

Anexo 16

Comparación con los resultados de la Evaluación de
Consistencia y Resultados anterior



CAPASCHH
DIRECCIÓN GENERAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027
ING. DIANA CASTELÁN RIVERA
DIRECTORA GENERAL DE LA CAPASCHH

Informe Comparativo de la Evaluación del Programa Presupuestario: Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras

Durante el periodo evaluado, el Programa Presupuestario “Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras” de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa (CAPASCHH) mostró avances significativos en materia de control y seguimiento, aunque se identificaron áreas críticas que requieren atención prioritaria para mejorar su impacto y sostenibilidad.

1. Desempeño operativo y financiero

- **Registro y control de proyectos:** Se alcanzó un cumplimiento del 95%, lo que refleja una gestión adecuada en el seguimiento de obras y proyectos programados.
- **Supervisión técnica de obras:** El 80% de los proyectos evaluados cumplieron con los estándares de calidad establecidos, aunque se detectaron retrasos en la entrega de reportes técnicos.
- **Evaluación de proyectos concluidos:** Se logró evaluar el 70% de las obras ejecutadas, dejando pendiente un 30% que no contó con dictámenes finales al cierre del periodo.
- **Promedio general de eficiencia:** 81.6%, resultado que muestra un desempeño aceptable, pero con necesidad de fortalecer la supervisión documental y la rendición de cuentas.

2. Análisis del cuestionario de evaluación

El cuestionario aplicado abarcó seis dimensiones clave. Los resultados obtenidos fueron:

- **Diseño y planeación:** Satisfactorio; el programa cuenta con una estructura alineada a los objetivos institucionales y a la normativa en materia de obra pública.
- **Cobertura y focalización:** Parcialmente satisfactorio; si bien los proyectos supervisados corresponden a prioridades municipales, aún no existe un mecanismo formal que asegure la selección equitativa de obras a evaluar.
- **Operación:** Presenta áreas críticas, particularmente en la falta de manuales de supervisión, la limitada capacitación del personal técnico y los retrasos en reportes.
- **Percepción de beneficiarios:** Positiva; las comunidades beneficiarias reconocen la importancia del control y supervisión, aunque demandan mayor transparencia en la difusión de resultados.
-

- **Resultados:** Los indicadores muestran mejoras en control de calidad y transparencia, aunque el rezago en evaluaciones finales limita la medición del impacto real del programa.

3. Comparación y análisis

- **Registro y control de proyectos:** Coincide con los resultados del cuestionario (satisfactorio, con 95% de cumplimiento).
- **Supervisión técnica:** 80% de cumplimiento; operativo aceptable pero con áreas de oportunidad en seguimiento oportuno.
- **Evaluación de obras concluidas:** 70%; refleja una debilidad en cierre de proyectos.
- **Capacitación y manuales:** No satisfactorio; ausencia de lineamientos técnicos estandarizados.
- **Evaluaciones externas:** Inexistentes; no hay una validación independiente que permita medir la efectividad del programa.

4. Conclusiones y recomendaciones

El Programa de Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras evidencia fortalezas en el registro y control de proyectos, así como en la percepción positiva de beneficiarios. No obstante, persisten debilidades en la supervisión documental, capacitación técnica del personal, elaboración de manuales operativos y cierre de evaluaciones finales.

Oportunidades:

- Uso de herramientas digitales para control y seguimiento de obras.
- Establecimiento de convenios con instituciones académicas para apoyo técnico.
- Integración de indicadores más específicos para medir calidad e impacto social de las obras.

Amenazas:

- Rezagos en entrega de reportes técnicos.
- Limitaciones presupuestales que afecten el número de obras supervisadas.
- Riesgo de pérdida de confianza ciudadana por falta de transparencia.

Recomendaciones principales:

1. Elaborar manuales técnicos de supervisión y evaluación.
2. Implementar un programa de capacitación continua para el personal técnico.



CAPASCHN

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DE CRANTEPEC DE BOMBARA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

- Establecer un sistema digital de seguimiento y control de proyectos.
- Realizar evaluaciones externas periódicas que validen la calidad y resultados de las obras.
- 5. Ampliar la cobertura de evaluación de proyectos concluidos para alcanzar el 100%.

5. Aspectos susceptibles de mejora

- **Manual de supervisión:** No existe actualmente; su ausencia genera disparidad en criterios de evaluación.
- **Capacitación técnica:** Insuficiente; limita la calidad de los reportes.
- **Evaluación de proyectos concluidos:** Pendiente en un 30%; afecta la rendición de cuentas.
- **Difusión de resultados:** Necesaria para incrementar la confianza ciudadana.

6. Acciones para los aspectos críticos de mejora

Manual de supervisión y evaluación

- Conformar un grupo técnico para documentar criterios y procedimientos.
 - Incluir estándares de calidad, plazos y requisitos de informes.
 - Validar el manual con personal operativo.
- Responsables:** Dirección Técnica / Planeación.
Plazo: 6 meses.

Capacitación técnica del personal

- Diagnosticar necesidades de actualización.
 - Diseñar un plan anual de formación en normatividad, calidad de obra y control documental.
 - Evaluar periódicamente los aprendizajes aplicados.
- Responsables:** Recursos Humanos / Dirección Técnica.
Plazo: Iniciar en 3 meses y mantener como acción permanente.

Evaluación de proyectos concluidos

- Establecer mecanismos para garantizar que el 100% de las obras cuente con dictamen final.
 - Crear un calendario de supervisiones y cierres de proyectos.
 - Integrar los dictámenes en un sistema digital centralizado.
- Responsables:** Dirección Técnica / Supervisión de Obras.
Plazo: 12 meses.

Difusión de resultados

- Publicar reportes periódicos en la página institucional.



CAPASCHH

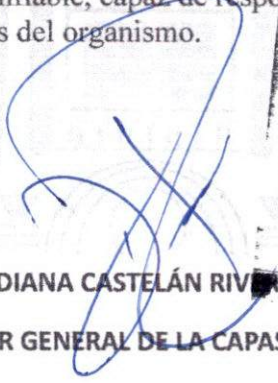
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHATEPEC DE BOLAÑOSA, BDL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

- Realizar reuniones comunitarias para informar sobre avances y resultados.
Responsables: Dirección General / Comunicación Social.
Plazo: Trimestral.

7. Conclusión

La implementación de estas acciones permitirá que el Programa Presupuestario de Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras fortalezca su impacto social y técnico, garantizando que las obras cumplan con criterios de calidad, transparencia y eficiencia. Con ello, se consolidará un sistema confiable, capaz de responder a las demandas ciudadanas y de mejorar la rendición de cuentas del organismo.


ING. DIANA CASTELÁN RIVERA
DIRECTOR GENERAL DE LA CAPASCHH





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.

Ensayo Comparativo de Resultados: Programa de Integración de la Cuenta Pública

Introducción

El Programa de Integración de la Cuenta Pública en la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtémoc de Hinojosa tiene como finalidad garantizar la transparencia y rendición de cuentas en la administración de los recursos públicos. Para evaluar su desempeño, se cuenta con dos instrumentos principales: la **Evaluación de Consistencia y Resultados** y el **Cuestionario de Evaluación Presupuestal**.

Ambos documentos permiten contrastar avances, identificar fortalezas y señalar las áreas que aún requieren atención para consolidar el proceso de integración contable y presupuestal.

Desarrollo

1. Coincidencias en los resultados

Tanto la **evaluación formal** como el **cuestionario** destacan que el programa:

- **Cumple con la entrega de informes y cuenta pública** en tiempo y forma, alcanzando niveles de eficiencia del 100 % en varios indicadores clave

Evaluación de programa integración de la cuenta pública

- Se encuentra **alineado al Plan Estatal y Municipal de Desarrollo**, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas

Cuestionario de Evaluación del programa Integración de la cuenta pública

- Ha logrado una **correcta aplicación del presupuesto**, reflejando congruencia entre objetivos y recursos ejercidos.

- Demuestra **fortalezas institucionales**, como personal con experiencia, procedimientos normativos claros y un marco regulatorio sólido.

2. Diferencias y hallazgos específicos

La comparación revela algunos contrastes importantes:

- En la **evaluación de indicadores**, el programa obtuvo un **87.5 % de cumplimiento promedio**, con fortalezas en la integración progresiva y en la atención a observaciones, pero con debilidades en la entrega de informes sin observaciones (50 %)

Evaluación de programa integración de la cuenta pública.

- El **cuestionario**, por su parte, refleja una mayoría de respuestas **satisfactorias**, pero señala con claridad tres aspectos no cumplidos:
 1. **Gestión de recursos externos** (no se han identificado ni accedido a fondos adicionales).
 2. **Manual de operación interna** (no existen lineamientos documentados que regulen los procesos administrativos).
 3. **Informes comprensibles para la ciudadanía** (la información es técnica y poco accesible en su lenguaje)

Cuestionario de Evaluación del programa Integración de la cuenta pública

- Mientras la **evaluación técnica** enfatiza la eficiencia contable y la puntualidad, el **cuestionario** pone más énfasis en la percepción ciudadana y en la necesidad de documentación interna para mejorar la gestión.

3. Aspectos susceptibles de mejora

De la comparación surgen tres áreas prioritarias:

1. **Gestión de recursos externos**: aprovechar convocatorias y alianzas estratégicas para fortalecer la operación del organismo.
2. **Manual de operación interna**: documentar procesos para estandarizar la coordinación administrativa.
3. **Accesibilidad de los informes ciudadanos**: traducir la información técnica a un lenguaje claro, incluyendo infografías y resúmenes ejecutivos.

d



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.

Conclusiones

La comparación entre la evaluación y el cuestionario evidencia que el **Programa de Integración de la Cuenta Pública** cumple en términos técnicos y normativos, asegurando transparencia y rendición de cuentas. Sin embargo, persisten debilidades en la gestión institucional y en la relación con la ciudadanía.

El reto inmediato consiste en **fortalecer la sistematización interna, ampliar la obtención de recursos externos y mejorar la comunicación social**, de modo que el programa no solo cumpla con los entes fiscalizadores, sino que también logre mayor cercanía y confianza de la población.



L.C. PORFIRIA NAYENSA OBREGÓN LIRA

**DIRECTORA DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS DE LA CAPASCHH**



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTITLÁN, A.G.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Informe Comparativo del Programa: Rehabilitación, Ampliación y Mejoramiento de la Red Hidráulica

1. Introducción

El presente informe compara los resultados de dos instrumentos de evaluación aplicados al programa de Rehabilitación, Ampliación y Mejoramiento de la Red Hidráulica.

- Documento 1 (Cuestionario ECR 2025): basado en un cuestionario de consistencia y resultados, con respuestas cerradas (Sí/No) y calificación de satisfacción.
- Documento 2 (Evaluación Actualizada 2025, 2º trimestre): evaluación técnica con indicadores cuantitativos, análisis FODA y propuestas de mejora.

El objetivo es identificar coincidencias, diferencias y oportunidades de mejora en el diseño, operación y resultados del programa.

2. Comparativo por Dimensiones

A. Diseño

El Cuestionario ECR confirma que el programa cuenta con diagnóstico, objetivos claros y alineación a planes estatal y municipal de desarrollo. Por su parte, la Evaluación Actualizada detalla además las causas del problema (obsolescencia, fugas, crecimiento poblacional) y sus consecuencias (desabasto, riesgos sanitarios), con justificación en el derecho humano al agua.

Coincidencia: ambos reconocen un problema público claro y congruencia en objetivos.
Diferencia: la Evaluación Actualizada amplía con más detalle técnico y normativo.

B. Planeación y Orientación a Resultados

El Cuestionario ECR señala la existencia de una MIR actualizada y la utilidad de indicadores para la toma de decisiones. La Evaluación Actualizada presenta indicadores cuantitativos (cobertura, eficiencia, mantenimientos), con un cumplimiento global del 85.6% en 2025.

Coincidencia: ambos enfatizan la orientación a resultados.

Diferencia: la Evaluación Actualizada mide con datos porcentuales concretos, mientras que el Cuestionario solo valida su existencia.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, IGO.
ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Cobertura y Focalización

El Cuestionario ECR identifica población objetivo y mecanismos de focalización con padrones y diagnósticos. La Evaluación Actualizada especifica beneficiarios (familias en zonas rurales y colonias marginadas), cobertura en Cuautepec de Hinojosa y criterios de elegibilidad.

Coincidencia: ambos reconocen focalización hacia población vulnerable.

Diferencia: la Evaluación Actualizada ofrece criterios claros y cuantificación de población atendida.

D. Operación

El Cuestionario ECR reconoce manuales insuficientes (No satisfactorio en reglas de operación), pero destaca convenios, transparencia y supervisión de calidad. La Evaluación Actualizada describe el marco normativo (Constitución, Ley de Aguas, NOM-127), procesos operativos (planeación, priorización, seguimiento) y riesgos (insuficiencia presupuestal, conflictos sociales).

Coincidencia: ambos señalan coordinación institucional y mecanismos de control.

Diferencia: el Cuestionario evalúa cumplimiento; la Evaluación profundiza en riesgos y normatividad.

E. Percepción de Beneficiarios

El Cuestionario ECR muestra que los beneficiarios perciben satisfacción y equidad en el suministro. La Evaluación Actualizada reconoce satisfacción de la población, aunque considera al programa un paliativo hasta mejorar la infraestructura.

Coincidencia: beneficiarios satisfechos.

Diferencia: la Evaluación matiza la satisfacción, señalando limitaciones estructurales.

F. Resultados

El Cuestionario ECR valora que se cumple el derecho al agua, se reduce el riesgo sanitario y se incrementa cobertura; sin embargo, no existen evaluaciones externas. La Evaluación Actualizada muestra resultados concretos:

- Cobertura agua potable: 95.81%
- Cobertura red rehabilitada: 104.78%



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHAUTÉPEC DE NINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

eficiencia en reportes: 73.86%

Mantenimientos ejecutados: 67.98%

- Promedio general: 85.6%

Coincidencia: ambos reconocen impactos positivos.

Diferencia: la Evaluación aporta métricas precisas y análisis FODA.

3. Conclusiones

1. Consistencia: ambos documentos confirman que el programa está bien diseñado y alineado a los planes de desarrollo.
2. Orientación a resultados: el Cuestionario valida la existencia de instrumentos; la Evaluación aporta mediciones concretas.
3. Cobertura y operación: el programa llega a población vulnerable, aunque enfrenta limitaciones en normatividad interna y financiamiento.
4. Resultados: la cobertura supera el 95%, con logros en reducción de fugas y satisfacción ciudadana, aunque persisten retos en eficiencia operativa.

4. Recomendaciones

- Elaborar manuales internos de operación para solventar la debilidad señalada en el Cuestionario.
- Consolidar un sistema externo de evaluación independiente que valide los logros del programa.
- Fortalecer la planeación preventiva en mantenimiento para mejorar los indicadores de eficiencia (actualmente menores al 70%).
- Continuar la inversión en modernización tecnológica (telemetría, sectorización, SCADA) para aumentar la sostenibilidad del servicio.



CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA

ADMINISTRACIÓN 2026-2027



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Informe Comparativo

Cuestionario de Evaluación y Evaluación de Indicadores del Programa de Repartición de Agua Potable en Pipa

Introducción

El acceso equitativo al agua potable constituye un derecho humano reconocido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y un compromiso fundamental de los gobiernos municipales. En el caso del municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, la falta de cobertura de la red hidráulica obliga a implementar mecanismos alternativos como el programa de **Repartición de Agua Potable en Pipa**, cuyo objetivo es garantizar que la población más vulnerable reciba el recurso en cantidad y calidad suficiente para su consumo básico.

Para analizar la efectividad de este programa se han aplicado dos instrumentos complementarios: el **Cuestionario de Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR)**, que examina la lógica del diseño, la planeación, la operación y la percepción de los beneficiarios; y la **Evaluación de Indicadores**, que mide el cumplimiento de metas, la cobertura y la eficiencia en la entrega del servicio. Este informe presenta un análisis comparativo entre ambos ejercicios con el propósito de identificar fortalezas, limitaciones y áreas de mejora en la implementación del programa.

Desarrollo

El **Cuestionario de Evaluación** evidencia que el programa cuenta con un diseño coherente, sustentado en un diagnóstico que reconoce la problemática central: la carencia de servicios públicos de agua potable y drenaje en aproximadamente el 8.85% de la población municipal. Se destaca la claridad en la definición de los objetivos, tanto generales como específicos, los cuales buscan incrementar la cobertura, garantizar la sostenibilidad y mejorar la calidad del servicio. Asimismo, el cuestionario confirma que el programa está alineado con los planes de



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, SANEAMIENTO Y
DESENVOLLO

ADMINISTRACIÓN

desarrollo federal, estatal y municipal, lo que garantiza su pertinencia normativa y estratégica.

El cuestionario también señala aspectos satisfactorios en la identificación de la población objetivo, la actualización del padrón de beneficiarios, la existencia de bitácoras de reparto, el monitoreo de recorridos y la percepción positiva de la población atendida. No obstante, se identifican **dos debilidades relevantes**: la ausencia de manuales internos que regulen los procedimientos de operación y la falta de evaluaciones externas que respalden de forma independiente la efectividad del programa. Estos puntos representan vacíos institucionales que limitan la rendición de cuentas y dificultan la mejora continua.

Por su parte, la **Evaluación de Indicadores** refleja que el programa cumple con sus metas operativas en términos de cobertura, distribución y seguimiento de la entrega de agua potable mediante pipas. Los registros documentales evidencian que los recursos asignados se aplican directamente al servicio, y se observa un nivel de satisfacción alto entre los beneficiarios. Asimismo, el indicador de atención a la población objetivo muestra un impacto positivo, ya que la distribución se concentra en comunidades marginadas y en zonas sin acceso a la red hidráulica.

Al contrastar ambos instrumentos, se observan **coincidencias** importantes: ambos reconocen que el programa atiende un problema público real, que los objetivos están bien definidos y que la población beneficiada percibe mejoras en su calidad de vida al recibir el servicio. Sin embargo, también existen **diferencias de enfoque**. Mientras que la evaluación de indicadores se concentra en medir la eficiencia y el cumplimiento de metas operativas, el cuestionario aborda aspectos más amplios de gestión institucional y gobernanza, revelando áreas de mejora que trascienden la operación técnica.

En conjunto, ambos documentos se complementan: la evaluación de indicadores demuestra la eficacia del programa en la atención inmediata de la demanda,

[Handwritten signature]



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN DEL AGUA

mientras que el cuestionario subraya la necesidad de fortalecer la estructura administrativa, documentar los procesos y validar los resultados mediante evaluaciones externas.

Conclusión

El análisis comparativo permite concluir que el programa de **Repartición de Agua Potable en Pipa** es eficaz en su dimensión operativa, ya que cumple con las metas de cobertura y distribución establecidas, garantizando el acceso a agua potable en comunidades que carecen de infraestructura hidráulica. Los indicadores muestran un impacto positivo en la población objetivo y un uso adecuado de los recursos disponibles.

Sin embargo, persisten retos institucionales que deben atenderse de manera prioritaria: la elaboración de manuales internos que estandaricen los procesos de distribución, y la incorporación de evaluaciones externas periódicas que respalden de manera independiente la efectividad y transparencia del programa.

De esta forma, la combinación de los hallazgos del cuestionario y de la evaluación de indicadores permite contar con una visión integral del programa. Para consolidar su sostenibilidad, se recomienda avanzar hacia un modelo de gestión que complemente la eficacia operativa con una administración sólida, transparente y sujeta a evaluación externa. Ello fortalecerá la confianza ciudadana y asegurará el cumplimiento del derecho humano al agua en el municipio de Cuautepec de Hinojosa.

F

Informe de Evaluación

Tema: Desazolve de Colectores de Drenaje y Fosas Sépticas

Elaborado por: Departamento de Estimaciones

Fecha: 15 de septiembre de 2025

1. Introducción

El desazolve de colectores de drenaje y fosas sépticas es una actividad fundamental para mantener la capacidad hidráulica de las redes sanitarias, prevenir obstrucciones, evitar inundaciones y proteger la salud pública. La acumulación de sedimentos, grasas y sólidos genera un deterioro progresivo de la infraestructura y aumenta los riesgos ambientales.

2. Objetivos de la Evaluación

- Determinar el estado actual de los sistemas de drenaje y fosas sépticas.
- Analizar la efectividad de las técnicas de desazolve aplicadas.
- Identificar problemas recurrentes en operación y mantenimiento.
- Emitir recomendaciones para optimizar la gestión y prolongar la vida útil de la infraestructura.

3. Alcance

- La evaluación comprende:
- Colectores de drenaje sanitario: líneas principales y secundarias.
- Fosas sépticas: unidades de tratamiento primario en zonas sin alcantarillado.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE BONDADSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

- Equipos de desazolve: camiones vactor, bombas de succión, equipos de presión.

- Gestión de residuos: disposición final de lodos y sólidos extraídos.

4. Estado Actual

- Condiciones de la Red: Se detectan obstrucciones frecuentes en tramos con baja pendiente e infiltraciones de raíces.
- Fosas Sépticas: La mayoría presenta acumulación de lodos por falta de mantenimiento programado (intervalos >18 meses).
- Operación de Equipos: Los camiones vactor trabajan a un 75% de disponibilidad; se registran paros por fallas en bombas de vacío y desgaste de mangueras.
- Gestión de Residuos: Los lodos extraídos se envían en un 60% a disposición adecuada, pero aún existen casos de vertimiento no controlado.

5. Principales Hallazgos

- Obstrucciones Recurrentes: Por acumulación de grasas, sólidos y raíces en colectores.
- Deficiencia en Mantenimiento Preventivo: La programación actual no cubre todos los sectores en tiempo óptimo.
- Capacidad Limitada de Equipos: Los camiones vactor disponibles no son suficientes para atender emergencias en temporada de lluvias.
- Aspectos Ambientales: La disposición inadecuada de lodos representa un riesgo sanitario y de contaminación.

6. Riesgos Identificados

- Inundaciones urbanas por bloqueo de colectores.
- Rebose de fosas sépticas con afectación directa a la salud.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUANTÍPECS DE HIDROJISA, S.A.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Sanciones ambientales por disposición inadecuada de lodos.

- Incremento de costos correctivos frente a la falta de planeación preventiva.

7. Recomendaciones

- Fortalecer programas de mantenimiento preventivo con calendarios de desazolve sistemáticos.
- Modernizar el parque vehicular de desazolve, incorporando camiones vactor de mayor capacidad y eficiencia energética.
- Implementar inspección con cámaras de circuito cerrado (CCTV) en colectores críticos para identificar puntos de riesgo antes de la obstrucción.
- Capacitación al personal operativo en seguridad, uso de equipos de presión y manejo de residuos peligrosos.
- Asegurar la disposición final de lodos en sitios autorizados, mediante contratos con plantas de tratamiento o rellenos sanitarios controlados.
- Monitorear indicadores de desempeño (KPIs):
 - 75% de colectores atendidos vs. programados.
 - Número de emergencias atendidas.
 - Disponibilidad de equipos.
 - Cumplimiento en disposición final de residuos.

8. Conclusiones

El servicio de desazolve de colectores de drenaje y fosas sépticas presenta un avance importante, aunque enfrenta limitaciones en equipos y en la gestión de residuos. Con la implementación de las recomendaciones, se espera:

Reducir emergencias por obstrucciones en un 30%.

Garantizar la operación del 95% de los equipos en temporada crítica.

Mejorar la trazabilidad y control ambiental de los lodos extraídos.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, SANEAMIENTO Y
SANEAMIENTO DE CHIATPEC DE INDAGUA, DEL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Optimizar recursos al migrar de un esquema reactivo a uno preventivo y predictivo.



I.C. FERNANDO GARRIDO MORALES

DIRECTOR TÉCNICO DE LA CAPASCHH

CAPASCHH
DIRECCIÓN TÉCNICA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027



ING. DIANA CASTELAN RIVERA

DIRECTORA GENERAL DE LA CAPASCHH

CAPASCHH
DIRECCIÓN GENERAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Informe de Evaluación

Tema: Mantenimiento de Equipos de Bombeo

Elaborado por: Departamento de Estimaciones

Fecha: 15 de septiembre de 2025

1. Introducción

El mantenimiento de los equipos de bombeo es fundamental para garantizar la eficiencia operativa en la producción de fluidos. Su correcta gestión permite extender la vida útil de los activos, minimizar tiempos de inactividad no programada y optimizar los costos de operación.

2. Objetivos de la Evaluación

- Analizar el estado actual de los programas de mantenimiento en equipos de bombeo.
- Evaluar la confiabilidad y disponibilidad de los sistemas.
- Identificar fallas recurrentes y sus causas raíz.
- Proponer mejoras en prácticas de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo.

3. Alcance

- La evaluación abarca los siguientes equipos de bombeo:
- Bombas centrífugas.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE NIMAJORA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

- Bombas de desplazamiento positivo (pistón, tornillo, cavidad progresiva).

- Bombas sumergibles eléctricas (ESP).

- Bombas hidráulicas y sistemas de impulsión asociados.

4. Estado Actual del Mantenimiento

- **Mantenimiento Preventivo:** Se cumple en un 70% de los intervalos recomendados por fabricantes. Algunos retrasos se deben a falta de repuestos y limitaciones de personal.
- **Mantenimiento Correctivo:** Representa un 35% de las intervenciones, generando pérdidas por paros no programados.
- **Mantenimiento Predictivo:** En etapa de adopción parcial, con monitoreo de vibración y temperatura en el 45% de las bombas críticas.

5. Principales Hallazgos

- **Disponibilidad Operativa:** Promedio de 87%, con margen de mejora hacia el estándar de la industria (>92%).
- **Fallas Recurrentes:**
 - Desgaste acelerado en rodamientos y sellos mecánicos.
 - Problemas eléctricos en bombas sumergibles (cables, motores).
 - Cavitación en bombas centrífugas por deficiencia en succión.
- **Gestión de Repuestos:** El inventario crítico no cubre la demanda inmediata, ocasionando retrasos en reparaciones.
- **Capacitación Técnica:** Personal operativo capacitado en mantenimientos básicos, pero con limitada formación en análisis de datos y herramientas digitales.



CAPASCHU

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUANTEPES DE HONDURAS, S.R.L.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

6. Riesgos Identificados

- Paradas no programadas que impactan la producción y la rentabilidad.
- Posibles fallas de seguridad por fugas en sellos mecánicos.
- Incremento de costos de mantenimiento correctivo por falta de planificación predictiva.

7. Recomendaciones

- Fortalecer el mantenimiento predictivo con sensores IoT y sistemas SCADA para monitoreo en tiempo real.
- Implementar programas de análisis de vibraciones y aceites, para detectar fallas incipientes.
- Optimizar inventarios y logística de repuestos, mediante contratos con proveedores estratégicos y análisis de consumo histórico.
- Actualizar la capacitación del personal técnico, enfocada en tecnologías digitales, confiabilidad y análisis de fallas.
- Definir KPIs específicos de mantenimiento, como MTBF (Mean Time Between Failures), MTTR (Mean Time To Repair), costo por hora de paro y disponibilidad.

8. Conclusiones

El mantenimiento de los equipos de bombeo presenta avances en la implementación de prácticas preventivas, aunque aún existe una fuerte dependencia del correctivo. La transición hacia un esquema predictivo-digitalizado permitirá:

Incrementar la disponibilidad operativa a >93%.

Reducir en un 20% los costos de mantenimiento correctivo.

Aumentar la seguridad operativa y confiabilidad de los equipos.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE NIMAJUA, HID.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

I.C. FERNANDO GARRIDO MORALCES



DIRECTOR TÉCNICO DE LA CAPASCHH

CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

ING. DIANA CASTELAN RIVERA

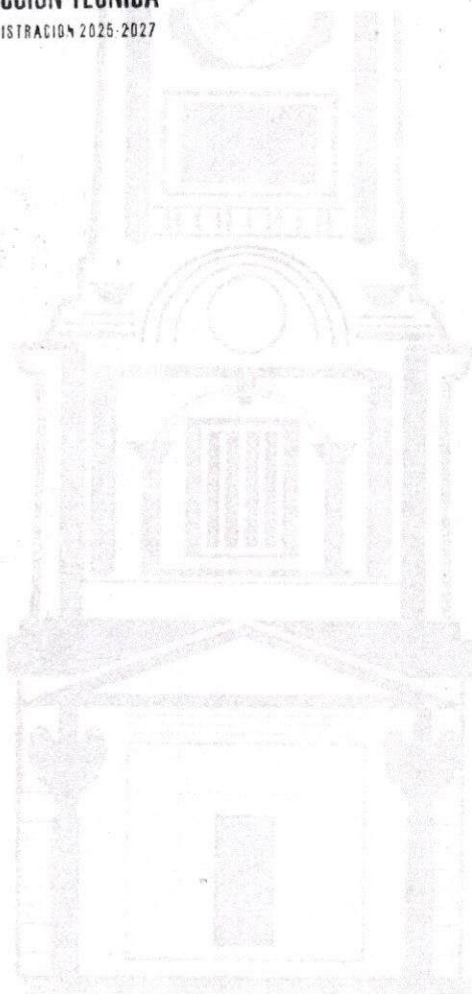


DIRECTORA GENERAL DE LA CAPASCHH

CAPASCHH

DIRECCIÓN GENERAL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027



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 CUIDADES DE HONDURAS, S.A.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

		documentado.	mediante monitoreo ajuste y de actividades.	
Población Objetivo		Identificada delimitada, padrón actualizado.	y con Menciona comunidades rurales y colonias marginadas con criterios claros.	Total concordancia en la población atendida.
Alineación Normativa		Confirma alineación con Plan Nacional, Estatat 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%.	El segundo documento aporta resultados que respaldan la efectividad del programa.
Cobertura		Cobertura suficiente priorización población vulnerable.	y de Cobertura reportada del 93%, cercana a meta del 95%.	Consistencia en el nivel de cobertura y necesidad de ampliación.
Operación Procesos	y	Falta manuales convenios coordinación.	de y de Detalla marco operativo y procesos, sin mencionar manuales.	Coinciden en la necesidad de fortalecer formalización documental.
Capacitación Personal	del	Confirma capacitación recursos adecuados.	y 85% del personal certificado en nuevas prácticas.	Ambos confirman esfuerzos de capacitación, pero sugieren reforzar el siguiente ciclo.
Satisfacción Usuarios	de	Encuestas reflejan percepción positiva equidad.	y Reducción de quejas satisfacción ciudadana reportada.	Correspondencia entre percepción de beneficiarios y resultados.
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 COAHUILTEPEC DE ROSALES, HGO.

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

Informe de Evaluación

Tema: Mantenimiento de Equipo de Pozos

Elaborado por: Departamento de Dirección técnica.

Fecha: 15 de septiembre de 2025

1. Introducción

El mantenimiento de los equipos de pozos es un proceso crítico para garantizar la continuidad operativa, la seguridad del personal y la eficiencia en la extracción de hidrocarburos. Una adecuada gestión de mantenimiento permite minimizar tiempos muertos, prolongar la vida útil de los equipos y reducir los costos asociados a reparaciones mayores o reemplazos.

2. Objetivos de la Evaluación

- Determinar el estado actual de los equipos de pozos.
- Identificar prácticas de mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo.
- Evaluar la eficiencia de los programas de mantenimiento en curso.
- Recomendar mejoras técnicas y administrativas.

3. Alcance

- La evaluación comprende:
- Bombas de subsuelo (ESP, PCP y bombas de cavidad progresiva).
- Equipos de levantamiento artificial.
- Cabezas de pozo y válvulas de seguridad.
- Sistemas de control superficial.





CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Herramientas de monitoreo y sensorización.

4. Estado Actual del Mantenimiento

Preventivo: Se realizan inspecciones programadas, aunque en algunos casos los intervalos no se cumplen debido a limitaciones logísticas.

Correctivo: El índice de reparaciones no programadas es elevado (aprox. 30% de los casos), lo que impacta en la continuidad operativa.

Predictivo: La implementación de sensores de vibración, presión y temperatura está en fase inicial, con cobertura aproximada del 40% de los pozos activos.

5. Principales Hallazgos

Disponibilidad Operacional: Promedio del 85%, por debajo del estándar recomendado (>90%).

Fallas Recurrentes: Desgaste acelerado en sellos mecánicos y sistemas eléctricos de bombas sumergibles.

Gestión de Repuestos: Inventario limitado que genera retrasos en intervenciones correctivas.

Capacitación: Personal operativo con entrenamiento adecuado, pero falta de actualización en técnicas de mantenimiento predictivo digitalizado.

6. Riesgos Identificados

- Incremento de paros no programados por falta de repuestos críticos.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE BORDABUENA, HIDR.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Reducir los costos de mantenimiento correctivo en un 15–20%.

Mejorar la seguridad y confiabilidad de las operaciones.



CAPASCHH

I.C. FERNANDO GARRIDO MORALES

DIRECTOR TÉCNICO DE LA CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027



CAPASCHH

ING. DIANA CASTELAN RIVERA

DIRECTORA GENERAL DE LA CAPASCHH

DIRECCIÓN GENERAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE GUANAJUATO, GTO.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

- Pérdida de producción acumulada por fallas en bombas de levantamiento artificial.

- Riesgos de seguridad asociados a válvulas de retención con desgaste prematuro.

7. Recomendaciones

- Implementar un plan integral de mantenimiento predictivo, con mayor uso de herramientas de monitoreo en tiempo real.
- Optimizar la gestión de inventarios, estableciendo contratos con proveedores estratégicos para repuestos críticos.
- Actualizar los programas de capacitación, enfocándose en mantenimiento digital y análisis de datos.
- Estandarizar protocolos de mantenimiento preventivo, ajustando los intervalos con base en desempeño histórico y condiciones de operación.
- Fortalecer indicadores de desempeño (KPIs): MTBF (tiempo medio entre fallas), MTTR (tiempo medio de reparación) y disponibilidad operativa.

8. Conclusiones

El mantenimiento de los equipos de pozos presenta fortalezas en la ejecución de tareas preventivas, pero requiere una modernización urgente hacia un esquema predictivo digitalizado. Con la aplicación de las recomendaciones propuestas, se espera:

Incrementar la disponibilidad operativa a >92%.

Informe Comparativo

Cuestionario de Evaluación y Evaluación de Indicadores del Programa Agua Limpia

Introducción

El acceso a agua potable de calidad constituye un derecho humano fundamental y un requisito indispensable para garantizar el bienestar y el desarrollo de las comunidades. En este contexto, el Programa Agua Limpia implementado por la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo, tiene como objetivo central asegurar que la población, especialmente aquella ubicada en zonas marginadas y con infraestructura deficiente, disponga de agua en condiciones seguras y sanitarias.

Con el propósito de evaluar su desempeño y detectar áreas de oportunidad, se han aplicado diferentes instrumentos de análisis: por un lado, el **Cuestionario de Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR)**, que examina la lógica interna, la planeación, la operación y la percepción ciudadana respecto al programa; y, por otro, la **Evaluación de Indicadores**, que mide el grado de cumplimiento de metas técnicas vinculadas a la cloración, la calidad y la seguridad del agua distribuida.

Este informe tiene como finalidad comparar ambos ejercicios, resaltando los principales hallazgos, similitudes y diferencias entre ellos, con el fin de construir una visión más integral del desempeño del programa y establecer líneas de acción orientadas a su mejora continua.



Desarrollo

El **Cuestionario de Evaluación de Consistencia y Resultados** refleja que el diseño del programa es sólido y coherente con la problemática que atiende. Se constata la existencia de un diagnóstico sustentado en evidencias, la identificación clara de la población objetivo, la definición de objetivos generales y específicos congruentes con la problemática de la calidad del agua, así como la alineación con los planes de desarrollo federal, estatal y municipal. Además, se reconoce la aplicación de la Metodología de Marco Lógico (MML) y la existencia de una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), lo que demuestra la orientación del programa hacia resultados verificables.

Asimismo, el cuestionario confirma la existencia de mecanismos de focalización de la población más vulnerable, la actualización periódica de bitácoras de cloración y monitoreo, así como la aplicación de encuestas de satisfacción a la ciudadanía. No obstante, el documento también señala debilidades importantes: la **falta de manuales internos de operación** que formalicen los procesos y estandaricen los procedimientos, y la **ausencia de evaluaciones externas previas** que respalden de manera independiente la efectividad del programa. Dichos vacíos institucionales representan un riesgo en términos de transparencia, rendición de cuentas y sostenibilidad a largo plazo

Cuestionario de Evaluación del ...

En contraste, la **Evaluación de Indicadores** ofrece un panorama eminentemente técnico y cuantitativo. Los resultados alcanzados en el segundo trimestre del año 2025 son altamente positivos: el 100% de los sistemas de agua evaluados cumplen con la cloración establecida en la NOM-127-SSA1-2021; se logró un





CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HUIZACHA, OAX.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

índice de reducción total de riesgos sanitarios asociados al consumo de agua no segura; y los parámetros de dosificación de hipoclorito de sodio y de cloración en fuentes de abastecimiento se cumplieron de manera integral. Estos hallazgos reflejan la **eficacia operativa del programa** en la protección de la salud pública y en el aseguramiento de la calidad del agua.

De igual forma, la evaluación de indicadores incluye un análisis de percepción ciudadana, en el que la población beneficiaria reconoce mejoras en la calidad del servicio y expresa satisfacción por las acciones realizadas. Sin embargo, se advierte que el éxito alcanzado depende en gran medida de mantener la asignación presupuestal, fortalecer la capacitación del personal y sistematizar la información generada.

Al comparar ambos instrumentos, se observan **coincidencias relevantes**: ambos destacan la pertinencia del programa, la claridad de sus objetivos y la importancia de la cloración como medida preventiva de riesgos sanitarios. Sin embargo, también existen **diferencias de enfoque**. Mientras que el cuestionario se orienta a evaluar la gestión institucional, la planeación y la congruencia normativa, la evaluación de indicadores se centra en medir resultados técnicos y de cumplimiento de metas. En conjunto, ambos documentos se complementan: uno identifica la efectividad operativa, y el otro pone en evidencia los retos administrativos y de gobernanza.

Conclusión

El análisis comparativo permite concluir que el Programa Agua Limpia presenta un desempeño satisfactorio en términos técnicos, al cumplir al 100% con los indicadores establecidos para garantizar la calidad del agua distribuida y reducir los riesgos sanitarios asociados a su consumo. Los resultados demuestran la efectividad del programa en su dimensión operativa y el impacto positivo en la población atendida.

No obstante, persisten desafíos institucionales que deben atenderse de manera prioritaria: la elaboración de manuales internos de operación, que otorguen formalidad y uniformidad a los procesos, y la implementación de evaluaciones externas independientes, que fortalezcan la credibilidad del programa y permitan contar con un diagnóstico imparcial de sus logros y áreas de oportunidad.

En este sentido, la integración de los hallazgos del cuestionario y de la evaluación de indicadores ofrece una visión más completa del desempeño del programa. Se recomienda consolidar un modelo de gestión que combine la eficacia técnica demostrada con una administración más sólida, transparente y sujeta a evaluación externa. De esta forma, se garantizará la sostenibilidad del Programa Agua Limpia, fortaleciendo la confianza ciudadana y asegurando el derecho de la población a contar con agua segura y de calidad.

Informe Comparativo de la Evaluación del Sistema Comercial de CAPASCHH

Durante el periodo evaluado, el Sistema Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepac de Hinojosa (CAPASCHH) mostró un desempeño mixto en sus indicadores de eficiencia y eficacia.

1. Desempeño operativo y financiero

- **Registro de usuarios:** 100% de cumplimiento, evidenciando un control confiable del padrón y garantizando transparencia en la administración del servicio.
- **Facturación correcta y oportuna:** 51.29%, indicando que casi la mitad de los usuarios experimentaron retrasos o errores en la emisión de recibos, lo que limita la eficiencia recaudatoria.
- **Cartera vencida:** 46.32%, señalando la necesidad de fortalecer los procesos de cobranza y recuperación de adeudos.
- **Promedio general de eficiencia:** 74.41%, reflejando que, aunque el registro de usuarios es sólido, los procesos de facturación y cobranza requieren mejoras sustanciales.

2. Análisis del cuestionario de evaluación

El cuestionario evaluó seis dimensiones: diseño, planeación y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de beneficiarios y resultados. Los hallazgos principales fueron:

- **Diseño y planeación:** Todos los aspectos evaluados fueron satisfactorios, demostrando que el programa identifica correctamente el problema público, define objetivos claros y medibles, cuenta con indicadores relevantes y se encuentra alineado con planes estatales y municipales de desarrollo.
- **Cobertura y focalización:** Satisfactorio, confirmando que el padrón de usuarios es confiable y que la cobertura de facturación y cobro es adecuada.
- **Operación:** Se identificaron dos áreas críticas de mejora: la falta de manuales de operación y la capacitación insuficiente del personal, lo que limita la estandarización de procesos y la eficiencia operativa.
- **Percepción de beneficiarios:** Los usuarios perciben mejoras en el servicio y transparencia en el cobro, con canales de retroalimentación adecuados.
- **Resultados:** Se observan avances en eficiencia comercial, incremento de usuarios registrados y reducción de la cartera vencida; sin embargo, no se cuenta con evaluaciones externas previas, lo que limita la comparación histórica y la validación independiente del desempeño.

3. Comparación y análisis

Dimensión	Resultado operativo	Evaluación del cuestionario	Observaciones
Registro de usuarios	100%	Satisfactorio	Coincide con los resultados del cuestionario
Facturación	51.29%	Satisfactorio en diseño y seguimiento, pero con debilidades operativas	Requiere mejora en procesos y automatización
Cartera vencida	46.32%	Satisfactorio en seguimiento, no satisfactorio en evaluaciones externas	Necesita estrategias efectivas de cobranza
Capacitación y manuales	-	No satisfactorio	Se recomienda elaborar manuales y programas de capacitación
Evaluaciones externas	-	No satisfactorio	Falta referencia histórica para medir avances

4. Conclusiones y recomendaciones

El Sistema Comercial de CAPASCHH muestra **fortalezas** en el registro de usuarios, alineación estratégica y percepción positiva de los usuarios. Las **debilidades** se concentran en facturación, recuperación de cartera, ausencia de manuales de operación y capacitación insuficiente del personal.

Oportunidades: automatización de procesos, diversificación de métodos de pago, mejora en atención a usuarios y realización de evaluaciones externas periódicas.

Amenazas: resistencia al pago, conexiones irregulares y posibles incrementos en costos operativos.

Recomendaciones principales:

1. Elaborar manuales de operación para estandarizar procesos comerciales.
2. Capacitar al personal en facturación, cobranza y atención a usuarios.
3. Implementar estrategias de recuperación de cartera y diversificación de métodos de pago.

4. Realizar evaluaciones externas periódicas para contar con referencias históricas y fortalecer la rendición de cuentas.
5. Aprovechar tecnología y sistemas de información para mejorar eficiencia y cobertura del servicio.

En síntesis, aunque el sistema es confiable en el registro de usuarios, requiere mejoras en cobranza y gestión operativa para optimizar la eficiencia, sostenibilidad financiera y calidad del servicio de agua potable.

5. Aspectos susceptibles de mejora

- **Elaboración de manuales de operación:** actualmente no existen, lo que genera riesgo de variabilidad en la aplicación de procesos. Se recomienda desarrollar procedimientos estandarizados para facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios.
- **Capacitación del personal:** no se ha brindado capacitación formal, limitando eficiencia y calidad del servicio. Se recomienda implementar un programa continuo en gestión comercial, uso del sistema, atención al usuario y transparencia.
- **Evaluaciones externas:** no se cuenta con evaluaciones independientes previas, restringiendo la posibilidad de una visión imparcial de resultados. Se recomienda establecer auditorías o evaluaciones externas periódicas.

Aspectos complementarios de fortalecimiento

- **Seguimiento y monitoreo:** robustecer el sistema de indicadores con plataformas digitales que generen reportes automáticos.
- **Percepción de beneficiarios:** mejorar la comunicación y transparencia para incrementar la confianza de los usuarios.
- **Cobertura y focalización:** verificar periódicamente la suficiencia de recursos humanos y materiales para garantizar continuidad en la atención.

6. Acciones para los aspectos críticos de mejora

Elaboración de manuales de operación

1. Conformar un grupo técnico interno para recopilar los procesos actuales.
2. Documentar de manera estandarizada procedimientos clave.

3. Validar los manuales con personal operativo y administrativo.
 4. Publicar y difundir los manuales en formatos digital e impreso.
 5. Revisar y actualizar anualmente según cambios normativos o tecnológicos.
- Responsables:** Dirección Comercial / Área de Planeación
Plazo: 6 meses

Capacitación continua del personal

1. Diagnosticar necesidades de capacitación.
 2. Diseñar un programa anual con cursos presenciales y en línea.
 3. Incluir temas de gestión comercial, uso del sistema, trato al usuario, transparencia y rendición de cuentas.
 4. Establecer convenios con instituciones educativas y organismos especializados.
 5. Evaluar impacto y reforzar áreas débiles tras cada capacitación.
- Responsables:** Recursos Humanos / Dirección Comercial
Plazo: Iniciar en 3 meses y mantener como acción permanente

Implementación de evaluaciones externas

1. Definir el alcance de la evaluación externa (eficiencia, transparencia, satisfacción del usuario).
 2. Contratar instituciones académicas, despachos externos o auditorías independientes.
 3. Establecer periodicidad mínima anual.
 4. Publicar resultados y planes de acción derivados de recomendaciones.
 5. Ajustar la planeación y fortalecer la rendición de cuentas con los hallazgos.
- Responsables:** Dirección General / Órgano de Control Interno
Plazo: Primera evaluación en un máximo de 12 meses

21	502	77368499	ANGEL JOSE TERRAZO CORTES	CORREGIDORA 15	20
22	8233	83048	ENRIQUE MONTALBAN GERMAN	CORREGIDORA SUR NO. 200	20
23	561	77618321	JULIAN VARGAS CACAHUATITLA	C.INDEPENDENCIA NUM 37.	20
23	1122	83104	HILDA SOCORRO RIVEROS RIVEROS	V. CARRANZA ESQ. CORREGIDORA	20
25	1140	77224270	SERGIO MARIO CASTELAN TELLEZ	JUAREZ ESQ. CORREGIDORA	20
26	5169	263006	NORBERTO BECERRA MALDONADO	CORREGIDORA NTE. 100 RFC BEMN500212BT0	20
27	1756	83101	HERIBERTO RIVEROS HERRERA	CORREGIDORA NO. 111	20
28	6137	83122	HUITZIN GUZMAN GALLEGOS	CORREGIDORA NUM. 115	22
29	11932	77359982	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	C. CORREGIDORA NO. 212	20
29	14335	0	RUBEN MACIAS AMADOR	CORREGIDORA N°116 LOCAL 7 Y 8	20
29	14374	11153555	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 AUTOLAVADO	21
29	14375	11153554	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 LOCAL 6 CAFETERIA	20
29	14376	11153553	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N° 116 BAÑOS GENERAL	20
29	14377	11153556	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 SALON 1 GRANDE	20
29	14378	11153557	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N° 116 SALON 2 CHICO	20
29	14379	12127048	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	CORREGIDORA N°116 LOCAL 10 ESTETICA	20
31	13447	77368321	LUIS HERNANDEZ ISLAS	C MANUEL CASTELAN M. S/N COL. CENTRO	19
33	11210	262164	PERFECTO DOMINGUEZ HERNANDEZ	CDA. NICANOR GUZMAN 1	20
33	11212	262163	PERFECTO DOMINGUEZ HERNANDEZ	CDA. NICANOR GUZMAN 3	20
34	6356	000000000	J. ANTONIO LOPEZ ENCISO	INDEPENDENCIA NUM. 147	20
35	1560	95770	PORFIRIO RIVEROS RAMIREZ	INDEPENDENCIA S/N	20
37	11934	0	AQUILINO SANTILLAN CRUZ	HIDALGO 323	20
37	12777	77359948	TIENDAS TRES B	HIDALGO ESQ. INDEPENDENCIA	20
38	68	82903	RAYMUNDO ISLAS ROMERO	HIDALGO 28	22
40	247	83045	BALDOMERO TREJO RIVERA	INDEPENDENCIA NTE # 120	20
40	254	14015311686	SADOT RAMIREZ ORTEGA	INDEPENDENCIA 91	20
41	362	0	ALBERTO LOPEZ MORALES	ALVARO OBREGON 17	20
41	1287	95762	MARIA JOSEFA BEATRIZ RIVERA SANTOS	ALVARO OBREGON 11	22
43	938	09792	" ESC. PALAS ATENEA"	ALVARO OBREGON NO. 104	20
44	116	77359939	BERTHA CRUZ HERNANDEZ	C. JUAREZ PONIENTE N. 119	20
45	218	77564743	JORGE GARCIA MARTINEZ	BENITO JUAREZ NO. 117	21
47	8559	82905	OSCAR DOMINGUEZ GUERRERO	VENUSTIANO CARRANZA NO. 8	21
48	178	77564744	BERNARDITA MALDONADO AGUIRRE	V. CARRANZA NO. 12	20
49	54	77368498	JUAN MANUEL ARRIAGA RIVERA	V. CARRANZA # 46	19
49	13442	77368490	JUAN MANUEL ARRIAGA RIVERA	C. VENUSTIANO CARRANZA N° 46	20
50	1524	77368483	GILBERTO IBARRA RIOS	VENUSTIANO CARRANZA N° 202	19
51	1101	000000000	MARGARITA CAZARES PEREZ	V. CARRANZA 11	20
52	513	77359935	MATEO HERNANDEZ D.	V. CARRANZA # 210	19
53	13443	77368329	MARIA EDITH LUQUEÑO RODRIGUEZ	VENUSTIANO CARRANZA N° 16 COL. CENTRO	19
55	10557	7724474	VERIFICACION 29 CUAUTEPEC S.A. DE C.V.	C. MORELOS N 110 COL. CENTRO	20
57	9909	61094114	ESTACION SANTA MARIA VII, S.A. DE C.V.	HIDALGO S/N	21
57	11851	0	SENÉN GONZÁLEZ VILLAR	HIDALGO S/N	20

58	10164	120683277	GILBERTO LUQUEÑO CASTILLO	AV. PROGRESO S/N	19
59	13573	77295043	GRISelda CENOBIO CENOBIO	PRIV. DE HIDALGO S/N COL. CENTRO	19
60	190	61094113	VICENTE DEL MAZO CORONA	JUAREZ NO. 44	20
61	186	82959	PUBLIO PERALTA ARELLANO	AV. JUAREZ 95 COL. CENTRO	20
62	6363	000000000	EZEQUIEL LOZANO NOVOA	PRIV. M. HIDALGO	20
63	13733	14015307592	MARIA MAGDALENA LARIOS ANGELES	CDA. MARGARITAS NO. 11, COL. EL ROSAL	19
63	15002	123456	ANA KAREN OLVERA RAMIREZ	ZARAGOZA E INDEPENDENCIA S/N	20

Total de usuarios en el reporte: 85

Clave	Situación	Tipo
A	Casa cerrada	Medición
B	Numeros ilegibles	Hidrómetro
C	Medidor trabado	Hidrómetro
D	SERVICIO CANCELADO	Padrón
E	Retiraron el medidor	Hidrómetro
F	Casa deshabitada	Padrón
G	Medidor descompuesto	Hidrómetro
H	Medidor al revés	Hidrómetro
I	Toma no localizada	Padrón
J	Servicio suspendido	Padrón
K	Fuera de ruta	Padrón
L	Toma no instalada	Padrón
M	Tipo de usuario no corresponde	Padrón
N	No corresponde N° de medidor	Padrón
O	Se cambio medidor	Padrón
P	No se tomo la lectura	Medición
Q	Se nego el usuario	Medición
R	Lectura Disparada	Medición
S	Lectura promediada	Medición
T	SIN MEDIDOR	Padrón
U	BAJA	Padrón
V	SIN SERVICIO	Padrón

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

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CALLE BENITO JUAREZ 117, SEGUNDO PISO

REPORTE PARA LA TOMA DE LECTURAS

Region 2_Ruta 1

FECHA:11-JUN.-2025

LT	CUENTA	LECTURA	MEDIDOR	NOMBRE	DOMICILIO	TÁRIFA	OBSERVACIÓN
1	13491		120694434	MARCO ANTONIO PERALTA FERNANDEZ	C. MIGUEL ALEMAN S/N COL. EL PEDREGAL	19	
3	10237		77445161	AGGA OPERADORA GASTRONOMICA S.A DE C.V.	PROGRESO NO. 66	20	
4	11219		82910	ALFONSO MAURICIO TENORIO ORTEGA	CARR. CUAUTEPEC-TUL. KM.5	20	
8	13487		368324	LEONARDO OLVERA CABRERA	C. COLIBRI N° 118 FRACC. EL PEDREGAL	19	
9	11517		77445340	MAXIMINO DELGADILLO VEGA	AGUILA 127	20	
10	13468		77359969	MARCO ANTONIO MORALES LOPEZ	C. TUCAN N° 143 FRACC, EL PEDREGAL	19	
11	13434		77368325	MARIA ENGRACIA RODRIGUEZ LOPEZ	ENTRADA A LA PRESA MORELOS S/N	19	
13	10606		14015308166	EUSEBIO MUÑOZ GARCIA	CDA. DEL POZO S/N	20	

Total de usuarios en el reporte: 8

Clave	Situación	Tipo
A	Casa cerrada	Medición
B	Numeros ilegibles	Hidrómetro
C	Medidor trabado	Hidrómetro
D	SERVICIO CANCELADO	Padrón
E	Retiraron el medidor	Hidrómetro
F	Casa deshabitada	Padrón
G	Medidor descompuesto	Hidrómetro
H	Medidor al revés	Hidrómetro
I	Toma no localizada	Padrón
J	Servicio suspendido	Padrón
K	Fuera de ruta	Padrón
L	Toma no instalada	Padrón
M	Tipo de usuario no corresponde	Padrón
N	No corresponde N° de medidor	Padrón
O	Se cambio medidor	Padrón
P	No se tomo la lectura	Medición
Q	Se nego el usuario	Medición
R	Lectura Disparada	Medición
S	Lectura promediada	Medición
T	SIN MEDIDOR	Padrón
U	BAJA	Padrón
V	SIN SERVICIO	Padrón

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹️ Malo	😐 Regular	😊 Bueno	😄 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua			✓	
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)			✓	
Material visual o dinámicas utilizadas			✓	
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua			✓	
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	 Malo	 Regular	 Bueno	 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática			✓	
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?			✓	



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuauteppec de Hinojosa, Hidalgo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados			✓	
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?			✓	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	😊 Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Claridad de la información sobre el cuidado del agua				✓
Utilidad de los temas tratados				✓
Participación e interacción durante la plática				✓
Presentación del expositor (claridad, lenguaje, actitud)				✓
Material visual o dinámicas utilizadas				✓
¿Te motivó a cuidar más el agua en tu casa o comunidad?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	☺ Bueno	☺ Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?			✓	
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			✓	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			✓	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				✓
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			✓	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?				✓
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			✓	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?			✓	
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				✓
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			✓	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				✓
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				✓
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?				✓
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?				✓
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?				✓
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?				✓

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				X
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			X	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			X	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?				X
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			X	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?				X

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				○
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				○
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?				○
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			○	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?			○	
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			○	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☺ Regular	☺ Bueno	☺ Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?				✓
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?			✓	
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?				✓
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Cuauteppec de Hinojosa, Hidalgo.

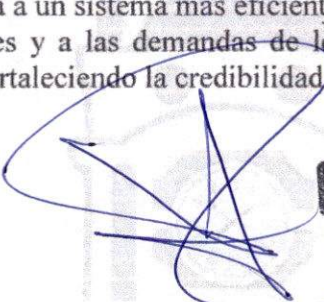
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

➤ Marca con una con una ✓ la opción que más te guste.

Aspecto Evaluado	☹ Malo	☹ Regular	😊 Bueno	😊 Excelente
Cómo calificarías el trato del personal de caja?			✓	
El personal resolvió tus dudas o necesidades de manera clara?				✓
¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?			✓	
¿Cómo calificarías la eficiencia del proceso de pago o trámite?			✓	
¿El área de caja estaba limpia y ordenada?				✓
¿Te sientes satisfecho/a con el servicio recibido en caja?			✓	

7. Conclusión

La implementación de estas acciones permitirá consolidar la gestión del Sistema Comercial, garantizando estandarización de procesos, personal capacitado y evaluaciones externas confiables. Esto contribuirá a un sistema más eficiente, transparente y sostenible, alineado a los objetivos institucionales y a las demandas de los usuarios, asegurando calidad en la prestación del servicio y fortaleciendo la credibilidad del organismo.



CAPASCHH
DIRECCIÓN COMERCIAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

L.C. JUAN LUIS ROBLEDO PÉREZ

**DIRECTOR COMERCIAL DE LA
CAPASCHH**

