CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

9.AGUA LIMPIA

SEGUNDO TRIMESTRE

2026

CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Programa presupuestario: Agua Limpia

Tipo de evaluación: Consistencia y Resultados

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del seguimiento a las acciones de mejora derivadas de la evaluación de **Consistencia y Resultados del Programa Agua Limpia**, correspondiente al ejercicio 2025, se realizó un análisis comparativo de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) identificados para la Dirección Técnica de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH).

Los aspectos identificados se relacionan principalmente con la necesidad de fortalecer los instrumentos internos de operación, contar con mecanismos de evaluación externa y consolidar procesos de capacitación para el personal que participa en las actividades relacionadas con el Programa Agua Limpia.

El presente informe tiene como finalidad mostrar la evolución de dichos aspectos, comparando las condiciones detectadas durante el ejercicio 2025 con las acciones implementadas y los resultados obtenidos durante 2026, con el propósito de identificar el nivel de atención alcanzado, los avances documentados y aquellos elementos que permanecen en proceso de atención.

El seguimiento permite valorar de manera objetiva la evolución de los procesos internos y, particularmente, el fortalecimiento de las actividades relacionadas con la vigilancia, control y seguimiento de la calidad del agua suministrada a la población.

II. ANTECEDENTES

Como resultado de la evaluación de **Consistencia y Resultados** correspondiente al Programa Agua Limpia, se identificaron diversos aspectos susceptibles de mejora que representaban oportunidades para fortalecer la operación y el control del programa.

Entre los principales aspectos señalados se encontraron:

1. **Falta de manuales internos sobre los procesos realizados en el programa.**
2. **Falta de evaluaciones externas.**
3. **Falta de capacitaciones al personal.**

Estos aspectos fueron considerados áreas prioritarias debido a que la existencia de procedimientos documentados, mecanismos de evaluación objetiva y personal capacitado contribuyen a mejorar la consistencia de las actividades, reducir riesgos operativos y fortalecer la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Para su atención se establecieron acciones específicas, responsables y fechas compromiso, permitiendo realizar un seguimiento progresivo de los avances.

III. SEGUIMIENTO DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

Como parte del seguimiento a los resultados de la evaluación de **Consistencia y Resultados del Programa Agua Limpia**, se realizó un análisis de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) identificados para la Dirección Técnica de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH). Los aspectos susceptibles de mejora corresponden a diferentes ejercicios y periodos de identificación, por lo que cada uno cuenta con una clave especifica para facilitar su seguimiento, control y acreditación documental.

Para el presente análisis se consideran los siguientes ASM:

Identificación	Aspecto Susceptible de Mejora	Ejercicio / periodo de identificación	Situación actual
CUA0009/2025-001	Falta de manuales internos sobre los procesos realizados en el programa.	2025	**90% de avance**
CUA0009/2025-002	Falta de evaluaciones externas.	2025	**0% de avance**
CUA0009/2026-001	Falta de capacitaciones al personal.	Segundo trimestre de 2026	**En proceso, dentro del plazo de cumplimiento**

El seguimiento de estos aspectos permite identificar los avances alcanzados, las acciones realizadas y aquellos elementos que permanecen pendientes o en proceso de atención, considerando en cada caso el periodo correspondiente y el plazo establecido para su cumplimiento.

4.1 ASM CUA0009/2025-001

Falta de manuales internos sobre los procesos realizados en el programa

Situación identificada en 2025

Durante la evaluación de **Consistencia y Resultados correspondiente al ejercicio 2025**, se identificó como Aspecto Susceptible de Mejora la **falta de manuales internos sobre los procesos realizados en el Programa Agua Limpia**.

La identificación de este aspecto permitió reconocer la necesidad de fortalecer la documentación de los procedimientos internos relacionados con la operación del programa, particularmente aquellos vinculados con las actividades de cloración, monitoreo de parámetros, manejo de insumos, operación de equipos dosificadores y control documental.

La ausencia de manuales internos formalizados representaba una oportunidad para establecer criterios homogéneos de actuación y generar instrumentos que permitieran orientar las actividades del personal de manera uniforme.

Identificación del ASM

CUA0009/2025-001

Acción de mejora establecida

La acción establecida para la atención de este aspecto consiste en **realizar manuales internos**, procurando que los procedimientos documentados se encuentren de acuerdo con las normativas vigentes y sean aplicables a las actividades desarrolladas dentro del Programa Agua Limpia.

El objetivo consiste en contar con un instrumento normativo interno que permita homologar los procedimientos, reducir posibles errores operativos y fortalecer la confiabilidad de los resultados.

Acciones realizadas durante 2026

Durante 2026 se ha avanzado en la elaboración y estructuración de documentos técnicos destinados a establecer criterios de referencia para las actividades desarrolladas en materia de calidad del agua.

Dentro de los procesos documentados se contemplan actividades relacionadas con:

- Procesos de cloración.
- Manejo y aplicación de hipoclorito.
- Operación y control de equipos dosificadores.
- Verificación de parámetros de cloro residual libre.
- Procedimientos de monitoreo.
- Toma de muestras.
- Uso adecuado de reactivos.
- Medidas de seguridad para la manipulación de sustancias utilizadas en la desinfección.
- Integración y control de bitácoras.
- Seguimiento de actividades realizadas en los sistemas de abastecimiento.

La elaboración de estos instrumentos representa un avance respecto de la situación identificada en 2025, debido a que permite contar con una base documental para orientar las actividades y favorecer la homologación de los procedimientos.

Resultado actual

El **ASM CUA0009/2025-001 presenta actualmente un avance del 90%**.

Este resultado refleja un avance significativo en la atención del aspecto identificado, debido a que durante el periodo de seguimiento se ha trabajado en la integración y desarrollo de los manuales internos.

La documentación generada permite establecer criterios técnicos y administrativos de referencia para las actividades relacionadas con el Programa Agua Limpia.

El porcentaje restante corresponde a las etapas necesarias para concluir el proceso de revisión, validación y autorización de los instrumentos, conforme a los mecanismos internos correspondientes.

Comparativo

Situación identificada en 2025	Acción realizada durante 2026	Resultado actual
No se contaba con manuales internos consolidados.	Elaboración y estructuración de manuales y procedimientos.	**90% de avance.**
Existía oportunidad para homologar criterios operativos.	Documentación de procedimientos técnicos.	Mayor estandarización de las actividades.
Se requería fortalecer el control documental.	Integración de documentos técnicos de referencia.	Mayor disponibilidad de instrumentos para consulta y seguimiento.
Los procesos requerían mayor formalización.	Desarrollo de procedimientos relacionados con cloración, monitoreo y control.	Base documental fortalecida para la operación del programa.

Resultado de la mejora

El principal resultado obtenido consiste en el fortalecimiento de la **documentación, organización y estandarización de los procesos internos**.

El avance del 90% permite observar una evolución favorable respecto de la situación identificada durante 2025, al contar actualmente con instrumentos que permiten documentar y establecer criterios para las actividades desarrolladas en el Programa Agua Limpia.

4.2 ASM CUA0009/2025-002

Falta de evaluaciones externas

Situación identificada en 2025

Durante la evaluación correspondiente al ejercicio 2025 se identificó como segundo Aspecto Susceptible de Mejora la **falta de evaluaciones externas**, identificado con la clave **CUA0009/2025-002**.

Este aspecto se relaciona con la necesidad de contar con una valoración objetiva e independiente sobre el desempeño del Programa Agua Limpia, que permita identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora adicionales a las determinadas mediante los mecanismos internos de seguimiento.

La evaluación externa constituye un elemento complementario a los mecanismos de control interno, debido a que permite contar con una perspectiva independiente sobre la operación y resultados del programa.

Identificación del ASM

CUA0009/2025-002

Acción de mejora establecida

Para atender este aspecto se estableció como acción la realización de **evaluaciones externas**, mediante la generación de los informes correspondientes.

El propósito consiste en contar con una evaluación objetiva y profesional que permita identificar la situación actual del programa y proporcionar elementos para fortalecer su desempeño.

Acciones realizadas durante 2026

Durante 2026 se han mantenido diversas actividades internas de seguimiento y control relacionadas con la operación del Programa Agua Limpia.

Entre ellas se encuentran:

- Seguimiento de las actividades de cloración.
- Monitoreo de parámetros.
- Control de bitácoras.
- Revisión de equipos dosificadores.
- Seguimiento de actividades de limpieza y desinfección de tanques.
- Control de las actividades relacionadas con la calidad del agua.

Estas acciones han permitido fortalecer el seguimiento interno del programa y generar información sobre las actividades realizadas.

Sin embargo, es importante señalar que dichas actividades corresponden a mecanismos **internos de seguimiento y control**, por lo que no sustituyen la evaluación externa establecida como acción específica dentro del ASM.

Resultado actual

El **ASM CUA0009/2025-002 presenta actualmente un avance del 0%**, debido a que no se ha concretado la realización de una evaluación externa que permita acreditar documentalmente la atención de este aspecto.

En consecuencia, este ASM permanece como un **aspecto pendiente de atención**.

La situación actual no significa que no se hayan desarrollado acciones de seguimiento dentro del programa; por el contrario, se han fortalecido mecanismos internos de control. No obstante, la evaluación externa requiere una acción específica e independiente.

Resultado de la mejora

Respecto de este ASM, la acción específica continúa pendiente de atención, por lo que deberá mantenerse dentro del seguimiento correspondiente.

Los mecanismos internos implementados durante 2026 constituyen avances en materia de control y seguimiento, pero no representan el cumplimiento de la acción específica relacionada con la evaluación externa.

4.3 ASM CUA0009/2026-001

Falta de capacitaciones al personal

Situación identificada en 2026

Durante el **segundo trimestre del ejercicio 2026** se identificó un nuevo Aspecto Susceptible de Mejora relacionado con la **falta de capacitaciones al personal**, asignándose para su seguimiento la clave **CUA0009/2026-001**.

Este aspecto corresponde a un periodo de identificación diferente a los ASM establecidos en 2025, por lo que su seguimiento debe realizarse de manera independiente y considerando el plazo específico establecido para su atención.

La identificación de este aspecto representa una oportunidad para fortalecer las capacidades técnicas del personal que participa en las actividades relacionadas con el Programa Agua Limpia.

Identificación del ASM

CUA0009/2026-001

Periodo de identificación

Segundo trimestre de 2026.

Situación respecto del plazo de cumplimiento

El ASM **CUA0009/2026-001 se encuentra actualmente dentro del plazo establecido para su cumplimiento**, por lo que dicho plazo **aún no ha vencido**.

En consecuencia, este aspecto no debe considerarse como incumplido ni como un ASM pendiente fuera de plazo.

Su condición actual corresponde a una acción **en proceso de atención**, cuyo cumplimiento deberá ser acreditado mediante la evidencia documental correspondiente una vez realizadas las acciones establecidas.

Acción de mejora establecida

La acción consiste en realizar **capacitaciones dirigidas al personal que participa en las actividades del Programa Agua Limpia**, así como integrar las correspondientes **constancias de capacitación** como evidencia documental.

El objetivo es contar con personal capacitado y actualizado para desarrollar de manera eficiente las actividades relacionadas con el programa, favoreciendo el cumplimiento de los procedimientos establecidos, la calidad del agua suministrada y el apego a la normatividad aplicable.

Acciones de seguimiento durante 2026

El seguimiento de este ASM se encuentra relacionado con el fortalecimiento de los procesos internos desarrollados en materia de calidad del agua.

Particularmente, la capacitación permitirá complementar los instrumentos documentales desarrollados mediante el ASM **CUA0009/2025-001**, relacionado con la elaboración de manuales internos.

De esta manera, los procedimientos documentados podrán ser acompañados de acciones de capacitación que permitan fortalecer su conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado.

Resultado actual

Actualmente, el ASM **CUA0009/2026-001 se encuentra en proceso de atención y dentro del plazo de cumplimiento**.

Por lo tanto, no resulta procedente señalarlo como un incumplimiento, debido a que la fecha límite establecida para su atención aún no ha concluido.

La determinación definitiva de su porcentaje de cumplimiento deberá realizarse una vez que concluya el plazo establecido y se cuente con las evidencias correspondientes, particularmente las constancias de capacitación.

Resultado esperado

La atención de este ASM permitirá fortalecer las capacidades del personal involucrado en las actividades del Programa Agua Limpia y complementar los avances alcanzados mediante la elaboración de manuales internos.

Una vez concluidas las capacitaciones y obtenidas las constancias correspondientes, se contará con evidencia documental que permita acreditar formalmente la atención del aspecto susceptible de mejora.

IV. COMPARATIVO GENERAL DE LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

El análisis de los Aspectos Susceptibles de Mejora permite observar que cada uno corresponde a un ejercicio y periodo de identificación diferente, por lo que su avance debe valorarse considerando su situación particular y el plazo establecido para su cumplimiento.

No.	Identificación	Aspecto Susceptible de Mejora	Ejercicio / periodo	Acción	Resultado actual
1	**CUA0009/2025-001**	Falta de manuales internos sobre los procesos realizados en el programa.	2025	Elaboración de manuales internos.	**90% de avance.**
2	**CUA0009/2025-002**	Falta de evaluaciones externas.	2025	Realización de evaluaciones externas.	**0% de avance; pendiente.**
3	**CUA0009/2026-001**	Falta de capacitaciones personal.	Segundo trimestre de 2026	Realización de capacitaciones y obtención de constancias.	**En proceso; plazo vigente.**

Durante el segundo trimestre de 2026 se incorporó el ASM **CUA0009/2026-001**, relacionado con la capacitación del personal. Este aspecto se encuentra actualmente dentro del periodo establecido para su atención, por lo que debe considerarse como una acción en proceso y no como un incumplimiento.

Los tres aspectos representan componentes complementarios para el fortalecimiento del programa:

- **CUA0009/2025-001**
  Documentación y homologación de procedimientos
  CUA0009/2026-001
  Capacitación y fortalecimiento de capacidades
  Aplicación de procedimientos
  CUA0009/2025-002
  Evaluación externa y mejora continua

La atención integral de estos aspectos permitirá fortalecer progresivamente la organización, operación, seguimiento y evaluación del Programa Agua Limpia.

VII. RESULTADOS Y CAMBIOS OBSERVADOS

CUA0009/2025-001 – Falta de manuales internos sobre los procesos realizados en el programa

D. Operación

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

R: Sí.

Documento de respaldo: *Proyecto de Manual de Procedimientos y Reglas de Operación.*

Resultado: Satisfactorio.

Como resultado de las acciones de mejora implementadas, se cuenta con un **Proyecto de Manual de Procedimientos y Reglas de Operación**, documento que permite establecer y sistematizar los procesos relacionados con la operación del Programa Agua Limpia. Lo anterior representa un avance respecto de la situación identificada inicialmente, al disponer de un instrumento documental que integra criterios y procedimientos para orientar las actividades desarrolladas por el personal responsable del programa.

CUA0009/2025-002 – Falta de evaluaciones externas

F. Resultados

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

R: No.

Documento de respaldo: *No cuenta con documentación.*

Resultado: No satisfactorio.

Actualmente, el Programa Agua Limpia **no ha sido sometido a evaluaciones o diagnósticos por parte de entes externos independientes**, por lo que no se cuenta con documentación que permita acreditar la realización de este tipo de ejercicios de evaluación.

Esta situación constituye un área de oportunidad para fortalecer los mecanismos de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas del programa, particularmente mediante la participación de instancias externas que permitan contar con una valoración independiente sobre su eficacia, operación y resultados. Asimismo, se considera importante distinguir que las acciones de seguimiento y control interno realizadas por la propia Comisión no sustituyen una evaluación externa independiente.

CUA0009/2026-001 – Falta de capacitaciones al personal

D. Operación

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

R: No.

Documento de respaldo: *No se señala documentación de respaldo.*

Resultado: No satisfactorio.

De acuerdo con los resultados de la evaluación, actualmente se identifica que el personal operativo **no cuenta con la capacitación y recursos necesarios**, situación que representa un aspecto susceptible de mejora para fortalecer las capacidades técnicas y operativas relacionadas con la ejecución del Programa Agua Limpia.

Es importante señalar que este ASM corresponde al **segundo trimestre de 2026** y que, de acuerdo con el seguimiento establecido, **el plazo para su atención aún se encuentra vigente**. Por lo tanto, el resultado señalado como "No satisfactorio" corresponde a la valoración de la evaluación respecto de la situación identificada, **no implica que la acción se encuentre fuera del plazo de cumplimiento ni que exista un incumplimiento del plazo establecido**.

La atención de este aspecto se encuentra en proceso, mediante las acciones encaminadas a fortalecer la capacitación del personal operativo y a identificar los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades del programa

VIII. CONCLUSIÓN

La realización de evaluaciones al **Programa Agua Limpia** es fundamental para conocer de manera objetiva el desempeño de las acciones implementadas y determinar en qué medida estas contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos. A través de los procesos de evaluación es posible contar con información documentada y verificable que permita valorar la operación del programa, el cumplimiento de sus actividades y los resultados obtenidos.

Las evaluaciones permiten, además, fortalecer la toma de decisiones, al proporcionar elementos que facilitan la identificación de avances, áreas de oportunidad y necesidades de atención. Esto contribuye a que las acciones relacionadas con la vigilancia, control y seguimiento de la calidad del agua se desarrollen de manera más organizada, eficiente y orientada a resultados.

De igual manera, resulta de especial importancia promover la realización de **evaluaciones externas e independientes**, ya que estas permiten obtener una perspectiva objetiva sobre el funcionamiento del programa y complementar los mecanismos de seguimiento interno. La participación de instancias externas favorece la transparencia, la rendición de cuentas y la generación de evidencia que permita validar los resultados alcanzados.

Ejecución

CAPASCHH CALIDAD DEL AGUA 2025 2027

L.I.G.A. Cynthia Elecerril Enciso
Departamento de Calidad de Agua

Revisó

Ing. Fernando Garrido Morales
Dirección de Área Técnica

Autorizó

I.Q. Diana Castelán Rivera
Dirección de Área Técnica

CAPASCHH DIRECCION GENERAL ADMINISTRACIÓN 2025-2027