

Informe de Aspectos Susceptibles de Mejora

Programa: Reparto de Agua Potable en Pipa

Introducción

El programa de reparto de agua potable en pipa tiene como objetivo garantizar el acceso al recurso hídrico a la población que no cuenta con un suministro regular a través de la red. Sin embargo, en la operación se han identificado algunos aspectos que pueden mejorarse con el fin de aumentar la eficiencia, la transparencia y la confianza ciudadana en este servicio. A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora, las actividades a realizar, los resultados esperados, los documentos probatorios y las observaciones correspondientes.

Desarrollo

1. Realización de manuales internos

Una de las principales áreas de mejora consiste en la elaboración de manuales internos que definan con claridad los procedimientos de operación. La actividad a realizar consiste en diseñar, documentar y aprobar manuales que incluyan la descripción de responsabilidades, rutas de distribución, protocolos de atención a la ciudadanía y tiempos de respuesta.

El resultado esperado es contar con un marco normativo interno que estandarice la operación, evite duplicidad de funciones y brinde mayor control sobre el servicio. Como documento probatorio se tendrá el manual interno debidamente autorizado por la autoridad competente. Cabe señalar que actualmente no existen documentos formales que regulen estas actividades, por lo que su implementación permitirá un mayor orden y transparencia en la gestión del programa.





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.

2. Falta de evaluaciones externas previas que respalden la efectividad del programa

Otro aspecto relevante es la ausencia de evaluaciones externas que permitan conocer la efectividad real del programa. La actividad a realizar consiste en gestionar la contratación de una institución académica, consultora o auditor externo que lleve a cabo un estudio integral del servicio, considerando cobertura, eficiencia operativa y nivel de satisfacción de la población beneficiada.

El resultado esperado es disponer de un diagnóstico objetivo que respalde la efectividad del programa y que proporcione recomendaciones técnicas para fortalecerlo. El documento probatorio será el informe de evaluación externa, dictamen o estudio de impacto. Como observación, se destaca que la falta de evaluaciones previas limita la capacidad de medir avances y detectar áreas críticas de mejora; por lo tanto, se recomienda establecer evaluaciones periódicas para dar seguimiento al desempeño del programa.

Conclusión

El programa de reparto de agua potable en pipa cumple una función esencial en garantizar el acceso al recurso hídrico para comunidades que carecen de un suministro constante. No obstante, para incrementar su eficacia y fortalecer la confianza de los usuarios, es necesario avanzar en la elaboración de manuales internos que regulen su operación y en la realización de evaluaciones externas que respalden su efectividad. La implementación de estas acciones permitirá contar con procesos más claros, un mejor control institucional y la generación de información objetiva que oriente la toma de decisiones para la mejora continua del servicio.