

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

CONTROL DE OPERACIONES

PROGRAMA SECTORIAL:

**4. ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E
INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA**

**ACUERDO 4. CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON
INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD**

EVALUACIÓN DE PROGRAMA PRESUPUESTAL

CUARTO TRIMESTRE

2025



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Handwritten signature

Handwritten signature

Contenido

Introducción	6
Objetivos de la Evaluación	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
Alcances.....	7
Descripción Específica del Servicio.....	7
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DENOMINADO	8
CONTROL DE OPERACIONES	8
I. Características del Programa.....	8
1. Denominación.....	8
2. Objetivo general	8
• 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.	8
3. Población objetivo	8
4. Cobertura geográfica	8
5. Componentes principales	9
☐ Planificación de Operaciones	9
• Definir metas, programas de producción, cronogramas y uso de recursos.	9
• Asegurar que la capacidad y la demanda estén alineadas.....	9
☐ Estandarización y Procedimientos.....	9
• Documentar procesos, establecer métodos de trabajo y estándares de calidad.	9
• Facilitar la uniformidad y la comparación de resultados.	9
☐ Medición del Desempeño.....	9
• Uso de indicadores clave como productividad, eficiencia, tiempos de ciclo, niveles de inventario, etc.....	9
• Comparación de resultados reales contra los estándares.	9
☐ Monitoreo y Supervisión.....	9
• Observación en tiempo real de los procesos.	9

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

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

• Alineación con normas de calidad internacionales (ISO 9001).	17
• Facilita decisiones basadas en datos.	17
• Colaboración interdepartamental para mejorar la cadena de valor.	17
Debilidades ⚠	18
Amenazas ☹	18
• Resistencia al cambio del personal.	18
• Aumento de costos por cambios económicos.	18
• Falta de indicadores claros o bien definidos.	18
• Fallos en la cadena de suministro que afecten la programación.	18
• Procesos manuales que dificultan la medición oportuna.	18
• Avances tecnológicos que vuelven obsoletos sistemas actuales.	18
• Sobrecarga de información sin análisis adecuado.	18
• Competencia con sistemas de control más eficientes.	18
• Alta dependencia de personal clave para supervisión.	18
• Riesgos externos: desastres, fallas energéticas, conflictos laborales.	18
IX. Conclusiones.	18
X. Ficha técnica	20
XI Anexos.	24
Población Potencial.	25

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.

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. Anexo

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 Cuauteppec 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.

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 Cuautepec 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 a procesos operativos en comunidades con deficiencia de gestión de operaciones mediante el 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 a procesos operativos en comunidades con fallas de operación, mediante el seguimiento de procesos en sistema de control.

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 Cuautepec 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. Intervención
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.

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 a los 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.

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.
• Optimización de recursos humanos, materiales y financieros.	• Integración de metodologías de mejora continua.
• 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.

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 92.32%. 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.

Recomendaciones Estratégicas

1. **Fortalecer la cultura organizacional hacia la innovación**
Implementar programas de sensibilización y capacitación para reducir la resistencia al cambio. Fomentar una cultura orientada a la mejora continua, la adopción tecnológica y la participación activa del personal.

2. **Definir y estandarizar indicadores de desempeño**
Desarrollar un sistema de indicadores claros, medibles y alineados a los objetivos institucionales, que permita evaluar el desempeño en tiempo real y facilitar la toma de decisiones basada en datos.
3. **Aprovechar la tecnología para optimizar procesos**
Integrar soluciones tecnológicas como ERP, IoT e inteligencia artificial para automatizar tareas repetitivas, reducir errores humanos y aumentar la eficiencia operativa.
4. **Actualizar y modernizar los sistemas de control**
Realizar auditorías tecnológicas periódicas para identificar equipos o sistemas obsoletos y planificar su renovación gradual, asegurando la compatibilidad con nuevas herramientas de gestión.
5. **Diversificar la cadena de suministro**
Implementar estrategias de abastecimiento alternativo para mitigar los riesgos de interrupciones logísticas, garantizando la continuidad de las operaciones ante eventualidades externas.
6. **Gestionar adecuadamente la información**
Establecer mecanismos de filtrado, análisis y priorización de datos para evitar la sobrecarga informativa y concentrar la atención en información crítica para la toma de decisiones.
7. **Desarrollar planes de contingencia y continuidad operativa**
Preparar protocolos ante riesgos externos (fallas energéticas, desastres naturales, conflictos laborales) que aseguren la operación mínima y la rápida recuperación del servicio.
8. **Fortalecer la colaboración interdepartamental**
Promover la integración de equipos multidisciplinarios para optimizar la cadena de valor, garantizar la alineación con los estándares internacionales (como ISO 9001) y mejorar la eficiencia global.
9. **Capacitar continuamente al personal técnico y administrativo**
Invertir en la profesionalización del capital humano, actualizando conocimientos en metodologías de mejora continua (Lean, Six Sigma, Kaizen) y en el uso de nuevas tecnologías.
10. **Monitorear el entorno económico y competitivo**
Establecer un observatorio interno para analizar las tendencias económicas, tecnológicas y regulatorias, anticipando posibles impactos y ajustando estrategias de manera proactiva.

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	4. ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4. CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
Cobertura	ORGANISMO OPERADOR

1. Diagnóstico

Problema público	Población que carece de acceso continuo y suficiente a agua potable Y alcantarillado debido a deficiencia de infraestructura.
Causas principales	• Rezago en infraestructura hidráulica • Crecimiento poblacional sin servicios básicos
Consecuencias	• Gastos extraordinarios • Desabasto de agua • Falta de planificación de obras

2. Justificación

Justificación | Infraestructura para el desarrollo social sostenible. Incrementar la cobertura y calidad de los servicios básicos y de comunicación para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

3. Objetivos

Objetivo general

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.

Objetivos específicos	• Fomentar el manejo integral del agua para las diversas actividades y usos en la entidad.
	• Incrementar la cobertura y ampliar el acceso al agua potable en la vivienda, con la participación de todas y todos
	• Sostenibilidad
	• Garantizar el suministro de agua potable en cantidad y calidad.
	• Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a la red de distribución de agua potable.

4. Población

Población potencial

Habitantes del municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo

Población objetivo	Habitantes del municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo; que carecen de servicios de agua potable y alcantarillado.
Beneficiarios estimados	8.85% del total de los habitantes.

5. Bienes y servicios entregados

Alternativas
Fomentar el manejo integral del agua para las diversas actividades y usos en la entidad.
Incrementar la cobertura y ampliar el acceso al agua potable en la vivienda, con la participación de todas y todos
Sostenibilidad
Garantizar el suministro de agua potable en cantidad y calidad.
Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a la red de distribución de agua potable.
Fomentar el manejo integral del agua para las diversas actividades y usos en la entidad.

Bien Planificación y estrategias para efficientizar las operaciones.

Servicio Optimización de los bienes.

6. Cobertura operativa

Geográfica Habitantes del municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo

Temporal Programa permanente.

7. Recursos

Financieros Presupuesto asignado vía gasto programable.

Humanos Personal técnico y de campo.

Materiales Equipos de cómputo y software.

8. Indicadores básicos (MIR)

Nivel Indicador

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

Propósito Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado

Componente CONTROL DE OPERACIONES

Actividad CONTROL DE OPERACIONES

9. Marco normativo

Normatividad aplicable

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 4º)
- Ley de Aguas Nacionales

- NOM-127-SSA1-2021 Agua para uso y consumo humano
- Plan Nacional/Estatal/Municipal de Desarrollo vigentes.



CAPASCHH
COMISIÓN TÉCNICA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027
IC. FERNANDO GARRIDO MORALES
DIRECTOR TÉCNICO DE LA
CAPASCHH



CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027
L.A.E IRVING HERNANDEZ
HERNANDEZ
CONTRALOR DE LA CAPASCHH



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.

XI Anexos

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 1

“Metodología para la cuantifi- cación de las Poblaciones Po- tencial y Objetivo”.

2025





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.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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

CAPASCHH

2025-2027

Anexo 2

“Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”.

2025



Anexo 2 Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

1. Objetivo

Garantizar que la base de datos de beneficiarios del programa presupuestario se mantenga actualizada, confiable y alineada con las necesidades del control de operaciones, asegurando transparencia en la asignación de recursos y eficiencia en la gestión administrativa.

2. Alcance

Aplica a todas las áreas del organismo responsables de la planeación, control de operaciones, seguimiento y evaluación del programa presupuestario, así como a las unidades encargadas de recopilar, validar y procesar la información de los beneficiarios.

3. Responsables

- **Área de Control de Operaciones:** Coordina y supervisa el proceso.
- **Unidad de Planeación y Evaluación:** Verifica la coherencia con objetivos y metas del programa.
- **Departamento de Sistemas o TI:** Administra la base de datos y garantiza la seguridad de la información.
- **Áreas Operativas:** Recaban y entregan información actualizada de los beneficiarios.

4. Procedimiento

Paso 1. Recolección de información

- Recabar datos actualizados de beneficiarios mediante:
 - Formularios físicos o electrónicos.
 - Reportes de campo de los operadores.
 - Cruce con bases de datos oficiales (INEGI, padrones gubernamentales, etc.).



Paso 2. Validación de datos

- Revisar consistencia de la información (nombre, domicilio, CURP, número de identificación, datos de contacto).
- Eliminar registros duplicados.
- Confirmar vigencia de requisitos para continuar como beneficiario.

Paso 3. Actualización en la base de datos

- Registrar nuevas incorporaciones.
- Modificar información existente (cambios de domicilio, situación socioeconómica, estado de servicio recibido).
- Dar de baja a beneficiarios que ya no cumplen con los criterios del programa.

Paso 4. Control de calidad

- Realizar verificaciones aleatorias en campo.
- Generar reportes de inconsistencias.
- Solicitar correcciones a las áreas operativas cuando sea necesario.

Paso 5. Respaldo y seguridad de la información

- Mantener respaldos automáticos y periódicos de la base de datos.
- Asegurar que el acceso a la información esté restringido a personal autorizado.
- Cumplir con normatividad de protección de datos personales.

Paso 6. Generación de reportes para el control de operaciones

- Elaborar reportes mensuales o trimestrales con indicadores clave:
 - Número de beneficiarios activos.
 - Altas y bajas.
 - Cobertura geográfica.
 - Cumplimiento de metas presupuestarias.



Paso 7. Retroalimentación y mejora continua

- Analizar los resultados del control de operaciones.
- Detectar áreas de mejora en el proceso de actualización.
- Ajustar procedimientos y criterios de selección de beneficiarios.

5. Documentos de referencia

- Normas de operación del programa presupuestario.
- Políticas de protección de datos personales.
- Manual de procedimientos del organismo operador.

6. Registros generados

- Listado actualizado de beneficiarios.
- Reportes de validación y control de calidad.
- Bitácora de actualizaciones.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 3

“Matriz de Indicadores para Resultados del programa”.

2025

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
DEPARTAMENTO JURIDICO
ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD			
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	CONTROL DE OPERACIONES			
MATRIZ				
	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUSETOS
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	Analizar 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 CAPASCHH C. DIANA REGINA FLORES CRUZ DIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRACIÓN 2025-2027  Revisó CAPASCHH CONTRALORIA LIC. CHANTAL OBREGÓN FERNÁNDEZ ADMINISTRACIÓN 2025-2027  Autorizó CAPASCHH ING. DIANA REGINA FLORES CRUZ DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027				



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 4 "Indicadores".

2025

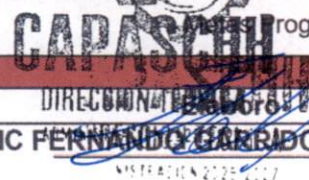
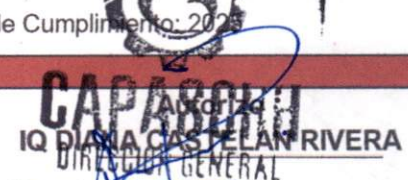
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

**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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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	
Programadas: 100%	Periodo de Cumplimiento: 2020
 DIRECCIÓN GENERAL IC FERNANDO GARRIDO MORALES ADMINISTRACIÓN 2020-2027	 CONTRALORIA LA E IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ ADMINISTRACIÓN 2020-2027
 DIRECCIÓN GENERAL IQ DIANA CASTELAN RIVERA ADMINISTRACIÓN 2020-2027	

**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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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: Numero 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
  		
IC FERNANDO GARCIA GONZALEZ DIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRACIÓN 2025-2027	Revisó LAE IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ CONTRALORIA ADMINISTRACIÓN 2025-2027	Autorizó IQ DIANA CASTELAN RIVERA DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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

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

Variables

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

Proyectos

Fuentes (Medios de Verificación)

Reporte elaborado por el Area de Estudios y Proyectos

Unidad de Medida del Resultado

Porcentajes

Rango de Valor

0 - 100

Frecuencia de Medición

Trimestral

Cobertura

Municipal

Determinación de Metas

Metas Programadas: 100%

Periodo de Cumplimiento: 2025


CAPASCHH
Elaboro
DIRECCIÓN TÉCNICA
ADMINISTRACION 2025-2027
MORALES


CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACION 2025-2027
LAE IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ


CAPASCHH
DIRECCIÓN GENERAL
ADMINISTRACION 2025-2027

**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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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: 2015

CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA
J.C. FERNANDO SARRIDO MORALES

CAPASCHH
CONTROLORIA

LAE IRVING HERNANDEZ

CAPASCHH

DIRECCIÓN GENERAL
IQ. DIANA CASTELAN RIVERA



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hgo.

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 5 "Metas del programa".

2025

4

8

7

Anexo 5 Metas del Programa

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.
- 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.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 6
“Complementariedad y coincidencias
entre programas federales y/o acciones
de desarrollo social en otros niveles de
gobierno”

2025



**Anexo 6 Complementariedad y coincidencias entre programas federales
y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno.**

4- ACUERDO 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 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	ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PÚBLICA DE CALIDAD	Objetivo 4.1 Mejorar la infraestructura básica municipal, priorizando a las comunidades con mayores carencias en acceso a agua potable, drenaje sanitario, electrificación y otros servicios esenciales, garantizando el bienestar y la salud pública	Estrategia 4.1.2 Fortalecer la capacidad operativa del municipio para la distribución eficiente de servicios básicos, optimizando las redes de distribución y mejorando la gestión técnica y administrativa de los servicios públicos
---	--	---	---	---	---	---

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 7

“Avance de las acciones para atender los
aspectos susceptibles de mejora”.

2025

Aspectos Susceptibles de Mejora (Recomendaciones derivadas de la evaluación del desempeño)

EJERCICIO FISCAL DEL PAE	POLÍTICA PÚBLICA, FONDO FEDERAL O PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO DE EVALUACIÓN	LIGA ELECTRÓNICA A LA PUBLICACIÓN DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN (INFORME)	INFORMACIÓN SOBRE EL SEGUIMIENTO A LOS ASM									
				ÁREA RESPONSABLE DEL ASM	CLAVE DE IDENTIFICACIÓN DEL ASM	ASPECTO SUSCEPTIBLE DE MEJORA	ACTIVIDADES	TIPO DE ASM	FECHA DE TÉRMINO	RESULTADO ESPERADO	% AVANCE	DOCUMENTO PROBATORIO	(OBSERVACIONES)
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN TÉCNICA	CUA0007/2025-002	Baja supervisión en campo	Establecimiento de recorridos programados y checklist	ESPECÍFICOS	14/11/2025	Monitorear y controlar las operaciones del sistema hidráulico para asegurar su eficiencia.	0%	*Evaluación de Matriz de Indicador de Resultados *Bitácoras de Revisión	En este trimestre no se presentó avance, se mantiene en 20% del trimestre anterior
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	CUA0007/2025-003	*Falta de manuales de operación	*Realizar manuales	ESPECÍFICOS	20/12/2025	Complementar los aspectos mencionados al 100%	50%	AVANCE REALIZACIÓN DE MANUALES DE OPERACIÓN	Se pretende alcanzar un 100%
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	CUA0007/2025-004	*Falta de capacitación al personal	*Gestionar capacitaciones al personal	ESPECÍFICOS	20/12/2025	Complementar los aspectos mencionados al 100%	20%	INFORME DE CAPACITACIONES	SE REALIZARON CAPACITACION PERO AUN FALTA PERSONAL POR CAPACITARSE
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	CUA0007/2025-005	*Ente externo para evaluación	*Buscar un ente externo que pueda evaluar los pp	ESPECÍFICOS	20/12/2025	Complementar los aspectos mencionados al 100%	0%	M/R	Se pretende alcanzar un 100%

[Firma]

[Firma]

[Firma]

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 8

“Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”.

2025

Informe de Aspectos Susceptibles de Mejora
Cuarto trimestre (Octubre, Noviembre y Diciembre)
Programa: Control de operaciones

1. Introducción

El presente informe se elabora con base en la información contenida en el archivo "Aspectos Susceptibles de Mejora", derivado de la evaluación del desempeño correspondiente al Ejercicio Fiscal 2025. Su objetivo es presentar un análisis general del avance, identificar áreas de oportunidad y proponer acciones de seguimiento que permitan fortalecer la gestión del programa.

2. Datos Generales

- Ejercicio fiscal: 2025
- Programa / Política pública: Control de Operaciones
- Fuente: Evaluación del desempeño (PAE)

3. Aspectos Susceptibles de Mejora Identificados

De la información analizada se identifican cuatro aspectos susceptibles de mejora, todos asociados al fortalecimiento de los procesos de control, planeación y capacitación:

1. Evaluación de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR).
 - Avance reportado: 20 %
 - Documento probatorio: Informe periódico de avance.
 - Observaciones: Se cuenta con avances parciales que requieren seguimiento continuo.
2. Elaboración y/o actualización de manuales de operación.
 - Avance reportado: 50 %
 - Documento probatorio: Avance en la realización de manuales de operación.
 - Observaciones: Se pretende alcanzar el 100 % de cumplimiento.
3. Capacitación del personal.
 - Avance reportado: 20 %
 - Documento probatorio: Informe de capacitaciones.
 - Observaciones: Se han realizado capacitaciones, sin embargo, aún falta personal por capacitar.
4. Seguimiento a la evaluaciones externas.
 - Avance reportado: 0 %
 - Documento probatorio: N/A
 - Observaciones: Se pretende alcanzar el 100 % de cumplimiento.

4. Análisis de Avance

El avance promedio global de los aspectos susceptibles de mejora es de aproximadamente 22.5 %, lo cual indica que, si bien existen acciones iniciadas, aún se requiere un esfuerzo significativo para consolidar los compromisos establecidos para el ejercicio fiscal 2025.

Se observa que el mayor progreso se presenta en la elaboración de manuales de operación, mientras que el seguimiento a la MIR presenta un rezago importante.

5. Conclusiones

- Los aspectos susceptibles de mejora identificados son relevantes para fortalecer la gestión y el control de operaciones.
- El nivel de avance general es bajo, por lo que resulta necesario reforzar la planeación, asignación de responsabilidades y seguimiento periódico.
- La capacitación del personal y el seguimiento a la MIR representan áreas críticas que requieren atención prioritaria.

6. Recomendaciones

- Establecer un cronograma detallado con responsables y plazos específicos para cada aspecto susceptible de mejora.
- Implementar mecanismos de seguimiento trimestral que permitan medir avances reales y oportunos.
- Priorizar la capacitación del personal pendiente y documentar formalmente las acciones realizadas.
- Asegurar la actualización y uso efectivo de la Matriz de Indicadores de Resultados como herramienta de gestión y evaluación.

Este informe sirve como insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento del desempeño institucional durante el Ejercicio Fiscal 2025.



CAPASCHH
DIRECCIÓN TÉCNICA
IC. FERNANDO GARRIDO MORALES
ADMINISTRACIÓN 2025-2027
DIRECTOR TÉCNICO DE LA
CAPASCHH



CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027
L.A.E IRVING HERNANDEZ
HERNANDEZ
CONTRALOR DE LA CAPASCHH

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 9

“Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”.

2025



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.

Anexo 9 Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de
evaluaciones externas

No contamos con un agente evaluador externo, por lo que no contamos
con este anexo

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 10 "Evolución de la Cobertura".

2025



Anexo 10 Evolución de cobertura

COBERTURA

Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial

COBERTURA

Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial

Tipo de Población	Definición
Potencial	Habitantes del municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo

Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo

Tipo de Población	Definición
Objetivo	Habitantes del municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo; que carecen de servicios de agua potable y alcantarillado.

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 11

“Información de la Población Atendida”.

2025



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 11 Información de población atendida

Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo

Tipo de Población	Participante	Cuantificación
Objetivo	Habitantes del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo; que carecen de servicios de agua potable y alcantarillado.	8.85% del total de los habitantes.

8

8

8



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

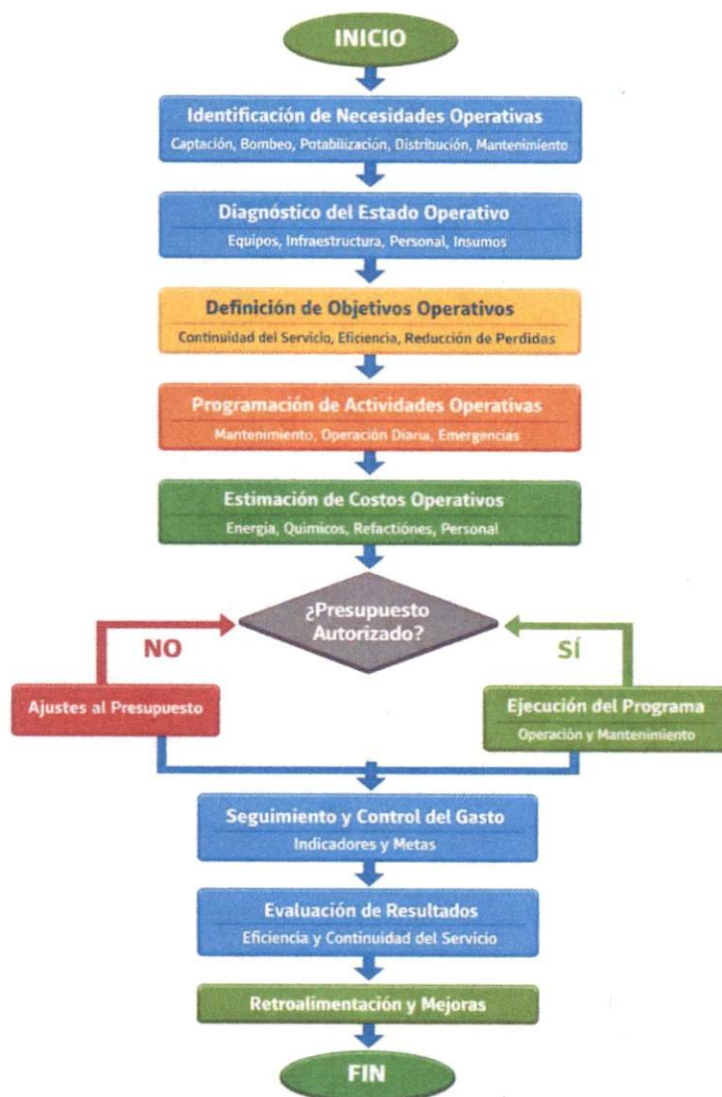
Comisión del Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hgo.

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 12
“Diagramas de flujo de los
Componentes y procesos cla-
ves”.

2025

Anexo 12 Diagrama de flujo de los componentes y procesos clave



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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 13

“Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”.

2025



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo

ESTADO DE HIDALGO

Estado Analtico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto/Proceso - Fuente Financiamiento Del

Utr: supervisor

Rep: rptEstadoAnalticoPresupuestoEgresos_PY_FF

Fecha y hora de Impresión 16/ene./2026 09:24 a. m.

Ejercicio del Presupuesto		Egresos Aprobado Al 31/12/2025	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
2720	Prendas de seguridad y proteccin personal	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2721	Prendas de seguridad y proteccin personal	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2910	Herramientas menores	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2911	Herramientas menores	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3000	SERVICIOS GENERALES	\$668,800.00	-\$421,642.00	\$247,158.00	\$247,158.00	\$247,158.00	\$225,658.00	\$225,658.00	\$0.00
3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	\$5,000.00	\$4,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$0.00
3470	Fletes y maniobras	\$5,000.00	\$4,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$0.00
3471	Fletes y maniobras	\$5,000.00	\$4,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$0.00
3500	SERVICIOS DE INSTALACIN, REPARACIN, MANTENIMIENTO	\$660,000.00	-\$422,784.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$215,716.00	\$215,716.00	\$0.00
3570	Instalacin, reparacin y mantenimiento de maquinaria, otros equip	\$660,000.00	-\$422,784.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$215,716.00	\$215,716.00	\$0.00
3571	Instalacin, reparacin y mantenimiento de maquinaria, otros equip	\$660,000.00	-\$422,784.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$215,716.00	\$215,716.00	\$0.00
3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$3,800.00	-\$3,558.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$0.00
3980	Impuesto sobre nminas y otros que se deriven de una relacin lab	\$3,800.00	-\$3,558.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$0.00
3981	Impuesto sobre nminas y otros que se deriven de una relacin lab	\$3,800.00	-\$3,558.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$0.00
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
5660	Equipos de generacin elctrica, aparatos y accesorios elctricos	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
5661	Equipos de generacin elctrica, aparatos y accesorios elctricos	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
9000	DEUDA PBLICA	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
9900	ADEUDOS DE EJERCICIOS FISCALES ANTERIORES (ADEFAS)	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
9910	ADEFAS	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
9911	ADEFAS	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
RECURSO PROPIO		\$944,600.60	\$138,356.35	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,061,456.95	\$1,061,456.95	\$0.00
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE BOME		\$944,600.60	\$138,356.35	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,061,456.95	\$1,061,456.95	\$0.00
Y07 CONTROL DE OPERACIONES									
4 RECURSO PROPIO									
1000	SERVICIOS PERSONALES	\$313,027.26	-\$18,013.75	\$295,013.51	\$295,013.51	\$295,013.51	\$281,411.52	\$281,411.52	\$0.00
1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARCTER PERMANEN	\$244,558.80	\$8,205.24	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$0.00
1130	Sueldos base al personal permanente	\$244,558.80	\$8,205.24	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$0.00



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo

ESTADO DE HIDALGO

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto/Proceso - Fuente Financiamiento Del

Usr: supervisor

Rep: rptEstadoAnalíticoPresupuestoEgresos_PY_FF

Fecha y hora de Impresión | 16/ene./2026
09:24 a. m.

Ejercicio del Presupuesto		Egresos Aprobado Al 31/12/2025	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
1131	Sueldos base al personal permanente	\$244,558.80	\$8,205.24	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$0.00
1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	\$57,468.46	-\$15,218.99	\$42,249.47	\$42,249.47	\$42,249.47	\$28,647.48	\$28,647.48	\$0.00
1320	Primas de vacaciones, dominical y gratificación de fin de año	\$41,718.46	\$531.01	\$42,249.47	\$42,249.47	\$42,249.47	\$28,647.48	\$28,647.48	\$0.00
1321	Primas de vacaciones, dominical y gratificación de fin de año	\$41,718.46	\$531.01	\$42,249.47	\$42,249.47	\$42,249.47	\$28,647.48	\$28,647.48	\$0.00
1330	Horas extraordinarias	\$6,000.00	-\$6,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1331	Horas extraordinarias	\$6,000.00	-\$6,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1340	Compensaciones	\$9,750.00	-\$9,750.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1341	Compensaciones	\$9,750.00	-\$9,750.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1520	Indemnizaciones	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1521	Indemnizaciones	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1600	PREVISIONES	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1610	Previsiones de carácter laboral, económica y de seguridad social	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1611	Previsiones de carácter laboral, económica y de seguridad social	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$102,500.00	-\$1,089.00	\$101,411.00	\$101,411.00	\$101,411.00	\$97,172.19	\$97,172.19	\$0.00
2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARA	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2470	Artículos metálicos para la construcción	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2471	Artículos metálicos para la construcción	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORI	\$1,500.00	-\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2530	Medicinas y productos farmacéuticos	\$1,500.00	-\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2531	Medicinas y productos farmacéuticos	\$1,500.00	-\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	\$70,000.00	-\$12,113.06	\$57,886.94	\$57,886.94	\$57,886.94	\$54,742.96	\$54,742.96	\$0.00
2610	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$70,000.00	-\$12,113.06	\$57,886.94	\$57,886.94	\$57,886.94	\$54,742.96	\$54,742.96	\$0.00
2611	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$70,000.00	-\$12,113.06	\$57,886.94	\$57,886.94	\$57,886.94	\$54,742.96	\$54,742.96	\$0.00
2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCUL	\$3,000.00	\$440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$0.00
2710	Vestuario y uniformes	\$2,000.00	\$632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$0.00
2711	Vestuario y uniformes	\$2,000.00	\$632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$0.00
2720	Prendas de seguridad y protección personal	\$1,000.00	-\$191.90	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$0.00
2721	Prendas de seguridad y protección personal	\$1,000.00	-\$191.90	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$0.00
2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$23,000.00	\$17,083.16	\$40,083.16	\$40,083.16	\$40,083.16	\$38,988.33	\$38,988.33	\$0.00
2910	Herramientas menores	\$2,000.00	\$17,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$18,635.75	\$18,635.75	\$0.00
2911	Herramientas menores	\$2,000.00	\$17,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$18,635.75	\$18,635.75	\$0.00
2940	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo y tecnol	\$2,000.00	-\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo

ESTADO DE HIDALGO

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto/Proceso - Fuente Financiamiento Del

Usr: supervisor

Rep: rptEstadoAnalíticoPresupuestoEgresos_PY_FF

Fecha y hora de Impresión | 16/ene./2026
09:24 a. m.

Ejercicio del Presupuesto		Egresos Aprobado Al 31/12/2025	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
2941	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo y tecnol	\$2,000.00	-\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2960	Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	\$9,000.00	\$11,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$0.00
2961	Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	\$9,000.00	\$11,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$0.00
2980	Refacciones y accesorios menores de maquinaria y otros equipos	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2981	Refacciones y accesorios menores de maquinaria y otros equipos	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3000	SERVICIOS GENERALES	\$106,500.00	\$66,338.37	\$172,838.37	\$172,838.37	\$172,838.37	\$169,538.37	\$169,538.37	\$0.00
3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO	\$96,000.00	\$69,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$161,996.37	\$161,996.37	\$0.00
3550	Reparación y mantenimiento de equipo de transporte	\$96,000.00	\$69,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$161,996.37	\$161,996.37	\$0.00
3551	Reparación y mantenimiento de equipo de transporte	\$96,000.00	\$69,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$161,996.37	\$161,996.37	\$0.00
3700	SERVICIOS DE TRASLADOS Y VIÁTICOS	\$500.00	-\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3750	Viáticos en el país	\$500.00	-\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3751	Viáticos en el país	\$500.00	-\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$10,000.00	-\$2,458.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$0.00
3980	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación lab	\$10,000.00	-\$2,458.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$0.00
3981	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación lab	\$10,000.00	-\$2,458.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$0.00
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	\$490,000.00	-\$442,179.31	\$47,820.69	\$47,820.69	\$47,820.69	\$47,820.69	\$47,820.69	\$0.00
5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$90,000.00	-\$81,379.31	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$0.00
5410	Vehículos y equipo terrestre	\$90,000.00	-\$81,379.31	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$0.00
5411	Vehículos y equipo terrestre	\$90,000.00	-\$81,379.31	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$0.00
5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$400,000.00	-\$360,800.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$0.00
5620	Maquinaria y equipo industrial	\$400,000.00	-\$360,800.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$0.00
5621	Maquinaria y equipo industrial	\$400,000.00	-\$360,800.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$0.00
9000	DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
9900	ADEUDOS DE EJERCICIOS FISCALES ANTERIORES (ADEFAS)	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
9910	ADEFAS	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
9911	ADEFAS	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
RECURSO PROPIO		\$1,012,027.26	-\$219,643.69	\$792,383.57	\$792,383.57	\$792,383.57	\$771,242.77	\$771,242.77	\$0.00
CONTROL DE OPERACIONES		\$1,012,027.26	-\$219,643.69	\$792,383.57	\$792,383.57	\$792,383.57	\$771,242.77	\$771,242.77	\$0.00

Y08

MANTENIMIENTO DE POZOS

4

RECURSO PROPIO

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 14

“Avance de los Indicadores respecto de sus metas”.

2025

Anexo 14 Avance de indicadores respecto a sus metas

Segundo Trimestre

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Porcentaje de cobertura de agua potable en el municipio.	95.81%
Porcentaje de cobertura de la red hidráulica rehabilitada y/o ampliada en la localidad	104.78%
Porcentaje en eficiencia en atención del funcionamiento de redes hidráulicas	73.86%
Porcentaje de mantenimientos preventivos y correctivos ejecutados	67.98%
Promedio General	85.60%

Tercer Trimestre

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Porcentaje de cobertura de agua potable en el municipio.	95.97%
Porcentaje de cobertura de la red hidráulica rehabilitada y/o ampliada en la localidad	94.82%
Porcentaje en eficiencia en atención del funcionamiento de redes hidráulicas	88.82%



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 mantenimientos preventivos y correctivos ejecutados	79.04%
Promedio General	89.66%

Cuarto Trimestre

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Índice de mejora en la eficiencia operativa del sistema de agua potable	87.56%
Porcentaje de incidencias operativas atendidas dentro del tiempo programado	81.72%
Porcentaje de viabilidad de proyectos	100%
Porcentaje de proyectos ejecutados	100%
Promedio General	92.32%

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 15

“Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”.

2025



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: CENTRO.

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☒ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☐ Sí ☐ No ☒ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Ninguno

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

vender cuentas

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: Teroquira

Fecha: ____ / ____ / ____

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: Teroquira

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☒ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Atender mas rapido los reportes

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: _____

Fecha: 28 / 10 / 2025

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: JUSTINO CARPUZA #312 CO. CENTRO

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☒ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

NINGUNO PORQUE HACEN BUENO TRABAJO

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): Genaro Hernandez Elizalde

Colonia / Localidad: Fra. 1 Madero

Fecha: 13 / Nov / 2025

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: Fra. 1 Madero

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

deteccion de Tomas Clandestinas.

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Contactar a los delegados de las Comunidades
Para Conocer la Necesidades y dar prioridad.
a los que lo requieran

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): Emmanuel

Colonia / Localidad: Cuautepec

Fecha: 4 / 12 / 2025

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

4

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: Cuautepec

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☒ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

7



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Control de Perdidas de Agua, Reducción de Fugas Fisicas.

Monitoreo frecuente de Parametros Fisicos, quimicos y bacteriologicos

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Destinar el Presupuesto Primero a, Reparacion de Fugas Criticas

Mantenimiento de Bombas y equipos clave.

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: Sta Rita

Fecha: 15 / oct / 2025

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: _____

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Atención en los reportes de fugas para
evitar el desperdicio.

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Comunicar a la población el tipo de problema
solucionado y el costo que tuvo.

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: Centro

Fecha: 10 / 12 / 25

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: Centro

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

La atención en tiempo y forma de los problemas presentados

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Atención a lo que realmente lo requiere para un mejor control de material.

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: Santa Rita

Fecha: 12 / 11 / 25

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: Santa Rita

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☒ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Ninguno.

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Agilizar el tiempo de respuesta.

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): Jesús Adarick Moreno Suárez

Colonia / Localidad: San Lorenzo

Fecha: 01/10/25

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☐ Doméstico ☒ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: San Lorenzo

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☒ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☐ Sí ☐ No ☒ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Ninguno

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Ninguna

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.

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

CAPASCHH
2025-2027

Anexo 16

“Comparación con los resul-
tados de la Evaluación de
Consistencia y Resultados
anterior”.

2025

INFORME COMPARATIVO

Programa Presupuestario: Control de Operaciones Cuarto trimestre (Octubre, Noviembre y Diciembre)

1. Introducción

El presente informe comparativo tiene como objetivo contrastar los resultados obtenidos en la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) con los hallazgos del Informe de Aspectos Susceptibles de Mejora (IASM), a fin de identificar coincidencias, diferencias y áreas estratégicas de atención para fortalecer el desempeño del Programa Presupuestario *Control de Operaciones*.

El análisis se realiza con base en la evidencia documental contenida en ambos informes oficiales.

2. Enfoque y alcance de los documentos

Elemento	ECR	IASM
Tipo de análisis	Integral (diseño, planeación, operación y resultados)	Seguimiento a áreas de mejora
Enfoque	Evaluación del desempeño global	Avance en compromisos de mejora
Periodo	Ejercicio Fiscal 2025	Cuarto trimestre 2025
Resultado general	Mayoritariamente satisfactorio	Avance bajo (22.5 %)

3. Comparación de resultados clave

3.1 Diseño y planeación

- ECR:
El programa presenta un diseño sólido, con diagnóstico documentado, objetivos congruentes y alineación con los planes Estatal y Municipal de Desarrollo. Todos los reactivos de diseño y planeación fueron calificados como satisfactorios

CyA_Pp7_04_2025



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPES DE BOMBUSA, DEPA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

IASM:

Aunque el diseño está formalmente establecido, se identifica un rezago en la evaluación y seguimiento de la MIR, con un avance de 20% en el trimestre anterior y un avance de 0% en el cuarto trimestre respectivamente, lo que evidencia debilidades en la consolidación operativa del enfoque a resultados

IASM_Pp7_04_2025

Conclusión comparativa:

Existe congruencia entre ambos documentos al reconocer que el diseño del programa es adecuado; sin embargo, el IASM evidencia que este diseño aún no se traduce plenamente en prácticas sistemáticas de seguimiento y mejora.

3.2 Operación del programa

- ECR:

La operación del programa es evaluada como satisfactoria, destacando mecanismos de coordinación interinstitucional, supervisión, control de calidad y documentación de avances financieros. No obstante, se señala como área de oportunidad la conclusión de los manuales de operación y la capacitación total del personal

CyA_Pp7_04_2025

- IASM:

Coincide plenamente al identificar la elaboración y actualización de manuales de operación (50 % de avance) y la capacitación del personal (20 % de avance) como aspectos susceptibles de mejora prioritarios

IASM_Pp7_04_2025

Conclusión comparativa:

Ambos documentos son consistentes al reconocer avances operativos, pero también la necesidad de formalizar procesos y fortalecer capacidades institucionales.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHIAPAS DE INDAGASA, S.C.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

3.3 Resultados y seguimiento

- ECR:
Reporta resultados positivos en términos de cobertura, reducción de riesgos sanitarios y contribución al derecho humano al acceso a servicios, calificando estos aspectos como satisfactorios. Sin embargo, se identifica la ausencia de evaluaciones externas como un punto no satisfactorio

CyA_Pp7_04_2025

- IASM:
Refuerza esta observación al señalar un avance nulo en el seguimiento a la MIR, lo cual limita la medición efectiva de resultados y la retroalimentación para la toma de decisiones

IASM_Pp7_04_2025

Conclusión comparativa:

Mientras la ECR valida la lógica y resultados reportados, el IASM advierte que el seguimiento sistemático aún no está consolidado, lo que representa un riesgo para la sostenibilidad del enfoque a resultados.

4. Hallazgos comparativos relevantes

Coincidencias

- Reconocimiento de un diseño programático adecuado.
- Identificación de la capacitación y los manuales de operación como áreas críticas.
- Importancia estratégica de la MIR como herramienta de gestión.

Diferencias

- La ECR presenta una visión evaluativa más positiva y normativa.
- El IASM adopta una perspectiva más operativa y realista sobre los avances efectivos.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHATEPEC DE NINDANGA, ODL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

5. Conclusiones generales

El análisis comparativo permite concluir que el Programa Presupuestario *Control de Operaciones* cuenta con una estructura técnica y normativa sólida, validada por la Evaluación de Consistencia y Resultados. No obstante, el Informe de Aspectos Susceptibles de Mejora evidencia que el nivel de implementación práctica es aún incipiente, particularmente en materia de seguimiento a indicadores, capacitación y formalización de procesos.

Ambos documentos no se contradicen, sino que se complementan, proporcionando una visión integral que combina evaluación normativa con seguimiento operativo.

6. Recomendaciones comparativas

1. Priorizar el seguimiento efectivo de la MIR como eje central de la gestión por resultados.
2. Concluir y formalizar los manuales de operación para estandarizar procesos.
3. Acelerar la capacitación del personal operativo pendiente.
4. Incorporar evaluaciones externas que fortalezcan la credibilidad y objetividad del desempeño del programa.



CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

IC. FERNANDO GARRIDO-MORALES

DIRECTOR TÉCNICO DE LA
CAPASCHH



CAPASCHH

L.A.E IRVING CONTRALORIA
HERNANDEZ

CONTRALOR 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: 5 años

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: Sí



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DE CHANTÉPEZ DE BUNDIA, OAX.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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
SAQUEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, OAX.

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. Cuautepec de Hinojosa con infraestructura pública de calidad

4.1 Mejorar la infraestructura básica municipal, priorizando a las comunidades con mayores carencias en acceso a agua potable, drenaje sanitario, electrificación y otros servicios esenciales, garantizando el bienestar y la salud pública

4.1.1 Ejecutar obras de ampliación, rehabilitación y modernización de los sistemas de agua potable, drenaje sanitario y energía eléctrica en localidades urbanas, rurales e indígenas que registran rezago en la cobertura de servicios básicos.

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.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE MINGANZA, BOL.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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

R: Sí

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.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SAQUEAMIENTO DE CUANTEPES DE MONTECERRATO, D.F.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

C. Cobertura y focalización

13. ¿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?



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTYPEC DE BUNDIA, OJ.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

R: Sí

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

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

D. Operación

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

R: SI

Documento de respaldo: Manual de operación

Resultado: Satisfactorio, se tiene avance de manual interno que den seguimiento a los procesos de operación.

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

R: SI

Documento de respaldo: Convenio con la CEA

Resultado: Satisfactorio, se cuenta con un acuerdo con la CEA.

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.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTÉPEZ DE MICHUÁN, MIC.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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

R: Si

Documento de respaldo: Informe de capacitaciones

Resultado: Satisfactorio, se realizaron capacitaciones, pero falta personal por acudir a dichas capacitaciones

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: SI

Documento de respaldo: Analítico de gastos del programa presupuestario.

Resultado: Satisfactorio, ya que permite establecer un monitoreo 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: SI

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.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE BINALUA, YUC.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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

R: Sí

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: Sí

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.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE BUNIAJA, P^{ta}

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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
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	SI	SATISFACTORIO	SE TIENE UN AVANCE DEL MANUAL DE OPERACIONES SIN OBSERVACIONES
18	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
19	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
20	SI	SATISFACTORIO	CAPACITAR A TODO EL PERSONAL SIN OBSERVACIONES
21	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
22	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
23	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
24	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE MINGUAJA, P^{MO}

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

25	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
26	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
27	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
28	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
29	NO	NO SATISFACTORIO	BUSCAR UN ENTE EXTERNO
30	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES



CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA

IC. FERNANDO GARRIDO MORALES

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

DIRECTOR TÉCNICO DE LA
CAPASCHH



CAPASCHH

IQ. DANA CASTELAN RIVERA

DIRECCIÓN GENERAL

DIRECTORA GENERAL DE LA
CAPASCHH



CAPASCHH

L.A.E IRVING HERNÁNDEZ

CONTRALORIA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CONTRALOR DE LA CAPASCHH

DIAGNOSTICO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO

PROGRAMA: CONTROL DE OPERACIONES

4

F

8

INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad se alcanza cuando se piensa en soluciones que atiendan al factor económico, social y ambiental, procurando no comprometer la capacidad de generaciones futuras a desarrollarse plenamente. En el municipio, hay problemas de rezago educativo y social, además de un alto índice de pobreza y alto grado de marginación en la mayoría de las localidades.

La falta de igualdad de oportunidades se ve reflejada en estos aspectos, generando a su vez desigual distribución de riquezas y mala calidad de vida. No hay gran diferencia entre hombres y mujeres en relación a la tasa de empleabilidad, sin embargo, si hay una marcada diferencia en cuanto al salario que perciben, siendo superior para los hombres.

La falta de cultura ambiental ha ocasionado que se generen problemas de contaminación, lo cual afecta la integridad del medio ambiente, poniendo en riesgo a su vez la salud pública y disminuyendo el valor estético. Además, no se cuenta con un sistema eficiente de disposición final de residuos.

Aunado a lo anterior es necesario hacer hincapié en que, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece lo siguiente:

“Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece...”

Así mismo el **artículo 4º.** En su párrafo octavo, establece:

“... Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines...”

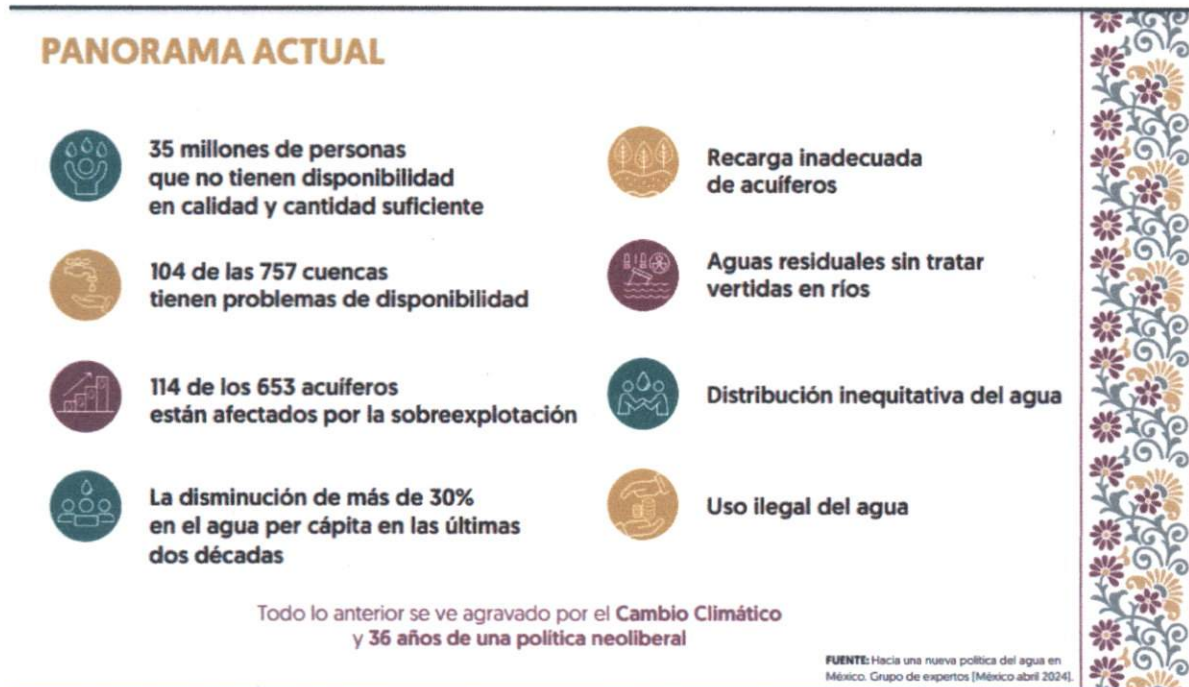
Por tanto, el acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible, se considera un derecho humano, y como tal debe de garantizarse su protección y acceso a este, por lo que la mejora continua en materia hídrica es fundamental.



ANTECEDENTES

El recurso hídrico presenta un problema de sobreexplotación debido al crecimiento demográfico de los últimos años, se ha identificado déficit de recarga en el acuífero al extraer más volumen de agua que el que se recarga naturalmente. A esto se suman: las prácticas tradicionales de agricultura que precisan más agua de la que en realidad necesitan, la poca o nula reutilización del agua la desactualización del padrón de usuarios del organismo operador del agua, lo que ha generado mayor demanda y menor ingreso en el presupuesto para brindar un mejor servicio.

Es mediante la implementación de los acuerdos del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030, Plan Nacional Hídrico 2024-2030 y la replicación de estos en el Estado de Hidalgo con el Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028 que pretenden atacar diversos puntos de oportunidad como lo ejemplifica el Plan Hídrico Nacional y que señala como panorama actual el siguiente:



Problemáticas de las que el Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, no se encuentra exento.

Sin embargo, los recursos que actualmente se utilizarán serán de procedencia única de la “Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo” a espera de fortalecerlos con presupuestos de los órdenes de gobierno Federal y Estatal.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

CONTROL DE OPERACIONES

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:

DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

FUENTE DE FINANCIAMIENTO:

Recursos propios (1)

IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

A) Definición del problema

La carencia en los servicios públicos de agua potable y drenaje que han afectado a diversos sectores de la población del municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo y que al año 2020 contaba con aproximadamente 60,421 habitantes de acuerdo a la información proporcionada por el Sistema de Información Georreferenciada del Estado de Hidalgo (SIGEH), con datos del INEGI del Censo de Población y Vivienda 2020, cuestionario básico, población y etnicidad; donde el 3.19% de la población no cuenta con acceso al agua potable y 5.66% no tiene el servicio de alcantarillado. Por lo que el 8.85% de los pobladores encuestados no cuenta con los servicios básicos de agua potable y alcantarillado. Por lo que es indispensable generar una solución, sin embargo los presupuestos asignados a estos rubros no suelen ser continuos por lo que se depende de los recursos propios que en la mayoría de las ocasiones son insuficientes para cubrir la demanda creciente en el municipio.

B) Estado actual del problema

El recurso hídrico presenta un problema de sobreexplotación debido al crecimiento demográfico de los últimos años, se ha identificado déficit de recarga en el acuífero al extraer más volumen de agua que el que se recarga naturalmente. A esto se suman: las prácticas tradicionales de agricultura que precisan más agua de la que en realidad necesitan, la poca o nula reutilización del agua la desactualización del padrón de usuarios del organismo operador del agua, lo que ha generado mayor demanda y menor ingreso en el presupuesto para brindar un mejor servicio.

C) Evolución del problema

La problemática de agrava cuando el costoso mantenimiento de las redes y sistemas de agua potable ya existentes demandan mayor atención conforme pasa el tiempo, por lo que en ocasiones es menester priorizar mantenimientos sobre la infraestructura ya existente que generar nueva para atender a mayor sector de la población, por lo que los recursos propios se ven modificados en esos aspectos para disminuir un rubro y aumentar otro que demanda atención.

DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA

General: 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.

Específicos:

- Fomentar el manejo integral del agua para las diversas actividades y usos en la entidad.
- Incrementar la cobertura y ampliar el acceso al agua potable en la vivienda, con la participación de todas y todos
- Sostenibilidad
- Garantizar el suministro de agua potable en cantidad y calidad.
- Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a la red de distribución de agua potable.

COBERTURA

Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial

Tipo de Población	Definición
Potencial	Habitantes del municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo

Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo

Tipo de Población	Definición
Objetivo	Habitantes del municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo; que carecen de servicios de agua potable y alcantarillado.

Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo

Tipo de Población	Participante	Cuantificación
Objetivo	Habitantes del municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo; que carecen de servicios de agua potable y alcantarillado.	8.85% del total de los habitantes.

Frecuencia de actualización de la población o área de enfoque potencial y objetivo

La definición y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo se revisan y, en su caso, se actualizan anualmente, según lo establecen los presupuestos para su ejercicio.

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Al contar con infraestructura funcional, se permite garantizar los derechos de las personas al acceso de agua potable, alcantarillado y saneamiento, que a su vez contribuyen a un mejoramiento del medio ambiente pues se busca que estos proyectos sean sustentables, además de que coadyuban a mantener un medio ambiente sano, que concatenados todos los elementos anteriores generan un sano desarrollo y estado de bienestar en las personas.

Alternativas
Ampliación de la asignación de cartera de programas y proyectos de infraestructura.
Suficientes programas o proyectos de mantenimiento e infraestructura
Condiciones sanitarias, económicas, climáticas, ambientales y laborales favorables para el desarrollo de los programas o proyectos de mantenimiento para infraestructura.
Políticas públicas adecuadas del Estado mexicano para fortalecer el acceso, la igualdad, la calidad y la pertinencia de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
Estabilidad en los precios de los insumos para la ejecución de los programas o proyectos de mantenimiento para infraestructura.
Suficientes campañas de promoción y difusión del uso adecuado de la infraestructura.

Si bien son buenas alternativas, al ser este un programa presupuestado a base de recursos propios, de momento no hay posibilidad de involucrar alguna de las enlistadas, pero si de tomarse en consideración para otros programas y proyectos.

DISEÑO DEL PROGRAMA

La asignación de recursos al programa presupuestado se destina exclusivamente para el fortalecimiento de la infraestructura en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento, priorizando el primero de ellos.

Previsiones para la integración y operación del padrón de beneficiarias/os

El programa está destinado a cierto grupo de población, sin embargo, los efectos de este programa también permean en la comunidad en general, pues el mejoramiento de la infraestructura de los servicios básicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento se reflejan en la salud pública y el cuidado del medio ambiente para el goce de la población en general, ya sean habitantes o visitantes de la región.

PRESUPUESTO

El presupuesto aprobado asciende a \$1,012,027.26, correspondiente al ejercicio fiscal 2025.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

Infografía de Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, elaborada por el Sistema de Información Georreferenciada del Estado de Hidalgo, consultado a través del link http://sigeh.hidalgo.gob.mx/pags/info_reg/municipal/13016%20-%20Cuautepec%20de%20Hinojosa.pdf

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, consultada a través del link <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

2

2

2



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

4

F

7

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, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Etapas: 1. Definición del problema

La falta de un control operativo sistemático en los sistemas de agua potable y alcantarillado en Cuauhtepc 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

4

1

B



CAPASCHH

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
CAUSEMENTO DE CUANTEPES DE HUIMILISA, HIDALGO

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Reportes no atendidos y fuera de tiempo.

EFFECTOS

Reclamo de usuarios

Rezago de trabajo

Falta de control operativa

PROBLEMA
CENTRAL

CAUSAS

Falta de presupuesto.

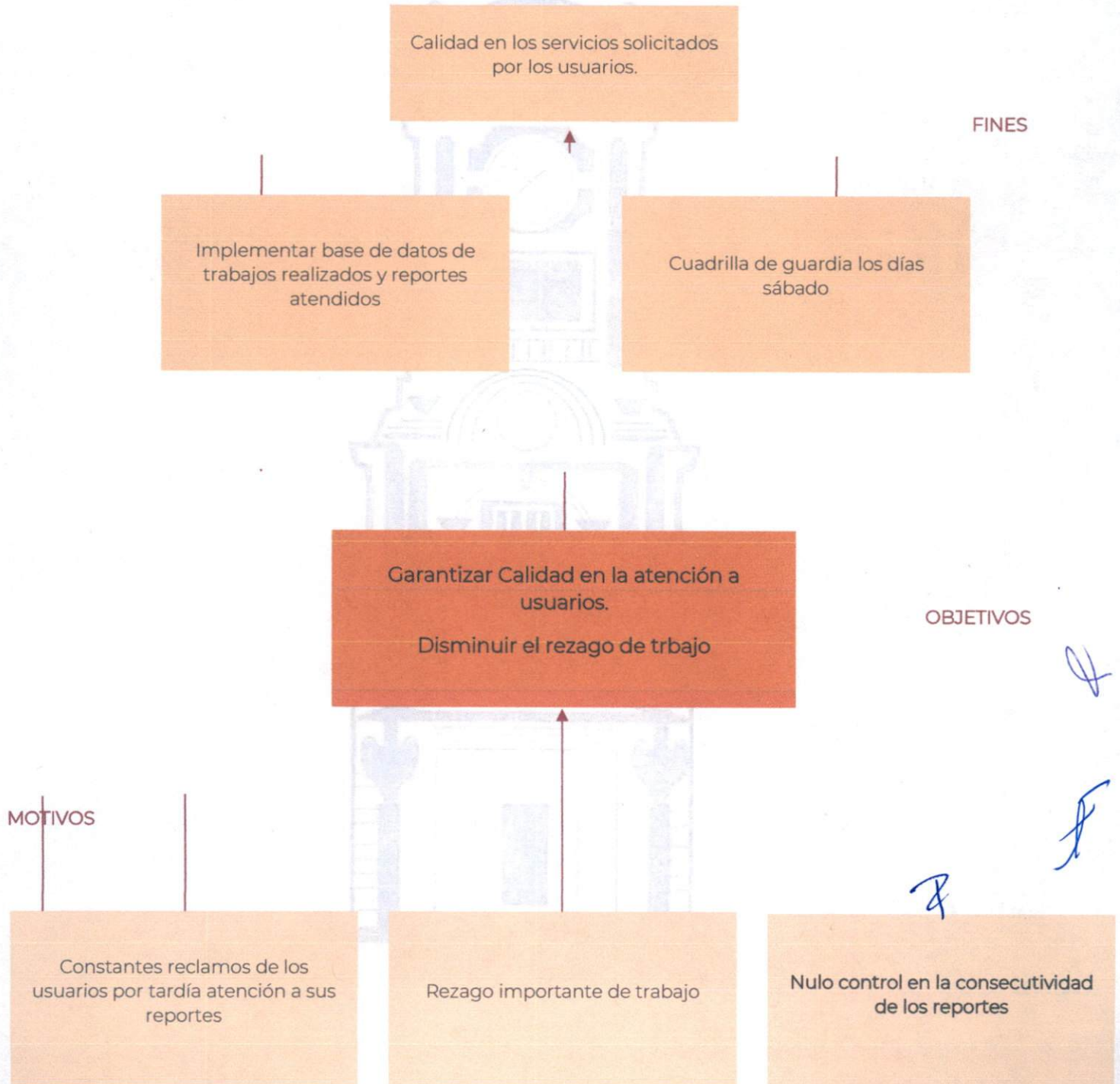
Falta de software para recepción
de reportes y administración

Falta de organizacion y planeacion

Handwritten notes in blue ink: a checkmark, the letters 'LF', and the number '7'.

Etapa: 3. Definición del objetivo

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



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: Falta de presupuesto	Medios:
. Falta de software para recepción y atención a usuarios	. Base de datos en reportes atendidos y por atender
. Falta de planeación y organización	. Cuadrilla de guardia para reducir rezago se trabajó
	. 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.

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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD			
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	CONTROL DE OPERACIONES			
MATRIZ				
	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUSETOS
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 Cuautepec 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	Analizar 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 CAPASCHH C. DIANA REGINA LORES CRUZ DIRECCIÓN TÉCNICA ADMINISTRACIÓN 2025-2027  Revisó CAPASCHH LIC. CHANTAL GARCÍA GONZÁLEZ CONTRALORIA ADMINISTRACIÓN 2025-2027  Autorizó CAPASCHH ING. JUAN CARLOS RIVERA DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027				

**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 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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
$IEOCAPASCH_H = \frac{VAECAPASCHH}{VAECAPASCHH} \times 100$	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
 	
CONTRALORIA	
ADMINISTRACIÓN 2025-2027	
Elabora	Autorizo
IC FERNANDO GARRIDO MORALES	LA E IRVING HERNANDEZ HERNANDEZ
	IQ DIANA CASTELAN RIVERA

**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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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
$PAOCAPASC_{HH} = \frac{NIACAPASCHH}{TIRCAPASCHH} \times 100$	PAOCAPASCHH: Porcentaje de atención oportuna NIACAPASCHH: Numero 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
CAPASCHH	
Elaboró	Revisó
IC FERNANDO GARRIDO MORALES ADMINISTRACIÓN 2025-2027	LAE IRVING HERNANDEZ HERNANDEZ ADMINISTRACIÓN 2025-2027
CAPASCHH	
Autorizó	Autorizó
IQ DIANA CASTELAN RIVERA DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027	IQ DIANA CASTELAN RIVERA DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD		
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	
 CAPASCHH DIRECCIÓN TÉCNICA I. FERNANDO GARRIDO MORALES		 CAPASCHH DIRECCIÓN GENERAL LAE IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ	

**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 ACUEDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA ACUERDO 4 CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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 DIRECCIÓN TÉCNICA I.C. FERNANDO GARRIDO MORALES	 Revisó CONTRALORIA LAE IRVING HERNANDEZ HERNANDEZ
 Autorizo DIRECCIÓN GENERAL I.O. DANIEL CASTELAN RIVERA ADMINISTRACIÓN 2025-2027	

Aspectos Susceptibles de Mejora (Recomendaciones derivadas de la evaluación del desempeño)

INFORMACIÓN SOBRE EL SEGUIMIENTO A LOS ASM

EJERCICIO FISCAL DEL PAE	POLÍTICA PÚBLICA, FONDO FEDERAL O PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO DE EVALUACIÓN	LIGA ELECTRÓNICA A LA PUBLICACIÓN DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN (INFORME)	ÁREA RESPONSABLE DEL ASM	CLAVE DE IDENTIFICACIÓN DEL ASM	ASPECTO SUSCEPTIBLE DE MEJORA	ACTIVIDADES	TIPO DE ASM	FECHA DE TÉRMINO	RESULTADO ESPERADO	% AVANCE	DOCUMENTO PROBATORIO	(OBSERVACIONES)
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN TÉCNICA	CJUA0007/2025-002	Baja supervisión en campo	Establecimiento de recorridos programados y checklist	ESPECIFICOS	14/11/2025	Monitorear y controlar las operaciones del sistema hidráulico para asegurar su eficiencia.	0%	*Evaluación de Matriz de Indicador de Resultados *Bitácoras de Revisión	En este trimestre no se presentó avance, se mantiene en 20% del trimestre anterior
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	CJUA0007/2025-003	*Falta de manuales de operación	*Realizar manuales	ESPECIFICOS	20/12/2025	Complementar los aspectos mencionados al 100%	50%	AVANCE REALIZACIÓN DE MANUALES DE OPERACIÓN	Se pretende alcanzar un 100%
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	CJUA0007/2025-004	*Falta de capacitación al personal	*Gestionar capacitaciones al personal	ESPECIFICOS	20/12/2025	Complementar los aspectos mencionados al 100%	20%	INFORME DE CAPACITACIONES	SE REALIZACION CAPACITACION PERO ALA FALTA PERSONAL POR CAPACITARSE
2025	CONTROL DE OPERACIONES	Consistencia y Resultados		DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA	CJUA0007/2025-005	*Ente externo para evaluación	*Buscar un ente externo que pueda evaluar los pp	ESPECIFICOS	20/12/2025	Complementar los aspectos mencionados al 100%	0%	MIR	Se pretende alcanzar un 100%



MANUAL DE OPERACIONES CONTROL DE OPERACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Operaciones de **Control de Operaciones** establece los lineamientos, procedimientos y responsabilidades para la correcta supervisión, coordinación y seguimiento de las actividades operativas del Organismo Operador de Agua Potable, con la finalidad de garantizar la continuidad, eficiencia y calidad del servicio de agua potable a la población.

Este manual sirve como una herramienta administrativa y técnica que permite estandarizar procesos, optimizar recursos humanos y materiales, y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos y mecanismos de control que permitan planear, supervisar, coordinar y evaluar las actividades operativas del Organismo Operador de Agua Potable, asegurando un servicio continuo, eficiente y de calidad.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Supervisar y controlar las actividades de operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica.
- Garantizar el registro y seguimiento de reportes ciudadanos y operativos.
- Coordinar de manera eficiente a las cuadrillas de operación y mantenimiento.
- Verificar el correcto funcionamiento de pozos, líneas de conducción, redes de distribución y equipos de bombeo.
- Controlar el uso adecuado de materiales, herramientas y equipo.
- Asegurar el cumplimiento de los programas de operación y mantenimiento preventivo y correctivo.
- Generar información confiable para la toma de decisiones y elaboración de informes técnicos.

Handwritten signatures in blue ink.



4. ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas involucradas en la operación del sistema de agua potable, incluyendo:

- Dirección Técnica
- Área Operación y mantenimiento
- Cuadrillas de Operación y Mantenimiento
- Personal de Pozos y Bombeo
- Valvuleros
- Personal Administrativo de Apoyo Técnico

5. MARCO NORMATIVO

- Ley de Aguas Nacionales
- Ley Estatal de Agua Potable y Alcantarillado
- Reglamentos Municipales en Materia de Agua Potable
- Normas Oficiales Mexicanas aplicables (NOM-127-SSA1, entre otras)
- Manuales internos del Organismo Operador

6. ORGANIGRAMA FUNCIONAL (CONTROL DE OPERACIONES)

- Director Técnico
- Operación y mantenimiento
- Planeaciones y Proyectos
- Auxiliar Técnico Administrativo
- Cuadrillas de Operación y Mantenimiento
- Operadores de Pozo y Bombeo
- Valvuleros

2 FL

7. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

7.1 Operación y mantenimiento

- Planear y coordinar las actividades diarias de operación.
- Asignar y supervisar trabajos a las cuadrillas.
- Dar seguimiento a reportes ciudadanos y técnicos.
- Elaborar informes diarios, semanales y mensuales.
- Coordinar acciones con otras áreas del organismo.

7.2 Planeaciones y proyectos

- Verificar en campo la correcta ejecución de los trabajos.
- Validar reportes de actividades realizadas.
- Supervisar el cumplimiento de tiempos y calidad de los trabajos.
- Detectar fallas operativas y proponer soluciones.

7.3 Cuadrillas de Operación y Mantenimiento

- Atender órdenes de trabajo asignadas.
- Ejecutar trabajos de operación, mantenimiento y reparación.
- Registrar materiales utilizados y resultados obtenidos.
- Mantener el orden y limpieza en las áreas de trabajo.

7.4 Auxiliar Técnico Administrativo

- Registrar reportes y órdenes de trabajo.
- Llevar el control documental y estadístico.
- Apoyar en la elaboración de informes operativos.
- Mantener actualizadas las bitácoras y bases de datos.

8. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE OPERACIONES

8.1 Recepción y Registro de Reportes

- Recepción de reportes ciudadanos o internos.
- 
- 
- 

- Registro en sistema o bitácora.
- Clasificación por tipo y prioridad.

8.2 Programación de Actividades

- Análisis del reporte.
- Asignación de cuadrilla.
- Elaboración de orden de trabajo.
- Programación diaria o semanal.

8.3 Supervisión de Trabajos

- Seguimiento en campo o vía reporte.
- Verificación de tiempos y calidad.
- Validación de trabajos concluidos.

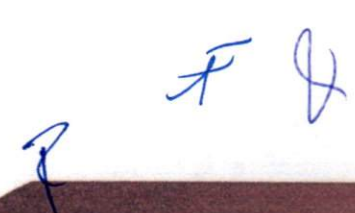
8.4 Cierre de Orden de Trabajo

- Registro de actividades realizadas.
- Registro de materiales utilizados.
- Resultado del trabajo.
- Firma de responsable.

9. CONTROL DE INFRAESTRUCTURA

- Monitoreo de pozos y equipos de bombeo.
- Control de presiones y caudales.
- Supervisión de válvulas y sectores hidráulicos.
- Detección de fugas y fallas operativas.

10. CONTROL DE MATERIALES Y EQUIPO

- Registro de materiales solicitados y utilizados.
 - Control de herramientas y equipo asignado.
- 



- Reporte de daños o faltantes.
- Coordinación con almacén.

11. INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Tiempo de atención a reportes.
- Número de fugas reparadas.
- Continuidad del servicio.
- Consumo de materiales.
- Eficiencia operativa de cuadrillas.

12. INFORMES Y REGISTROS

- Reporte diario de actividades.
- Informe semanal de control de operaciones.
- Informe mensual de resultados.
- Bitácoras de operación y mantenimiento.

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE

- Uso obligatorio de equipo de protección personal.
- Señalización de áreas de trabajo.
- Cumplimiento de normas de seguridad laboral.
- Prevención de riesgos y accidentes.

7

7



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.

14. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual deberá revisarse y actualizarse periódicamente, o cuando existan cambios en la normatividad, estructura organizacional o procedimientos operativos.



CAPASCHH

DIRECCIÓN TÉCNICA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**FERNANDO GARRIDO
MORALES**
DIRECTOR TÉCNICO DE LA
CAPASCHH

IQ. DIANA CASTELAN RIVERA

**DIRECTORA GENERAL DE LA
CAPASCHH**



CAPASCHH

**L.A.E IRVING HERNANDEZ
HERNANDEZ**
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CONTRALOR DE LA CAPASCHH

2

2



CEEA



CONTRATO N°. CEEA-COLAB-ORG-12BIS/2025

CONVENIO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA **COMISIÓN ESTATAL DEL AGUA Y ALCANTARILLADO** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "**LA COMISIÓN**", REPRESENTADA EN ESTE ACTO, POR EL **M.A.P. JUAN CARLOS CHÁVEZ CONZÁLEZ**, EN SU CARÁCTER DE **DIRECTOR GENERAL**, Y POR OTRA PARTE LA **COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO** EN LO SUCESIVO "**EL ORGANISMO**", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA **ING. DIANA CASTELÁN RIVERA**, EN SU CARÁCTER DE **DIRECTORA GENERAL**, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**" AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

ANTECEDENTES

- I. Que, mediante decreto número 24 (veinticuatro), que contiene la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, publicado en el periódico oficial del Estado de Hidalgo el 30 (treinta) de diciembre de 1999 (mil novecientos noventa y nueve), se confieren las facultades del director general de la Comisión Estatal del Agua y Alcantarillado.
- II. Que, la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Hidalgo, establece las facultades y obligaciones de los titulares de las entidades paraestatales, otorgando la potestad para celebrar toda clase de actos jurídicos y documentos inherentes al objeto de la entidad paraestatal.
- III. Que, mediante decreto número 32 (treinta y dos), publicado en el periódico oficial del Estado de Hidalgo el 31 (treinta y uno) de diciembre del 2024 (dos mil veinticuatro), se aprueban las cuotas y tarifas del organismo descentralizado de la administración pública estatal denominado "Comisión Estatal del Agua y Alcantarillado", para el ejercicio fiscal 2025.
- IV. Que, el presente instrumento es la figura jurídica que regula las acciones entre "LAS PARTES", con la finalidad de coadyuvar al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normatividad aplicable.
- V. Que, la suscripción del presente convenio entre "LA COMISIÓN" y "EL ORGANISMO", encuentra sustento en términos de lo dispuesto por la fracción II del artículo 17, así como, por la fracción IV y IX del artículo 25, de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.

DECLARACIONES

"LA COMISIÓN" POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE, DECLARA:

- I. Que, es un organismo descentralizado de la administración pública estatal con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 8 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- II. Que, como parte del objeto de la Comisión Estatal del Agua y Alcantarillado, se encuentra la coordinación de acciones relacionadas con la explotación, uso, sustentabilidad y aprovechamiento del agua, entre los organismos y el Estado.
- III. Que, en ejercicio de la atribución que confiere la fracción XII del artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, además, de lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, así como, de conformidad con lo previsto por el numeral 27



CEAA



CONTRATO N°. CEAA-COLAB-ORG-12BIS/2025

de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Hidalgo, el gobernador constitucional del Estado de Hidalgo, nombró como director general de la Comisión Estatal del Agua y Alcantarillado, al Lic. Juan Carlos Chávez González, con efectos a partir del 1° (primero) de octubre de 2022 (dos mil veintidós).

- IV. Que, de conformidad con lo dispuesto por la fracción I del artículo 15 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, y 15 fracción I de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Hidalgo, el director general tiene la representación legal del organismo, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley.
- V. Que, tiene como domicilio legal, el ubicado en camino Real de la Plata, número 336 (trescientos treinta y seis), Fraccionamiento Zona Plateada, Pachuca de Soto, Hidalgo, C.P. 42084.

"EL ORGANISMO" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE DECLARA:

- I. Que, es un Organismo Público descentralizado de la Administración Pública Municipal con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 31 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- II. Que, a partir del día 16 (dieciséis) de enero de 2025 (dos mil veinticinco), en ejercicio de la atribución que le confiere la fracción octava del artículo 144 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, el Presidente Municipal Constitucional de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo, el Lic. Jorge Hernández Araus, nombró como Director General de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo, a la Ing. Diana Castelán Rivera.
- III. Que, en ejercicio de las facultades concedidas en las fracciones IV y IX del artículo 25, directamente concatenado con la fracción I del artículo 33 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo; la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo por conducto de su Director General celebra el presente convenio de colaboración.
- IV. Que, para efectos del presente convenio señala como domicilio el ubicado en Calle Benito Juárez, número 117, Colonia Centro, C.P. 43740, Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo.

"LAS PARTES" declaran que, es su voluntad celebrar el presente convenio de colaboración bajo las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - PERSONALIDAD. - "LAS PARTES" reconocen mutua y recíprocamente la personalidad para suscribir el presente convenio, no mediando entre ellas incapacidad legal o vicio en el consentimiento alguno, para la suscripción del mismo.

SEGUNDA. - OBJETO. - "LAS PARTES" convienen que, el objeto del presente instrumento jurídico es establecer actividades conjuntas para la implementación de acciones para el fortalecimiento del control interno de "EL ORGANISMO", así como, la mejora en la gestión de los servicios públicos a cargo de "EL ORGANISMO", específicamente en materia de agua y alcantarillado.

"LA COMISIÓN" contribuirá en el desarrollo integral de "EL ORGANISMO" mediante las acciones descritas en las cláusulas cuarta y quinta del presente instrumento, así como, las que el Estado brinde por conducto de "LA COMISIÓN" en favor de "EL ORGANISMO", con la finalidad de fortalecer su consolidación y



CEEA



CONTRATO N°. CEEA-COLAB-ORG-12BIS/2025

autonomía, mediante el establecimiento de mecanismos de control y regulación en la prestación de los servicios públicos de agua y alcantarillado; promoción, apoyo y gestión de financiamientos de obras necesarias para el mejor otorgamiento de los servicios públicos en materia de agua y alcantarillado.

TERCERA. - PLAN DE TRABAJO. - "LAS PARTES" diseñarán de común acuerdo un programa de trabajo y calendario de actividades, con base en las particularidades, necesidades técnicas, operativas y administrativas de "EL ORGANISMO" considerando la disponibilidad de recursos humanos, materiales y/o financieros con los que cuente "LA COMISIÓN", y de conformidad con las acciones descritas en las cláusulas cuarta y quinta del presente instrumento.

CUARTA. - ACCIONES DE "ASESORÍA Y CONSULTORÍA". - Para cumplimentar el objeto del presente instrumento, "EL ORGANISMO" deberá solicitar mediante escrito libre dirigido a "LA COMISIÓN", quien en un término de 10 días hábiles dará respuesta a dicha solicitud.

"LA COMISIÓN" pone a disposición de "EL ORGANISMO", de manera enunciativa, más no limitativa, el catálogo de asesoría y consultoría, siguiente:

- A. Asesoría técnica en la elaboración de proyectos de obra e infraestructura y conformación de expedientes técnicos, y/o;
- B. Asesoría en la estructuración de los presupuestos de ingresos y egresos, derivados de la prestación de los servicios públicos de agua, y/o;
- C. Asesoría para la elaboración de los proyectos de cuotas y tarifas respecto a los servicios públicos de agua, y/o;
- D. Asesoría jurídica respecto a las normas oficiales mexicanas, para el otorgamiento de permisos de descarga de aguas residuales de los sistemas de drenaje o alcantarillado, y/o;
- E. Asesoría para la aplicación de los procedimientos jurídico-administrativos en la suspensión de los servicios públicos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, y/o;
- F. Consultoría para la aplicación de las sanciones que se deriven de la inobservancia de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo y su reglamento, en materia de prestación de servicios de agua, y/o;
- G. Asesoría en el encausamiento de los recursos legales que interpongan los usuarios en contra de los actos y resoluciones administrativas de "EL ORGANISMO" derivadas de la prestación de los servicios públicos de agua, dentro de la circunscripción municipal, y/o;
- H. Asesoría para la conformación y actualización del padrón de usuarios, y/o;
- I. Asesoría en programas de desinfección y uso eficiente del agua, y/o;
- J. Asesoría en la creación y/o fortalecimiento de un organismo público operador para la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento, descentralizado de la administración pública municipal, y/o;
- K. Consultoría técnica especializada en la instalación y operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales, y/o;
- L. Asesoría técnica-jurídica en la elaboración de la estructura y marco legal aplicable al caso en concreto, en materia de contratos, para la prestación del recurso hídrico, en la delimitación territorial de "EL ORGANISMO", y/o;
- M. Asesoría en los procedimientos de licitación, de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo, y/o;
- N. Aquellas que le competan como intermediario y/o gestor ante las autoridades Estatales y Federales correspondientes, y/o;

QUINTA. - ACCIONES DE "CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN". - Para alcanzar el objeto del presente convenio, "EL ORGANISMO" deberá solicitar mediante escrito libre dirigido a "LA COMISIÓN", quien en un término de 10 días hábiles dará respuesta a dicha solicitud.



CEEA



CONTRATO N°. CEEA-COLAB-ORG-12BIS/2025

Con la intención de promover una cultura para el uso eficiente y cuidado del agua, "LA COMISIÓN" pone a disposición de "EL ORGANISMO", de manera enunciativa, más no limitativa, el "Programa Integral de Capacitación en Materia de Agua y Alcantarillado", conformado por las capacitaciones y actualizaciones siguientes:

- A. Actualización "Concientización sobre el uso eficiente del agua", y/o,
- B. Actualización "Prevención y control de la contaminación del agua", y/o,
- C. Capacitación "Promoción del saneamiento del agua", y/o,
- D. Capacitación "Aprovechamiento racional del agua y la conservación de su calidad", y/o,
- E. Capacitación "Reutilización de las aguas residuales de uso doméstico en los hogares", y/o,
- F. Capacitación "Derechos humanos asociados al derecho humano al agua", y/o,
- G. Capacitación "Infraestructura para el cuidado y uso razonable del agua en el desarrollo y edificación de obras", y/o,
- H. Capacitación "Requerimiento y gestión de la cartera vencida", y/o.

Obra anexo al presente convenio el "Programa Integral de Capacitación en Materia de Agua y Alcantarillado", que contiene:

- a) Duración
- b) Modalidad
- c) Objetivo
- d) Bibliografía.
- e) Nombre de las personas facilitadoras

SEXTA. - DOCUMENTO PROBATORIO DE LAS ACCIONES DE ASESORÍA, CONSULTORÍA, CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN. -

- ❖ "LA COMISIÓN" generará un registro apegado a los principios de máxima publicidad y transparencia, con la solicitud presentada por "EL ORGANISMO", misma que deberá incluir los detalles de las acciones de asesoría y/o consultoría y/o capacitación y/o actualización solicitados.
- ❖ "LA COMISIÓN" llevará un control de asistencia de los participantes de "EL ORGANISMO", por cada capacitación y/o actualización, información que deberá ser socializada con "EL ORGANISMO" a efecto de garantizar el máximo aprovechamiento.
- ❖ "LA COMISIÓN" emitirá en favor de "EL ORGANISMO" el reconocimiento de participación, correspondiente a las diferentes capacitaciones y/o actualizaciones, de conformidad con el "Programa Integral de Capacitación en Materia de Agua y Alcantarillado".

SÉPTIMA. - INICIO DE LAS ACCIONES. - Las acciones ofertadas por "LA COMISIÓN", deberán ser desarrolladas en conjunto por "LAS PARTES" y serán puestas a disposición de "EL ORGANISMO" a partir de la fecha de firma del presente convenio, de conformidad con el programa de trabajo y calendario de actividades que "LAS PARTES" diseñen para tal efecto.

OCTAVA. - APORTACIÓN. - "EL ORGANISMO" otorgará en favor de "LA COMISIÓN" un pago mensual por la cantidad de \$14,510.00 (Catorce mil quinientos diez pesos 00/100 m.n.)

El pago señalado en el párrafo que antecede se actualizará anualmente, a partir del primer día de enero del ejercicio fiscal que corresponda, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.



CEEA



CONTRATO N°. CEEA-COLAB-ORG-12BIS/2025

NOVENA. - INICIO DE LA APORTACIÓN. - "EL ORGANISMO", se compromete a realizar el pago descrito en la cláusula que antecede, de manera mensual y reiterada, en favor de "LA COMISIÓN", a partir del 17 (diecisiete) de enero del 2025 (dos mil veinticinco).

DÉCIMA. - TIEMPO Y LUGAR DE PAGO DE LA APORTACIÓN. - El pago descrito en la cláusula octava, será pagado por "EL ORGANISMO", durante los primeros 10 (diez) días naturales de cada mes, en favor de "LA COMISIÓN" mediante transferencia bancaria a la cuenta designada para tal efecto, por "LA COMISIÓN".

DÉCIMA PRIMERA. - DOCUMENTO PROBATORIO DE LA APORTACIÓN. - "LA COMISIÓN" emitirá en favor de "EL ORGANISMO" comprobante fiscal digital por internet (CFDI), dentro de los 3 días hábiles siguientes a que, el pago sea reflejado en la cuenta bancaria designada por "LA COMISIÓN".

DÉCIMA SEGUNDA. - VIGENCIA. - "LAS PARTES" celebran el presente convenio por tiempo determinado, del 17 (diecisiete) de enero del 2025 (dos mil veinticinco) al 31 (treinta y uno) de diciembre del 2027.

DÉCIMA TERCERA. - CAUSAS DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. - El presente convenio de colaboración podrá terminar de manera anticipada, por las causas siguientes:

- i) El caso fortuito o la fuerza mayor que dé por terminado o suspenda las acciones objeto del presente convenio.
- ii) El incumplimiento injustificado por cualquiera de "LAS PARTES".

DÉCIMA CUARTA. - DISCREPANCIAS. - Si durante la ejecución del objeto del presente convenio, sobrevinieran discrepancias exclusivamente de carácter técnico, económico y/o administrativo, "LA COMISIÓN" y "EL ORGANISMO" nombrarán a un representante por cada una de "LAS PARTES", para que, de común acuerdo resuelvan lo conducente.

DÉCIMA QUINTA. - JURISDICCIÓN. - Para la interpretación y cumplimiento del presente convenio, así como para la resolución de cualquier controversia de carácter judicial, que surja entre "LAS PARTES", éstas se someten exclusivamente a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles en razón a su domicilio actual o futuro o por cualquier otra causa.

DÉCIMA SEXTA. - REVISIÓN, MODIFICACIÓN O ADICIÓN. - El presente convenio podrá ser revisado, modificado o adicionado de común acuerdo entre "LAS PARTES", dichas modificaciones o adiciones deberán formalizarse por escrito y obligarán a los signatarios a partir de la fecha de la firma del instrumento respectivo, en la inteligencia de que el incumplimiento a lo pactado en esta cláusula, traera como consecuencia que dicha modificación o adición no surta efecto legal alguno.

DÉCIMA SÉPTIMA. - RELACIÓN CONTRACTUAL. - El personal de cada una de "LAS PARTES" que intervenga en la realización de las acciones objeto del presente convenio, conservará la relación laboral y estará bajo la dirección y dependencia de la parte que le corresponde, por lo que, el presente convenio no dará origen a relaciones de carácter laboral entre "LAS PARTES".

Así mismo, "LAS PARTES" acuerdan que, cuando se requiera de personal por parte de "LA COMISIÓN" para llevar al cabo las acciones de asesoría, consultoría, capacitación y actualización en modalidad presencial, "EL ORGANISMO" brindará el apoyo consistente en espacio, mobiliario y equipo, necesario para la realización de las actividades convenidas.



CEEA



CONTRATO N°. CEEA-COLAB-ORG-12BIS/2025

Leído que fue y debidamente enteradas "LAS PARTES" del alcance y contenido legal, lo firman en dos ejemplares, quedando un tanto en poder de cada una de las mismas, a los 17 (diecisiete) días del mes de enero del 2025 (dos mil veinticinco), en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo.

POR "LA COMISIÓN"

M.A.P. JUAN CARLOS CHÁVEZ GONZÁLEZ
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN
ESTATAL DEL AGUA Y ALCANTARILLADO.

POR "EL ORGANISMO"

ING. DIANA CASTELÁN RIVERA
DIRECTORA GENERAL DE LA COMISIÓN
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE
HINOJOSA, HIDALGO

TESTIGOS

L.A.E. ANDRÉS CAUDILLO RIVERO
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE LA COMISIÓN ESTATAL DEL
AGUA Y ALCANTARILLADO.

L.D. SANDRA ESTEFANI CAVIEDES
GONZÁLEZ
DIRECTORA JURÍDICA DE LA COMISIÓN
ESTATAL DEL AGUA Y
ALCANTARILLADO.

FE DE ERRATAS. CONSISTENTE EN SUBSANAR EL ERROR MECANOGRÁFICO E INVOLUNTARIO EN EL ENCABEZADO DE LAS PÁGINAS QUE INTEGRAN EL PRESENTE CONVENIO DE COLABORACIÓN, EL CUAL DICE: "CONTRATO N°.", Y DEBE DECIR: "CONVENIO N°."



CONTRALORÍA
COMISIÓN DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
CUAUITEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN FIJO DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 10:30 horas del día 31 del mes de Octubre
del año 2025, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuauitepec de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los CC.
Cynthia Becerril Enciso con Cargo de
Cultura del Agua y del L. A. E. Irving Hernández Hernández
como Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura
del Buzón de Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias de
la Comisión en presencia de quienes intervienen, revisan el interior
y resulta que NO se encontró ninguna Queja o Sugerencia, por
lo que se procede al cierre del Buzón.

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 10:45 horas del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA

ADMINISTRACIÓN 7075 2025

L.A.E Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el organismo

Cynthia Becerril Enciso

Nombre y firma

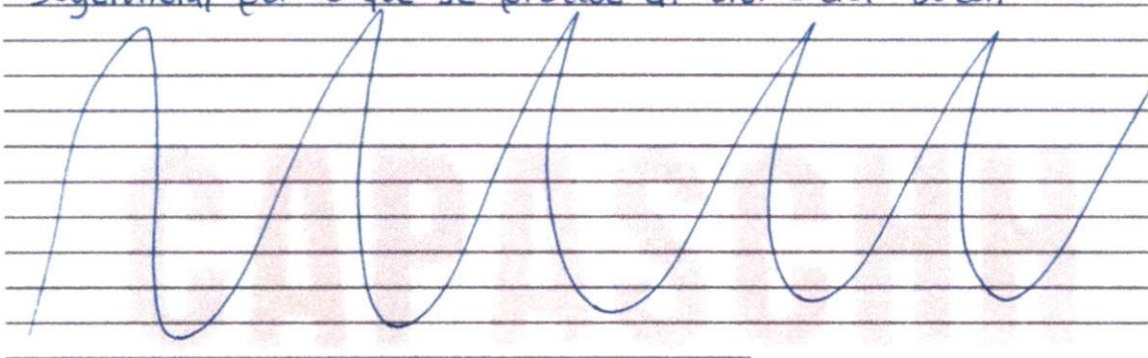


CONTRALORÍA
COMISION DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
CUAUITEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN FIJO DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 11:02 horas del día 28 del mes de Noviembre
del año 2025, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuauitepec de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los CC.
Porfiria Nayensa Obregón Lira con Cargo de
Directora de Administración y Finanzas y del L. A. E. Irving Hernández Hernández
como Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura
del Buzón de Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias de
la comisión en presencia de quienes intervienen, se revisa el
interior y resulta que NO se encontró ninguna Queja o
Sugerencia, por lo que se procede al cierre del Buzón



Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 11:16 horas del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACION 2025 2027

L.A.E Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el organismo

Porfiria Nayensa Obregón Lira
Nombre y firma

T
h



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

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN FIJO DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 10:17 horas del día 31 del mes de Diciembre
del año 2025, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuauitepec de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los CC.
Portifira Navensa Obregón Lira con Cargo de
Directora de Administración y Finanzas y del L. A. E. Irving Hernández Hernández
como Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura
del Buzón de Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias de
la Comisión en presencia de quienes intervienen, se revisa el
interior y resulta que NO se encontró ninguna Queja o
Sugerencia, por lo que se cierra el Buzón

[Handwritten signature area with multiple loops]

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 10:29 horas del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA

L.A.E Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el organismo

[Handwritten signature]

Portifira Navensa Obregón Lira
Nombre y firma

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

Informe Capacitaciones
Periodo: Octubre, Noviembre y Diciembre 2025
Programa Presupuestario: Control de Operaciones
Área Responsable: Dirección técnica

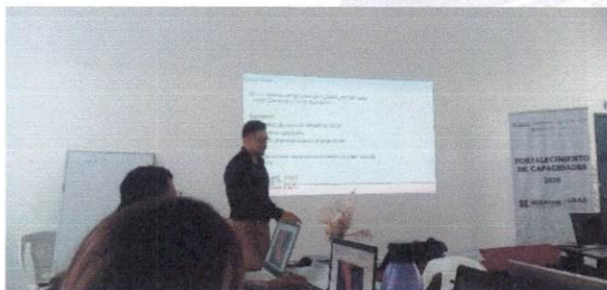
Durante el presente trimestre se dio continuidad de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de la evaluación de consistencia y resultados del Programa Presupuestario Control de Operaciones.

El objetivo del seguimiento es fortalecer los conocimientos del personal mediante capacitaciones, asegurando que los procesos operativos mantengan eficiencia, transparencia y sostenibilidad. Los avances registrados representan pasos fundamentales para el cumplimiento de los compromisos establecidos hacia el ejercicio 2026.

A continuación, se enlista el personal bajo esta dirección que tomo capacitaciones y el nombre del curso.

Nombre de quien acudió al curso	Nombre del curso
Martin Jesús Cazares Vargas	Sistemas de información geográfica
Ricardo Hernández Aviléz	Sistemas de información geográfica
Fernando Garrido Morales	Operación y vigilancia de una estación de bombeo

A continuación se anexa evidencia del personal en la capacitación ya que las constancias de dicho curso no han sido enviadas





Cédula de Evaluación

EX0005- DRGO ANIBR MAGDENA CALDERÓN
EC0032- LA Asociación Nacional de Entidades de Agua y Saneamiento de México, A.C.
Fernando Cuatrecasas Morales
EC0033 "Vigilancia de la operación de una estación de bombeo de agua potable"
12 noviembre de 2025

Resumen de la Evaluación

Modelo Práctico	- Se presentó con el EPP correctamente colocado anticipadamente. - Demostro suficiente practica en la medición de todos los PARÁMETROS ELÉCTRICOS de la estación de bombeo de agua potable. - Demostro suficiente practica en la lectura de todos los parámetros de potencia del KILOWATTIORMETRO de la estación de bombeo de agua potable. - Muestro suficiente experiencia y control al realizar LA DIRECCIÓN Y RECEPCIÓN DE TURNO, mencionando todas las anomalías presentadas.
Área de Competencia	Entrego solicitudes de reparaciones urgentes requeridas a jefe inmediato. (simulado.) Demostro el desempeño de lecturas de todos los PARÁMETROS ELÉCTRICOS de Kilowattíormetro de la estación de bombeo de agua potable, sin embargo, debe practicar constantemente las lecturas de las mediciones de potencia, sin olvidar nunca los protocolos de seguridad.
Requisitos de evaluación que no se cumplieron	Ninguno.
Recomendaciones	Tomar el curso y evaluación EC0317 Control de la eficiencia energética a una estación de bombeo de agua potable.
Incidentes	Ninguno.

Julio de Evaluación
COMPETENTE

ANEAES - Asociación Nacional de Entidades de Agua y Saneamiento de México, A.C. - Oficina 404, Col. Jardines del Pedregal, Alcaldía Anáhuac, Ciudad de México, Tel. 55 5443 4400 - info@aneaes.com.mx



CAPASCHH
DIRECCIÓN TÉCNICA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

FC
FERNANDO GARRIDO MORALES
DIRECTOR TÉCNICO DE LA
CAPASCHH



I.Q. DANIEL CASTELAN RIVERA
DIRECTORA GENERAL DE LA
DIRECCIÓN GENERAL
CAPASCHH
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Evaluador:	EI0009-OC032-11 Diego Abner Maqueda Calderón	
ECE/CE:	OC032-11 Asociación Nacional de Entidades de Agua y Saneamiento de México A.C	
Fecha:	11 de noviembre de 2025	
Estándar de Competencia:	EC0319 Vigilancia de la operación de una estación de bombeo de agua potable	
Candidata(o):		
Resultado del Diagnóstico:		
Se sugirió capacitación:		
DESEMPEÑOS (Acciones) a evaluarse con técnica de Campo e instrumento Guías de Observación		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1.	Recibe el turno anterior: - Escuchando las incidencias del bombero que realizó el turno anterior - Anotando los pendientes recibidos en la bitácora de la estación de bombeo.	
2.	Realiza el recorrido de reconocimiento para reportar las condiciones de operación: - Utilizando el equipo de seguridad proporcionado / designado por la organización de acuerdo con el uso destinado para cada equipo - Vistiendo ropa de algodón en todo momento - Portando calzado dieléctrico durante el recorrido.	
3.	Revisa los componentes eléctricos para reportar las condiciones de operación de la estación de bombeo - Verificando visualmente la ausencia de golpes / deterioro / daños por sobre-tensión en la acometida eléctrica - Verificando visualmente la ausencia de golpes / deterioro / daños por sobre-tensión en la subestación eléctrica - Verificando visualmente la ausencia de golpes / deterioro en el cableado, sus canalizaciones, el interruptor general y sus conexiones - Verificando visualmente la ausencia de golpes / deterioro en el arrancador y sus conexiones - Registrando las condiciones encontradas en la bitácora de la estación de bombeo	
4.	Revisa las condiciones de operación del motor externo: - Acercando la mano lentamente a la carcasa del motor sin tocarlo para detectar el calentamiento excesivo / normal - Escuchando el funcionamiento del motor para reconocer la ausencia de ruidos diferentes al zumbido de un motor eléctrico - Verificando visualmente la ausencia de escurrimientos de grasa / aceite en rodamientos - Registrando las condiciones encontradas en la bitácora de la estación de bombeo	
5.	Revisa las condiciones de operación de la bomba:	

	- Identificando el sonido que produce la bomba, al colocar el mango de un desarmador en contacto con el oído y el otro extremo en contacto con la carcasa de la bomba / tubería de succión para conocer la ausencia de ruidos diferentes a los de un flujo de agua continuo / piezas sueltas / golpeteo de metales - Verificando visualmente la ausencia de escurrimientos de grasa / aceite en rodamientos - Registrando las condiciones encontradas en la bitácora de la estación de bombeo.	
6.	Reporta las condiciones de operación del cabezal de descarga de una bomba vertical: - Identificando visualmente la intensidad del agua que cae para reportar si es goteo / escurrimiento - Registrando las condiciones encontradas en la bitácora de la estación de bombeo.	
7.	Revisa el tren de descarga para reportar las condiciones de operación: - Identificando visualmente la presencia de fugas de agua en las válvulas, medidores, juntas, y tubería - Identificando visualmente que el cable de puesta a tierra del tren de descarga no presente daños / deterioro / desprendimiento - Identificando visualmente que la válvula expulsora de aire no presente fugas / daños / deterioro - Identificando visualmente los elementos metálicos del tren de descarga presenten corrosión / golpes / daños - Registrando las condiciones identificadas en la bitácora de la estación de bombeo.	
8.	Revisa el pozo de agua potable para reportar las condiciones de operación: - Verificando visualmente que el brocal del pozo se encuentre sin fisuras / fracturas - Verificando visualmente que la plantilla del pozo se encuentre sin fisuras / fracturas - Registrando las condiciones encontradas en la bitácora de la estación de bombeo.	
9.	Revisa la protección física de la estación de bombeo: - Verificando visualmente que la cerca perimetral se encuentre sin daños / deterioro. - Verificando visualmente que las instalaciones se encuentren libres de basura - Registrando las condiciones encontradas en la bitácora de la estación de bombeo	
10.	Entrega el turno: - Realizando un resumen de los pendientes en la bitácora de la estación de bombeo para entregar al turno - Entregando el resumen de pendientes al operador / vigilante del turno entrante - Entregando copia de la bitácora al supervisor de la estación de bombeo de agua potable	
11.	Identifica los parámetros eléctricos del suministrador de energía para reportar las lecturas en la bitácora de la estación de bombeo: Tomando las lecturas de los valores acumulados en la carátula del medidor del suministrador de energía eléctrica, de los consumos, de la demanda y de los Volt-Amper reactivos, la fecha y la hora	

	Registrando en la bitácora de la estación de bombeo los consumos de la energía, la demanda, los Volt-Amper reactivos, la fecha y la hora	
12.	Identifica los parámetros hidráulicos de la estación de bombeo para reportar las lecturas en la bitácora: - Tomando de la carátula del medidor el volumen acumulado y el flujo de agua los valores acumulados del agua producida y del gasto - Tomando las lecturas de los valores de la presión del manómetro en el tren de descarga - Tomando las lecturas del nivel dinámico / nivel del tanque con sonda neumática / sonda eléctrica / cinta métrica - Registrando el destino del flujo de agua que encuentra en la estación de bombeo y los parámetros medidos en la bitácora de la estación de bombeo	
13.	Identifica las características físicas del agua producida en la estación de bombeo para reportarlas en la bitácora: - Tomando una muestra de agua de 250 mililitros en un recipiente transparente de la válvula / llave en la parte inferior del tubo del tren de descarga - Probando a través del gusto, olfato y vista que el agua potable sea insabora, inodora e incolora - Verificando visualmente la ausencia de sólidos en suspensión / sedimentados evidentes - Registrando las características observadas en la bitácora de la estación de bombeo	
14.	Identifica la lectura acumulada del tiempo de operación a la entrada y salida del turno para reportar las lecturas al jefe inmediato: - Observando el tiempo señalado en el horómetro del arrancador, al momento de tomar / entregar el turno - Registrando las lecturas encontradas en la bitácora de la estación de bombeo	
15.	Inspecciona el sistema de desinfección: - Verificando visualmente que la cantidad de cloro se dosifica de acuerdo a lo establecido en el Organismo Operador de Agua - Revisando que el nivel del tanque del cloro se encuentre dentro de límite establecido en el Organismo Operador de Agua - Verificando visualmente la ausencia de fugas de cloro en la tubería / en los componentes - Registrando las lecturas encontradas y la ausencia de fugas de cloro en la bitácora de la estación de bombeo	
PRODUCTOS. (Evidencia Física) a evaluarse con técnica de gabinete y con instrumento Listas de Cotejo		
No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	La bitácora de la estación de bombeo elaborada: - Contiene nombre y firma del vigilante de la estación de bombeo, - Indica fecha de la realización del trabajo, - Indica el lugar donde se realizó la entrega/recepción, de la estación de bombeo de agua potable, - Contiene parámetros eléctricos, los valores acumulados en la carátula del medidor del suministrador de energía eléctrica, de los consumos, de la demanda y de los Volt-Amper reactivos. - Contiene parámetros hidráulicos, el volumen acumulado, el flujo de agua, los valores acumulados del agua producida y del gasto,	

	• Incluye las características determinadas del agua potable, • Incluye la lectura acumulada del tiempo de operación a la entrada y salida del turno, • Incluye el resultado de la revisión de los sólidos en suspensión/sedimentados, • Incluye los datos del sistema de desinfección, • Incluye la descripción de los eventos ocurridos en el turno con tiempo y duración, e • Incluye la descripción de hechos que destaquen por su repetición/importancia.	
--	--	--

CONOCIMIENTOS. (Temas) a evaluarse con técnica de gabinete y con instrumentos Cuestionarios

No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Recopilación de evidencias de conocimientos sobre: • Electricidad - conceptos básicos, • Funcionamiento de un motor eléctrico - conceptos básicos, • Funcionamiento de una bomba - conceptos básicos, • Las componentes constructivas de un pozo de agua - conceptos básicos, y • Las propiedades físicas del agua – fundamentos.	

ACTITUDES, HÁBITOS Y VALORES. (Acciones o productos) a evaluarse con Guías de observación o Lista de cotejo

No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Limpieza: mantiene libre de basura la estación de bombeo.	
2	Orden: lleva a cabo su rutina de vigilancia y la toma del registro de lecturas de acuerdo al formato establecido por la organización	
3	Responsabilidad: se mantiene atento / vigilante en la estación de bombeo, mantiene la comunicación y reporta eventualidades al jefe inmediato superior.	

SITUACIONES EMERGENTES. (Acciones o conocimientos) a evaluarse con técnicas de campo o gabinete y con instrumentos Guías de observación o Cuestionarios. Nota: Sólo registrar en caso de que existan en el EC.

No.	Actividades y forma a desarrollar	Fecha
1	Al presentarse la situación emergente de Inundación en una estación de bombeo, evalúe observando la ejecución de las siguientes respuestas del candidato ante dicha situación / Observa el recorrido del agua y lo reporta en la bitácora de la estación de bombeo. Cuando la inundación llega a la instalación del centro de control del motor apaga el equipo, lo reporta al jefe inmediato y en la bitácora de la estación de bombeo	
2	Al presentarse la situación emergente de Equipo periférico averiado / falla en suministro de energía, evalúe observando la ejecución de las siguientes respuestas del candidato ante dicha situación: / Reporta la incidencia y registra la solicitud de mantenimiento/repación en el formato establecido por la organización	

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación

Cantidad	Requerimiento
1	Una fuente, un tren de descarga, una bomba de agua, una sonda instalada para medir el nivel del agua, una llave de agua / válvula en la parte inferior del tubo del tren de descarga. <i>Responsable: Candidato.</i>
1	Equipo de seguridad (calzado dieléctrico y ropa de algodón). <i>Responsable: Candidato.</i>

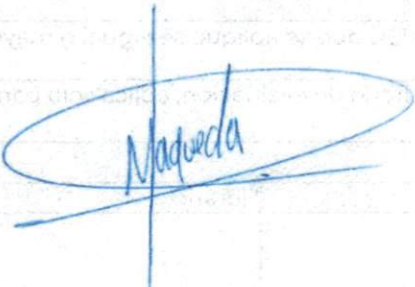
1	Sistema de desinfección, un transformador, un arrancador, un horómetro, periféricos y un kit de equipo y herramienta básica y manuales y procedimientos de operación. <i>Responsable: Candidato.</i>	
Responsable de proveer los insumos: Candidato		
Aspectos a cubrir para obtener juicio de competente		
Primero:	La suma total del peso relativo de los reactivos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: 97.51	
Segundo:	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica solo para reactivos de Producto y Desempeño.	
Acuerdo para el desarrollo de la evaluación		
Lugar	Fecha	Horario
Pozo Colosio, ubicado en Calle Javier Rojo Gómez SN, Col. San Cayetano, Pachuca de Soto, Hidalgo.		
Acuerdo para la presentación de los resultados de la evaluación (no puede ser mayor a cinco días hábiles posterior a la evaluación)		
Lugar	Fecha	Horario
Hotel Vía Dorada, ubicado en Av. Ferrocarril Central 121, Zona Plateada 42080 Pachuca de Soto, Hidalgo.		16:00 a 18:00 hrs.

Con la firma del presente confirmo que:

- Se me proporcionó información suficiente y detallada respecto a los desempeños, productos y conocimientos a demostrar durante la evaluación, así como los lugares, fechas y horarios en que se realizará.
- Se me proporcionó y explicó el tríptico Derechos y Obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.

Notas:

- La emisión del Certificado deberá realizarse en un periodo estimado de 90 días naturales a partir de la entrega de resultados al candidato
- Previo a la solicitud del certificado, el proceso de evaluación será revisado por un *Grupo de Dictamen*, para asegurar que el evaluador trabajó en apego a la normatividad establecida por el CONOCER y a lo solicitado en el Estándar de Competencia.
- En caso de que el Grupo de Dictamen determine que el evaluador NO se apegó a la normatividad el proceso de evaluación tendrá que reponerse al candidato, sin costo y con un evaluador distinto.
- Si el Grupo de Dictamen Ratifica el juicio dado por el evaluador, el CE/EI se pondrá en contacto con el candidato para indicarle los trámites correspondientes ante la ECE/OC para la emisión del Certificado de competencia.

		
Diego Abner Maqueda Calderón		
Nombre y firma del evaluador.		Nombre y firma del candidato.

***SE DEBERÁ ENTREGAR COPIA DE ESTE DOCUMENTO AL CANDIDATO**

Recibí copia de mi plan de evaluación

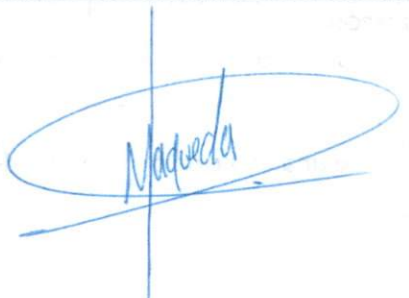
Cédula de Evaluación

Evaluador:	EI0009- DIEGO ABNER MAQUEDA CALDERON
ECE/CE:	OC032-11 Asociación Nacional de Entidades de Agua y Saneamiento de México, A.C.
Candidato:	Fernando Garrido Morales
Estándar de Competencia:	EC00319 "Vigilancia de la operación de una estación de bombeo de agua potable"
Fecha:	12 noviembre de 2025

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
Mejores Prácticas	- Se presentó con el EPP correctamente colocado anticipadamente. - Demostró suficiente practica en la medición de todos los PARÁMETROS ELÉCTRICOS de la estación de bombeo de agua potable. - Demostró suficiente practica en la lectura de todos los parámetros DE potencia del KILOWATTHORIMETRO de la estación de bombeo de agua potable. - Mostró suficiente experiencia y control al realizar LA ENTREGA Y RECEPCION DE TURNO, mencionando todas las anomalías presentadas. Entrego solicitud de reparaciones urgentes requeridas a jefe inmediato. (Simulado.)
Áreas de Oportunidad	Demostró el desempeño de lecturas de todos los PARÁMETROS ELÉCTRICOS de Kilowatthorimetro de la estación de bombeo de agua potable, sin embargo, debe practicar constantemente las lecturas de las mediciones de potencia, sin olvidar nunca los protocolos de seguridad.
Reactivos de evaluación que no se cubrieron	Ninguno.
Recomendaciones	Tomar el curso y evaluación EC0317 Control de la eficiencia energética a una estación de bombeo de agua potable.
Incidencias	Ninguna.

Juicio de Evaluación
COMPETENTE

Cédula de Evaluación

Evaluador

Diego Abner Maqueda Calderón

Candidato

Fernando Garrido Morales

*SE DEBE ENTREGAR COPIA AL CANDIDATO

Estoy de acuerdo con el juicio de evaluación y satisfecho con los comentarios emitidos.

SI ☒ NO ☐

Notas:

- El juicio de competencia emitido está sujeto a la ratificación del Grupo de Dictamen
- El candidato realizará el trámite para la emisión del certificado si y solo si su juicio de competencia resulta ser Competente y es ratificado por el Grupo de Dictamen

Contactos para quejas y denuncias:

Organismo de certificación OC032-11 ANEAS: tel. 55 5543 6600

CONOCER: 55 2282 0200

Comentarios del candidato	Para uso libre y exclusivo del candidato.

DERECHOS Y OBLIGACIONES:

Este tríptico tiene la finalidad de asegurar a los usuarios del Sistema Nacional de Competencias la transparencia en la información y el libre acceso en los procesos de evaluación certificación así como brindar certeza de que la operación de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios se rige bajo estándares de calidad y excelencia sea como empleadores, trabajadores y personas en general de los sectores social, productivo, educativo y de gobierno de nuestro país.



Principios de la Certificación:

- Libre Acceso
- Excelencia
- Imparcialidad
- Objetividad
- Transparencia

Derechos de los usuarios:

- Consultar en línea de manera gratuita los Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC), lo podrás consultar en la página www.conocer.gob.mx
- Disponer del Estandar de Competencia con base en el cual pretendan evaluarse con fines de certificación.
- Realizar su autodiagnóstico libre de costo con base al Estandar de Competencia de su interés.
- Contratar servicios de evaluación con la Entidad de Certificación y Evaluación, Organismo de Certificación, Centro de Evaluación que seleccione y acordar planes de evaluación.
- Realizar el proceso de evaluación de competencia sin obligación o condición de recibir un curso previo.
- Recibir retroalimentación verbal y documental de Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias, Centro de Evaluación o Evaluador Independiente respecto al resultado de su evaluación de competencia.
- Contratar servicios de certificación con la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias u Organismo Certificador que seleccione.
- Recibir el Certificado de Competencia como consecuencia de haber sido declarado y dictaminado "competente" y haber cubierto los procedimientos y trámites determinados para la expedición del Certificado en un periodo no mayor a 90 días naturales posterior a la entrega de resultados.
- Recibir trato digno y respetuoso por parte del CONOCER y/o de los prestadores de servicios del Sistema Nacional de Competencias.
- Inconformarse por violaciones a sus derechos por parte del CONOCER y/o de los prestadores de servicios del Sistema Nacional de Competencias.
- Solicitar una revisión del proceso de evaluación en caso de no estar de acuerdo con el juicio emitido por el evaluador.

Obligaciones:

- Tratar con respeto al personal de CONOCER, de la Red de Prestadores de Servicios y a otros Usuarios.
- Respetar las fechas y horarios acordados para las diferentes etapas de atención a usuarios, proceso de evaluación y emisión de certificado, debiendo avisar con antelación si existe la imposibilidad de mantener la fecha y horario previstos.
- Entregar, bajo protesta de decir verdad, la información necesaria y veraz para proceder a la evaluación de tus competencias.
- Entregar oportunamente la documentación solicitada por el Prestador de Servicios.
- Colaborar y ser asertivo durante el acuerdo del plan de evaluación.
- Cumplir con las actividades y entrega de productos acordados en el plan de evaluación.
- Atender los lineamientos de seguridad, manejo de maquinaria, equipo y suministros establecido dentro de las instalaciones del Prestador de Servicios.
- Ejercer tus derechos libremente comunicando por medios formales las quejas y sugerencias, en caso que ser necesario.

Recuerda...

Ejercer tus derechos y obligaciones es muy importante ya que contribuyes a la implementación de un Sistema Nacional de Competencias sustentado por la excelencia y calidad.





Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo ESTADO DE HIDALGO

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto/Proceso - Fuente Financiamiento Del

Usr: supervisor

Rep: rptEstadoAnaliticoPresupuestoEgresos_PY_FF

Fecha y hora de Impresión 16/ene./2026 09:24 a. m.

Ejercicio del Presupuesto		Egresos Aprobado Al 31/12/2025	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
2941	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo y tecnok	\$2,000.00	-\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2960	Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	\$9,000.00	\$11,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$0.00
2961	Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	\$9,000.00	\$11,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$20,352.58	\$0.00
2980	Refacciones y accesorios menores de maquinaria y otros equipos	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2981	Refacciones y accesorios menores de maquinaria y otros equipos	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3000	SERVICIOS GENERALES	\$106,500.00	\$66,338.37	\$172,838.37	\$172,838.37	\$172,838.37	\$169,538.37	\$169,538.37	\$0.00
3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO	\$96,000.00	\$69,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$161,996.37	\$161,996.37	\$0.00
3550	Reparación y mantenimiento de equipo de transporte	\$96,000.00	\$69,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$161,996.37	\$161,996.37	\$0.00
3551	Reparación y mantenimiento de equipo de transporte	\$96,000.00	\$69,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$165,296.37	\$161,996.37	\$161,996.37	\$0.00
3700	SERVICIOS DE TRASLADOS Y VIÁTICOS	\$500.00	-\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3750	Viáticos en el país	\$500.00	-\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3751	Viáticos en el país	\$500.00	-\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$10,000.00	-\$2,458.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$0.00
3980	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación lab	\$10,000.00	-\$2,458.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$0.00
3981	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación lab	\$10,000.00	-\$2,458.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$7,542.00	\$0.00
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	\$490,000.00	-\$442,179.31	\$47,820.69	\$47,820.69	\$47,820.69	\$47,820.69	\$47,820.69	\$0.00
5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$90,000.00	-\$81,379.31	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$0.00
5410	Vehículos y equipo terrestre	\$90,000.00	-\$81,379.31	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$0.00
5411	Vehículos y equipo terrestre	\$90,000.00	-\$81,379.31	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$8,620.69	\$0.00
5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$400,000.00	-\$360,800.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$0.00
5620	Maquinaria y equipo industrial	\$400,000.00	-\$360,800.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$0.00
5621	Maquinaria y equipo industrial	\$400,000.00	-\$360,800.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$39,200.00	\$0.00
9000	DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
9900	ADEUDOS DE EJERCICIOS FISCALES ANTERIORES (ADEFAS)	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
9910	ADEFAS	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
9911	ADEFAS	\$0.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$175,300.00	\$0.00
RECURSO PROPIO		\$1,012,027.26	-\$219,643.69	\$792,383.57	\$792,383.57	\$792,383.57	\$711,242.77	\$711,242.77	\$0.00
CONTROL DE OPERACIONES		\$1,012,027.26	-\$219,643.69	\$792,383.57	\$792,383.57	\$792,383.57	\$711,242.77	\$711,242.77	\$0.00

Y08 MANTENIMIENTO DE POZOS

4 RECURSO PROPIO

Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto/Proceso - Fuente Financiamiento Del ESTADO DE HIDALGO

Uer: supervisor
Rep: rptEstadoAnaliticoPresupuestoEgresos_PV_JF

Fecha y hora de Impresión 16/ene./2026 09:24 a. m.

	Ejercicio del Presupuesto	Egresos		Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
		Aprobado Al 31/12/2025	Ampliaciones / (Reducciones)						
1331	Sueldos base al personal permanente	\$244,558.80	\$8,205.24	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$0.00
1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	\$57,488.46	-\$15,218.99	\$42,269.47	\$42,269.47	\$42,269.47	\$28,647.48	\$28,647.48	\$0.00
1320	Primas de vacaciones, dominical y gratificación de fin de año	\$41,718.46	\$531.01	\$42,249.47	\$42,249.47	\$42,249.47	\$28,647.48	\$28,647.48	\$0.00
1321	Primas de vacaciones, dominical y gratificación de fin de año	\$41,718.46	\$531.01	\$42,249.47	\$42,249.47	\$42,249.47	\$28,647.48	\$28,647.48	\$0.00
1330	Horas extraordinarias	\$6,000.00	-\$6,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1331	Horas extraordinarias	\$6,000.00	-\$6,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1340	Compensaciones	\$9,750.00	-\$9,750.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1341	Compensaciones	\$9,750.00	-\$9,750.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1520	Indemnizaciones	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1521	Indemnizaciones	\$10,000.00	-\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1600	PREVISIONES	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1610	Previsiones de carácter laboral, económica y de seguridad social	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
1611	Previsiones de carácter laboral, económica y de seguridad social	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$102,500.00	-\$1,089.00	\$101,411.00	\$101,411.00	\$101,411.00	\$97,172.19	\$97,172.19	\$0.00
2400	MATERIALES Y ARTICULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARA	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2470	Artículos metálicos para la construcción	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2471	Artículos metálicos para la construcción	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORI	\$1,500.00	-\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2530	Medicinas y productos farmacéuticos	\$1,500.00	-\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2531	Medicinas y productos farmacéuticos	\$1,500.00	-\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	\$70,000.00	-\$12,113.06	\$57,886.94	\$57,886.94	\$57,886.94	\$54,742.96	\$54,742.96	\$0.00
2610	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$70,000.00	-\$12,113.06	\$57,886.94	\$57,886.94	\$57,886.94	\$54,742.96	\$54,742.96	\$0.00
2611	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$70,000.00	-\$12,113.06	\$57,886.94	\$57,886.94	\$57,886.94	\$54,742.96	\$54,742.96	\$0.00
2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTICU	\$3,000.00	\$440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$3,440.90	\$0.00
2710	Vestuario y uniformes	\$2,000.00	\$632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$0.00
2711	Vestuario y uniformes	\$2,000.00	\$632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$2,632.80	\$0.00
2720	Prendas de seguridad y protección personal	\$1,000.00	-\$191.90	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$0.00
2721	Prendas de seguridad y protección personal	\$1,000.00	-\$191.90	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$808.10	\$0.00
2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$23,000.00	\$17,083.16	\$40,083.16	\$40,083.16	\$40,083.16	\$39,988.33	\$39,988.33	\$0.00
2910	Herramientas menores	\$2,000.00	\$17,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$18,635.75	\$18,635.75	\$0.00
2911	Herramientas menores	\$2,000.00	\$17,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$19,730.58	\$18,635.75	\$18,635.75	\$0.00
2940	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo y tecnol	\$2,000.00	-\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

Ejercicio del Presupuesto		Egresos Aprobado Al 31/12/2025	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
2720	Prendas de seguridad y protección personal	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2721	Prendas de seguridad y protección personal	\$1,000.00	-\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2910	Herramientas menores	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2911	Herramientas menores	\$5,000.00	-\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3000	SERVICIOS GENERALES	\$668,800.00	-\$421,842.00	\$247,158.00	\$247,158.00	\$247,158.00	\$225,658.00	\$225,658.00	\$0.00
3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	\$5,000.00	\$4,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$0.00
3470	Fletes y maniobras	\$5,000.00	\$4,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$0.00
3471	Fletes y maniobras	\$5,000.00	\$4,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$9,700.00	\$0.00
3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO	\$660,000.00	-\$422,784.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$215,716.00	\$215,716.00	\$0.00
3570	Instalación, reparación y mantenimiento de maquinaria, otros equip	\$660,000.00	-\$422,784.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$215,716.00	\$215,716.00	\$0.00
3571	Instalación, reparación y mantenimiento de maquinaria, otros equip	\$660,000.00	-\$422,784.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$237,216.00	\$215,716.00	\$215,716.00	\$0.00
3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$3,800.00	-\$3,558.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$0.00
3980	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación lab	\$3,800.00	-\$3,558.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$0.00
3981	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación lab	\$3,800.00	-\$3,558.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$242.00	\$0.00
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
5660	Equipos de generación eléctrica, aparatos y accesorios eléctricos	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
5661	Equipos de generación eléctrica, aparatos y accesorios eléctricos	\$130,000.00	-\$108,236.12	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$21,763.88	\$0.00
9000	DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
9900	ADEUDOS DE EJERCICIOS FISCALES ANTERIORES (ADEFAS)	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
9910	ADEFAS	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
9911	ADEFAS	\$0.00	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$805,969.63	\$0.00
RECURSO PROPIO		\$944,600.60	\$138,356.35	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,061,456.95	\$1,061,456.95	\$0.00
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE BOME		\$944,600.60	\$138,356.35	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,082,956.95	\$1,061,456.95	\$1,061,456.95	\$0.00
Y07 CONTROL DE OPERACIONES									
4 RECURSO PROPIO									
1000	SERVICIOS PERSONALES	\$313,027.26	-\$18,013.75	\$295,013.51	\$295,013.51	\$295,013.51	\$281,411.52	\$281,411.52	\$0.00
1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANEN	\$244,558.80	\$8,205.24	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$0.00
1130	Sueldos base al personal permanente	\$244,558.80	\$8,205.24	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$252,764.04	\$0.00



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: Sta Rita

Fecha: 15 / oct / 2025

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: _____

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Atención en los reportes de fugas para
evitar el desperdicio.

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Comunicar a la población el tipo de problema
solucionado y el costo que tuvo.

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: Centro

Fecha: 10 / 12 / 25

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: Centro

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☒ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

La atención en tiempo y forma de los problemas presentados

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Atención a lo que realmente lo requiere para un mejor control de material.

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): _____

Colonia / Localidad: Santa Rita

Fecha: 12 / 11 / 25

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☒ Doméstico ☐ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: Santa Rita

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☐ 1 a 5 años ☒ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

F
Q



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☒ Sí ☐ No ☐ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Ninguno.

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Agilizar el tiempo de respuesta.

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Control de operaciones

Nombre (opcional): Jesús Adarick Moreno Suárez

Colonia / Localidad: San Lorenzo

Fecha: 01/10/25

Objetivo:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la operación, control, atención y eficiencia de los servicios de agua potable, con la finalidad de mejorar la planeación, operación y uso de los recursos públicos.

Instrucciones:

Marque con una ✓ la opción que mejor represente su opinión.

Escala de evaluación:

1 = Muy insatisfecho | 2 = Insatisfecho | 3 = Regular | 4 = Satisfecho | 5 = Muy satisfecho

I. Datos generales (opcional)

1. Tipo de usuario:

☐ Doméstico ☒ Comercial ☐ Industrial ☐ Institucional ☐ Interno

2. Colonia / Comunidad: San Lorenzo

3. Antigüedad como usuario del servicio:

☐ Menos de 1 año ☒ 1 a 5 años ☐ Más de 5 años

II. Continuidad y calidad del servicio

4. Continuidad del servicio de agua potable (frecuencia y horarios).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

5. Presión del agua en su domicilio o establecimiento.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

6. Calidad del agua potable suministrada.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

III. Atención y control de operaciones

7. Tiempo de respuesta ante reportes (fugas, baja presión, fallas).

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

[Handwritten signature]



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.

8. Eficiencia del personal operativo durante la atención del reporte.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
9. Seguimiento y control de las actividades operativas realizadas.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
10. Cumplimiento de los trabajos programados por el organismo operador.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

IV. Uso de recursos y eficiencia operativa

11. Percepción sobre el uso eficiente de los recursos (personal, materiales, equipos).
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
12. Eficacia del programa para prevenir fallas en la red de agua potable.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5
13. Impacto del control de operaciones en la mejora del servicio.
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5

V. Evaluación general

14. Nivel general de satisfacción con el Programa Presupuestal de Control de Operaciones.
☐ 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5
15. ¿Recomendaría el servicio del organismo operador?
☐ Sí ☐ No ☒ Tal vez

VI. Comentarios y áreas de mejora

16. ¿Qué aspectos considera que deben mejorarse en el control de operaciones?

Ninguno

17. Sugerencias para mejorar la eficiencia del servicio y el uso del presupuesto:

Ninguna

Gracias por su participación.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la mejora continua del servicio y la correcta aplicación de los recursos públicos.

F
H



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

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN FIJO DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 10:30 horas del día 31 del mes de Octubre
del año 2025, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los CC.
Cynthia Becerril Enciso con Cargo de
Cultura del Agua y del L. A. E. Irving Hernández Hernández
como Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura
del Buzón de Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias de
la Comisión en presencia de quienes intervienen, revisan el interior
y resulta que NO se encontró ninguna Queja o Sugerencia, por
lo que se procede al cierre del Buzón.

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 10:45 horas del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA

ADMINISTRACIÓN 2025 2027

L.A.E Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el organismo

Cynthia Becerril Enciso

Nombre y firma

Q

F



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

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN FIJO DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 11:02 horas del día 28 del mes de Noviembre
del año 2025, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los CC.
Porfiria Nayensa Obregón Lira con Cargo de
Directora de Administración y Finanzas y del L. A. E. Irving Hernández Hernández
como Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura
del Buzón de Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias de
la comisión en presencia de quienes intervienen, se revisa el
interior y resulta que NO se encontró ninguna Queja o
Sugerencia, por lo que se procede al cierre del Buzón

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 11:16 horas del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACION 2025 2027

L.A.E Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el organismo

Porfiria Nayensa Obregón Lira
Nombre y firma



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

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN FIJO DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 10:17 horas del día 31 del mes de Diciembre
del año 2025, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los CC.
Porfiria Nayensa Obregon Lira con Cargo de
Directora de Administración y Finanzas y del L. A. E. Irving Hernández Hernández
como Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura
del Buzón de Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias de
la Comisión en presencia de quienes intervienen, se revisa el
interior y resulta que NO se encontró ninguna Queja o
Sugerencia, por lo que se cierra el Buzón

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 10:29 horas del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA

L.A.E Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el organismo

Porfiria Nayensa Obregon Lira
Nombre y firma

INFORME DE RESULTADOS DE INDICADORES

P.P Control de Operaciones

1. Objetivo General

Establecer mecanismos, procedimientos y herramientas de control de operaciones que permitan garantizar la eficiencia, continuidad, calidad y sostenibilidad en la prestación del servicio de agua potable, fortaleciendo la gestión técnica, administrativa y operativa del organismo operador.

2. Objetivos Específicos

- Implementar un sistema de monitoreo permanente para identificar y atender oportunamente incidencias operativas.
- Optimizar la distribución de agua potable mediante una gestión eficiente de la red hidráulica.
- Reducir pérdidas técnicas y administrativas a través de controles preventivos y correctivos.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios mediante tiempos de respuesta más cortos y comunicación efectiva.
- Fortalecer la capacidad técnica del personal operativo con capacitación continua.

3. Componentes del Programa

Componente	Acciones Clave
Control Técnico-Operativo	1. Monitoreo en tiempo real de gasto, presiones y niveles en tanques. 2. Supervisión de incidencias, válvulas y equi eración diaria. 4. pos electromecánicos. 3. Implementación de bitácoras digitales de Planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
Control Administrativo	1. Registro y control de incidencias (fugas, cortes, reparaciones, reportes ciudadanos). 2. Gestión de recursos materiales y humanos. 3. Indicadores de eficiencia física (volumen producido, distribuido y facturado).

[Handwritten signature]



CAPASCHI

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE MINAJOLA, ODL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Control de Calidad del Servicio	1. Monitoreo de parámetros de calidad del agua (cloro residual, turbidez, pH). 2. Inspecciones en campo y retroalimentación de usuarios. 3. Encuestas de satisfacción y buzón de quejas.
Control de Información	1. Implementación de un sistema informático. 2. Generación de reportes técnicos periódicos. 3. Integración de indicadores clave de desempeño.

4. Indicadores de Evaluación

Indicador	Descripción
Eficiencia Física	Volumen distribuido / Volumen producido.
Tiempo de Respuesta	Horas promedio desde el reporte hasta la solución de incidencias.
Cobertura de Mantenimiento	% de equipos y redes atendidos según plan.
Satisfacción de Usuarios	% de respuestas positivas en encuestas.
Reducción de Incidencias	% de disminución de reportes registrados.

5. Esquema Visual de Indicadores

ESQUEMA DE CONTROL DE OPERACIONES

Monitoreo → Registro de Incidencias → Evaluación de Indicadores → Mejora Continua

6. Resultados Esperados

- Mayor confiabilidad en el servicio de agua potable.
- Reducción de incidencias operativas en al menos un 20% anual.
- Eficiencia física mayor al 75%.
- Incremento en la satisfacción de usuarios.
- Optimización del uso de recursos materiales y humanos.

7. Conclusiones

El Programa de Control de Operaciones es una herramienta estratégica que permite profesionalizar la gestión del organismo operador, garantizar un servicio de agua potable más eficiente, transparente y sostenible, y fortalecer la confianza de la ciudadanía en su operador de agua.