

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE
CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

CONTROL DE OPERACIONES
PROGRAMA SECTORIAL:
4 SOSTENIBILIDAD
EVALUACIÓN DE INDICADORES
SEGUNDO TRIMESTRE
2025



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

JF



Contenido

Introducción.....	6
Objetivos de la Evaluación.....	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
Alcances	7
Descripción Específica del Servicio	8
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DENOMINADO	9
CONTROL DE OPERACIONES.....	9
I. Características del Programa	9
1. Denominación.....	9
2. Objetivo general	9
• Garantizar que los procesos productivos y de servicio se realicen de manera eficiente, efectiva y conforme a los estándares establecidos, mediante la planificación, monitoreo, medición y ajuste continuo de las actividades, con el fin de optimizar recursos, reducir costos, mejorar la calidad y cumplir con los plazos y objetivos de la organización.	9
3. Población objetivo	9
4. Cobertura geográfica	9
5. Componentes principales.....	10
☐ Planificación de Operaciones	10
• Definir metas, programas de producción, cronogramas y uso de recursos.	10
• Asegurar que la capacidad y la demanda estén alineadas.....	10
☐ Estandarización y Procedimientos	10
• Documentar procesos, establecer métodos de trabajo y estándares de calidad.....	10
• Facilitar la uniformidad y la comparación de resultados.....	10
☐ Medición del Desempeño.....	10
• Uso de indicadores clave como productividad, eficiencia, tiempos de ciclo, niveles de inventario, etc.....	10
• Comparación de resultados reales contra los estándares.	10
☐ Monitoreo y Supervisión	10
• Observación en tiempo real de los procesos.	10

[Handwritten signature]



• Detección temprana de desviaciones o problemas.....	10
☐ Análisis de Desviaciones.....	10
• Identificación de las causas raíz cuando los resultados se alejan de lo esperado.....	10
• Evaluación del impacto de los problemas en costos, tiempo o calidad. 10	
☐ Acciones Correctivas y Preventivas.....	10
• Ajustes en procesos, reasignación de recursos o cambios en la programación.....	10
• Prevención de futuras fallas mediante mejora continua.....	10
☐ Retroalimentación y Mejora Continua.....	11
• Incorporar los aprendizajes al sistema de gestión.....	11
• Optimizar procesos para elevar eficiencia, calidad y satisfacción del cliente.....	11
6. Bienes y/o servicios entregados	11
7. Resultados esperados.....	11
8. Indicadores de desempeño.....	11
9. Duración	11
10. Financiamiento	11
II. Diseño.....	12
2.1. Diagnóstico del problema público.....	12
2.2. Justificación.....	12
Asegurar el suministro continuo y de calidad de agua potable a toda la población de Cuauhtepc de Hinojosa, cumpliendo con los estándares sanitarios y de volumen necesarios para cubrir la demanda de los usuarios..	
2.3. Objetivos	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
2.4. Población objetivo.....	13
2.5. Bienes y servicios que entrega	13
2.6. Estrategia de intervención	13
2.7. Componentes	14
2.8. Indicadores de desempeño (propuestos en MIR)	14
2.9. Recursos necesarios.....	14



2.10. Riesgos y supuestos	14
III. Planeación y Orientación a Resultados	15
3.1. Planeación estratégica	15
a) Problema público a resolver	15
b) Objetivo general	15
c) Objetivos específicos	15
d) Estrategia de intervención	15
e) Orientación a resultados en la gestión	15
IV. Cobertura y Focalización	15
4.1. Población objetivo	15
4.2. Cobertura geográfica	16
V. Operación	16
5.1. Marco Operativo	16
5.2. Proceso operativo	16
a) Planeación	16
b) PROCESO	16
c) Ejecución	16
d) Supervisión y control	16
e) Retroalimentación	17
VI. Percepción de la Población Atendida	17
VII. Medición de Resultados	17
VIII. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	22
Matriz FODA – Control de Operaciones	22
Fortalezas 	22
Oportunidades 	22
• Monitoreo y medición del desempeño en tiempo real.	22
• Implementación de tecnologías avanzadas (ERP, IoT, IA)	22
• Optimización de recursos humanos, materiales y financieros.	22
• Integración de metodologías de mejora continua (Lean, Six Sigma, Kaizen)	22
• Detección temprana de desviaciones y problemas.	22
• Creciente demanda de eficiencia y sostenibilidad en operaciones.	22
• Mantiene estándares de calidad y cumplimiento de plazos.	22



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

• Alineación con normas de calidad internacionales (ISO 9001).....	22
• Facilita decisiones basadas en datos.	22
• Colaboración interdepartamental para mejorar la cadena de valor.....	22
Debilidades ⚠️	23
Amenazas 🚨	23
• Resistencia al cambio del personal.....	23
• Aumento de costos por cambios económicos.	23
• Falta de indicadores claros o bien definidos.....	23
• Fallos en la cadena de suministro que afecten la programación.	23
• Procesos manuales que dificultan la medición oportuna.	23
• Avances tecnológicos que vuelven obsoletos sistemas actuales.....	23
• Sobrecarga de información sin análisis adecuado.	23
• Competencia con sistemas de control más eficientes.	23
• Alta dependencia de personal clave para supervisión.....	23
• Riesgos externos: desastres, fallas energéticas, conflictos laborales.	23
IX. Conclusiones.....	23
X. Ficha técnica	24
1. Diagnóstico	24
Justificación.....	24
8. Indicadores básicos (MIR)	25
9. Marco normativo.....	25
Anexos	26
Población Potencial.....	27
Anexo 7 "Evolución de la Cobertura".....	35
Anexo 8 "Información de la Población Atendida".....	36
Anexo 9 "Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves".....	37
Anexo 10 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación".	38
Anexo 11 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas".	39
Anexo 12 "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida"	39
Anexo 13 "Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior".....	40



Introducción

La presente evaluación tiene como propósito analizar la consistencia y los resultados del programa presupuestario Control de Operaciones en el marco de los lineamientos establecidos. Este ejercicio busca determinar el grado de alineación entre los objetivos del programa, sus componentes operativos y los resultados obtenidos, con el fin de identificar áreas de mejora, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y contribuir a una gestión pública más eficiente y transparente.

La evaluación se enfoca en tres dimensiones clave: la lógica interna del programa (coherencia entre diagnóstico, objetivos, indicadores y metas), la eficacia en el cumplimiento de sus propósitos, y la calidad de los resultados alcanzados en relación con la población objetivo.

Asimismo, se consideran elementos transversales como la pertinencia del diseño, la articulación institucional y el uso eficiente de los recursos asignados.

Este análisis constituye una herramienta estratégica para retroalimentar el ciclo presupuestario, promover la rendición de cuentas y asegurar que los programas públicos generen valor social de manera sostenible.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, AGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Objetivos de la Evaluación

OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Control de Operaciones, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

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 federales;
- 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 y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación 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 usuarios internos del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

Alcances

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados. Además de



proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados de los programas.

Descripción Específica del Servicio

La evaluación de consistencia y resultados deberá contener para el logro de sus objetivos el desarrollo de los siguientes apartados:

1. Características del Programa
2. Diseño
3. Planeación y Orientación a Resultados
4. Cobertura y Focalización
5. Operación
6. Percepción de la Población Atendida
7. Medición de Resultados
8. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones
9. Conclusiones
10. Ficha técnica
11. Anexos



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DENOMINADO CONTROL DE OPERACIONES

I. Características del Programa

1. Denominación

- **Nombre oficial:** Control de Operaciones.
- **Tipo de programa:** Prestación de servicios básicos de carácter social.

2. Objetivo general

- Garantizar que los procesos productivos y de servicio se realicen de manera eficiente, efectiva y conforme a los estándares establecidos, mediante la planificación, monitoreo, medición y ajuste continuo de las actividades, con el fin de optimizar recursos, reducir costos, mejorar la calidad y cumplir con los plazos y objetivos de la organización.

3. Población objetivo

- Habitantes de comunidades rurales, colonias urbanas marginadas o zonas con infraestructura hidráulica deficiente.
- Personas y familias en situación de vulnerabilidad que carecen de acceso continuo a procesos operativos.

4. Cobertura geográfica

- Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Estado de Hidalgo.



5. Componentes principales

☐ Planificación de Operaciones

- Definir metas, programas de producción, cronogramas y uso de recursos.
- Asegurar que la capacidad y la demanda estén alineadas.

☐ Estandarización y Procedimientos

- Documentar procesos, establecer métodos de trabajo y estándares de calidad.
- Facilitar la uniformidad y la comparación de resultados.

☐ Medición del Desempeño

- Uso de indicadores clave como productividad, eficiencia, tiempos de ciclo, niveles de inventario, etc.
- Comparación de resultados reales contra los estándares.

☐ Monitoreo y Supervisión

- Observación en tiempo real de los procesos.
- Detección temprana de desviaciones o problemas.

☐ Análisis de Desviaciones

- Identificación de las causas raíz cuando los resultados se alejan de lo esperado.
- Evaluación del impacto de los problemas en costos, tiempo o calidad.

☐ Acciones Correctivas y Preventivas

- Ajustes en procesos, reasignación de recursos o cambios en la programación.
- Prevención de futuras fallas mediante mejora continua.



☐ Retroalimentación y Mejora Continua

- Incorporar los aprendizajes al sistema de gestión.
- Optimizar procesos para elevar eficiencia, calidad y satisfacción del cliente.

6. Bienes y/o servicios entregados

- Suministro de procesos operativos en cantidades suficientes para cubrir necesidades básicas de consumo e higiene.
- Atención de emergencias por fallas de operación derivado de sequías, fallas en pozos, fugas o mantenimiento de redes.

7. Resultados esperados

- Reducción de la incidencia de fallas de operación de procesos operativos en áreas operativas.
- Disminución de riesgos sanitarios asociados al consumo de agua no tratada.
- Incremento en la satisfacción ciudadana respecto a la disponibilidad de procesos operativos.

8. Indicadores de desempeño

- **FIN:** Desarrollar, mantener y modernizar las redes de alcantarillado y saneamiento del Municipio, con el objetivo de prevenir inundaciones, proteger la salud pública y mejorar las condiciones ambientales de la comunidad, con un correcto control de operaciones.
- **Cobertura:** Número de comunidades o colonias atendidas.
- **Eficiencia:** qué tan bien se aprovechan los recursos para producir bienes o servicios sin incurrir en costos innecesarios.
- **Calidad:** Porcentaje de muestras de agua distribuidas que cumplen la norma oficial (NOM-127-SSA1-2021).
-

9. Duración

- Programa de operación continua con refuerzos en temporada de sequía o emergencias hídricas.

10. Financiamiento

- Recursos Propios.

Instalación y Mantenimiento

• Instalar los aparatos en el sistema de potencia.

• Conectar los aparatos al sistema de potencia y verificar el funcionamiento.

6. Servicios y servicios relacionados

• Garantizar el funcionamiento de los aparatos en condiciones normales de uso.
• Atender las solicitudes de los usuarios y proporcionarles la información necesaria.
• Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los aparatos.

7. Resultados esperados

• El sistema de potencia de la planta de energía eléctrica funcione correctamente.
• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.
• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.

8. Indicadores de desempeño

• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.
• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.
• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.
• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.
• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.

9. Conclusión

• El sistema de potencia de la planta de energía eléctrica funcione correctamente.
• El personal de mantenimiento esté capacitado para realizar el mantenimiento de los aparatos.

10. Referencias

• Reglamento de la planta de energía eléctrica.



II. Diseño

2.1. Diagnóstico del problema público

- **Problema central:** Población en comunidades rurales y colonias marginadas urbanas que carece de acceso suficiente y continuo a procesos operativos debido a la ausencia de flujo de trabajo, fallas en el sistema o sequías.
- **Causas principales:**
 - Deficiencia en infraestructura hidráulica.
 - Rezagos en inversión para mantenimiento y expansión de redes.
 - Alta vulnerabilidad a sequías y fenómenos climáticos.
 - Crecimiento poblacional no acompañado de servicios básicos.
- **Consecuencias:**
 - Riesgo sanitario por consumo de agua no tratada.
 - Afectación a la salud (diarreas, enfermedades gastrointestinales).
 - Impacto negativo en actividades económicas y educativas.

2.2. Justificación

Asegurar el suministro continuo y de calidad de agua potable a toda la población de Cuauhtepc de Hinojosa, cumpliendo con los estándares sanitarios y de volumen necesarios para cubrir la demanda de los usuarios.

2.3. Objetivos

Objetivo general

Garantizar el acceso emergente y suficiente al procesos operativos en comunidades con deficiencia de gestión de operaciones mediante la seguimiento de procesos en sistema de control.

Objetivos específicos

1. Planificar y programar eficientemente las operaciones
2. Monitorear y medir el desempeño de los procesos
3. Detectar y corregir desviaciones a tiempo
4. Optimizar el uso de recursos
5. Garantizar la calidad del producto o servicio
6. Coordinar las áreas involucradas en la operación
7. Promover la mejora continua



8. Asegurar el cumplimiento de normas y regulaciones

2.4. Población objetivo

- **Población potencial:** Todo el padrón de usuarios que cuentan con contrato .
- **Población objetivo:** Familias que se ven afectadas por un mal suministro
- **Criterios de elegibilidad:**
 - Zonas con índice de marginación alto o muy alto.
 - Localidades con fallas recurrentes en el monitoreo de procesos.
 - Declaratorias de emergencia por sequía o contingencia hídrica.

2.5. Bienes y servicios que entrega

- **Bien principal:** Asegurar que los procesos de producción o prestación de servicios se desarrollen de manera eficiente, eficaz y alineada con los objetivos de la organización, garantizando el uso óptimo de recursos, el cumplimiento de plazos y la calidad de los resultados.
- **Servicios asociados:**
 - Gestión de la eficiencia en el mantenimiento
 - Logística y abastecimiento
 - Gestión de calidad
 - Mantenimiento de equipos e infraestructura
 - Gestión de información y tecnología
 - Seguridad y cumplimiento normativo
 - Mejora continua y auditorías internas

2.6. Estrategia de intervención

- Diagnóstico inicial
- Definición de objetivos y metas
- Diseño de plan de acción
- Implementación de medidas preventivas y correctivas
- Monitoreo y seguimiento
- Evaluación de resultados
- Mejora continua



2.7. Componentes

1. Adquisición, operación y mantenimiento de sistema de control.
2. Definición de rutas y logística de seguimiento de procesos.
3. Supervisión de calidad del agua.
4. Registro y seguimiento de usuarios internos.
5. Atención a emergencias hídricas.

2.8. Indicadores de desempeño (propuestos en MIR)

- **Fin:** Evaluar el impacto del control de operaciones en la mejora del rendimiento del sistema de agua potable, a través de la reducción de fallas, pérdidas de agua y tiempos de respuesta ante incidencias.
- **Propósito:** que el sistema opere con mayor eficiencia, lo que refleja una mejor coordinación operativa, reducción de desperdicios y mayor disponibilidad del servicio para la población.

2.9. Recursos necesarios

- **Financieros:** Presupuesto anual asignado para operación, mantenimiento y personal.
- **Humanos:** personal técnico en control y operación.
- **Materiales:** Innovación de tecnología en cuanto a pozos.

2.10. Riesgos y supuestos

- **Riesgos:**
 - Insuficiencia presupuestal frente a la demanda.
 - Problemas de logística y mantenimiento de sistema de control.
 - Conflictos sociales por seguimiento de procesos desigual.
- **Supuestos:**
 - Coordinación efectiva con organismos operadores.
 - Disponibilidad de fuentes de agua seguras.
 - Participación comunitaria en la recepción y resguardo del recurso



III. Planeación y Orientación a Resultados

3.1. Planeación estratégica

a) Problema público a resolver

- Población en comunidades rurales y colonias marginadas que carece de acceso regular a procesos operativos por falta de infraestructura o fallas de operación.

b) Objetivo general

Garantizar de manera emergente el acceso suficiente y seguro al procesos operativos en comunidades con fallas de operación, mediante la seguimiento de procesos en sistema de controls.

c) Objetivos específicos

1. Asegurar la entrega regular y equitativa de procesos operativos a familias sin acceso a red.
2. Disminuir los riesgos sanitarios asociados al consumo de agua no tratada.
3. Fortalecer los mecanismos de coordinación institucional y comunitaria en el reparto.
4. Monitorear y evaluar la calidad, cobertura y eficiencia del servicio.

d) Estrategia de intervención

- Programación de acciones.
- Monitoreo.
- Priorización de acciones.

e) Orientación a resultados en la gestión

- Se establecen **metas medibles y periodicidad de evaluación**.
- La información generada alimenta el **Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)**.
- Permite comparar resultados obtenidos contra objetivos planteados.

IV. Cobertura y Focalización

4.1. Población objetivo

- Todo el padrón de usuarios que cuentan con contrato .



4.2. Cobertura geográfica

- Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Estado de Hidalgo.

V. Operación

5.1. Marco Operativo

- **Unidad Responsable:** Dirección Técnica.
- **Nivel de gobierno:** Municipal.
- **Instancias ejecutoras:** Dirección Técnica.
- Normatividad aplicable: Constitución (Art. 4º), Ley de Aguas Nacionales, NOM-127-SSA1-2021 (procesos operativos) y demás disposiciones legales aplicables.

5.2. Proceso operativo

a) Planeación

1. Identificación de comunidades y colonias con fallas de operación documentado.
2. Elaboración de calendario viajes por sistema de control.
3. Asignación de sistema de control, operadores y recursos financieros.

b) PROCESO

1. Calendario de intervención.
2. intervención.
3. Registro de resultados.

c) Ejecución

1. Mantenimiento preventivo o correctivo
2. Intervencion
3. Registro de resultados

d) Supervisión y control

1. Monitoreo en campo por supervisores del programa.
2. Verificación de funcionamiento.
3. Validación de bitácoras contra informes de entrega.

J



e) Retroalimentación

1. Recepción de quejas y sugerencias de la ciudadanía.
2. Ajuste de rutas en función de la demanda.
3. Reporte trimestral de indicadores de desempeño.

VI. Percepción de la Población Atendida

- Como un paliativo la población beneficiada se encuentra satisfecha, sin embargo, se busca que en algún momento sea posible sustituir el reparto de procesos operativos en sistema de control por una red de infraestructura que permita mejorar la condición del servicio actual.

VII. Medición de Resultados

- 7.1 Porcentaje de población con acceso temporal al procesos operativos en zonas sin flujo de trabajo

- **FIN:**

Lograr un monitoreo de procesos operativos mediante sistema de control a toda la población y que no cuenta con una toma o bien, monitoreo de procesos mediante tubería.

- **Objetivo del Indicador:**

Evaluar el impacto del control de operaciones en la mejora del rendimiento del sistema de agua potable, a través de la reducción de fallas, pérdidas de agua y tiempos de respuesta ante incidencias.

- **Interpretación de Resultado**

Un índice alto indica que el sistema opera con mayor eficiencia, lo que refleja una mejor coordinación operativa, reducción de desperdicios y mayor disponibilidad del servicio para la población.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

- **Eficiencia**

Utilizando la fórmula del indicador donde nos dice:

$$IEOCAPASCHH = \frac{VAECAPASCHH}{VABCAPASCHH} \times 100$$

IEOCAPASCHH: Índice de eficiencia operativa
VAECAPASCHH: Volumen de agua entregada efectivamente
VABCAPASCHH: Volumen de agua bombeada

$$\frac{3298 \text{ m}^3}{3943 \text{ m}^3} \times 100 = 83.64\%$$

Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado

- **Propósito**

Atender de manera oportuna los reportes de los usuarios y garantizar un suministro eficiente.

- **Objetivo de indicador**

Medir la eficiencia de la Dirección Operativa en la atención oportuna de fallas o incidentes en la infraestructura hidráulica, para garantizar un servicio continuo, confiable y de calidad a la población usuaria.

- **Interpretación de resultados**

Un valor alto del indicador refleja una adecuada capacidad de respuesta ante fallas en el sistema de agua potable (como fugas, fallos en bombas, o interrupciones del servicio), lo que demuestra un buen control operativo y satisfacción del usuario.

- **Eficiencia**

Con base a la fórmula del indicador las cual nos dice:



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

PAOCAPASCHH

=

NIACAPASCHH

x

100

TIRCAPASCHH

PAOCAPASCHH: Porcentaje de atención oportuna

NIACAPASCHH: Número de incidencias atendidas en tiempo

TIRCAPASCHH: Total de incidencias registradas

$$\frac{189}{213} \times 100 = 88.73\%$$

Porcentaje de viabilidad de proyectos

- Propósito

Cumplir con la cobertura y demanda de los usuarios para el buen funcionamiento de las redes de agua potable.

- Objetivo de indicador

Índice de análisis ejecutado con base en estudios previos sobre la viabilidad de las solicitudes del servicio.

- Interpretación de resultados

A mayor número de de proyectos solicitados, se autorizan los más viables

- Eficacia

PDVDP

=

NDEYPA
NDEYPS

x

100

PDVDP: Porcentaje de viabilidad de proyectos

NDEYPA: Número de estudios y proyectos aprobados

NDEYPS: Número de estudios y proyectos solicitados

$$\frac{2}{3} \times 100 = 66.66$$



Porcentaje de proyectos ejecutados

- Propósito

Control de los proyectos nuevos para garantizar el fácil acceso al servicio de agua potable.

- Objetivo de indicador

Mide el Analisis y proyecciones de los trabajos a realizar en la infraestructura hidráulica y sanitaria

- Eficacia

$$PDPEJ = \frac{NDPEJ}{NDPS} \times 100$$

PDPEJ: Porcentaje de proyectos ejecutados

NDPEJ: Número de proyectos ejecutados

NDPS: Número de proyectos solicitados

$$\frac{2}{3} \times 100 = 66.66$$



EVALUACIÓN GENERAL DE PROGRAMA Y RESULTADO DE INDICADORES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de los indicadores podemos deducir mediante la aplicación de una ecuación aritmética simple el promedio total obtenido durante el segundo trimestre que comprende los meses Abril, Mayo, Junio del 2025 ejemplificándolo en la siguiente tabla.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Índice de mejora en la eficiencia operativa del sistema de agua potable	83.64%
Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado	88.73%
Porcentaje de viabilidad de proyectos	66.66%
Porcentaje de proyectos ejecutados	66.66%
Promedio General	76.42%

Con base en los indicadores de evaluación establecidos, se concluye que el Programa de **CONTROL DE OPERACIONES** se está cumpliendo al 76.42%. Todos los objetivos planteados han sido alcanzados conforme a los parámetros definidos, lo cual refleja la calidad del servicio y la cobertura en la comunidad beneficiada.

Los resultados evidencian una buena implementación del programa, sin embargo se buscarán estrategias para lograr una mejor eficacia y un uso adecuado de recursos y calidad en los servicios a la población atendida.



VIII. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.

Matriz FODA – Control de Operaciones

Fortalezas 	Oportunidades 
• Monitoreo y medición del desempeño en tiempo real.	• Implementación de tecnologías avanzadas (ERP, IoT, IA).
• Optimización de recursos humanos, materiales y financieros.	• Integración de metodologías de mejora continua (Lean, Six Sigma, Kaizen).
• Detección temprana de desviaciones y problemas.	• Creciente demanda de eficiencia y sostenibilidad en operaciones.
• Mantiene estándares de calidad y cumplimiento de plazos.	• Alineación con normas de calidad internacionales (ISO 9001).
• Facilita decisiones basadas en datos.	• Colaboración interdepartamental para mejorar la cadena de valor.

[Handwritten signature]



Debilidades ⚠️	Amenazas 🚨
• Resistencia al cambio del personal.	• Aumento de costos por cambios económicos.
• Falta de indicadores claros o bien definidos.	• Fallos en la cadena de suministro que afecten la programación.
• Procesos manuales que dificultan la medición oportuna.	• Avances tecnológicos que vuelven obsoletos sistemas actuales.
• Sobrecarga de información sin análisis adecuado.	• Competencia con sistemas de control más eficientes.
• Alta dependencia de personal clave para supervisión.	• Riesgos externos: desastres, fallas energéticas, conflictos laborales.

IX. Conclusiones

Con base en los indicadores de evaluación establecidos, se concluye que el Programa de CONTROL DE OPERACIONES se está cumpliendo al 76.42%. Todos los objetivos planteados han sido alcanzados conforme a los parámetros definidos, lo cual refleja la calidad del servicio y la cobertura en la comunidad beneficiada.

Los resultados evidencian una buena implementación del programa, sin embargo se buscarán estrategias para lograr una mejor eficacia y un uso adecuado de recursos y calidad en los servicios a la población atendida.

**X. Ficha técnica**

Campo	Contenido
Nombre del programa	CONTROL DE OPERACIONES
Clave presupuestaria	Y07
Unidad responsable	Dirección Técnica
Nivel de gobierno	Municipal
Tipo de programa	Prestación de servicios básicos (social/emergente)
Cobertura	ORGANISMO OPERADOR

1. Diagnóstico

Problema público	Falta de un sistema de control de operaciones eficiente que permita monitorear, medir y optimizar los procesos en tiempo real, lo que genera desperdicio de recursos, incumplimiento de plazos y disminución en la calidad del producto o servicio.
------------------	---

Causas principales

- Ausencia de indicadores de desempeño claros y medibles.
- Procesos manuales o desactualizados.
- Falta de capacitación del personal en control y mejora continua.
- Poca integración de herramientas tecnológicas.
- Deficiente comunicación entre áreas operativas.

Consecuencias

- Pérdida de competitividad
- Baja rentabilidad
- Sobrecarga de trabajo

Justificación

El programa asegura el mínimo vital de procesos operativos en comunidades vulnerables y cumple con el derecho humano al agua (Art. 4º Constitucional) y las normas oficiales mexicanas aplicables.



8. Indicadores básicos (MIR)

Nivel	Indicador
Fin	Garantizar un servicio de calidad para los usuarios realizando una correcta planeación de actividades.
Propósito	Evaluar el impacto del control de operaciones en la mejora del rendimiento del sistema de agua potable, a través de la reducción de fallas, pérdidas de agua y tiempos de respuesta ante incidencias.
Componente Eficiencia	
Actividad	Control de operaciones

9. Marco normativo

Normatividad aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 4º)
- Ley de Aguas Nacionales
- Plan Nacional/Estatal/Municipal de Desarrollo vigentes.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Anexos



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Anexo 1 "Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo"

Esquema de Cuantificación de Poblaciones en Control de Operaciones

Población Potencial

Definición: Padrón total de usuarios del Organismo Operador (100% de los beneficiarios).

Incluye:

- Todos los usuarios activos en el padrón.
- Todas las cuentas de servicio registradas.
- Todas las áreas geográficas atendidas.

▼ Priorización y Criterios

Población Objetivo

Definición: Subconjunto del padrón seleccionado con base en indicadores críticos para el control.

Ejemplo de criterios:

- Usuarios con mayor consumo de agua.
- Usuarios con alta morosidad o rezago.
- Zonas con más reportes de fallas.
- Sectores con mayores pérdidas físicas.

Objetivo: Focalizar acciones para mejorar la eficiencia operativa y optimizar recursos.



Anexo 2 "Matriz de Indicadores para Resultados del programa".

EVALUACIÓN GENERAL DE PROGRAMA Y RESULTADO DE INDICADORES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de los indicadores podemos deducir mediante la aplicación de una ecuación aritmética simple el promedio total obtenido durante el segundo trimestre que comprende los meses Abril, Mayo, Junio del 2025
ejemplificándolo en la siguiente tabla.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Índice de mejora en la eficiencia operativa del sistema de agua potable	83.64%
Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado	88.73%
Porcentaje de viabilidad de proyectos	66.66%
Porcentaje de proyectos ejecutados	66.66%
Promedio General	76.42%

Anexo 3 "Metas del programa".

Metas de un Programa de Control de Operaciones

1. Optimización de Recursos

- Reducir costos operativos mediante el uso eficiente de materiales, energía y mano de obra.
- Disminuir tiempos muertos y desperdicios en los procesos.



2. Estandarización de Procesos

- Documentar, implementar y actualizar procedimientos operativos estándar (POE).
- Asegurar la correcta aplicación de protocolos de seguridad y calidad.

3. Mejora Continua

- Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) para monitorear la eficiencia de las operaciones.
- Implementar planes de mejora basados en resultados de auditorías y análisis de datos.

4. Control y Monitoreo en Tiempo Real

- Instalar o fortalecer sistemas de supervisión y telemetría para el seguimiento de las operaciones.
- Garantizar la detección temprana de fallas o desviaciones.

5. Satisfacción del Usuario o Cliente

- Mantener la continuidad y calidad del servicio brindado.
- Atender incidencias y quejas en tiempos establecidos.

6. Cumplimiento Normativo

- Asegurar que todas las operaciones cumplan con normativas ambientales, sanitarias y de seguridad.
- Mantener registros actualizados para auditorías internas y externas.

7. Capacitación del Personal

- Capacitar periódicamente al personal en técnicas de operación, mantenimiento y control.
- Fomentar la cultura de responsabilidad y mejora continua.

8. Reducción de Riesgos

- Minimizar riesgos operativos, laborales y ambientales mediante programas de prevención.

2. Estándarización de Procesos

- Documentar, implementar y actualizar los estándares operativos (SOPs).
- Asegurar la correcta aplicación de protocolos de seguridad y calidad.

3. Mejora Continua

- Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) de los procesos.
- Implementar ciclos de mejora continua basados en resultados de auditorías y análisis de datos.

4. Control y Monitoreo en Tiempo Real

- Instalar o desarrollar sistemas de supervisión y control en tiempo real.
- Garantizar la elección temprana de fallas o anomalías.

5. Colaboración del Usuario a Cliente

- Involucrar al cliente en la definición de requisitos y validación.
- Establecer canales de comunicación claros y accesibles.

6. Mantenimiento Normativo

- Revisar y actualizar los procedimientos operativos con normativas.
- Mantener registros de cumplimiento y de seguridad.

7. Capacitación del Personal

- Proporcionar capacitación al personal en técnicas de operación.
- Fomentar la cultura de aprendizaje y mejora continua.

8. Reducción de Riesgos

- Identificar riesgos operativos, legales y comerciales.
- Implementar planes de contingencia.



- Contar con planes de contingencia y protocolos de emergencia actualizados.

9. Transparencia y Trazabilidad

- Llevar bitácoras y reportes que permitan dar seguimiento a cada proceso.
- Implementar herramientas digitales para registrar y analizar datos históricos.

10. Innovación Tecnológica

- Adoptar nuevas tecnologías que mejoren el control y la eficiencia de las operaciones.
- Automatizar procesos repetitivos para liberar recursos humanos hacia tareas de mayor valor.

Anexo 4 "Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno".

Avance de Acciones para Atender Aspectos Susceptibles de Mejora

Tema central: Control de Operaciones

Aspecto Susceptible de Mejora	Acción Correctiva / Preventiva	Responsable	Avance (%)	Resultados / Evidencia	Observaciones
Falta de indicadores claros para evaluar desempeño operativo	Diseño e implementación de KPIs (continuidad, eficiencia energética, tiempos de respuesta)	Jefe de Control de Operaciones	80%	Matriz de indicadores validada y en prueba piloto	Se espera implementación total en el próximo trimestre
Escasa digitalización	Migración de registros	Área de TI y	60%	Sistema en fase de	Requiere capacitación



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025, 2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Aspecto Suscepti ble de Mejora	Acción Correctiva / Preventiva	Responsa ble	Avan ce (%)	Resultado s / Evidencia	Observacio nes
ón de bitácoras y reportes	físicos a plataforma digital de monitoreo	Operacion es		carga de datos históricos	a todo el personal
Tiempos prolongad os para la atención de incidencia s	Implementac ión de protocolo de respuesta rápida y roles de guardia	Coordinad or de Operacion es	70%	Reducción de 25% en tiempos de atención	Se recomienda incorporar alertas automáticas
Capacitaci ón insuficient e del personal operativo	Programa de capacitación trimestral en operación, seguridad y mantenimien to	Recursos Humanos	50%	Primer ciclo de capacitació n concluido	Pendiente calendarizaci ón del segundo ciclo
Escasa supervisió n en campo	Mayor frecuencia de recorridos de supervisión y uso de checklist estandarizad os	Supervisor es de Campo	90%	Reportes semanales documenta dos	Cierre total previsto al formalizar auditorías internas
Riesgos operativos sin plan de	Actualizació n y difusión del plan de	Comité de Seguridad	40%	Documento revisado en	Requiere simulacros



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Aspecto Susceptible de Mejora	Acción Correctiva / Preventiva	Responsable	Avance (%)	Resultados / Evidencia	Observaciones
contingencia actualizado	emergencias y contingencias			versión preliminar	antes de cierre

Anexo 5 "Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora".

Avance de las Acciones para Atender Aspectos Susceptibles de Mejora

Tema: Control de Operaciones

Aspecto Susceptible de Mejora	Acción Implementada / en Proceso	Responsable	Avance (%)	Evidencia / Resultados	Próximos Pasos
Falta de indicadores de desempeño (KPIs)	Se diseñaron indicadores de continuidad, eficiencia y calidad del servicio. Se inició prueba piloto.	Jefe de Control de Operaciones	80%	Matriz de indicadores y reportes de prueba	Ajustar umbrales y automatizar generación de reportes
Registros manuales y falta de	Migración de bitácoras a plataforma digital y capacitación	Área de TI / Operaciones	60%	Sistema digital en uso en 3	Integrar módulo de alertas en tiempo real



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Aspecto Susceptible de Mejora	Acción Implementada / en Proceso	Responsable	Avance (%)	Evidencia / Resultado s	Próximos Pasos
trazabilidad	básica al personal.			de 5 áreas operativas	
Tiempos de respuesta prolongados a incidencias	Se implementó protocolo de atención y roles de guardia para emergencias	Coordinador de Operaciones	75%	Reducción del 25% en tiempos de atención reportada	Fortalecer sistema de comunicación con cuadrillas
Baja supervisión en campo	Se estableció calendario de recorridos y checklist de verificación.	Supervisores de Campo	90%	Informes semanales de recorridos	Integrar resultados en auditoría interna
Falta de capacitación continua	Se ejecutó el primer ciclo de cursos de operación y seguridad.	Recursos Humanos	50%	Listas de asistencia y evaluaciones de personal	Programar segundo ciclo trimestral
Ausencia de plan de contingencia actualizado	Documento preliminar de plan de emergencias revisado.	Comité de Seguridad	40%	Borrador de plan actualizado	



Aspecto Susceptible de Mejora	Acción Implementada	Resultado / Logro	Evidencia	Beneficio Obtenido
Falta de capacitación continua	Ejecución de programa de capacitación semestral	85% del personal operativo certificado en nuevas prácticas	Listas de asistencia, evaluaciones aprobadas	Personal más competente y menor índice de errores operativos
Ausencia de plan de contingencia actualizado	Actualización y difusión de plan de emergencias	Plan vigente y simulacro realizado con 90% de participación	Acta de simulacro, plan firmado por dirección	Reducción de riesgos y mayor preparación ante emergencias

Anexo 7 "Evolución de la Cobertura".

Evolución de Cobertura en Control de Operaciones

1 Definición

La **evolución de cobertura** es el seguimiento histórico del **porcentaje de población atendida** por el servicio en un periodo determinado.

Se calcula así:

$$Cobertura(\%) = \frac{\text{Población atendida}}{\text{Población total en el área de servicio}} \times 100$$

✦ **Objetivo:** Evaluar si la cobertura está creciendo, estancada o disminuyendo, para tomar decisiones de ampliación o rehabilitación.

2 Información que se Analiza



Anexo 6 "Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora".

Resultado de las Acciones para Atender Aspectos Susceptibles de Mejora

Tema: Control de Operaciones

Aspecto Susceptible de Mejora	Acción Implementada	Resultado / Logro	Evidencia	Beneficio Obtenido
Falta de indicadores de desempeño (KPIs)	Diseño e implementación de matriz de indicadores (continuidad, eficiencia, calidad)	Indicadores activos en todos los procesos críticos, con reportes mensuales	Matriz de KPIs y reportes validados	Mejora en la toma de decisiones y priorización de acciones
Registros manuales y falta de trazabilidad	Migración de bitácoras a plataforma digital de monitoreo	100% de registros digitalizados y accesibles en tiempo real	Capturas del sistema, base de datos de registros	Mayor trazabilidad y reducción de errores en reportes
Tiempos de respuesta prolongados a incidencias	Creación de protocolo de atención rápida y roles de guardia	Reducción de 30% en tiempo promedio de atención	Reportes comparativos antes/después	Mayor continuidad del servicio y satisfacción del usuario
Baja supervisión en campo	Establecimiento de recorridos programados y checklist	Cumplimiento del 95% de supervisiones programadas	Informes semanales y checklist firmados	Detección temprana de fallas y menor número de quejas



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Elemento	Descripción
Población Total en el Área de Servicio	Datos demográficos (INEGI, padrón municipal, etc.)
Población Atendida	Usuarios conectados a la red, beneficiarios activos
Cobertura Inicial	Línea base de cobertura al inicio del programa
Cobertura Actual	Porcentaje actualizado al cierre de periodo
Meta de Cobertura	Objetivo establecido en planes de operación

Ejemplo de Tabla de Evolución

Año / Periodo Población Total Población Atendida Cobertura (%)

2021	50,000	42,500	85%
2022	51,200	45,000	87.9%
2023	52,000	47,200	90.8%
2024	52,500	48,800	93%

 **Interpretación:** La cobertura ha incrementado 8 puntos porcentuales en 4 años, reflejando ampliaciones y mejoras en la red.

Anexo 8 “Información de la Población Atendida”.

Zona / Localidad	Usuarios Atendidos	Cobertura (%)	Horas de Servicio / Día	Incidencias Resueltas
Zona Norte	4,500	95%	20 h/día	88%
Zona Centro	6,200	100%	24 h/día	92%
Zona Sur	3,800	85%	16 h/día	80%
Total	14,500	93%	20 h/día promedio	87%



Anexo 9 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”.

Diagramas de Flujo – Componentes y Procesos Clave en Control de Operaciones

1 Diagrama de Componentes del Control de Operaciones

Este diagrama muestra los componentes principales que conforman el sistema de control de operaciones:

Planeación Operativa



Monitoreo y Supervisión



Registro y Documentación



Análisis de Indicadores



Toma de Decisiones / Ajustes



Reporte de Resultados

2 Diagrama de Flujo de Procesos Clave

Este diagrama representa el flujo de trabajo típico del control de operaciones:

INICIO



Definir Objetivos de Operación



Programar Actividades Diarias / Semanales



Monitorear Variables Clave (Producción, Continuidad, Presiones, Consumo)



Registrar Incidencias y Resultados



Analizar Desviaciones y KPIs



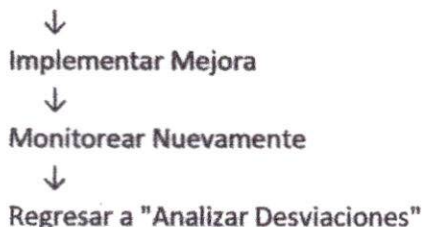
¿Cumple con los Parámetros?

— SÍ → Generar Reporte de Cumplimiento → FIN

— NO → Generar Plan de Acción / Ajuste



Anexo 10 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación".



Anexo 10 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación".

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo



Anexo 11 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas".

Avance de los Indicadores respecto a sus Metas

Tema: Control de Operaciones

Indicador	Meta Establecida	Valor Actual	Avance (%)	Estatus	Observaciones / Acciones
Cobertura del Servicio (%)	95%	93%	97.9%	● Cerca de la meta	Continuar programas de ampliación de red
Continuidad del Servicio (h/día)	24 h/día	22 h/día	91.6%	● Parcial	Mejorar tiempos de respuesta a incidencias
Eficiencia Física (%)	80%	76%	95%	● En mejora	Reducir fugas mediante mantenimiento preventivo
Tiempo de Atención de Reportes (h)	≤ 24 h	18 h	120%	● Meta superada	Mantener protocolo de respuesta rápida
Satisfacción del Usuario (%)	≥ 85%	88%	103.5%	● Meta cumplida	Continuar campañas de comunicación
Cumplimiento Normativo (%)	100%	98%	98%	● Ajustar	Implementar acciones para cumplir normas en zonas críticas

Anexo 12 "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida" .

$$\text{Grado de Satisfacción}(\%) = \frac{\text{Usuarios Satisfechos}}{\text{Usuarios Encuestados}} \times 100$$



**Anexo 13 "Comparación con los resultados de la Evaluación de
Consistencia y Resultados anterior".**

Crite rio de Eval uaci ón	Result ado ECR Anteri or	Resulta do Actual	Análisis Compar ativo	Conclus iones / Recome ndacion es
Dise ño	El diseño estaba parcial mente alineado con los objetivos institucionales.	Se logró una alineación más clara con los objetivos estratégicos y con el marco normativo.	Mejora sustancial en la congruencia de metas y objetivos.	Manten er la alineación y documen tar los procesos de ajuste.
Cob ertur a	Cobertura del 75% de la población objetivo.	Cobertura del 82%, con ampliación a zonas críticas	Increme nto del 7% en cobertura.	Continu ar ampliación prioriza ndo áreas de baja cobertura.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Crite rio de Eval uaci ón	Result ado ECR Anteri or	Resulta do Actual	Análisis Compar ativo	Conclus iones / Recome ndacion es
Efici enci a Oper ativa	Identifi cación de cuello s de botella en tiempo s de respu esta.	Reduc ción de tiempo s de atenció n en un 15%.	Avance en eficienci a gracias a la impleme ntación de sistema s de control.	Optimiz ar proceso s para reducir costos y mejorar satisfac ción de usuario s.
Indic ador es de Des emp eño	Solo 60% de indica dores alcanz aron su meta.	78% de indicad ores alcanz aron o supera ron meta.	Mejora de 18 puntos porcent uales.	Consoli dar el sistema de monito reo y retroali mentaci ón.
Sati sfac ción de Usu ario s	Nivel de satisfac ción del 70%.	Nivel de satisfac ción del 85%.	Avance significa tivo en percepci ón de calidad.	Manten er monito reo de satisfac ción y reforzar canales de comuni cación.
Mec anis mos	Parcia lmente imple	Totalm ente operati	Mejora en la instituci	Fortalec er la capacit



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Crite rio de Eval uaci ón	Result ado ECR Anteri or	Resulta do Actual	Análisis Compar ativo	Conclus iones / Recome ndacion es
de Eval uaci ón	menta dos.	vos, con retroali mentac ión periódi ca.	onalizac ión de la evaluaci ón.	ación para el uso de resultad os en la toma de decisio nes.



CAPASCHH

COMISIÓN TÉCNICA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

ING. FERNANDO GARRIDO MORALES

DIRECTOR ÁREA TÉCNICA DE LA CAPASCHH

Cuestionario para Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR)

Programa presupuestario: Control de Operaciones

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

Instrumento: Cuestionario TdR

Antigüedad del Programa:

Instrucciones de llenado: El evaluador deberá responder con "Sí" o "No" según corresponda. Utilizando el reactivo "Sí" cuando la respuesta a la pregunta sea afirmativa y exista la evidencia documental que la respalde. En relación a lo anterior el evaluador utilizara el reactivo "No" cuando la respuesta a la pregunta sea negativa y/o no cuente con evidencia documental que lo respalde.

Responsable de la Evaluación: I.C. Fernando Garrido Morales (Director Técnico de la CAPASCHH)

A. Diseño

1. ¿El programa define claramente el problema público que atiende?

R: Si

Documento de respaldo: Diagnostico de Programa, MIR y Metodología del Marco Lógico.

Resultado: Satisfactorio, ya que cumple con fijar claramente el problema público que atiende y cuenta con la documentación que lo acredita.

2. ¿Existe un diagnóstico documentado que sustente la intervención?

R: Si

Documento de respaldo: Diagnostico del Programa Presupuestario.

Resultado: Satisfactorio, ya que cumple con el diagnostico que justifica su intervención y cuenta con el documento que lo acredita.

3. ¿Se identifican adecuadamente las causas y consecuencias del problema?

R: Si

Documento de respaldo: Metodología del Marco Lógico (MML).

Resultado: Satisfactorio, ya que cumple con la identificación de las causas y consecuencia del problema que justifica su intervención y cuenta con el documento que lo acredita.

4. ¿El objetivo general del programa es congruente con el problema identificado?

R: Si

Documento de respaldo: Diagnostico del Programa y MML.

Resultado: Satisfactorio, ya que cumple con el diagnostico que justifica su intervención y es congruente con el MML y cuenta con los documentos que lo acredita.

5. ¿Los objetivos específicos son claros, alcanzables y medibles?

R: Si

Documento de respaldo: Metodología del Marco Lógico , MIR y sus correspondientes Fichas Técnicas.

Resultado: Satisfactorio, ya que cumple con fijar objetivos claros, alcanzables y medibles en relación al diagnóstico que justifica su intervención y cuenta con el documento que lo acredita.

6. ¿Se identificó la población potencial, objetivo y atendida?

R: Si

Documento de respaldo: Diagnostico del Programa y Metodología del Marco Lógico.

Resultado: Satisfactorio, ya que cumple con el diagnostico que justifica su intervención y la población a la que va dirigido, así mismo, cuenta con el documento que lo acredita.

7. ¿El programa está alineado con el Plan Nacional/Estatal/Municipal de Desarrollo y demás normativa aplicable?



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HUIJARRA, ORO

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

R: Si

Documento de respaldo: Diagnostico de Programa Presupuestario.

Resultado: Satisfactorio, ya que se alinea tanto al plan estatal como al municipal de desarrollo, de la siguiente forma:

Al plan estatal:

4.- Acuerdo para el desarrollo sostenible e infraestructura transformadora

4.1. Infraestructura para el desarrollo social y sostenible. incrementar la cobertura y calidad de los servicios básicos y de comunicación para el mejoramiento de la calidad de vida de la población hidalguense.

4.1.2. Fomentar el manejo integral del agua para las diversas actividades y usos en la entidad.

4.1.2.3. Incrementar la cobertura y ampliar el acceso al agua potable en la vivienda, con la participación de todas y todos

Al plan municipal:

4.1 Garantizar el suministro de agua potable en cantidad y calidad.

4.1.5. Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a la red de distribución de agua potable.

B. Planeación y orientación a resultados

8. ¿El programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) actualizada?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR y Formato MML.

Resultado: Satisfactorio, pues cuenta con el diseño MIR actualizada al año 2025 y encuentra su origen en el documento MML.

9. ¿Los indicadores de Fin, Propósito, Componentes y Actividades son claros, relevantes y verificables?

R: Sí



CAPASCHN

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE MINGOSA, OAX.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Documento de respaldo: Ficha técnica de cada uno de los componentes de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, pues cuenta con el diseño MIR actualizada al año 2025 y encuentra su origen en el documento MML, estando orientados a resultados afines al objetivo del programa.

10. ¿Se definen metas cuantificables para cada nivel de la MIR?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, pues cuenta con el diseño MIR y fichas técnicas que permiten evaluar cada uno de los componentes y obtener resultados numéricos.

11. ¿Existe un sistema de seguimiento y monitoreo basado en indicadores?

R: Sí

Documento de respaldo: Informe de Evaluación de Indicadores en relación al Programa Presupuestario, según las fórmulas de cada componente.

Resultado: Satisfactorio, ya que cuenta con una evaluación de Indicador aplicable cada Trimestre.

12. ¿Se utilizan los indicadores para la toma de decisiones y mejora del programa?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato de Aspectos susceptibles de mejora.

Resultado: Satisfactorio, pues cuenta con el diseño MIR que se evalúa cada tres meses y permite identificar áreas de oportunidad a través de los ASM.

C. Cobertura y focalización



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPES DE HONDURAS, A.C.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

La población objetivo está claramente delimitada (geográfica, socioeconómica, demográfica)?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, pues cuenta con el Diagnostico del Programa Presupuestario actualizado y armonizado a los Programas Federal, Estatal y Municipal al año 2025.

14. ¿Existen mecanismos de focalización para priorizar a la población más vulnerable?

R: Sí

Documento de respaldo: Diagnostico del Programa Presupuestario.

Resultado: Satisfactorio, pues cuenta con el Diagnostico del Programa Presupuestario actualizado y armonizado a los Programas Federal, Estatal y Municipal al año 2025, que a través de estadísticas permite contrastar los resultados y área de impacto del programa.

15. ¿El padrón de beneficiarios está actualizado y es confiable?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, ya que permite establecer un monitoreo por litros y áreas geográficas que reciben la ejecución de operaciones de operaciones potable por este medio.

16. ¿Se asegura la cobertura suficiente para atender la demanda de operaciones potable en proceso operativos?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, ya que permite establecer un monitoreo periodico por litros y áreas geográficas que reciben el ejecución de operaciones de operaciones potable por este medio.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPÉ DE URUBAMBA, URU.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

D. Operación

17. ¿El programa cuenta con reglas de operación, lineamientos o manuales claros?

R: NO

Documento de respaldo: N/A

Resultado: No Satisfactorio, no cuenta con manuales internos que den seguimiento a los procesos de operación.

18. ¿Existen mecanismos de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno involucrados?

R: NO

Documento de respaldo: N/A

Resultado: No satisfactorio, al no contar con convenio de colaboración.

19. ¿Se han establecido procesos transparentes para la distribución de proceso operativos de operaciones?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, ya que permite establecer un monitorio de la ejecución de operaciones.

20. ¿El personal operativo cuenta con la capacitación y recursos necesarios?

R: Sí



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLAS
Y SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE NIMAJA, OAX.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, ya que permite entregar un servicio de manera puntual.

21. ¿Se tienen mecanismos de supervisión y control de calidad en el servicio de operaciones entregada?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, mantiene la observancia de las normas oficiales mexicanas en la materia.

22. ¿Se documentan los avances físicos y financieros periódicamente?

R: Sí

Documento de respaldo: Analítico de gastos del programa presupuestario.

Resultado: Satisfactorio, ya que permite establecer un monitorio del gasto ejercido en el programa para mejorar su eficiencia financiera.

E. Percepción de beneficiarios

23. ¿Los beneficiarios consideran que el programa resuelve su necesidad principal (acceso a operaciones potable)?

R: Sí

Documento de respaldo: Encuestas de satisfacción de usuarios.

Resultado: Satisfactorio, aunque se busca que el reparto en proceso operativo disminuya para ser sustituido por redes de infraestructura.

24. ¿La población beneficiaria percibe transparencia y equidad en la entrega del recurso?

R: Sí



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
SANEAMIENTO DE CHAUTEPES DE HUOLJUA, HNL

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Documento de respaldo: Encuestas de satisfacción de usuarios.

Resultado: Satisfactorio, la ejecución de operaciones se otorga a cada ciudadano por igual, y según sus necesidades.

25. ¿Existen canales formales de retroalimentación, quejas y sugerencias?

R: SI

Documento de respaldo: Chat de Reportes y Buzón de Quejas.

Resultado: Satisfactorio, permite mejorar en las áreas de oportunidad.

F. Resultados

26. ¿El programa ha contribuido al cumplimiento del derecho humano a las operaciones?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML

Resultado: Satisfactorio, permite mantener la ejecución de operaciones de operaciones potable en zonas donde no existe o falla la infraestructura de ejecución de operaciones.

27. ¿Se ha incrementado la proporción de familias que reciben operaciones potables en zonas marginadas?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, permite mantener la ejecución de operaciones de operaciones potable en zonas donde no existe la infraestructura de ejecución de operaciones.

28. ¿Se ha reducido el riesgo sanitario derivado del consumo de operaciones no segura?

R: Sí

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado: Satisfactorio, permite mantener la ejecución de operaciones de operaciones potable segura.

29. ¿Existen evaluaciones externas previas que respalden la efectividad del programa?

R: No

Documento de respaldo: No cuenta con documentación.

Resultado: No Satisfactorio, al no contar con evaluaciones externas.

30. ¿Los resultados reportados son congruentes con los objetivos planteados y con el presupuesto ejercido?

R: Si

Documento de respaldo: Formato MIR, formato MML y Ficha Técnica de la MIR.

Resultado:

Numero de Reactivo	Resultado	Calificación (Satisfactoria/No Satisfactoria)	Observaciones
1	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
2	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
3	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
4	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
5	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
6	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
7	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
8	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE MINGANZA, I.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

9	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
10	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
11	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
12	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
13	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
14	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
15	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
16	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
17	NO	NO	SIN OBSERVACIONES
18	NO	NO	SIN OBSERVACIONES
19	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
20	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
21	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
22	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
23	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
24	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
25	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
26	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
27	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
28	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
29	NO	NO	SIN OBSERVACIONES
30	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES.

I.C. FERNANDO GARRIDO MORALES

DIRECTOR TÉCNICO DE LA CAPASCHH



CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA

ADMINISTRACIÓN 2026

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE
CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

CONTROL DE OPERACIONES
PROGRAMA SECTORIAL:
4 SOSTENIBILIDAD
EVALUACIÓN DE INDICADORES
SEGUNDO TRIMESTRE
2025



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

F



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Índice de mejora en la eficiencia operativa del sistema de agua potable

- **FIN:**

Garantizar un servicio de calidad para los usuarios realizando una correcta planeación de actividades.

- **Objetivo del Indicador:**

Evaluar el impacto del control de operaciones en la mejora del rendimiento del sistema de agua potable, a través de la reducción de fallas, pérdidas de agua y tiempos de respuesta ante incidencias.

- **Interpretación de Resultado**

Un índice alto indica que el sistema opera con mayor eficiencia, lo que refleja una mejor coordinación operativa, reducción de desperdicios y mayor disponibilidad del servicio para la población.

- **Eficiencia**

Utilizando la fórmula del indicador donde nos dice:

		IEOCAPASCHH: Índice de eficiencia operativa	
		VAECAPASCHH: Volumen de agua entregada efectivamente	
		VABCAPASCHH: Volumen de agua bombeada	
$IEOCAPASCHH$	$=$	$\frac{VAECAPASCHH}{VABCAPASCHH}$	$\times 100$

$$\frac{3298 \text{ m}^3}{3943 \text{ m}^3} \times 100 = 83.64\%$$



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado

- Propósito

Atender de manera oportuna los reportes de los usuarios y garantizar un suministro eficiente.

- Objetivo de indicador

Medir la eficiencia de la Dirección Operativa en la atención oportuna de fallas o incidentes en la infraestructura hidráulica, para garantizar un servicio continuo, confiable y de calidad a la población usuaria.

- Interpretación de resultados

Un valor alto del indicador refleja una adecuada capacidad de respuesta ante fallas en el sistema de agua potable (como fugas, fallos en bombas, o interrupciones del servicio), lo que demuestra un buen control operativo y satisfacción del usuario.

- Eficiencia

Con base a la fórmula del indicador las cual nos dice:

$\text{PAOCAPASCHH} = \frac{\text{NIACAPASCHH}}{\text{TIRCAPASCHH}} \times 100$	PAOCAPASCHH: Porcentaje de atención oportuna NIACAPASCHH: Número de incidencias atendidas en tiempo TIRCAPASCHH: Total de incidencias registradas
---	--

$$\frac{189}{213} \times 100 = 88.73\%$$

Porcentaje de viabilidad de proyectos

- Propósito

Cumplir con la cobertura y demanda de los usuarios para el buen funcionamiento de las redes de agua potable.

- Objetivo de indicador

Índice de análisis ejecutado con base en estudios previos sobre la viabilidad de las solicitudes del servicio.

- Interpretación de resultados

A mayor número de de proyectos solicitados, se autorizan los más viables

- Eficacia

$$PDVDP = \frac{NDEYPA}{NDEYPS} \times 100$$

PDVDP: Porcentaje de viabilidad de proyectos

NDEYPA: Número de estudios y proyectos aprobados

NDEYPS: Número de estudios y proyectos solicitados

$$\frac{2}{3} \times 100 = 66.66\%$$





CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Porcentaje de proyectos ejecutados

- Propósito

Control de los proyectos nuevos para garantizar el fácil acceso al servicio de agua potable.

- Objetivo de indicador

Mide el Analisis y proyecciones de los trabajos a realizar en la infraestructura hidráulica y sanitaria

- Eficacia

$PDPEJ = \frac{NDPEJ}{NDPS} \times 100$	PDPEJ: Porcentaje de proyectos ejecutados NDPEJ: Número de proyectos ejecutados NDPS: Número de proyectos solicitados
---	--

$$\frac{2}{3} \times 100 = 66.66\%$$

F

EVALUACIÓN GENERAL DE PROGRAMA Y RESULTADO DE INDICADORES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de los indicadores podemos deducir mediante la aplicación de una ecuación aritmética simple el promedio total obtenido durante el segundo trimestre que comprende los meses Abril, Mayo, Junio del 2025 ejemplificándolo en la siguiente tabla.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Índice de mejora en la eficiencia operativa del sistema de agua potable	83.64%
Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado	88.73%
Porcentaje de viabilidad de proyectos	66.66%
Porcentaje de proyectos ejecutados	66.66%
Promedio General	76.42%

Con base en los indicadores de evaluación establecidos, se concluye que el Programa de **CONTROL DE OPERACIONES** se está cumpliendo al 76.42%. Todos los objetivos planteados han sido alcanzados conforme a los parámetros

[Handwritten signature]



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

definidos, lo cual refleja la calidad del servicio y la cobertura en la comunidad beneficiada.

Los resultados evidencian una buena implementación del programa, sin embargo se buscarán estrategias para lograr una mejor eficacia y un uso adecuado de recursos y calidad en los servicios a la población atendida.



ING. FERNANDO GARRIDO MORALES

DIRECTOR ÁREA TÉCNICA DE LA CAPASCHH



ING. DIANA CASTELAN RIVERA

DIRECTORA GENERAL DE LA CAPASCHH

Encuesta de Satisfacción

Programa de Control de Operaciones

Estimado(a) usuario(a), su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los servicios que brindamos. Le pedimos responda sinceramente las siguientes preguntas.

1. Datos generales (opcional)

- Colonia o comunidad: El Capulín
- Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino ☒ Prefiero no decirlo
- Edad: ☐ Menos de 18 ☐ 18-30 ☐ 31-50 ☒ 51 o más

2. Calidad del servicio

1. ¿Cómo calificaría la **continuidad del servicio de agua potable**?
☐ Muy buena ☒ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala
2. ¿Cómo calificaría la **calidad del agua que recibe**?
☐ Muy buena ☒ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala
3. ¿El servicio de alcantarillado y saneamiento funciona de manera adecuada en su comunidad?
☐ Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca

3. Atención y eficiencia

4. ¿Qué tan satisfecho(a) está con la **rapidez en la atención de reportes y quejas**?
☐ Muy satisfecho ☒ Satisfecho ☐ Regular ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho
5. ¿Cómo calificaría el **trato y amabilidad del personal** de la Comisión?
☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente
6. ¿Considera que la información que proporciona la Comisión (avisos, cortes, mantenimiento, recibos) es **clara y oportuna**?
☐ Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca

4. Evaluación general

7. En una escala del 1 al 10, ¿qué calificación le daría al **Programa de Control de Operaciones**?
(1 = muy malo, 10 = excelente)
Calificación: 8
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio que recibe?
☐ Muy satisfecho ☒ Satisfecho ☐ Regular ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho

5. Sugerencias

9. ¿Qué aspectos considera que deben **mejorarse** en el servicio?

Mejorar la atención de los reportes

10. ¿Tiene alguna **sugerencia adicional** para la Comisión?

Mejorar la eficacia de atención de reportes

✓ **Gracias por su participación.**

Su opinión nos ayuda a mejorar la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio de Cuautepec de Hinojosa.

Encuesta de Satisfacción

Programa de Control de Operaciones

Estimado(a) usuario(a), su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los servicios que brindamos. Le pedimos responda sinceramente las siguientes preguntas.

1. Datos generales (opcional)

- Colonia o comunidad: El Coquín
- Sexo: ☐ Femenino ☐ Masculino ☒ Prefiero no decirlo
- Edad: ☐ Menos de 18 ☐ 18-30 ☒ 31-50 ☐ 51 o más

2. Calidad del servicio

1. ¿Cómo calificaría la **continuidad del servicio de agua potable**?
☐ Muy buena ☒ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala
2. ¿Cómo calificaría la **calidad del agua que recibe**?
☒ Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala
3. ¿El servicio de alcantarillado y saneamiento funciona de manera adecuada en su comunidad?
☐ Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca

3. Atención y eficiencia

4. ¿Qué tan satisfecho(a) está con la **rapidez en la atención de reportes y quejas**?
☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho ☒ Regular ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho
5. ¿Cómo calificaría el **trato y amabilidad del personal** de la Comisión?
☐ Excelente ☐ Bueno ☒ Regular ☐ Deficiente
6. ¿Considera que la información que proporciona la Comisión (avisos, cortes, mantenimiento, recibos) es **clara y oportuna**?
☐ Siempre ☒ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca

4. Evaluación general

7. En una escala del 1 al 10, ¿qué calificación le daría al **Programa de Control de Operaciones**?
(1 = muy malo, 10 = excelente)
Calificación: 8
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio que recibe?
☐ Muy satisfecho ☒ Satisfecho ☐ Regular ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho

5. Sugerencias

9. ¿Qué aspectos considera que deben **mejorarse** en el servicio?

Mejor Atención en reportes.

10. ¿Tiene alguna **sugerencia adicional** para la Comisión?

Vistos a voluntarios

✓ **Gracias por su participación.**

Su opinión nos ayuda a mejorar la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio de Cuautepec de Hinojosa.

F

Encuesta de Satisfacción

Programa de Control de Operaciones

Estimado(a) usuario(a), su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los servicios que brindamos. Le pedimos responda sinceramente las siguientes preguntas.

1. Datos generales (opcional)

- Colonia o comunidad: Almoloya
- Sexo: ☒ Femenino ☐ Masculino ☐ Prefiero no decirlo
- Edad: ☐ Menos de 18 ☐ 18-30 ☒ 31-50 ☐ 51 o más

2. Calidad del servicio

1. ¿Cómo calificaría la **continuidad del servicio de agua potable**?
☐ Muy buena ☒ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala
2. ¿Cómo calificaría la **calidad del agua que recibe**?
☐ Muy buena ☒ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy mala
3. ¿El servicio de alcantarillado y saneamiento funciona de manera adecuada en su comunidad?
☐ Siempre ☐ Casi siempre ☒ Algunas veces ☐ Nunca

3. Atención y eficiencia

4. ¿Qué tan satisfecho(a) está con la **rapidez en la atención de reportes y quejas**?
☐ Muy satisfecho ☒ Satisfecho ☐ Regular ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho
5. ¿Cómo calificaría el **trato y amabilidad del personal** de la Comisión?
☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente
6. ¿Considera que la información que proporciona la Comisión (avisos, cortes, mantenimiento, recibos) es **clara y oportuna**?
☒ Siempre ☐ Casi siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca

4. Evaluación general

7. En una escala del 1 al 10, ¿qué calificación le daría al **Programa de Control de Operaciones**?
(1 = muy malo, 10 = excelente)
Calificación: 8
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio que recibe?
☐ Muy satisfecho ☒ Satisfecho ☐ Regular ☐ Insatisfecho ☐ Muy insatisfecho

5. Sugerencias

9. ¿Qué aspectos considera que deben **mejorarse** en el servicio?
mejorar los horarios

10. ¿Tiene alguna **sugerencia adicional** para la Comisión?
Cambiar al valorero

✓ **Gracias por su participación.**

Su opinión nos ayuda a mejorar la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio de Cuautepec de Hinojosa.



**COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

DATOS DEL PROGRAMA			
UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.		
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD		
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	CONTROL DE OPERACIONES		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
Nombre del Indicador			
Índice de mejora en la eficiencia operativa del sistema de agua potable			
Nivel			
Fin	☒	Propósito	☐
Componentes	☐	Actividades	☐
Objetivo del Indicador			
Evaluar el impacto del control de operaciones en la mejora del rendimiento del sistema de agua potable, a través de la reducción de fallas, pérdidas de agua y tiempos de respuesta ante incidencias.			
Interpretación del Resultado			
Un índice alto indica que el sistema opera con mayor eficiencia, lo que refleja una mejor coordinación operativa, reducción de desperdicios y mayor disponibilidad del servicio para la población.			
Dimensión a Medir			
Eficacia	☐	Eficiencia	☒
Calidad	☐	Economía	☐
DATOS DEL INDICADOR			
Formula del Indicador		Variables	
$IEOCAPASCHH = \frac{VAECAPASCHH}{VAECAPASCHH} \times 100$		IEOCAPASCHH: Índice de eficiencia operativa VAECAPASCHH: Volumen de agua entregada efectivamente VABCAPASCHH: Volumen de agua bombeada	
Unidad de Medida de las Variables		Fuentes (Medios de Verificación)	
Porcentaje		Reportes operativos diarios/semanales	
Unidad de Medida del Resultado		Rango de Valor	
Porcentajes		0 - 100	
Frecuencia de Medición		Cobertura	
Trimestral		Municipal	
Determinación de Metas			
Metas Programadas: 100%		Periodo de Cumplimiento: 2025	
Elaboro		Reviso	Autorizo

F

**COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

DATOS DEL PROGRAMA	
UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	CONTROL DE OPERACIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Nombre del Indicador	
Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado	
Nivel	
Fin ☐	Propósito ☒ Componentes ☐ Actividades ☐
Objetivo del Indicador	
Medir la eficiencia de la Dirección Operativa en la atención oportuna de fallas o incidentes en la infraestructura hidráulica, para garantizar un servicio continuo, confiable y de calidad a la población usuaria.	
Interpretación del Resultado	
Un valor alto del indicador refleja una adecuada capacidad de respuesta ante fallas en el sistema de agua potable (como fugas, fallos en bombas, o interrupciones del servicio), lo que demuestra un buen control operativo y satisfacción del usuario.	
Dimensión a Medir	
Eficacia ☐	Eficiencia ☒ Calidad ☐ Economía ☐
DATOS DEL INDICADOR	
Formula del Indicador	Variables
$PAOCAPASCHH = \frac{NIACAPASCHH}{TIRCAPASCHH} \times 100$	PAOCAPASCHH: Porcentaje de atención oportuna NIACAPASCHH: Número de incidencias atendidas en tiempo TIRCAPASCHH: Total de incidencias registradas
Unidad de Medida de las Variables	Fuentes (Medios de Verificación)
Porcentaje	Bitácoras técnicas del personal de campo
Unidad de Medida del Resultado	Rango de Valor
Porcentajes	0 - 100
Frecuencia de Medición	Cobertura
Trimestral	Municipal
Determinación de Metas	
Metas Programadas: 100%	Periodo de Cumplimiento: 2025
Elaboro	Reviso
Autorizo	



ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

F3

DATOS DEL PROGRAMA			
UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.		
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD		
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	CONTROL DE OPERACIONES		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
Nombre del Indicador			
CONTROL DE OPERACIONES			
Nivel			
Fin ☐	Propósito ☐	Componentes ☒	Actividades ☐
Objetivo del Indicador			
Analizar con base en estudios previos la viabilidad de las solicitudes del servicio			
Interpretación del Resultado			
A mayor numero de de proyectos solicitados, se autorizan los mas viables			
Dimensión a Medir			
Eficacia ☐	Eficiencia ☒	Calidad ☐	Economía ☐
DATOS DEL INDICADOR			
Formula del Indicador		Variables	
$PDVDP = \frac{NDEYPA}{NDEYPS} \times 100$		PDVDP: Porcentaje de viabilidad de proyectos NDEYPA: Número de estudios y proyectos aprobados NDEYPS: Número de estudios y proyectos solicitados	
Unidad de Medida de las Variables		Fuentes (Medios de Verificación)	
Proyectos		Reporte elaborado por el Area de Estudios y Proyectos	
Unidad de Medida del Resultado		Rango de Valor	
Porcentajes		0 - 100	
Frecuencia de Medición		Cobertura	
Trimestral		Municipal	
Determinación de Metas			
Metas Programadas: 100%		Periodo de Cumplimiento: 2025	
Elaboro		Reviso	Autorizo
_____		_____	_____



**COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

F3

DATOS DEL PROGRAMA			
UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.		
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD		
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	CONTROL DE OPERACIONES		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
Nombre del Indicador			
CONTROL DE OPERACIONES			
Nivel			
Fin ☐	Propósito ☐	Componentes ☐	Actividades ☒
Objetivo del Indicador			
Analizar y proyectar los trabajos a realizar en la infraestructura hidráulica y sanitaria			
Interpretación del Resultado			
Dimensión a Medir			
Eficacia ☐	Eficiencia ☒	Calidad ☐	Economía ☐
DATOS DEL INDICADOR			
Formula del Indicador		Variables	
$PDPEJ = \frac{NDPEJ}{NDPS} \times 100$		PDPEJ: Porcentaje de proyectos ejecutados NDPEJ: Número de proyectos ejecutados NDPS: Número de proyectos solicitados	
Unidad de Medida de las Variables		Fuentes (Medios de Verificación)	
Proyectos		Solicitudes, bitácoras, fotografías	
Unidad de Medida del Resultado		Rango de Valor	
Porcentajes		0 - 100	
Frecuencia de Medición		Cobertura	
Trimestral		Municipal	
Determinación de Metas			
Metas Programadas: 100%		Periodo de Cumplimiento: 2025	
Elaboro	Reviso	Autorizo	
_____	_____	_____	



DATOS DEL PROGRAMA				
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.			
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD			
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	CONTROL DE OPERACIONES			
MATRIZ				
	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Desarrollar, mantener y modernizar las redes de alcantarillado y saneamiento del Municipio, con el objetivo de prevenir inundaciones, proteger la salud pública y mejorar las condiciones ambientales de la comunidad, con un correcto control de operaciones.	Porcentaje de población objetivo atendida.	Bitacoras y reportes del control de operaciones que se llevan acabo en los diferentes sistemas de distribución.	La Dirección de Área Técnica se encargara del control de operaciones de los diferentes sistemas de Distribución.
PROPOSITO	Asegurar el suministro continuo y de calidad de agua potable a toda la población de Cuauhtepc de Hinojosa, cumpliendo con los estándares sanitarios y de volumen necesarios para cubrir la demanda de los usuarios.	Porcentaje de población objetivo atendida.	Bitacoras de la calidad de agua que se tiene en los sistemas de distribución mediante los controles de operación.	Mediante los Controles de Operaciones la Dirección de Área Técnica se encargara de tener un buen control de los sistemas de distribución.
COMPONENTES 7	Analizar con base en estudios previos la viabilidad de las solicitudes del servicio	Porcentaje de viabilidad de proyectos	reporte elaborado por el área de estudios y proyectos	Se cuenta con los expedientes técnicos completos
ACTIVIDADES 7.1	Análizar y proyectar los trabajos a realizar en la infraestructura hidráulica y sanitaria	Porcentaje de proyectos ejecutados	solicitudes, bitácoras, fotografías	Se cuenta con los recursos económicos
Elaboró		Revisó	Autorizó	

Programas presupuestarios, su alineación y presupuesto

Datos del Programa presupuestario			PED (Plan Estatal de Desarrollo)			Plan Municipal de Desarrollo			Presupuesto Asignado al Programa Presupuestario (B)						
Fuente de Financiamiento	Unidad Administrativa Responsable de la Información	Programa Presupuestario	Acuerdo	Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Eje/Resultado	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Presupuesto aprobado	Presupuesto modificado	Presupuesto comprometido	Presupuesto de ejecución	Presupuesto ejecutado	Presupuesto por ejecutar
1	DIRECCIÓN GENERAL DE LA CAPASCHI	SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS Y OBRAS	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.5. MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PROBLEMÁTICAS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	\$719,245.74	\$0.00	\$167,790.52	\$167,790.52	\$167,790.52	\$0.00
1	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CAPASCHI	INTEGRACIÓN DE LA CUENTA PÚBLICA	1.- ACUERDO PARA UN GOBIERNO CERCANO, JUSTO Y HONESTO	1.5. FINANZAS PÚBLICAS. FORTALECER LAS FINANZAS PÚBLICAS ESTATALES, PARA MANTENER UNA POLÍTICA FISCAL QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS.	1.5.2. PROMOVER UNA PLANEACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y EL PRESUPUESTO EN FAVOR DEL PUEBLO HIDALGUENSE.	1.5.2.3. FORTALECER EL PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS (PBR) Y EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (RED) EN LAS DISTINTAS ETAPAS DEL CICLO PRESUPUESTARIO: PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN, PRESUPUESTACIÓN, EJERCICIO Y CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS.	SOSTENIBILIDAD	5.3. PROFESIONALIZAR AL GOBIERNO MUNICIPAL EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.	5.3.7. MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A PROCESOS DE EJERCICIO PRESUPUESTAL, RENDICIÓN DE CUENTAS, ACCIONES GUBERNAMENTALES, PROGRAMAS SOCIALES Y REGLAMENTOS VIGENTES.	\$647,941.52	\$0.00	\$479,537.33	\$479,537.33	\$479,537.33	\$0.00
1	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	REHABILITACIÓN, AMPLIACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA RED HIDRÁULICA	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.5. BRINDAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE.	\$2,055,948.51	\$0.00	\$1,275,153.55	\$1,275,153.55	\$1,275,153.55	\$1,380,785.06
1	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	REPARTICIÓN DE AGUA POTABLE EN PIPA	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.4. IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN ESTRATÉGICO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.	\$530,474.46	\$0.00	\$297,395.07	\$297,395.07	\$297,395.07	\$332,475.39
1	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	DESARROLLO DE COLECTORES DE DRENAJE Y FOSAS SÉPTICAS	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.2. IMPULSAR ACCIONES PARA EL SANEAMIENTO, TRATAMIENTO Y CULTURA DEL AGUA.	4.2.2. GARANTIZAR EL DESARROLLO DE LOS COLECTORES DE DRENAJE PÚBLICO EN EL MUNICIPIO.	\$237,870.99	\$0.00	\$117,616.27	\$117,616.27	\$117,616.27	\$120,263.73
1	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE BOMBEO	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.5. BRINDAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE.	\$964,500.80	\$0.00	\$981,090.95	\$981,090.95	\$981,090.95	\$36,490.25
1	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	CONTROL DE OPERACIONES	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.5. BRINDAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE.	\$1,012,527.26	\$0.00	\$552,854.47	\$552,854.47	\$552,854.47	\$445,172.79
1	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE POZOS	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.1. GESTIONAR LA PERFORACIÓN Y REHABILITACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE POZOS EN LAS LOCALIDADES DONDE SEAN NECESARIOS.	\$8,113,290.97	\$0.00	\$3,372,318.20	\$3,372,318.20	\$3,372,318.20	\$4,740,972.47
1	DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	AGUA LIMPA	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.10. GARANTIZAR LA DESINFECCIÓN DEL AGUA EN TODAS LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO DEL MUNICIPIO.	\$764,930.15	\$0.00	\$395,035.54	\$395,035.54	\$395,035.54	\$0.00
1	DIRECCIÓN COMERCIAL	SISTEMA COMERCIAL	4.- ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA	4.1. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. INCREMENTAR LA COBERTURA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE COMUNICACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION HIDALGUENSE.	4.1.2. FOMENTAR EL MANEJO INTEGRAL DEL AGUA PARA LAS DIVERSAS ACTIVIDADES Y USOS EN LA ENTIDAD.	4.1.2.3. INCREMENTAR LA COBERTURA Y AMPLIAR EL ACCESO AL AGUA POTABLE EN LA VIVIENDA, CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS Y TODOS	SOSTENIBILIDAD	4.1. GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN CANTIDAD Y CALIDAD.	4.1.7. ACTUALIZAR EL PAGOS DE USUARIOS DEL AGUA.	\$1,091,688.28	\$0.00	\$394,778.32	\$394,778.32	\$394,778.32	\$0.00



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

**"COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO"**

METODOLOGÍA DEL MARCO LÓGICO (MML)

PROGRAMA: CONTROL DE OPERACIONES

Anexos



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATRECEROS DE BUNAJUA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

INTRODUCCIÓN

La Metodología de Marco Lógico (MML) es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos. Su uso permite:

- Presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad;
- Identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos;
- Evaluar el avance en la consecución de los objetivos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

Las principales ventajas de la MML son:

1. Propicia una expresión clara y sencilla de la lógica interna de los programas, proyectos y de los resultados esperados con su ejercicio, y con ello, el destino del gasto público asignado a dichos programas y proyectos.
2. Propicia que los involucrados en la ejecución del programa trabajen de manera coordinada para establecer los objetivos, indicadores, metas y riesgos del programa.
3. Facilita la alineación de los objetivos de los programas o proyectos entre sí, y con la planeación nacional.
4. Estandariza el diseño y sistematización de los Programas presupuestarios, por ejemplo, una terminología homogénea que facilita la comunicación.
5. Genera información necesaria para la ejecución, monitoreo y evaluación del Programa presupuestario, así como para la rendición de cuentas.
6. Proporciona una estructura para sintetizar, en un solo cuadro, la información más importante sobre un programa o proyecto: MIR.

Los principales usos de la MML se muestran a continuación:

1. Apoya la toma de decisiones sobre los programas y la asignación de recursos.
2. Propicia la planeación participativa, y estimula el logro de acuerdos y su instrumentación.
3. Apoya al monitoreo/seguimiento y a la evaluación.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, OAX.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Etapas: 1. Definición del problema

La falta de un control operativo sistemático en los sistemas de agua potable y alcantarillado en Cuautepec de Hinojosa genera ineficiencias en el servicio, fallas técnicas recurrentes y dificultades para garantizar un suministro continuo y de calidad a la población.

Involucrados:

Dirección técnica de la CAPASCHH

Etapas: 2. Análisis del problema

2.1 Causas y origen del problema

- . Falta de presupuesto
- . Falta de software para recepción y atención a usuarios
- . Falta de planeación y organización

2.2 Efectos y consecuencia del problema

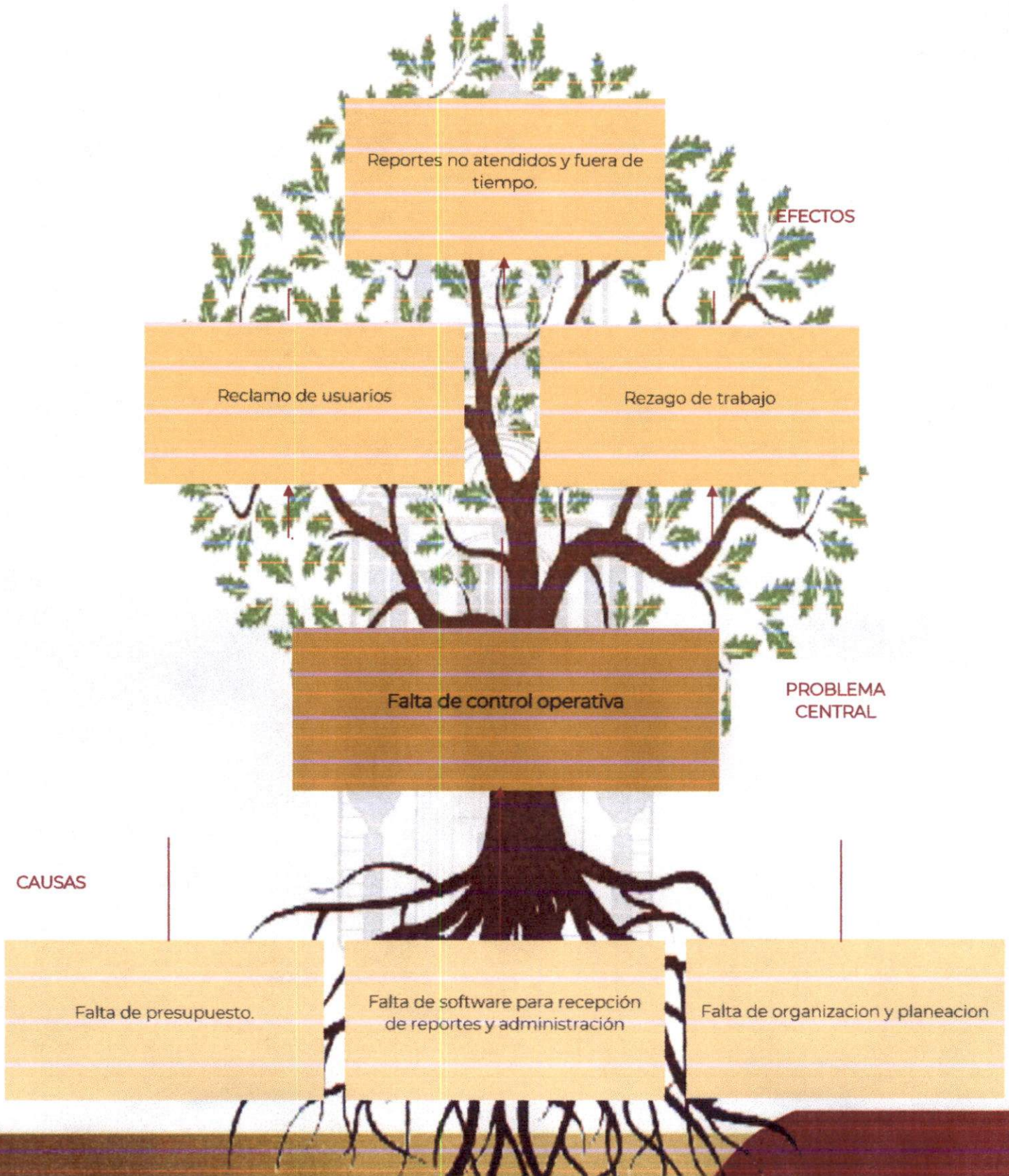
- . Reportes no atendidos y fuera de tiempo
- . Reclamos de los usuarios
- . Rezago de trabajo



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE MINAJISA, MOR.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027



Etapa: 3. Definición del objetivo

Implementar actividades y nuevas técnicas para mejorar la atención a usuarios.

Calidad en los servicios solicitados
por los usuarios.

FINES

Implementar base de datos de
trabajos realizados y reportes
atendidos

Cuadrilla de guardia los días
sábado

Garantizar Calidad en la atención a
usuarios.

Disminuir el rezago de trabajo

OBJETIVOS

MOTIVOS

Constantes reclamos de los
usuarios por tardía atención a sus
reportes

Rezago importante de trabajo

Nulo control en la consecutividad
de los reportes

Etapa: 4. Selección de alternativa

- . Garantizar servicios de calidad
- . Mejorar la calidad de atención a usuarios

Etapa: 5. Definición de la EAPp

Estructura Analítica del Programa Presupuestario

Problemática: Reportes no atendidos o fuera de tiempo	Solución
Efectos: Reclamos constantes y servicios de mala calidad	Fines: Brindar servicios de calidad y consecutividad de los reportes
Problema	Objetivo
Población: Habitantes del Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo	Población: Brindar servicios de calidad y consecutividad de los reportes
Descripción del problema: Rezago de trabajo	Descripción del resultado esperado: Implementar cuadrilla de guardia los días sábados para disminuir la carga de trabajo
Causas:	Medios:
. Falta de presupuesto	. Base de datos en reportes atendidos y por atender
. Falta de software para recepción y atención a usuarios	. Cuadrilla de guardia para reducir rezago de trabajo
. Falta de planeación y organización	. Folio o número de reporte en cada orden de trabajo

Etapa: 6. Elaboración de la MIR

Contenido Inserto en el documento Excel denominado MML_OD_CUA_01_2025.

Informe Comparativo de Resultados

Programa Presupuestario: Control de Operaciones

Evaluación de Consistencia y Resultados – 2025

Introducción

El presente informe tiene como objetivo comparar los resultados obtenidos en la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) del Programa Presupuestario Control de Operaciones y la información presentada en la Evaluación de Indicadores y Resultados del Segundo Trimestre 2025. Esta comparación permite identificar coincidencias, divergencias y áreas de oportunidad en el diseño, implementación y desempeño del programa, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios de agua potable y saneamiento.

La revisión conjunta de los documentos permite evaluar la alineación entre el diseño programático, los indicadores de desempeño y los resultados alcanzados en la operación real. De esta manera, se busca garantizar que el programa cumpla con su objetivo de optimizar recursos, reducir costos, mejorar la calidad del servicio y atender de manera oportuna las necesidades de la población beneficiaria.

Comparación de Resultados

Aspecto Evaluado	Cuestionario ECR	Evaluación de Resultados	Análisis Comparativo
Definición del Problema Público	Diagnóstico documentado y alineado con MML.	Describe el problema de acceso insuficiente a procesos operativos y sus causas.	Coinciden plenamente en el planteamiento del problema y en su justificación.
Objetivo General	Congruente con el problema identificado y	Garantiza el acceso eficiente y continuo	Coherencia total en el objetivo planteado.

F



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALcantarillado y
SANEAMIENTO DE CUERPOPEC DE HINOJOSA, HID.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

		documentado.	mediante monitoreo ajuste y de actividades.	
Población Objetivo		Identificada y delimitada, con padrón actualizado.	Menciona comunidades rurales y colonias marginadas con criterios claros.	Total concordancia en la población atendida.
Alineación Normativa		Confirma alineación con Plan Nacional, Estatual y Municipal.	Cita leyes y normas oficiales aplicables.	Coinciden en la alineación normativa.
Indicadores Desempeño	de	Existe actualizada metas verificables.	MIR con	Resultados: eficiencia 83.64%, incidencias atendidas 88.73%, promedio 76.42%.
Cobertura		Cobertura suficiente priorización población vulnerable.	y de	Cobertura reportada del 93%, cercana a meta del 95%.
Operación Procesos	y	Falta manuales convenios coordinación.	de y de	Detalla marco operativo y procesos, sin mencionar manuales.
Capacitación Personal	del	Confirma capacitación recursos adecuados.	y	85% del personal certificado en nuevas prácticas.
Satisfacción Usuarios	de	Encuestas reflejan percepción positiva equidad.	y	Reducción de quejas satisfacción ciudadana reportada.
Resultados Globales		27 de reactivos satisfactorios,	30	Promedio general de cumplimiento 76.42%.
				Resultados positivos, pero con margen de

F



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHIHUAHUA, S. de C. V.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

áreas de mejora
en manuales y
convenios.

mejora en
planeación y
documentación.

Conclusiones

La comparación entre el Cuestionario de Evaluación de Consistencia y Resultados y la Evaluación de Indicadores del Segundo Trimestre 2025 demuestra que el Programa de Control de Operaciones mantiene una coherencia sólida entre su diseño, operación y resultados.

Los documentos coinciden en que el programa está bien fundamentado, alineado normativamente y orientado a resultados medibles. Los indicadores muestran un desempeño favorable (76.42% de cumplimiento global), con avances en cobertura, eficiencia y satisfacción de usuarios.

Sin embargo, ambos informes resaltan áreas susceptibles de mejora, principalmente en la elaboración de manuales de operación, establecimiento de convenios de colaboración interinstitucional y fortalecimiento de evaluaciones externas. Atender estas áreas permitirá incrementar la eficacia, mejorar la transparencia y consolidar la sostenibilidad del programa a largo plazo.



CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

ING. FERNANDO GARRIDO
MORALES

DIRECTOR ÁREA TÉCNICA DE LA
CAPASCHH