

**“INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO DEL
DESEMPEÑO Y CUMPLIMIENTO DE LOS
INDICADORES DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO”**

Mecanismo institucional de seguimiento del desempeño y cumplimiento de metas del Programa Presupuestario, en apego a las disposiciones de transparencia, rendición de cuentas y evaluación del desempeño del gasto público.

**CUARTO TRIMESTRE E INFORME FINAL
EJERCICIO FISCAL 2025**

**SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
IZÚCAR DE MATAMOROS**

SOSAPAMIM

SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

INTRODUCCIÓN

En el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), las entidades públicas deben implementar mecanismos institucionales que permitan monitorear de manera sistemática el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores establecidos en sus Programas Presupuestarios, con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y economía en la aplicación de los recursos públicos.

El seguimiento de indicadores de desempeño constituye una herramienta fundamental para fortalecer los procesos de planeación, programación, presupuesto y evaluación del gasto público, ya que permite medir el grado de avance en la ejecución de las actividades institucionales y verificar la contribución de dichas acciones al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en la planeación gubernamental.

En este sentido, el presente Informe Ejecutivo de Seguimiento del Desempeño tiene como finalidad presentar de manera sistemática y transparente los resultados obtenidos durante el periodo evaluado en relación con el cumplimiento de las metas físicas y financieras de los Programas Presupuestarios, considerando los indicadores definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y la programación del ejercicio del gasto público.

Asimismo, este instrumento constituye un mecanismo de monitoreo institucional que permite analizar la correspondencia entre el avance en la ejecución de las actividades programadas y el ejercicio de los recursos financieros asignados, incorporando herramientas de análisis como la semaforización del desempeño y el índice de eficiencia del gasto, con el propósito de identificar áreas de oportunidad y fortalecer la gestión para resultados.

De igual manera, el seguimiento trimestral del desempeño contribuye al cumplimiento de los principios de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública, al poner a disposición información clara y verificable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, así como sobre el ejercicio de los recursos públicos, en concordancia con las disposiciones en materia de disciplina financiera, evaluación del desempeño y obligaciones de transparencia aplicables a los entes públicos.

En consecuencia, el presente documento integra el análisis del avance físico de los indicadores de desempeño, el ejercicio financiero del programa presupuestario, la evaluación del nivel de cumplimiento de las metas programadas y la identificación de aspectos susceptibles de mejora, constituyéndose como una herramienta técnica que permite fortalecer los procesos de seguimiento, control y evaluación del desempeño institucional.

TABLA GENERAL DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

Fin y Propósito de los Programas Presupuestarios

Programa Presupuestario	Unidad Responsable	Nivel	Resumen Narrativo (Objetivo)	Indicador
Planeación y Eficiencia en el Uso de los Recursos	Dirección General / Contabilidad	FIN	Brindar atención y servicio a los usuarios del SOSAPAMIM instrumentando gestiones de mejora.	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido (V1/V2)*100

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Programa Presupuestario	Unidad Responsable	Nivel	Resumen Narrativo (Objetivo)	Indicador
		PROPÓSITO	Las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros reciben servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con calidad y cantidad suficiente, ejerciendo la rectoría y gestionando recursos de manera eficiente.	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable en el municipio $(V1/V2)*100$
Fomento de Cultura del Agua y Desarrollo Sustentable	Subdirección Administrativa	FIN	Fomentar acciones en materia de Cultura del Agua concientizando a las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros el ahorro y el uso eficiente del agua.	Ciudadanas y ciudadanos usuarios del SOSAPAMIM beneficiados de campañas de concientización del ahorro y uso eficiente del agua en 2025 $(V1/V2)*100$
		PROPÓSITO	Las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros reciben servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con calidad y cantidad suficiente, ejerciendo la rectoría y gestionando recursos de manera eficiente.	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable en el municipio $(V1/V2)*100$
Eficiencia Recaudatoria	Subdirección Comercial	FIN	Incrementar la calidad de la atención a las y los usuarios del SOSAPAMIM con acciones establecidas.	Ciudadanas y ciudadanos de Izúcar de Matamoros beneficiados con los servicios de SOSAPAMIM en 2025 $(V1/V2)*100$
		PROPÓSITO	Las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros reciben servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con calidad y cantidad suficiente, ejerciendo la rectoría y gestionando recursos de manera eficiente.	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable en el municipio $(V1/V2)*100$
Infraestructura Hídrica y Sanitaria Adecuada	Subdirección Operativa	FIN	Contribuir a incrementar la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado mediante acciones y cuidados de la infraestructura para las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros.	Ciudadanas y ciudadanos de Izúcar de Matamoros beneficiados con los servicios de SOSAPAMIM en 2025 $(V1/V2)*100$

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Programa Presupuestario	Unidad Responsable	Nivel	Resumen Narrativo (Objetivo)	Indicador
		PROPÓSITO	Las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros reciben servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con calidad y cantidad suficiente, ejerciendo la rectoría y gestionando recursos de manera eficiente.	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable en el municipio $(V1/V2)*100$

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO 1
PLANEACIÓN Y EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS**
Entidad: SOSAPAMIM Ejercicio Fiscal: 2025 Periodo: Primer Trimestre

Componente	Avance físico (%)	Gasto programado	Gasto ejercido	Avance financiero (%)
COMPONENTE 1 Fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos operando	100%	\$15,113,000.00	\$14,559,920.43	96.34 %
COMPONENTE 2 Optimización de recursos aplicada	100%	\$2,394,000.00	\$2,312,748.61	96.61 %
COMPONENTE 3 Acciones de mejora administrativas desarrolladas	100%	\$9,441,000.00	\$9,105,892.57	96.45 %
COMPONENTE 4 Comportamiento presupuestal controlado	100%	\$841,000.00	\$812,673.26	96.63 %
TOTAL	100%	\$27,789,000.00	\$26,791,234.87	96.41 %

ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL GASTO: AVANCE FÍSICO / AVANCE FINANCIERO

Avance físico Avance financiero Índice de eficiencia del gasto

100% 96.41 % 1.0372 ≈ 1.04

Un índice de eficiencia del gasto cercano a la unidad indica que el comportamiento del ejercicio del gasto público mantiene una relación adecuada y proporcional con el avance físico de las metas y actividades programadas durante el periodo evaluado. Este resultado refleja que la aplicación de los recursos financieros se encuentra razonablemente alineada con la ejecución operativa de los programas presupuestarios, evidenciando una correspondencia favorable entre los recursos públicos utilizados y los resultados alcanzados en la implementación de las acciones institucionales.

En este sentido, el indicador permite identificar que la gestión programática y presupuestal del organismo operador presenta condiciones adecuadas de eficiencia en la utilización de los recursos asignados, al mantener un equilibrio entre la planeación de las metas, la ejecución de las actividades y el ejercicio del

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

presupuesto autorizado. Asimismo, este comportamiento contribuye al fortalecimiento de los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y rendición de cuentas en la administración de los recursos públicos.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2
FOMENTO DE CULTURA DEL AGUA Y DESARROLLO SUSTENTABLE
Entidad: SOSAPAMIM Ejercicio Fiscal: 2025 Periodo: Primer Trimestre

Componente	Avance físico (%)	Gasto programado	Gasto ejercido	Avance financiero (%)
COMPONENTE 1 Cultura y cuidado del agua en las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros	100%	\$1,378,500.00	\$1,032,187.86	74.88 %
COMPONENTE 2 Planeación implementada	100%	\$9,000.00	\$8,334.64	92.61 %
TOTAL	100%	\$1,387,500.00	\$1,040,522.50	74.99 %

ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL GASTO: AVANCE FÍSICO / AVANCE FINANCIERO

Avance físico Avance financiero Índice de eficiencia del gasto

100%

74.99%

1.3335 ≈ 1.33

El índice obtenido indica que el avance físico de las metas programadas alcanzó el cumplimiento total respecto de lo previsto para el ejercicio fiscal, mientras que el avance financiero refleja un nivel de ejecución menor en relación con el presupuesto programado. Este comportamiento sugiere que las actividades institucionales fueron ejecutadas en su totalidad con una proporción menor de recursos financieros respecto a lo inicialmente estimado.

En este sentido, el resultado refleja que el programa presupuestario logró cumplir con las metas establecidas manteniendo un nivel favorable de eficiencia en la utilización de los recursos públicos. No obstante, este comportamiento deberá analizarse en el contexto del cierre del ejercicio fiscal, a fin de identificar posibles economías presupuestarias o ajustes derivados de la ejecución operativa de las acciones institucionales.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 3
EFICIENCIA RECAUDATORIA

Entidad: SOSAPAMIM Ejercicio Fiscal: 2025 Periodo: Primer Trimestre

Componente	Avance fisico (%)	Gasto programado	Gasto ejercido	Avance financiero (%)
COMPONENTE 1 Atención y servicio eficiente a usuarios	100%	\$671,000.00	\$822,468.37	122.57 %
COMPONENTE 2 Fortalecimiento de los procesos de recaudación	100%	\$6,045,000.04	\$7,380,280.93	122.09 %
TOTAL	100%	\$6,716,000.04	\$8,202,749.30	122.14 %

ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL GASTO: AVANCE FÍSICO / AVANCE FINANCIERO

Avance fisico	Avance financiero	Índice de eficiencia del gasto
100%	122.14 %	$0.8187 \approx 0.82$

El índice obtenido indica que el avance financiero del programa presupuestario es superior al avance físico registrado durante el periodo evaluado, lo que refleja que el ejercicio del gasto público superó el presupuesto inicialmente programado para el ejercicio fiscal. Este comportamiento puede asociarse a la necesidad de reforzar determinadas acciones operativas o administrativas durante el desarrollo del programa, lo que derivó en una mayor aplicación de recursos financieros respecto de lo originalmente previsto.

En este sentido, el resultado refleja que, si bien las metas físicas programadas fueron alcanzadas, el comportamiento financiero muestra un nivel de ejecución superior al presupuesto autorizado inicialmente. Por ello, resulta relevante analizar este comportamiento en el contexto de la gestión operativa del programa y de los ajustes presupuestales realizados durante el ejercicio fiscal, con el propósito de garantizar una adecuada correspondencia entre la ejecución de las actividades institucionales y la aplicación de los recursos públicos.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 3
INFRAESTRUCTURA HÍDRICA Y SANITARIA ADECUADA
Entidad: SOSAPAMIM Ejercicio Fiscal: 2025 Periodo: Primer Trimestre

IZÚCAR DE MATAMOROS

Componente	Avance físico (%)	Gasto programado	Gasto ejercido	Avance financiero (%)
COMPONENTE 1 Acciones de mantenimiento a la infraestructura de agua potable y alcantarillado	100%	\$11,614,169.48	\$11,034,263.87	94.99 %
COMPONENTE 2 Pozos rehabilitados para la eficiente distribución de agua	100%	\$1,869,000.00	\$1,779,840.56	95.23 %
COMPONENTE 3 Planta de tratamiento operando	100%	\$1,180,000.00	\$1,114,581.27	94.46 %
TOTAL	100%	\$14,663,169.48	\$13,928,685.70	94.99 %

ÍNDICE DE EFICIENCIA DEL GASTO: AVANCE FÍSICO / AVANCE FINANCIERO

Avance físico	Avance financiero	Índice de eficiencia del gasto
100%	94.99%	1.0527 ≈ 1.05

El índice obtenido indica que el avance físico de las metas programadas alcanzó el cumplimiento total respecto de lo previsto para el ejercicio fiscal, mientras que el avance financiero presenta un nivel ligeramente inferior al presupuesto programado. Este comportamiento refleja que la ejecución de las actividades institucionales se desarrolló de manera consistente con la aplicación de los recursos financieros disponibles.

En este sentido, el resultado muestra una relación adecuada entre el cumplimiento de las metas programadas y el ejercicio del gasto público, lo que evidencia condiciones favorables de eficiencia en la administración y utilización de los recursos públicos durante el cierre del ejercicio fiscal. Asimismo, este comportamiento sugiere que el organismo operador logró alcanzar los objetivos establecidos en sus programas presupuestarios manteniendo una gestión responsable y alineada con los principios de eficiencia, eficacia, economía y rendición de cuentas en la gestión pública.

SEMAFORIZACIÓN DEL DESEMPEÑO

Programas Presupuestarios – Primer Trimestre 2025 Entidad: SOSAPAMIM

Criterios de semaforización

Desempeño	Rango del índice de eficiencia	Color
Desempeño óptimo	0.90 – 1.10	●
Desempeño moderado	0.70 – 0.89 ó 1.11 – 1.30	●
Desempeño crítico	< 0.70 ó > 1.30	●

(El índice se calcula: Avance físico / Avance financiero)

TABLERO GENERAL DE DESEMPEÑO

Programa Presupuestario	Avance físico	Avance financiero	Índice de eficiencia	Semáforo
Planeación y eficiencia en el uso de los recursos	100 %	96.41 %	1.04	●
Fomento de cultura del agua y desarrollo sustentable	100 %	74.99 %	1.33	●
Eficiencia recaudatoria	100 %	122.14 %	0.82	●
Infraestructura hídrica y sanitaria adecuada	100 %	94.99 %	1.05	●

RESULTADO FINAL DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Ejercicio Fiscal 2025

Con base en el análisis integral del avance físico de las metas programadas, del comportamiento del ejercicio del gasto público y del índice de eficiencia del gasto correspondiente al cierre del ejercicio fiscal 2025, se observa que los Programas Presupuestarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros presentan, en términos generales, un nivel satisfactorio de cumplimiento en la ejecución de sus objetivos institucionales.

Del análisis del desempeño institucional se desprende que dos programas presupuestarios presentan una relación adecuada entre el avance físico de sus metas y el ejercicio de los recursos financieros, lo que refleja condiciones favorables de eficiencia en la aplicación del gasto público y una adecuada correspondencia entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

Por otra parte, se identifican variaciones en el comportamiento físico-financiero de dos programas presupuestarios, derivadas principalmente de las características operativas de las acciones ejecutadas y de los ajustes realizados durante la gestión del ejercicio presupuestal. En el caso del programa relacionado con Fomento de Cultura del Agua y Desarrollo Sustentable, el avance financiero registrado es menor al avance físico de las metas programadas, lo que indica que las actividades institucionales fueron ejecutadas con una proporción menor de recursos respecto de lo inicialmente previsto, situación que puede interpretarse como una eficiencia relativa en el uso del gasto público.

En contraste, el programa correspondiente a Eficiencia Recaudatoria presenta un nivel de ejecución financiera superior al presupuesto programado, lo cual puede atribuirse a la necesidad de fortalecer

acciones operativas orientadas al mejoramiento de los procesos de recaudación y atención a usuarios, así como a la concentración de determinados compromisos financieros durante el ejercicio fiscal.

No obstante lo anterior, el análisis global del desempeño institucional permite identificar que las metas físicas establecidas en los Programas Presupuestarios fueron alcanzadas en su totalidad al cierre del ejercicio fiscal, manteniendo en términos generales una relación razonable entre la ejecución de las actividades programadas y la aplicación de los recursos financieros disponibles.

En este sentido, el comportamiento institucional observado durante el ejercicio fiscal 2025 refleja un desempeño adecuado en la gestión de los programas presupuestarios del organismo operador, así como un avance favorable en el cumplimiento de los objetivos orientados a mejorar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en beneficio de la población del municipio de Izúcar de Matamoros.

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)

Con base en el análisis del desempeño institucional y del comportamiento físico-financiero observado durante el ejercicio fiscal 2025, se identifican los siguientes **Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)** que deberán ser considerados como acciones de fortalecimiento institucional para el ejercicio fiscal 2026, con el propósito de continuar consolidando la eficiencia en la gestión de los Programas Presupuestarios del organismo operador.

ASM-01

Fortalecimiento del seguimiento físico-financiero de los programas presupuestarios

Situación identificada:

El análisis del desempeño institucional permitió identificar variaciones entre el avance físico de las metas y el ejercicio financiero en algunos programas presupuestarios, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos institucionales de monitoreo del desempeño.

Acción de mejora para 2026: Consolidar un sistema de seguimiento físico-financiero más robusto mediante la implementación sistemática de herramientas de análisis como la semaforización del desempeño, el índice de eficiencia del gasto y el monitoreo periódico de los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados.

Área responsable: Dirección General y áreas responsables de cada Programa Presupuestario.

ASM-02

Fortalecimiento de la planeación y control del ejercicio presupuestal

Situación identificada: El comportamiento del gasto público durante el ejercicio fiscal mostró diferencias en el ritmo de ejecución financiera entre los distintos programas presupuestarios.

Acción de mejora para 2026: Fortalecer la planeación y calendarización del ejercicio presupuestal con el objetivo de mejorar la correspondencia entre el avance físico de las metas programadas y el ejercicio de los recursos financieros asignados.

Área responsable: Área de Contabilidad / Área Administrativa.

ASM-03

Mejora en la integración y validación de la información para el seguimiento del desempeño

Situación identificada: El proceso de integración de la información programática y presupuestal requiere continuar fortaleciendo los mecanismos de coordinación institucional entre las distintas áreas responsables de los programas presupuestarios.

Acción de mejora para 2026: Implementar mecanismos institucionales de integración y validación periódica de la información utilizada para el seguimiento del desempeño, garantizando su consistencia, oportunidad y confiabilidad.

Área responsable: Dirección General en coordinación con las Subdirecciones Administrativa, Comercial y Operativa.

ASM-04

Consolidación de la cultura institucional orientada a resultados

Situación identificada: El seguimiento del desempeño institucional evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo una cultura organizacional orientada al cumplimiento de metas y a la eficiencia en la aplicación de los recursos públicos.

Acción de mejora para 2026: Promover acciones de capacitación y fortalecimiento institucional en materia de Presupuesto basado en Resultados, seguimiento de indicadores y evaluación del desempeño, dirigidas al personal responsable de la ejecución y monitoreo de los programas presupuestarios.

Área responsable: Dirección General y área administrativa responsable de la gestión institucional.

MECANISMO DE SEGUIMIENTO DE LOS ASM

Los Aspectos Susceptibles de Mejora identificados al cierre del ejercicio fiscal 2025 deberán ser incorporados en los procesos de planeación y programación del **ejercicio fiscal 2026**, con el propósito de fortalecer los mecanismos institucionales de seguimiento del desempeño y mejorar la eficiencia en la gestión de los programas presupuestarios del organismo operador.

El seguimiento de estos ASM permitirá consolidar un proceso continuo de mejora institucional alineado con los principios del **Presupuesto basado en Resultados (PbR)** y del **Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)**, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la rendición de cuentas y la adecuada gestión de los recursos públicos.

CONCLUSIÓN DEL EJERCICIO

Cierre del Ejercicio Fiscal 2025

Con base en el análisis integral del avance físico de las metas programadas, del comportamiento del ejercicio del gasto público y de los indicadores de eficiencia del gasto correspondientes al cierre del ejercicio fiscal 2025, se observa que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros alcanzó un nivel de cumplimiento físico del 100% respecto de las metas anuales establecidas en los Programas Presupuestarios evaluados, lo cual refleja el cumplimiento de los objetivos institucionales previstos en la planeación anual.

En términos financieros, el comportamiento del gasto público presenta variaciones entre los distintos programas presupuestarios, derivadas principalmente de la naturaleza operativa de las acciones ejecutadas, así como de los ajustes administrativos y presupuestales realizados durante el ejercicio fiscal.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

No obstante, el análisis del índice de eficiencia del gasto permite identificar que, en términos generales, la ejecución de los recursos financieros mantiene una relación razonable con el cumplimiento de las metas programadas, lo cual refleja condiciones favorables de eficiencia en la aplicación del gasto público.

Asimismo, el análisis del desempeño institucional permitió identificar que algunos programas presupuestarios presentan diferencias entre el avance físico de sus metas y el ritmo de ejecución financiera, situación que puede atribuirse a factores operativos propios de la ejecución de las actividades institucionales, tales como la concentración de determinados compromisos financieros en periodos específicos del ejercicio fiscal o la ejecución de acciones que no requieren una aplicación inmediata de recursos financieros.

En este sentido, el comportamiento observado durante el ejercicio fiscal 2025 permite concluir que el organismo operador logró consolidar el cumplimiento de las metas establecidas en sus programas presupuestarios, manteniendo en términos generales una adecuada correspondencia entre la ejecución de las actividades programadas y la aplicación de los recursos financieros disponibles.

De igual manera, el seguimiento del desempeño institucional realizado durante el ejercicio fiscal constituye un elemento fundamental para fortalecer los procesos de planeación, programación, monitoreo y evaluación del desempeño en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), permitiendo generar información relevante para la toma de decisiones y la mejora continua de la gestión pública.

Finalmente, los resultados obtenidos al cierre del ejercicio fiscal 2025 permiten identificar áreas de oportunidad que podrán ser atendidas en los procesos de planeación del ejercicio fiscal 2026, con el propósito de continuar fortaleciendo la eficiencia en la gestión de los recursos públicos y consolidar la mejora en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que el organismo operador brinda a la población del municipio de Izúcar de Matamoros.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



Richard Steve Silva Guevara
Contralor Interno

Realizó



SOSAPAMIM
CONTRALORÍA



Irazema de los Angeles Saliano
González
Subdirectora Administrativa
Revisó



SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVO



Paul Rodríguez Cabrera
Director General

Autorizó



DIRECCIÓN
GENERAL