles de gobierno”, se establecerá de igual manera la misma respuesta en el tema de las coincidencias y complementariedades, que de acuerdo a la respuesta emitida por CAPA estas coincidencias son inexistentes, solo se menciona la alineación existente entre los Objetivos Estatales y Nacionales, como se comentará en el anexo correspondiente.



## IV. Planeación y Orientación a Resultados

### A. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:
- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
  - b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
  - c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
  - d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.</li> </ul>

#### Justificación:

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND 2019 - 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 1 “Desarrollo y Diversificación económica con oportunidades para todos”, en el 5. “Crecimiento ordenado con sustentabilidad ambiental”, en el eje 2 “Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho”, eje 3 Gobierno Moderno, Confiable y cercano a la gente” y eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 32 “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD” al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo es garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de

vida y programa 21 “COMBATE A LA POBREZA” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

Así mismo se detallan los objetivos establecidos en el Programa Institucional del Estado de Quintana Roo (PIHQROO) 2016-2022.

**Programa 32.** Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida.

### **Objetivos del PIHQROO 2016-2022**

- a. Suministrar Agua para el abastecimiento con la calidad adecuada, libre de sustancias tóxicas y microorganismos que pueden causar problemas de salud de la población.

3.1 Mejorar la Gestión eficiente, sostenible e integral del agua potable para contribuir el cuidado del recurso hídrico.

4.1 Ampliar la cobertura de saneamiento urbano y rural.

6.1 Fortalecer a los organismos operadores para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del estado.

1.3 socializar los conocimientos y valores que generen de manera individual, grupal y poblacional, actitudes y conductas favorables para un uso responsable y cuidado del recurso hídrico para el bienestar social, el desarrollo económico y preservar la riqueza ecológica.

### **Líneas de Acción del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022**

17. Implementar acciones para mejorar la calidad del agua potable.

18. Generar programas de agua potable y alcantarillado para todos en localidades mayores de 2,500 habitantes.

19. Realizar un programa integral de conexión, regularización e incremento de la red de drenaje y alcantarillado.

20. Generar, un apoyo de los sectores social y educativo, políticas públicas para mejorar el servicio en los sistemas de agua potable.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) cuenta con un programa anual de trabajo 2022, elaborado con los lineamientos de la instancia normativa de la propia Comisión. La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) elabora un anteproyecto de presupuesto de manera anual. Como se explica en la pregunta 14, uno de sus formatos programáticos es el Programa Operativo Anual (POA). Dentro del POA se identifica la misión del Instituto, su visión, la alineación a la política establecida en el PED, eje, objetivos, estrategias, las líneas de acción a corto y mediano plazo. Las líneas de acción se vinculan a los diferentes niveles de la MIR E009- **Servicio Eficiente del Agua Potable** de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) para el ejercicio 2022, en correspondencia con un indicador y en consecuencia al establecimiento de metas, como se muestra en la pregunta 12.

**B. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE  
EVALUACIÓN**

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:
- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
  - b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
  - c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
  - d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

**Respuesta: NO**

**Justificación:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) No ha sido sujeto evaluaciones externas, según información recibida por la Entidad no se ha evaluado este programa con anterioridad.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

**Respuesta: NO**

**Justificación:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) en relación al programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, no ha tenido evaluación a través del Programa Anual de Evaluación (PAE) del Centro de Evaluación de Desempeño del Estado de Quintana Roo (CEDQROO) como se mencionó en la pregunta 16, por lo que a la fecha no se cuentan con recomendaciones que refieren a aspectos susceptibles de mejora derivados de la ejecución de la Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios.

18. **¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo*, se han logrado los resultados establecidos?**

**Respuesta:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) en relación al programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, no ha tenido evaluación a través del Programa Anual de Evaluación (PAE) del Centro de Evaluación de Desempeño del Estado de Quintana Roo (CEDQROO) como se mencionó en la pregunta 16, por lo que a la fecha no se cuentan con recomendaciones que refieren a aspectos susceptibles de mejora derivados de la ejecución de la Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios. Por lo anterior descrito en el Programa Presupuestario **E009-Servicio Eficiente del Agua Potable**, no se ha presentado un

trabajo para el seguimiento a aspectos susceptibles debido a que no se han efectuado evaluaciones a dicho programa, como se plasma en el cuestionamiento 16 anterior.

19. **¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

**Respuesta:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) en relación al programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, no ha tenido evaluación a través del Programa Anual de Evaluación (PAE) del Centro de Evaluación de Desempeño del Estado de Quintana Roo (CEDQROO) como se mencionó en la pregunta 16, por lo que a la fecha no se cuentan con recomendaciones que refieren a aspectos susceptibles de mejora derivados de la ejecución de la Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios.

Por lo anterior descrito en el Programa Presupuestario **E009-Servicio Eficiente del Agua Potable**, no se ha presentado un trabajo para el seguimiento a aspectos susceptibles debido a que no se han efectuado evaluaciones a dicho programa, como se plasma en el cuestionamiento 16 anterior.

20. **A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

**Respuesta:**

Como parte del Programa Anual de Evaluación del Centro de Evaluación del Desempeño (CEDQROO), el programa **E009: Servicio Eficiente del Agua Potable** no ha sido objeto de revisión, por lo que no cuenta con un comparativo que permita dar respuesta a este cuestionamiento.

Sin embargo a nivel general, se puede mencionar que CAPA, debe fortalecer de manera continua la implementación de la Metodología del Marco Lógico adecuando los resúmenes narrativos, indicadores, medios de verificación y supuestos de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario **E009: Servicio Eficiente del Agua Potable** y demás programas que sean sujetos a esta Entidad con la finalidad de establecer la correcta relación causa- efecto en todos los niveles de la MIR, así como para lograr la correspondencia de cada uno de ellos con los factores externos que puedan afectar su ejecución y posterior desempeño.

### **C. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN**

- 21. El Programa recolecta información acerca de:**
- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.**
  - b) Los bienes y/o servicios otorgados a los beneficiarios en el tiempo.**
  - c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.**
  - d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.**

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.</li> </ul>

#### **Justificación:**

El Programa Institucional diseñado para el Programa Presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, se alinea a la directriz Bienestar social e igualdad del PND 2019 - 2024 y este a su vez con el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 en el eje 1

“Desarrollo y Diversificación económica con oportunidades para todos”, en el 5. “Crecimiento ordenado con sustentabilidad ambiental”, en el eje 2 “ Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho”, eje 3 Gobierno Moderno, Confiable y cercano a la gente” y eje 4 “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, dentro del Programa 32 “SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD” al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo es garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad, de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida y programa 21 “COMBATE A LA POBREZA” y al Programa Sectorial 2016-2022 cuyo objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación.

Con base en la alineación se puede referenciar las coincidencias entre los objetivos Nacionales y Estatales en lo que corresponde a este programa evaluado.

Programa estratégico del Plan Estatal 2016-2022	Líneas de acción del Plan Estatal	Líneas de acción del Programa Sectorial, Institucional o Especial	Objetivo del Tema de Desarrollo
		2. Caracterizar de forma periódica la calidad del agua extraída para evaluar las condiciones del acuífero de manera permanente 3. Implementar sistemas de potabilización para mejorar la calidad del agua. 4. Implementar programa de supervisión y monitoreo del agua suministrada a la población.	Suministrar el servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales, dotando agua con oportunidad y calidad adecuada, en apego a los estándares establecidos por el marco legal, con el objetivo de garantizar el derecho humano al agua para toda la población quintanarroense.



	<p>5. Implementar un programa para recuperación de agua no contabilizada.</p> <p>6. Mejorar la eficiencia física del agua.</p> <p>7. Mejorar la eficiencia comercial del agua.</p>	
11. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	10. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	
4. Realizar obras y acciones de agua potable en localidades urbanas.	1. Infraestructura para ampliar la cobertura urbana y rural de agua potable.	Reducir los riesgos sanitarios y prevenir la contaminación causados por el manejo inadecuado de las aguas residuales, así como garantizar la integridad física y patrimonial de la población quintanarroense por efectos de fenómenos hidrometeorológicos.
6. Realizar obras y acciones de agua potable en localidades rurales.	1. Infraestructura para mantener la continuidad del servicio de agua potable en zonas urbanas y rurales	
2. Realizar un programa integral de conexión, regulación e incremento de la red de drenaje y alcantarillado.	2. Crear infraestructura para la recolección de aguas residuales en zonas rurales y urbanas.	
5. Realizar Obras y acciones de alcantarillado en localidades urbanas.	3. Crear infraestructura para el tratamiento de agua residual en zonas rurales y urbanas.	
7. Realizar Obras y acciones de alcantarillado en localidades rurales.	4. Mejorar la eficiencia operativa de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)	

<p>8. Realizar Obras y acciones para la prevención y/o mitigación de las inundaciones.</p>	<p>4. Realizar acciones de drenaje urbano pluvial</p>	
<p>11. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.</p>	<p>5. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.</p>	
<p>3. Generar, con apoyo de los sectores social y educativo, políticas públicas para mejorar el servicio en los sistemas de agua potable.</p>	<p>8. Realizar reestructuración orgánica de la Comisión.</p>	<p>Fortalecer los organismos operadores para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del estado, así como, socializar los conocimientos y valores que generen de manera individual, grupal y poblacional, actitudes y conductas favorables para su uso responsable y cuidado del recurso hídrico.</p>
	<p>9. Desarrollar sistemas de información estadística.</p>	
	<p>10. Rediseñar el marco normativo.</p>	
	<p>1. Implementar programa interno de cultura del agua.</p>	
	<p>2. Implementar programa externo de cultura del agua.</p>	
<p>9. Desarrollar e implementar acciones para fortalecer el Modelo de Prevención Quintana Roo.</p>	<p>3. Implementar acciones para fortalecer el modelo de prevención Quintana Roo.</p>	
<p>10. Impulsar e implementar acciones permanentes en materia de promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, con la aplicación de planteamientos legales, estructurales, así como la constante formación de los servidores públicos fortaleciendo el ejercicio de los derechos humanos de los ciudadanos.</p>	<p>4. Implementar acciones permanentes en la constante formación de los servidores públicos fortaleciendo el ejercicio de los derechos humanos de los ciudadanos</p>	

	11. Atender las actividades administrativas, jurídicas y de staff. técnicas,	5. Implementar acciones para atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.	
--	--	---	--

Con base en lo anterior El Programa recolecta información acerca de la contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional y de los bienes y/o servicios otorgados a los beneficiarios en el tiempo, sin embargo como se menciona en la pregunta 8, el programa E009 no está clasificado como un programa Social ya que los apoyos que otorga no son especie, ni monetarios, por tanto CAPA no está obligado a llevar un Padrón de beneficiarios, situación que puede ser consultado a través del Padrón Estatal de Beneficiarios disponible en la liga [https://sedesosistemas.com/padrón\\_beneficiarios/](https://sedesosistemas.com/padrón_beneficiarios/) que integra la información de los beneficiarios de los programas clasificados como sociales en Quintana Roo , situación que manifiesta de dicha manera la Entidad.

**22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:**

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul>

**.Justificación:**

Se realiza un trabajo transversal con las áreas de la Comisión; para detectar las necesidades que se tienen, desde la planeación se encuentran establecidos los indicadores con las variables e información necesaria que permita medir el desempeño de acuerdo a la frecuencia de medición establecida. Para el Estado de Quintana Roo existe de manera trimestral la elaboración del Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES llamado FESIPPRES-01 que contempla el calendario programado y ejecutado de las metas establecidas de acuerdo a cada identificación de los indicadores por cada nivel de objetivo, en dicho formato se visualiza la semaforización establecida y aquella que de acuerdo a lo programado fue alcanzada ,estableciendo con ello el avance programático y los resultados obtenidos, señalando de manera clara y concisa aquellas observaciones del porque no se alcanzó lo programado cuando así ocurra.

## V. Cobertura y Focalización

### A. ANÁLISIS DE COBERTURA

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:
- Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo.
  - Especifica metas de cobertura anual.
  - Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
  - Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul>

#### Justificación:

Dentro del programa es posible identificar la estrategia de cobertura. En estas se define:

Actualmente la población es determinada a partir del número de habitantes beneficiados definidos como incorporados al sistema que se plasman en los proyectos ejecutivos, por lo que se toma en cuenta el número de usuarios registrados en el sistema comercial de la Comisión respecto a la población total.

La cobertura estatal del servicio de agua potable con fecha al 2022 en el medio rural fue de 92.60% y en la zona urbana fue de 95.42%, como se puede apreciar en la tabla de cobertura estatal publicada por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del estado del Estado.

Municipios	Agua Potable 2022								
	Rural			Urbano			Población Atendida	Población Total	Global
Cozumel	0	0	0.00%	60,292	86,056	70.06%	60,292	86,056	70.06%
Felipe Carrillo Puerto	30,295	33,646	90.04%	40,935	49,415	82.84%	71,230	83,061	85.76%
Isla Mujeres	0	0	0.00%	11,151	13,283	83.95%	11,151	13,283	83.95%
Othón P. Blanco	42,360	44,922	94.30%	207,750	211,526	98.21%	250,110	256,448	97.53%
Benito Juárez	0	0	0.00%	957,577	976,701	98.04%	957,577	976,701	98.04%
José María Morelos	22,543	23,209	97.13%	16,822	16,822	100.00%	39,365	40,031	98.34%
Lázaro Cárdenas	15,667	16,836	93.06%	12,863	12,863	100.00%	28,530	29,699	96.06%
Solidaridad	0	0	0.00%	367,476	387,296	94.88%	367,476	387,296	94.88%
Tulum	8,541	11,379	75.06%	39,918	44,657	89.39%	48,459	56,036	86.48%
Bacalar	18,792	19,255	97.60%	14,910	15,626	95.42%	33,702	34,881	96.62%
Puerto Morelos	0	0	0.00%	31,078	31,078	100.00%	31,078	31,078	100.00%
Total Global	138,198	149,247	92.60%	1,760,772	1,845,323	95.42%	1,898,970	1,994,570	95.21%

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

**Respuesta:**

El programa identifica de manera clara cuál es su población objetivo, esta queda plasmada dentro de su información.

**POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA.**

Actualmente la población es determinada a partir del número de habitantes beneficiados definidos como incorporados al sistema que se plasman en los proyectos ejecutivos, por lo que se toma en cuenta el número de usuarios registrados en el sistema comercial de la Comisión respecto a la población total.

La cobertura estatal del servicio de agua potable con fecha al 2022 en el medio rural fue de 92.60% y en la zona urbana fue de 95.42%, como se puede apreciar en la tabla de cobertura estatal publicada por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del estado del Estado, adjunta como respuesta a la pregunta anterior.

- 25. A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

**Respuesta:**

Para el estado de Quintana Roo en 2022, la cobertura para el programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, ejecutado por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado se encuentra plasmado en los reportes de los indicadores en el documento SIPPRES 2022, como se muestra a continuación.

Nivel	Unidad de Medida del Indicador	Meta Programada	Unidad de Medida del Numerador	Unidad de Medida del Denominador
F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el	Porcentaje	90.520	Habitante 1,797,402.000	Habitante 1,985,641.000

incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.				
F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.	Porcentaje	77.840	Metro Cúbico 39,851,546.000	Metro Cúbico 51,196,744.000
P - La población recibe el servicio de agua potable de forma eficaz y sostenible para contribuir al cuidado del recurso hídrico.	Porcentaje	31.360	Porcentaje 266,395,148.30	Porcentaje 849,471,752.70
<b>C01 - Eficiencia física de agua incrementada</b>	Porcentaje	35.130	Metro Cúbico 22,481,770.000	Metro Cúbico 63,995,930.000
<b>C02 - Eficiencia comercial del agua incrementada.</b>	Porcentaje	89.260	Pesos 1,184,822,839.000	Pesos 1,327,383,866.000
<b>C03 - La Comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado.</b>	Porcentaje	7.450	Persona Contratada 1,260.000	Toma Domiciliaria 169.120

En el anexo 6 “Información de la Población Atendida”, se presentan los datos y el sesgo en la Población Atendida.



## VI. Operación

### A. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

**Respuesta:**

De acuerdo a lo señalado por la Entidad en su oficio de entrega de información los bienes o servicios son los gastos administrativos de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado y se aplica de acuerdo a los requerimientos para pagar a proveedores de servicios, sin embargo no se integra a la entrega de información el procedimiento detallado de los pagos por dicha actividad.

En el anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”, se presenta la misma mención en relación al diagrama de flujo.

### Solicitud de apoyos (para programas que otorguen apoyos/subsidios)

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.</li> <li>• Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.</li> </ul>

**Justificación:**

Como se explica en la pregunta 22, se realiza un trabajo transversal con las áreas de la Comisión; para detectar las necesidades que se tienen, desde la planeación se encuentran establecidos los indicadores con las variables e información necesaria que permita medir el desempeño de acuerdo a la frecuencia de medición establecida. Para el Estado de Quintana Roo existe de manera trimestral la elaboración del Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES llamado FESIPPRES-01 que contempla el calendario programado y ejecutado de las metas establecidas de acuerdo a cada identificación de los indicadores por cada nivel de objetivo, en dicho formato se visualiza la semaforización establecida y aquella que de acuerdo a lo programado fue alcanzada ,estableciendo con ello el avance programático y los resultados obtenidos, señalando de manera clara y concisa aquellas observaciones del porque no se alcanzó lo programado cuando así ocurra.

Este cuestionamiento trae la aclaración de que no son apoyos, como se mencionó en respuestas a preguntas anteriores.

- 28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:**
- a) **Corresponden a las características de la población objetivo.**
  - b) **Existen formatos definidos.**
  - c) **Están disponibles para la población objetivo.**
  - d) **Están apegados al documento normativo del programa.**

**Respuesta. SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.</li> <li>• Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.</li> </ul>

**Justificación:**

Actualmente la población es determinada a partir del número de habitantes beneficiados definidos como incorporados al sistema que se plasman en los proyectos ejecutivos, por lo que se toma en cuenta el número de usuarios registrados en el sistema comercial de la Comisión respecto a la población total.

La cobertura estatal del servicio de agua potable con fecha al 2022 en el medio rural fue de 92.60% y en la zona urbana fue de 95.42%, como se puede apreciar en la tabla de cobertura estatal publicada por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del estado del Estado anexa en la respuesta a la pregunta 23.

**29.El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:**

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

Las características del procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes esta comprendidas en el marco de las Reglas de Operación en referencia a lo financiado con **Recursos de Libre Disposición de Origen Estatal 2022**, la planeación, ejecución y entrega recepción de lo realizado en este programa presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable se encuentran debidamente enfocados a la población objetivo y a los procedimientos de requerimiento de pago a proveedores derivado que el recurso analizado corresponde al pago de gastos administrativos y se encuentran difundidos públicamente.

Cabe señalar que la Comisión para este programa no cuenta con programas de entrega de apoyos.

**Selección de beneficiarios y/o proyectos**

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:
- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - c) Están sistematizados.
  - d) Están difundidos públicamente.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

Se puede observar que existe el procedimiento para la determinación de la población beneficiaria en el cual se plasman líneas de acción operadas especificando a quienes corresponde, los cuales están estandarizados ya que son utilizados por las todas las estancias y son conocidos por los operadores del programa responsable del proceso de selección, de igual manera es importante mencionar los medios de verificación que se tienen determinados para la realización del programa los cuales están plasmados en el Formato Reporte de Indicadores del SIPPRES, cabe mencionar que las actividades registradas están alineados a los procedimientos plasmados en las Normativa aplicable CAPA . Los cuales están sistematizados para obtener un mejor resultado a la hora de la verificación del procedimiento de selección.

- 31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:**
- a) **Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.**
  - b) **Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
  - c) **Están sistematizados.**
  - d) **Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.**

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

### Justificación:

Se puede observar que existe el procedimiento para la determinación de la población beneficiaria en el cual se plasman líneas de acción operadas especificando a quienes corresponde, los cuales están estandarizados ya que son utilizados por las todas las estancias y son conocidos por los operadores del programa responsable del proceso de selección, de igual manera es importante mencionar los medios de verificación que se tienen determinados para la realización del programa los cuales están plasmados en el Formato Reporte de Indicadores del SIPPRES, cabe mencionar que las actividades registradas están alineados a los procedimientos plasmados en las Normativa aplicable CAPA . Los cuales están sistematizados para obtener un mejor resultado a la hora de la verificación del procedimiento de selección.

### Tipos de apoyos

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos, bienes o servicios a los beneficiarios tienen las siguientes características:
- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - b) Están sistematizados.
  - c) Están difundidos públicamente.
  - d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: SI

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.</li></ul>

### **Justificación:**

En cuanto a los beneficiarios, relativos al programa presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable, se calendarizaron de acuerdo al Formato del SIPPRES denominado Beneficiarios, para dar un total acumulado al cuarto trimestre por el Componente 01 Eficiencia física de agua incrementada de 1,985,640 Habitantes, segmentada en 1,001,160 hombres y 984,480 mujeres, para el Componente 2 Eficiencia comercial del agua incrementada, dividida en 1,001,160 hombres y 984,480 mujeres y para el Componente 3 La comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado dividida en 1,001,160 hombres y 984,480 mujeres.

Dentro del plan estratégico, es posible identificar las metas que se ha fijado el programa, las cuales se proyectan a corto y mediano plazo, considerando que abarcan todo el periodo de gobierno en curso.

Finalmente, se identifica que existe congruencia entre el diseño del programa y la estrategia, en medida de que el árbol de problemas identifica de manera adecuada el problema, con relación a las Actividades y Componentes que se han planteado para la consecución del Propósito.

- 33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a beneficiarios y tienen las siguientes características:**
- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
  - c) Están sistematizados.**
  - d) Son conocidos por operadores del programa.**

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

En cuanto a los beneficiarios, relativos al programa presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable, se calendarizaron de acuerdo al Formato del SIPPRES denominado Beneficiarios, para dar un total acumulado al cuarto trimestre por el Componente 01 Eficiencia física de agua incrementada de 1,985,640 Habitantes, segmentada en 1,001,160 hombres y 984,480 mujeres, para el Componente 2 Eficiencia comercial del agua incrementada, dividida en 1,001,160 hombres y 984,480 mujeres y para el Componente 3 La comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado dividida en 1,001,160 hombres y 984,480 mujeres.

Dentro del plan estratégico, es posible identificar las metas que se ha fijado el programa, las cuales se proyectan a corto y mediano plazo, considerando que abarcan todo el periodo de gobierno en curso.

Finalmente, se identifica que existe congruencia entre el diseño del programa y la estrategia, en medida de que el árbol de problemas identifica de manera adecuada el problema, con relación a las Actividades y Componentes que se han planteado para la consecución del Propósito.



### Ejecución (aplican para programas que manejan proyectos de inversión)

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Están difundidos públicamente.
  - Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: SI

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li></ul>

#### Justificación:

Las características del procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes esta comprendidas en el marco de las Reglas de Operación en referencia a lo financiado con **Recursos de Libre Disposición de Origen Estatal 2022**, la planeación, ejecución y entrega recepción de lo realizado en este programa presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable se encuentran debidamente enfocados a la población objetivo y a los procedimientos de requerimiento de pago a proveedores derivado que el recurso analizado corresponde al pago de gastos administrativos y se encuentran difundidos públicamente.

Cabe señalar que la Comisión para este programa no cuenta con programas de entrega de apoyos.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:
- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - c) Están sistematizados.
  - d) Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

Las características del procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes esta comprendidas en el marco de las Reglas de Operación en referencia a lo financiado con **Recursos de Libre Disposición de Origen Estatal 2022**, la planeación, ejecución y entrega recepción de lo realizado en este programa presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable se encuentran debidamente enfocados a la población objetivo y a los procedimientos de requerimiento de pago a proveedores derivado que el recurso analizado corresponde al pago de gastos administrativos y se encuentran difundidos públicamente.

Cabe señalar que la Comisión para este programa no cuenta con programas de entrega de apoyos.

### **MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA**

- 36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos dos años que han permitido agilizar el proceso de entrega de bienes, servicios o apoyo a los beneficiarios?**

**Respuesta:**

Sustancialmente no han existido cambios en el proceso de entrega de bienes o servicios a los beneficiarios, en lo referente a este programa enfocado al Servicio Eficiente del Agua Potable.

### **ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

- 37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?**

**Respuesta:**

No se cuenta con problemas que afecten la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios según oficio proporcionada por la entidad.

## B. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

### Registro de operaciones programáticas y presupuestales

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:
- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
  - b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
  - c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
  - d) **Gasto unitario:** Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

**Respuesta: No**

**Justificación:**

Para el programa presupuestario E009-Servicios Eficiente del Agua Potable, todos los recursos son entregados directamente a los beneficiarios de los programas, a través de entrega en efectivo y/o especie.

Los recursos aprobados son los siguientes:

Programa Presupuestario: E009 Servicio Eficiente del Agua Potable	
Ejercicio	Monto
2021	\$ 594,735,282.00
2022	\$ 646,879,791.00

Los datos arriba señalados se presentan de acuerdo al Anexo 3 del SIPPRES denominado Presupuesto Aprobado por la clasificación programática del ejercicio 2021 y 2022, anexo que forma parte integrante de los oficios emitidos por la Secretaría de Finanzas y Planeación de la Subsecretaría de Política Hacendaria y Control Presupuestal del Gobierno del Estado de Quintana Roo, donde se menciona el Presupuesto aprobado de cada ejercicio. Por el ejercicio 2020 no existía dicho formato por ello no se presenta en la respuesta a esta pregunta.

Adicional a ello CAPA no cuenta con un detalle de acuerdo a lo solicitado por este apartado ya que el desglose por categoría se realiza de manera general por toda la Entidad al cuarto nivel de acuerdo a la Ley General de Contabilidad Gubernamental y no existe apartado específico de control por programa.

De acuerdo a lo establecido en los lineamientos de las Evaluaciones en materia de desempeño se sugiere realizar un control de los mismos con base en la existencia del propio Anexo 3 del SIPPRES.

**Economía**

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

**Respuesta:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado es financiada a través de Recursos Estatales a sus 5 programas presupuestales, cantidades que se presenta en la siguiente tabla:

	<b>Programa presupuestario</b>	<b>Presupuesto aprobado 2021</b>	<b>Presupuesto aprobado 2022</b>
1000	Servicios Personales	\$381,893,077.00	\$105,235,904.00
2000	Materiales y Suministros	\$96,647,436.00	\$218,723,048.00
3000	Servicios Generales	\$185,863,974.00	\$18,210,073.00
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	\$10,745,880.00	\$20,949,120 .00
9000	Deuda Publica	\$103,777,566.00	\$95,705,304.00
	<b>Total presupuesto CAPA</b>	<b>\$778,893,077.00</b>	<b>\$851,371,294.00</b>

Lo anterior con base en el Presupuesto de Egresos del Estado de Quintana Roo.

<b>Programa Presupuestario</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
D001 Administración y pagos relacionados con la Deuda Pública	\$ 89,277,566.00	\$ 91,705,304.00
E009 Servicio Eficiente del Agua Potable	\$ 594,735,282.00	\$ 646,879,791.00
H001 Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores	\$ 14,500,000.00	\$ 4,000,000.00
K005 Gestión Integral y Eficiente de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento	\$ -	\$ 20,949,120.00
M001 Gestión y Apoyo Institucional	\$ 80,380,229.00	\$ 87,837,079.00
<b>Total</b>	<b>\$ 778,893,077.00</b>	<b>\$ 851,371,294.00</b>

**C. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

**Respuesta: Si**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

Como se señala en respuesta a varias preguntas previas de esta evaluación, los procesos clave del Programa requiere la aplicación de procedimientos específicos en temas de planeación, ejecución, control y seguimiento, derivado de que se refiere a un programa que es únicamente para gastos administrativos, por tanto y de acuerdo a sus lineamientos suponen el manejo de fuentes de información confiables, siendo posible verificar o validar la información capturada, a través de un proceso.

**D. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS**

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

**Respuesta:**

Una de las acciones señaladas en las recomendaciones descritas es establecer de manera concreta los medios de verificación mismos que fungen como evidencia de la ejecución de lo programado en el componente relacionado con la fuente de financiamiento evaluado.

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del **Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01** proporcionado por CAPA, con respecto al programa presupuestario E009 Servicio Eficiente del Agua Potable.

Nivel	Denominador	Programado		Ejecutado	
F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.	Habitante 1,985,641.000	Habitante 1,797,402.000	90.520	Habitante 1,898,970.000	105.178
F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios		Metro Cúbico 39,851,546.000	77.840	Metro Cúbico 44,601,393.040	68.491



urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.	Metro Cúbico 51,196,744.000				
P - La población recibe el servicio de agua potable de forma eficaz y sostenible para contribuir al cuidado del recurso hídrico.	Porcentaje 849,471,752.70	Porcentaje 266,395,148.300	31.360	Porcentaje 51,246,183.180	34.659
<b>C01 - Eficiencia física de agua incrementada</b>	Metro Cúbico 63,995,930.000	Metro Cúbico 22,481,770.000	35.130	Metro Cúbico 25,206,350.000	39.165
C01.A01 - Continuidad del servicio de agua potable en la zona urbana y rural incrementada.	Litros por habitante por día 112.000	Litros por habitante por día 112.000	112.000	Litros por habitante por día 410.960	366.929
C01.A02 - Porcentaje del volumen de agua que se desinfecta de la extracción para abastecimiento incrementada.	Metro Cúbico 31,997,965.000	Metro Cúbico 31,997,965.000	100.000	Metro Cúbico 53,652,412.556	100.000
C01.A03 - Equipamiento de Infraestructura en las localidades que atiende la Comisión incrementada y mejorada.	Pesos 542,023,477.000	Pesos 542,023,477.000	100.000	Pesos 63,013,539.140.000	86.570

<b>C02 - Eficiencia comercial del agua incrementada.</b>	Pesos 1,327,383,866.000	Pesos 1,184,822,839.000	89.260	Pesos 2,033,066,397.180	88.493
C02.A01 - Cobertura de micro medición incrementada	Usuarios 169,097.000	Micro medidor de Agua 95,946.000	56.740	Micro medidor de Agua 189,169.000	56.567
<b>C03 - La Comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado.</b>	Toma Domiciliaria 169.120	Persona Contratada 1,260.000	7.450	Persona Contratada 1,243.000	7.397
C03.A01 - Rediseño de la estructura orgánica de la Comisión.	Etapa Concluida 4	Etapa Concluida 4	100.000	Etapa Concluida 4	100.000
C03.A02 - Desarrollo de sistemas de información estadística.	Etapa Concluida 4	Etapa Concluida 4	100.000	Etapa Concluida 4	100.000
C03.A03 - Rediseño del marco normativo.	Etapa Concluida 4	Etapa Concluida 4	100.000	Etapa Concluida 4	100.000

## **E. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA**

- 42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:**
- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
  - b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.

- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

**Justificación:**

La normativa muestran las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas. La difusión del Programa, normativa y evidencias, se realizará en los términos que dispone la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y conforme a lo estipulado por la Ley aplicable a la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, ambos ordenamientos del Estado de Quintana Roo, en armonía con lo estipulado por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Además, la página de CAPA cuenta con los formatos para la solicitud de información, los cuales se apegan a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo, a través de la siguiente liga de acceso:

<https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml?idEntidad=MjM=&idSujetoObligado=MTI4NDQ=#inicio>

Finalmente, se identifican las evidencias establecidas en el SIPPRES en lo que corresponde al programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas en la siguiente liga de acceso:

<https://qroo.gob.mx/capa/indicadores/>

## VII. Percepción de la población atendida

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
  - b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
  - c) Los resultados que arrojan son representativos.

**Respuesta: NO APLICA**

### **Justificación:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado documenta sus resultados de manera trimestral a través de los 13 indicadores contenidos en la MIR, los cuales se encuentran definidos en el anteproyecto de presupuesto. El avance de los indicadores puede ser consultado en el Sistema SIPPRES de la página del SEFIPLAN del gobierno del Estado de Quintana Roo, como se muestra en la respuesta a la pregunta 41 de la presente evaluación.

Adicional a lo anterior, la Entidad según oficio entregado No cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida debido a que como ya se mencionó antes este tipo de programa es únicamente para gastos administrativos. Queda sujeto a consideración de la Entidad realizar un análisis para contemplar la implementación de instrumentos de medición de la satisfacción de los beneficiarios, ya que si bien el programa esta únicamente destinado para gastos administrativos, en el intervienen niveles de objetivo que hacen referencia a garantizar servicios de calidad de manera segura, adecuada, y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable, dicha mención aplica para este programa o de aquellos que se realicen en años subsecuentes.

### VIII. Medición de Resultados

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Propósito y Componente?
- a) Con indicadores de la MIR.
  - b) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas estatales o nacionales que muestran el impacto de programas similares.
  - c) Con hallazgos de evaluaciones externas.

**Respuesta:**

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado documenta sus resultados de manera trimestral a través de los 13 indicadores contenidos en la MIR, los cuales se encuentran definidos en el anteproyecto de presupuesto. El avance de los indicadores puede ser consultado en el Sistema SIPPRES de la página del SEFIPLAN del gobierno del Estado de Quintana Roo, como se muestra en la respuesta a la pregunta 41 de la presente evaluación.

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) No ha sido sujeto evaluaciones externas, según información recibida por la Entidad no se ha evaluado este programa con anterioridad.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Propósito y Componentes, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

**Respuesta: SI**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay resultados positivos del programa a nivel de Propósito y Componentes.</li> <li>• Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.</li> </ul>

**Justificación:**

Una de las acciones más significativas que lleva a cabo CAPA, es el de recabar evidencia suficiente de cada nivel de objetivo establecido.

Cabe señalar que se han enunciado áreas de mejora en aspectos de los resúmenes narrativos y medios de verificación.

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del **Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01** proporcionado por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, con respecto al programa presupuestario E009-Servicio Eficiente del Agua Potable.

Nivel	Denominador	Programado		Ejecutado	
F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.	Habitante 1,985,641.000	Habitante 1,797,402.000	90.520	Habitante 1,898,970.000	95.207
F - Contribuir a Garantizar el acceso a servicios urbanos de calidad de manera segura, adecuada y accesible para los habitantes	Metro Cúbico 51,196,744.000	Metro Cúbico 39,851,546.000	77.840	Metro Cúbico 44,601,393.040	68.491

de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable.					
P - La población recibe el servicio de agua potable de forma eficaz y sostenible para contribuir al cuidado del recurso hídrico.	Porcentaje 849,471,752.70	Porcentaje 266,395,148.300	31.360	Porcentaje 51,246,183.180	34.659
<b>C01 - Eficiencia física de agua incrementada</b>	Metro Cúbico 63,995,930.000	Metro Cúbico 22,481,770.000	35.130	Metro Cúbico 25,206,350.000	39.165
C01.A01 - Continuidad del servicio de agua potable en la zona urbana y rural incrementada.	Litros por habitante por día 112.000	Litros por habitante por día 112.000	112.000	Litros por habitante por día 410.960	410.960
C01.A02 - Porcentaje del volumen de agua que se desinfecta de la extracción para abastecimiento incrementada.	Metro Cúbico 31,997,965.000	Metro Cúbico 31,997,965.000	100.000	Metro Cúbico 53,652,412.556	100.000
C01.A03 - Equipamiento de Infraestructura en las localidades que atiende la	Pesos 542,023,477.000	Pesos 542,023,477.000	100.000	Pesos 63,013,539.140.000	86.570

Comisión incrementada y mejorada.					
<b>C02 - Eficiencia comercial del agua incrementada.</b>	Pesos 1,327,383,866.000	Pesos 1,184,822,839.000	89.260	Pesos 2,033,066,397.180	88.493
C02.A01 - Cobertura de micro medición incrementada	Usuarios 169,097.000	Micro medidor de Agua 95,946.000	56.740	Micro medidor de Agua 189,169.000	56.567
<b>C03 - La Comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado.</b>	Toma Domiciliaria 169.120	Persona Contratada 1,260.000	7.450	Persona Contratada 1,243.000	7.397
C03.A01 - Rediseño de la estructura orgánica de la Comisión.	Etapa Concluida 4	Etapa Concluida 4	100.000	Etapa Concluida 4	100.000
C03.A02 - Desarrollo de sistemas de información estadística.	Etapa Concluida 4	Etapa Concluida 4	100.000	Etapa Concluida 4	100.000
C03.A03 - Rediseño del marco normativo.	Etapa Concluida 4	Etapa Concluida 4	100.000	Etapa Concluida 4	100.000



## IX. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tabla 1. “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Diseño	<p><b>Fortaleza</b> Se cuenta con documentos oficiales que contienen un diagnóstico del problema que se atiende. Se identifica consistencia entre el diseño y la operación del programa.</p> <p><b>Oportunidad</b> CAPA tiene programas presupuestarios directamente relacionados con el Programa Sectorial.</p>	1,2 y 13	Sin recomendación específica.
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Diseño	<p><b>Debilidad</b> Conjugación equivocada de la sintaxis en el Componente 3. Insuficiencia en los medios de verificación establecidos en la MIR de todos los niveles de objetivo (Fin, propósito, Componente y actividades).</p> <p><b>Amenaza</b> Creación de nuevos programas con similitud y mejores propuestas.</p>	1,7 y 13	Revisar la sintaxis para cada nivel de objetivo. y revisar la incorporación de los métodos de cálculo

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Planeación y orientación a resultados	<p><b>Fortaleza</b> Cuenta con un programa sectorial actualizado y planes institucionales alineados.</p> <p><b>Oportunidad</b> Gestionar Evaluaciones externas para contar con el análisis histórico de las mismas.</p>	16 y 21	Sin recomendación específica.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Planeación y orientación a resultados	<p><b>Debilidad</b> No se cuenta con evaluaciones externas anteriores para conocer aquellos aspectos susceptibles de mejora y darle atención en años posteriores.</p> <p><b>Amenaza</b> Por cambio de gobierno, no recibir recursos programados.</p>	22	Sin recomendación específica.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Cobertura y focalización	<p><b>Fortaleza</b> El programa Presupuestario E009, identifica de manera clara cuál es su población objetivo, y atendida por componente.</p> <p><b>Oportunidad</b> Las condiciones de la población objetivo son óptimas para la implementación del programa presupuestario.</p>	23 y 24	Sin recomendación específica.
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Cobertura y focalización	<p><b>Debilidad</b> Existe la relación directa del programa con su aplicación a gastos administrativos. Por lo que podría generar confusión en la cobertura del mismo.</p> <p><b>Amenaza</b> Parámetros de atención inadecuados ante crecimiento de la población potencial.</p>	25	Documentar la Población potencial.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Operación	<p><b>Fortaleza</b> Se utilizan sistemas informáticos para el control y seguimiento del programa.</p> <p><b>Oportunidad</b></p>	27 y 28	Sin recomendación específica.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
	La transferencia de los recursos federales para el programa es efectiva.		
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Operación	<b>Debilidad</b> No se identifica el diagrama de flujo del proceso general del programa <b>Amenaza</b> Que no se reciba los recursos programados y no se concrete lo que se estableció como meta.	26 y 38	Sin recomendación específica.
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Percepción de la población atendida	<b>Fortaleza</b> En la normativa en cuanto a los componentes está plasmado de manera clara el procedimiento de selección de beneficiarios <b>Oportunidad</b> Utilizar los datos actuales para generar instrumentos de medición de la percepción ciudadana.	30 y 41	Sin recomendación específica.
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Percepción de la población atendida	<b>Debilidad</b> El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida <b>Amenaza</b> La población atendida no informa su percepción del programa donde participa.	43	Sin recomendación específica.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Medición de Resultados	<b>Fortaleza</b> CAPA documenta sus resultados de manera trimestral a través de los 13 indicadores contenidos en la MIR <b>Oportunidad</b> Evaluaciones a programas complementarios de CAPA.	44 y 45	Sin recomendación específica.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Medición de Resultados	<p><b>Debilidad</b> Los medios de verificación no son suficientes para corroborar los resultados.</p> <p><b>Amenaza</b> No se cuentan con evaluaciones anteriores al programa E009 en la modalidad de Consistencia y Resultados</p>	44 y 45	Medios de verificación descritos en el SIPPRES corresponda a los entregables por cada nivel de objetivo.

## X. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

Se hace mención que a el programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable ejecutado por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado no cuenta con Evaluaciones de Consistencia y Resultados de ejercicios anteriores, por lo cual no es posible realizar una comparación de cuáles son sus aspectos que mantiene y sus avances identificados del programa con la del año anterior.

## XI. Conclusiones

La Evaluación de Consistencia y Resultados permite valorar la capacidad institucional, organización y de gestión, a través de la evaluación de seis temas: el diseño, la planeación orientada a resultados, la cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y la medición de resultados.

Los indicadores permiten conocer los avances del programa, es necesario que estos se mantengan en un periodo de mediano plazo, como mínimo. Si resulta imposible mantenerlos, los nuevos insumos de los indicadores deben proveer información que permita comparar a los indicadores entre sí, a lo largo del tiempo.

Se observa que el componente 03 plantea “La Comisión se fortalece para un desempeño más eficaz y eficiente en los servicios que prestan a los municipios del Estado”, mismo que no contiene la sintaxis adecuada, ya que no está en verbo participio pasado, como lo señala la metodología del marco lógico el componente Productos terminados o servicios proporcionados.

Lo medios de verificación plasmados en la MIR desde el nivel desde el nivel Fin (2) hasta el propósito no son suficientes para medir los resultados de los indicadores, ya que se hace mención a reportes y lo único que se adjunta son concentrados de datos, oficios de notificación despacho de la Comisión para el encargado del Despacho de la Secretaría de Finanzas que no contemplan la plena identificación del nombre del medio de verificación con lo que se adjunta como evidencia, así como tampoco precisa la fuente de donde se obtienen los datos ni establece la periodicidad con la que se genera, ni la propia interpretación de dichas cifras. Se recomienda seguir las definiciones establecidas en la Metodología de Marco Lógico para la implementación de los medios de verificación.

No se cuentan con ningún instrumento para medir la satisfacción de los beneficiarios del programa presupuestario. Queda sujeto a consideración de la Entidad realizar un análisis para contemplar la implementación de instrumentos de medición de la satisfacción de los beneficiarios, ya que si bien el programa esta únicamente destinado para gastos administrativos, en el intervienen niveles de objetivo que hacen referencia a garantizar servicios de calidad de manera segura, adecuada, y

accesible para los habitantes de las ciudades y localidades para mejorar su calidad de vida, mediante el incremento de la inversión pública y privada en materia de agua potable, dicha mención aplica para este programa o de aquellos que se realicen en años subsecuentes.

La valoración final de CAPA en su MIR de Servicio eficiente del Agua Potable, se presenta a continuación:

**Tabla 2. "Valoración Final del programa"**

<b>Nombre del Programa:</b>	E009 Servicio Eficiente del Agua Potable	
<b>Modalidad:</b>	Servicios Públicos	
<b>Dependencia/Entidad:</b>	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado	
<b>Unidad Responsable:</b>	Despacho de la Coordinación Operativa	
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y Resultados	
<b>Año de la Evaluación:</b>	2022	
Tema	Nivel	Justificación
Diseño	4	El Programa se caracteriza por tener un marco Programático adecuado, el cual es congruente con los ordenamientos que lo regulan.
Planeación y Orientación a Resultados	2.33	Se cuenta con una planeación y orientación a resultados sin embargo aún hay aspectos susceptibles de mejora a considerar, no se ha presentado un trabajo para el seguimiento a aspectos susceptibles de mejora debido a que no se cuenta con evaluación anterior.
Cobertura y Focalización	4.00	el Programa cuenta con una estrategia documentada para atender a su población objetivo, con metas de cobertura anual que consideran el comportamiento del presupuesto, que abarca el mediano y largo plazos y es congruente con el diseño y diagnóstico del Programa.
Operación	3.67	El Programa tiene definidos y documentados procesos para cumplir con los servicios que ofrece y cuenta con mecanismos documentados para verificar su cumplimiento, con algunas oportunidades de mejora. Cuenta con sistemas de información que miden la demanda de apoyos de los bienes y servicios que se otorgan, no se detallan los componentes con su distribución presupuestaria.
Percepción de la Población Atendida	N/A	No aplica debido a que este programa es únicamente para gastos administrativos.
Resultados	4.00	El Programa documenta sus resultados con los informes de seguimiento de indicadores de la MIR;
<b>Valoración Final</b>	<b>3.67</b>	

*Nivel= Nivel promedio por tema*

## XII. Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, emitida por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, secretaria de la Función Pública.
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados CEDQROO 2022.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y 2019-2024
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022. Plan Quintana Roo.
- Página web de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo [www.sefiplan.qroo.gob.mx](http://www.sefiplan.qroo.gob.mx)
- Página web <http://www.apartados.hacienda.gob.mx>
- Actualización del Programa Sectorial de ordenamiento territorial, desarrollo urbano sustentable, regional, metropolitana e insular se deriva del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022

### XIII. Ficha Técnica

**Tabla 3. “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”**

- **Nombre de la instancia evaluadora**  
Despacho Cascio Díaz y Asociados, S.C.P
- **Nombre del coordinador de la evaluación**  
CPC. Salvatore Cascio Traconis. Mat.
- **Nombres de los principales colaboradores**  
CP. Yaneth Flores Alam
- **Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación**  
Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo.
- **Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación**  
Lic. Taryn Romina Espinoza Hernández
- **Forma de contratación de la instancia evaluadora**  
No. SEFIPLAN/DA/LPN/04/2023
- **Costo total de la evaluación**  
\$ 230,850.00
- **Fuente de financiamiento**  
Recursos de Libre Disposición de origen Estatal 2023



## XIV. Anexos

### Anexo A.

#### Ficha de Evaluación de la Matriz para Resultados (MIR)

Para obtener la calificación de la MIR se llevará a cabo por medio de una ficha de evaluación (cuadro 1) conformada de 3 rubros, éstos se dividen en subrubros que contienen preguntas específicas con relación a la planeación estatal, la lógica vertical y horizontal de la MIR de los programas presupuestarios de la dependencia o entidad. El cuadro de la MIR representará el 30% de la calificación final, así mismo, es de suma importancia indicar que por cada MIR que tenga el programa sujeto a evaluación, se hará una ficha de evaluación.

Para obtener la calificación total del anexo A, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de la MIR, seguidamente la suma se dividirá entre el número total de cuadros por MIR y al final se multiplicará por 0.30, así obteniendo el porcentaje total del anexo A.

El cuadro 1 de la ficha de evaluación de la MIR cuenta con una columna de observaciones, en este espacio el despacho externo deberá argumentar el porqué del porcentaje otorgado a cada una de las respuestas.

Cuadro 1. Ficha de evaluación de la MIR.		E009 Servicio Eficiente del Agua Potable		
Rubros y subrubros de evaluación de la calidad de la MIR				
Criterios	Criterios de valoración		Observaciones	
	calificación/Porcentaje			
	SI	NO		
	(2.22%)	0		
<b>i) Planeación estatal</b>				
1. El programa tiene relación directa o es congruente con el objetivo estratégico superior al cual está vinculado	El fin del programa está vinculado a los objetivos sectorial, especial o institucional considerando que:			
	a) ¿Existen conceptos comunes entre el fin y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional?	2.22%		

ii) Lógica vertical				
2. Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente	a) ¿Las actividades (a excepción de las transversales) son únicas?	2.22%		
	b) ¿Las actividades son las necesarias para generar los componentes?	2.22%		
	c) ¿Las actividades son las suficientes para generar los componentes?	2.22%		
	d) ¿La redacción de los objetivos de actividades cumplen con la redacción sugerida en la MML?	2.22%		
	e) A excepción de las actividades transversales, ¿los objetivos de las actividades se repiten en algún otro nivel de la MIR?	2.22%		
	f) ¿Se encuentran ordenadas de manera cronológica?	2.22%		
3. Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa	a) ¿Los objetivos de componentes son únicos a lo largo de la matriz?	2.22%		
	b) ¿Los componentes son los necesarios para alcanzar el propósito establecido?	2.22%		
	c) ¿Los componentes son los suficientes para alcanzar el propósito establecido?	2.22%		

	d) ¿La redacción de los objetivos de componentes cumplen con la redacción sugerida en la MML?	0		No utiliza la sintaxis establecida en la metodología del ML
4. El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo	a) ¿El objetivo de propósito es único?	2.22%		
	b) ¿El objetivo de propósito está identificado como un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo?	2.22%		
	c) ¿La población objetivo está definida con claridad y acotada geográficamente o socialmente?	2.22%		
	d) ¿Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes?	2.22%		
	e) ¿La redacción del objetivo de propósito cumple con la redacción sugerida en la MML?	2.22%		
5. Si se contribuye al logro del fin y se mantienen vigentes los supuestos asociados a éste, se garantizará la sustentabilidad de	a) ¿El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto?	2.22%		
	b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?	2.22%		

los beneficios del programa	c) Si se mantiene el supuesto, ¿se considera que el cumplimiento del fin implica el logro de un objetivo jerárquicamente superior?	2.22%		
6. Si se logra el propósito y se cumplen los supuestos asociados a éste, se contribuirá al logro del fin (lógica vertical)	a) ¿El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto?	2.22%		
	b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?	2.22%		
	c) Si se mantiene el supuesto, ¿se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin?	2.22%		
7. Si se producen los componentes detallados y se cumplen con los supuestos asociados a éstas, se logrará el propósito (lógica vertical)	a) ¿Los componentes tienen asociados al menos un supuesto?	2.22%		
	b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?	2.22%		
	c) Si se mantienen los supuestos, ¿se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito?	2.22%		
8. Si se completan las actividades programadas y se cumplen los supuestos asociados a éstas, se lograrán producir los	a) ¿Las actividades tienen asociado al menos un supuesto?	2.22%		
	b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?	2.22%		

componentes (lógica vertical)	c) Si se mantienen los supuestos, ¿se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes?	2.22%		
<b>iii. Lógica horizontal</b>				
9. Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito	Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:	2.22%		
	a) Claros			
	b) Relevantes			
	c) Monitoreables			
	d) Adecuados			
Como revisión agregada se debe determinar si:				
	a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
	b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
10. Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:			
	a) Claros			
	b) Relevantes			
	c) Monitoreables			
	d) Adecuados			
Como revisión agregada se debe determinar si:				

	a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
	b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
11. Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes	Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:			
	a) Claros			
	b) Relevantes			
	c) Monitoreables			
	d) Adecuados			
	Como revisión agregada se debe determinar si:			
	a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
	b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
12. Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades	Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:			
	a) Claros			
	b) Relevantes			
	c) Monitoreables			
	d) Adecuados Como revisión			

	agregada se debe determinar si:			
	a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
	b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?	2.22%		
13. Los medios de verificación identificados para los indicadores de <b>fin</b> son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)	a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?		0	*
	b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado?		0	*
14. Los medios de verificación identificados para los indicadores de <b>propósito</b> son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)	a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?		0	*
	b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado?		0	*
15. Los medios de verificación identificados para los indicadores de componentes son	a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?		0	*

los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)	b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado?		0	*
16. Los medios de verificación identificados para los indicadores de actividades son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)	a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?		0	*
	b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado?		0	*
Total=			77.70%	

(\*) Observación a la valoración en los medios de verificación no son suficientes para medir los resultados de los indicadores, ya que se hace mención a reportes y lo único que se adjunta son concentrados de datos, oficios de notificación despacho de la Comisión para el encargado del Despacho de la Secretaría de Finanzas que no contemplan la plena identificación del nombre del medio de verificación con lo que se adjunta como evidencia, así como tampoco precisa la fuente de donde se obtienen los datos ni establece la periodicidad con la que se genera, ni la propia interpretación de dichas cifras

\*Nota: En caso de que la respuesta a la pregunta sea SI, se deberá asignar el valor de 2.22, en caso de que sea NO, será 0 en la columna de los criterios de valoración



## Anexo B.

### Ficha de evaluación de indicadores

De igual manera, por cada indicador que contenga la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa sujeto a evaluación, se realizará una ficha de evaluación (cuadro 2), tomando en cuenta el cumplimiento de los criterios de relevancia, claridad, monitoreabilidad y adecuado. El anexo B representará el 30% de la calificación final.

Para obtener la calificación total del anexo B, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de indicadores, seguidamente el resultado de la suma se dividirá entre el número total de cuadros de cada indicador y al final se multiplicará por 0.30

<b>Cuadro 2. Ficha de evaluación de indicadores</b>			
<b>Criterios</b>		<b>Valoración</b>	
		<b>Si (9.09)</b>	<b>NO (0)</b>
<b>i) Claridad</b>			
1. ¿La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre?	a) ¿La fórmula de cálculo se encuentra expresada como es señalado en el nombre (porcentaje, proporción, tasa, etcétera)?	9.09	
	b) ¿El nombre del indicador expresa lo conformado en la fórmula de cálculo?	9.09	
2. ¿Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador?	a) ¿Existe coherencia del numerador y denominador en cuanto a frecuencias de medición y unidades de medida?	9.09	
3. ¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella?	a) ¿La definición de las variables es clara y si utiliza conceptos especializados, éstos se explican en una nota técnica?	9.09	
<b>ii) Relevancia</b>			

<b>Cuadro 2. Ficha de evaluación de indicadores</b>			
<b>Criterios</b>		<b>Valoración</b>	
		<b>SI (9.09)</b>	<b>NO (0)</b>
4. ¿El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo?	a) ¿Existe al menos un factor relevante del objetivo que se mide en el indicador?	9.09	
5. ¿El indicador está asociado a una meta(s) específica(s) de acuerdo con la frecuencia de medición establecida?	a) ¿El indicador cuenta con al menos una meta específica de acuerdo con la frecuencia de medición?	9.09	
<b>iii) Monitoreable</b>			
6. ¿El indicador tiene un valor de línea base para su seguimiento?	a) ¿El indicador tiene especificado el valor de la línea de base, o bien, tiene explícito cuándo se realizará el primer levantamiento para la línea base?	9.09	
7. ¿Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes?	a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?	0.69	
	b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado?	0.69	
<b>iv) Adecuado</b>			
8. ¿Existe congruencia en el establecimiento de metas anuales y sexenales?	a) ¿Las metas anuales y sexenales son congruentes en el sentido del indicador?	9.09	
9. ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?	a) ¿La dimensión del indicador coincide con los conceptos de las guías y manuales de la Metodología de Marco Lógico?	9.09	
<b>Total=</b>		<b>83.21</b>	

## Anexo C.

### Cuestionario - diagnóstico

Herramienta de verificación del grado de implementación del Presupuesto basado en Resultados en las dependencias y entidades descritas en los artículos 6, 7, 19 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo participantes en el E009-Servicio eficiente del Agua Potables 2022.

Como parte de los trabajos de evaluación, se deberá dar respuesta e integrar en el informe final el siguiente cuestionario, cuyo objetivo es conocer las acciones que se han llevado a cabo dentro de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Quintana Roo en el marco del proceso de implementación del Presupuesto basado en Resultados. Cabe hacer mención que en cada respuesta se deberá explicar cómo y sustentar lo manifestado con documentación oficial y debidamente validada, este anexo representa el 40 %.

La valoración de las preguntas se realizará de acuerdo con la siguiente ponderación:

**Tabla 5**

<b>Sección</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Marco jurídico</b>	1-5	4%
<b>Planeación estratégica</b>	6-7	5%
<b>Programación presupuestaria</b>	8-12	4%
<b>Ejercicio y control</b>	13-15	5%
<b>Seguimiento de los programas presupuestarios</b>	16-23	30%
<b>Evaluación del desempeño</b>	24-29	25%
<b>Capacitación en PbR - SED</b>	30-31	20%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>93%</b>

### Marco jurídico general de la entidad

1. ¿El marco jurídico vigente contempla en su dependencia o entidad, el cumplimiento del artículo 134 de la Constitución Federal de la evaluación del ejercicio de los recursos públicos? R=Si
2. ¿El marco jurídico vigente en su dependencia o entidad en materia de evaluación del ejercicio de los recursos públicos es consistente con el marco normativo estatal y federal? R=Si
3. ¿El marco jurídico vigente en su dependencia o entidad contempla la incorporación de indicadores y sus resultados? R=Si
4. En caso de contestar negativamente alguna de las preguntas anteriores ¿Existen proyectos de actualización normativa en su dependencia o entidad que incorporen criterios en materia del PbR-SED?
  - a) Sí existen proyectos de reforma y están en proceso de aprobación;
  - b) Se encuentran en proceso de elaboración;
  - c) No se tiene contemplado hacer reformas.

R=No Aplica.

5. ¿Qué reformas al marco normativo en su dependencia o entidad se tienen previstas para fortalecer la aplicación del modelo de PbR-SED? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental. R=No se tienen.

### Planeación estratégica

6. El marco normativo de la dependencia o entidad contempla la obligación de alinear los programas presupuestarios al Plan Estatal de Desarrollo considerando los siguientes elementos o sus equivalentes:

	Sí (a)	No (b)
Objetivos	Si	b)
Estrategias	Si	b)
Líneas de acción	Si	b)
Indicadores	Si	b)
Metas vinculadas a los Indicadores	Si	b)

7. ¿La dependencia o entidad cuenta con un mecanismo que permita dar seguimiento a los indicadores para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de sus programas presupuestarios? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R=Si -Adjunto Formato Evaluatorio Programático SIPPRES FESIPPRES 01-  
 (Trimestrales)

#### Programación presupuestaria

8. ¿Cuál fue el monto del presupuesto total aprobado para el ejercicio fiscal del ciclo evaluado de la dependencia o entidad? por cada programa presupuestario?

R=939,864,459, adjunto oficio de presupuesto autorizado con anexos.

9. Señale cuántos y cuáles programas presupuestarios fueron aprobados por la dependencia o entidad para el ejercicio fiscal del ciclo evaluado?

R=4, E009 Servicio Eficiente de Agua Potable, K005 Gestión Integral y Eficiente de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento, F004 Cultura del Agua y M001 Gestión y Apoyo Institucional. El E009, materia de la evaluación solo es para los gastos administrativos de la Comisión.

10. ¿Durante el ejercicio fiscal del año evaluado, la dependencia o entidad realizó un

estudio para justificar la creación o modificación sustantiva de los programas presupuestarios con base en el análisis periódico de la información del comportamiento de estos?

R=No.

11. En caso afirmativo, ¿el estudio contempla al menos los siguientes elementos?

	Sí	No
<b>Identificación y descripción del problema</b>	a)	b)
<b>Determinación y justificación de los objetivos de la intervención</b>	a)	b)
<b>Identificación y caracterización de la población potencial</b>	a)	b)
<b>Identificación y caracterización de la población objetivo</b>	a)	b)
<b>Cuantificación de la población objetivo</b>	a)	b)
<b>Relación con otros programas presupuestarios</b>	a)	b)
<b>Otros (especifique)</b>	a)	b)

12. Con independencia del origen de los recursos (federal o estatal) ¿existe un padrón de beneficiarios para cada programa presupuestario que entregue subsidios?

R=El programa evaluado, que tiene origen en recursos estatales, no aplica el padrón de beneficiarios ya que solo es usado para los gastos administrativos de la Comisión.

### Ejercicio y Control

13. ¿La dependencia o entidad cuenta con un área responsable de programación, presupuestación, ejecución, registro, evaluación e información del gasto? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R=Si, se adjunta organigrama de las áreas responsables que se encuentran dentro la Coordinación de Planeación y la Coordinación Administrativa y Financiera.

14. ¿Se cuenta con instrumentos que permitan llevar un adecuado ejercicio del gasto de conformidad con los montos autorizados y el flujo de efectivo establecido?

R=Si, se envía evidencia de los reportes generados mediante el sistema de armonización contable y presupuestal del Ente.

15. ¿La dependencia o entidad cuenta con instrumentos o mecanismos para llevar a cabo adecuaciones presupuestarias en el ejercicio del gasto?

R=Si, se envía evidencia documental de adecuaciones presupuestales solicitadas y así como una extracción del decreto con el que se aprueba el presupuesto de egresos del estado en el que se hace mención de la normativa de las adecuaciones presupuestales.

#### **Seguimiento de los programas presupuestarios**

16. ¿La dependencia o entidad cuenta con indicadores de desempeño?

R=Si

17. ¿Los indicadores de desempeño se encuentran difundidos en su página de internet con fácil acceso para el público, en donde se puedan verificar los resultados de dichos indicadores?

R=Si

18. ¿Se cuenta con algún lineamiento o normatividad que establezca que algunas o todas las categorías de los programas presupuestarios deben de contar con Matriz de Indicadores para Resultados de acuerdo a la Metodología del Marco Lógico?

R=Si

19. Considerando los programas presupuestarios de la dependencia o entidad ¿Éstos cuentan con Matriz de Indicadores para Resultados?

R=Si

20. En caso de contar con Matriz de Indicadores para Resultados, los programas presupuestarios cuentan con:

Indicadores	Sí	No
Indicador de Fin	Si	b)
Indicador de Propósito	Si	b)
Indicadores de Componente	Si	b)
Indicadores de Actividad	Si	b)

21. ¿Existe una metodología, lineamientos o normatividad estatal para definir indicadores de desempeño? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R= <http://www.sefiplan.groo.gob.mx/pbr/normatividad.php>

22. ¿Los resultados derivados del seguimiento a los indicadores de desempeño y/o Matriz de Indicadores para Resultados, son utilizados como insumo para la mejora de la planeación de los programas presupuestarios de gasto programable? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R=Si se utilizan, aunque no se tiene evidencia de ello

23. ¿El sistema de seguimiento cuenta con mecanismos de reporte de información del cumplimiento de las metas programadas, así como de su difusión? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.



R= Si -Transparencia y sitio web-

<https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml?idEntidad=MjM=&idSujetoObligado=MTI4NDQ=#ini>

### Evaluación del Desempeño

24. Dentro de la dependencia o entidad ¿Se encuentra formalizada la comisión de evaluación del desempeño?

R=Si

25. ¿Cuáles son las principales capacidades, habilidades o áreas de conocimiento que deben ser fortalecidas en las personas que conforman la comisión de evaluación?

R=Aunque se conoce el tema del MML. PBR e indicadores, es necesario tener conocimientos especializados para hacer evaluaciones efectivas.

26. ¿Su dependencia cuenta con evaluaciones del desempeño de los programas presupuestarios?

R=Si

27. ¿Los resultados y las recomendaciones de las evaluaciones son tomados en cuenta para la mejora de los programas presupuestarios?

R=Si, Se toman en cuenta los aspectos de mejora para hacer modificaciones y/o ajustes de algunos aspectos.

28. ¿Los informes de evaluación del desempeño completos y sus anexos se hacen públicos? En caso afirmativo, especificar el sitio o medio en el que se hace público.

R= En el sitio web de la CAPA.

29. ¿Se da seguimiento a la atención de las recomendaciones de las evaluaciones del desempeño y se reporta su cumplimiento? En caso afirmativo, adjuntar evidencias.

R= Si, pero no se tienen evidencia.

#### **Capacitación en PbR-SED**

30. ¿En los últimos dos años se han impartido cursos de capacitación sobre PbR-SED al personal de la dependencia o entidad? En caso afirmativo, adjuntar evidencias.

R=Si

31. ¿Qué porcentaje de los servidores públicos que pertenecen a las áreas de planeación, programación, presupuesto, evaluación y seguimiento participaron en al menos un curso en la materia en los últimos 2 años?

R=30%

## **NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS**

Con el objeto de medir el nivel de implementación del Presupuesto basado en resultados (PbR) en la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo, se realizó una valoración a la Matriz de Indicadores para Resultados y un Cuestionario Diagnóstico, con base a los Anexos A, B y C de los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados de Programas 2022 del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

El resultado promedio de dicha valoración de la MIR (Anexo A) reflejó que la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado en su Programa Presupuestario E009 Servicio eficiente del Agua Potable, obtuvo un 77.70% con valoración de 23.86 %, en la valoración de los indicadores (Anexo B) obtuvo un 83.21% con valoración de 24.96% y un 93.00%, en lo que se refiera al cuestionario entregado por la institución (Anexo C) tiene una valoración de 37.20%.

Lo que en suma da 86.02% de nivel de implementación del PbR, lo que indica que necesita mejorar en varios apartados para cumplir con el proceso de implementación.

## FORMATOS DE ANEXOS

### Formato del Anexo 1 "Indicadores"

**Nombre del Programa:** E009-Servicios Eficiente del Agua Potable  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión de Agua Potable y Alcantarillado Despacho de la coordinación Operativa  
**Unidad Responsable:** Consistencias y Resultados  
**Tipo de Evaluación:** Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

Nivel objetivo	Nombre del Indicador	Método de calculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
FIN	PED321I - Cobertura de agua potable acceso a los servicios de agua entubado	(Población total con servicio/Potable Total) * 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
FIN	PED3212 - Tratamiento de aguas residuales.	(Volumen de agua residual / Volumen de agua tratada) * 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Propósito	1305101 - Eficiencia Global	Eficiencia Física*Eficiencia Comercial*100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Componente	CAPT5F1P1 C1 - Porcentaje de la eficiencia física del agua incrementada	(Volumen de agua facturada / Volumen de agua producida) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Actividad	CAPT5F1P1 CIA1 - Litros Habitantes por día optimizado	Litros Facturados/Padrón de usuarios/día	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	DESCENDENTE
Actividad	CAPT5F1P1 CIA2 - Porcentaje de la Eficiencia de Cloración Incrementada	(Volumen de agua desinfectada/Volumen de agua extraída) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE

Actividad	CAPT5FIP1 CIA3- Porcentaje del costo de equipamie nto de infraestruc tura en las localidade s atendidas por la comisión	(Monto del costo de equipamiento operadores / Total del costo programado) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	DESCENDENTE
Compone nte	CAPT5FIP1 C2 - Porcentaje de la eficiencia comercial del agua increment ada	(Volumen de agua facturada / Volumen de agua producida) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Actividad	CAPT5FIP1 C2A1 - Porcentaje de la cobertura de Micro medición increment ada	(Total de micro medidores instalados / Total de usuarios del servicios) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Compone nte	CAPT5FIP1 C3 - Promedio de empleados por cada mil tomas	(Monto Recaudado / Monto de agua facturada) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Actividad	CAPT5FIP1 C3A1 - Porcentaje de la estructura orgánica de la comisión rediseñada	(Etapas de implementación ejecutadas / Total de etapas del programa) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Actividad	CAPT5FIP1 C3A2 - Porcentaje del sistema de informació n estadística desarrollad as	(Etapas de implantación ejecutadas / Total de etapas del programa) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE
Actividad	CAPT5FIP1 C3A3 - Porcentaje del marco	(Etapas de Implementación ejecutadas / Total de etapas del programa) x 100	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	ASCENDENTE

normativo  
rediseñado

## Formato del Anexo 2 “Metas del programa”

**Nombre del Programa:** E009-Servicios Eficiente del Agua Potable  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
**Unidad Responsable:** Despacho de la coordinación Operativa  
**Tipo de Evaluación:** Consistencias y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

Nivel objetivo	Nombre del Indicador	META	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a Impulsar el Desempeño	Justificación	Factibilidad	Justificación	Propuesta de Mejora de la Meta
FIN	PED3211 - Cobertura de agua potable acceso a los servicios de agua entubado.	90.520	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
FIN	PED3212 - Tratamiento de aguas residuales	77.840	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA

Propósito F.P	1305IO1 - Eficiencia Global	31.360	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimie nto de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Componen te F.P.C01	CAPT5FIP1C1 - Porcentaje de la eficiencia física del agua incrementada	35.130	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimie nto de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Actividad F.P.C01- A01	CAPT5FIP1C1A 1 - Litros Habitantes por día optimizado	7.450	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimie nto de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Actividad F.P.C01- A02	CAPT5FIP1C1A 2 - Porcentaje de la Eficiencia de Cloración Incrementada	100.000	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimie nto de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Actividad F.P.C01- A03	CAPT5FIP1C1A 3- Porcentaje del costo de equipamiento de infraestructura en las localidades atendidas por la comisión	100.000	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimie nto de los objetivos en los	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA

						distintos niveles			
Componente F.P.C02	CAPT5FIP1C2 – Porcentaje de la eficiencia comercial del agua incrementada	89.260	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Actividad F.P.C02-A01	CAPT5FIP1C2A1 – Porcentaje de la cobertura de Micro medición incrementada	56.740	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Componente F.P.C03	CAPT5FIP1C3 – Promedio de empleados por cada mil tomas	112.000	si	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Actividad F.P.C03-A01	CAPT5FIP1C3A1 – Porcentaje de la estructura orgánica de la comisión rediseñada	100.000	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA



Actividad F.P.C03-A02	CAPT5FIP1C3A 2 - Porcentaje del sistema de información estadística desarrolladas	100.000	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA
Actividad F.P.C03-A03	CAPT5FIP1C3A 3 - Porcentaje del marco normativo rediseñado	100.000	SI	La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas	SI	Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles	SI	La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad	NA

**Formato del Anexo 3 “Complementariedad y coincidencias entre programas estatales y/o acciones en otros niveles de gobierno”**

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Servicio Eficiente del Agua Potable	E009	si	si	si	si	si	si	si	si	si

De acuerdo a la respuesta de la Entidad No existen complementariedades ni coincidencias con otros programas debido a que este programa evaluado es únicamente para Gastos Administrativos.

Se menciona en suma que el documento Programa Institucional Hídrico del Estado de Quintana Roo 2016-2022 elaborado por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo y el documento de Actualización del Programa Sectorial de ordenamiento territorial, desarrollo urbano sustentable,

regional, metropolitana e insular guardó alineación con los objetivos nacionales que establece el Plan Nacional y Estatal de Desarrollo.

### Formato del Anexo 4 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

#### *Avance del documento de trabajo*

**Nombre del Programa:** E009-Servicios Eficiente del Agua Potable  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión de Agua Potable y Alcantarillado Despacho de la coordinación  
**Unidad Responsable:** Operativa Consistencias y Resultados  
**Tipo de Evaluación:** Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

N°	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividad	Áreas más responsables	Fecha de Terminación	Resultados Esperados	% de avance	Nombre y ubicación del documento probatorio
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo (CAPA) en relación al programa presupuestario E009- Servicio Eficiente del Agua Potable, no ha tenido evaluación a través del Programa Anual de Evaluación (PAE) del Centro de Evaluación de Desempeño del Estado de Quintana Roo (CEDQROO) como se mencionó en la pregunta 16, por lo que a la fecha no se cuentan con recomendaciones que refieren a aspectos susceptibles de mejora derivados de la ejecución de la Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores de programas presupuestarios.

### Formato del Anexo 5 “Evolución de la Cobertura”

Nombre del Programa: E009-Servicios Eficiente del Agua Potable  
 Modalidad: Prestación de Servicios Públicos  
 Dependencia/Entidad: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
 Unidad Responsable: Despacho de la coordinación Operativa  
 Tipo de Evaluación: Consistencias y Resultados  
 Año de la Evaluación: 2022

TIPO DE POBLACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2022
Potencial	Habitantes	1,994,570
Objetivo	Habitantes	1,994,570
Atendida	Habitantes	1,898,970

### Formato del Anexo 6 “Información de la Población Atendida”

Nombre del Programa: E009-Servicios Eficiente del Agua Potable  
 Modalidad: Prestación de Servicios Públicos  
 Dependencia/Entidad: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
 Unidad Responsable: Despacho de la coordinación Operativa  
 Tipo de Evaluación: Consistencias y Resultados  
 Año de la Evaluación: 2022

clave de estado	Nombre de estado	clave de municipio	Nombre de municipio	clave de localidad	total	mujeres	hombres	infantes 0-5 años y 11 meses	nifas y niños 6-12 años y 11 meses	adolescentes 13-17 años y 11 meses	jóvenes 18-29 años meses	Adultos 30-64 años y 11 meses	Adultos mayores > 65años	indígenas	No indígenas	personas con discapacidad
23	Quintana Roo		Othón P. Blanco		1,985,640	984,480	1,004,160									

### Anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

De acuerdo a lo señalado por la Entidad en su oficio de entrega de información los bienes o servicios son los gastos administrativos de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado y se aplica de acuerdo a los requerimientos para pagar a proveedores de servicios, sin embargo no se integra a la entrega de información el procedimiento detallado de los pagos por dicha actividad.

### Formato del Anexo 8 " Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación"

Para el programa presupuestario E009-Servicios Eficiente del Agua Potable, todos los recursos son entregados directamente a los beneficiarios de los programas, a través de entrega en efectivo y/o especie.

Los recursos aprobados son los siguientes:

Programa Presupuestario: E009 Servicio Eficiente del Agua Potable	
Ejercicio	Monto
2021	\$ 594,735,282.00
2022	\$ 646,879,791.00

Los datos arriba señalados se presentan de acuerdo al Anexo 3 del SIPPRES denominado Presupuesto Aprobado por la clasificación programática del ejercicio 2021 y 2022, anexo que forma parte integrante de los oficios emitidos por la Secretaría de Finanzas y Planeación de la Subsecretaría de Política Hacendaria y Control Presupuestal del Gobierno del Estado de Quintana Roo, donde se menciona el Presupuesto aprobado de cada ejercicio. Por el ejercicio 2020 no existía dicho formato por ello no se presenta en la respuesta a esta pregunta.

Adicional a ello CAPA no cuenta con un detalle de acuerdo a lo solicitado por este apartado ya que el desglose por categoría se realiza de manera general por toda la

Entidad al cuarto nivel de acuerdo a la Ley General de Contabilidad Gubernamental y no existe apartado específico de control por programa.

De acuerdo a lo establecido en los lineamientos de las Evaluaciones en materia de desempeño se sugiere realizar un control de los mismos con base en la existencia del propio Anexo 3 del SIPPRES.

### Formato del Anexo 9 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

**Nombre del Programa:** E009-Servicios Eficiente del Agua Potable  
**Modalidad:** Prestación de Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión de Agua Potable y Alcantarillado  
**Unidad Responsable:** Despacho de la coordinación Operativa  
**Tipo de Evaluación:** Consistencias y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

Nivel objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta 2022	Valor Alcanzado 2022	Alcance (%)	Justificación
FIN	PED3211 - Cobertura de agua potable acceso a los servicios de agua entubado.	Trimestral/Anual	90.520	95.207	105.178	NA
Fin	PED3212 - Tratamiento de aguas residuales	Trimestral/Anual	77.840	68.491	87.989	NA
Propósito	1305101 - Eficiencia Global	Trimestral/Anual	31.360	34.659	110.519	NA
Componente	CAPT5F1P1C1 - Porcentaje de la eficiencia física del agua incrementada	Trimestral/Anual	35.130	39.165	111.487	NA
Actividad F.P.C01-A01	CAPT5F1P1C1A1 - Litros Habitantes por día optimizado	Trimestral/Anual	112.000	410.960	366.929	NA
Actividad F.P.C01-A02	CAPT5F1P1C1A2 - Porcentaje de la Eficiencia de Cloración Incrementada	Trimestral/Anual	100.000	100.000	100.000	NA
Actividad F.P.C01-A03	CAPT5F1P1C1A3- Porcentaje del costo de equipamiento de infraestructura en las localidades atendidas por la comisión	Trimestral/Anual	100.000	86.570	86.570	NA

Componente F.P.C02	CAPT5F1P1C2 - Porcentaje de la eficiencia comercial del agua incrementada	Trimestral/Anual	89.260	88.493	99.141	NA
Actividad F.P.C02-A01	CAPT5F1P1C2A1 - Porcentaje de la cobertura de Micro medición incrementada	Trimestral/Anual	56.740	56.567	99.695	NA
Componente F.P.C03	CAPT5F1P1C3 - Promedio de empleados por cada mil tomas	Trimestral/Anual	7.450	7.397	99.284	NA
Actividad F.P.C03-A01	CAPT5F1P1C3A1 - Porcentaje de la estructura orgánica de la comisión rediseñada	Trimestral/Anual	100.000	100.000	100.000	NA
Actividad F.P.C03-A02	CAPT5F1P1C3A2 - Porcentaje del sistema de información estadística desarrolladas	Trimestral/Anual	100.000	100.000	100.000	NA
Actividad F.P.C03-A03	CAPT5F1P1C3A3 - Porcentaje del marco normativo rediseñado	Trimestral/Anual	100.000	100.000	100.000	NA