

***COMISIÓN DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO
DEL ARENAL, HIDALGO SISTEMA
BOCJA - CHIMILPA.***

**Evaluación de Consistencia y
Resultados
Ejercicio Fiscal 2026**



Contenido

Introducción	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Metodología.....	5
DISEÑO DEL PROGRAMA	6
OPERACIÓN DEL PROGRAMA	25
PERCEPCIÓN DE LA POBLACION ATENDIDA DEL PROGRAMA	32
RESULTADOS DEL PROGRAMA	33
REPO.....	38
CONCLUSIÓN.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	42
FICHA TÉCNICA	43
ANEXOS	44

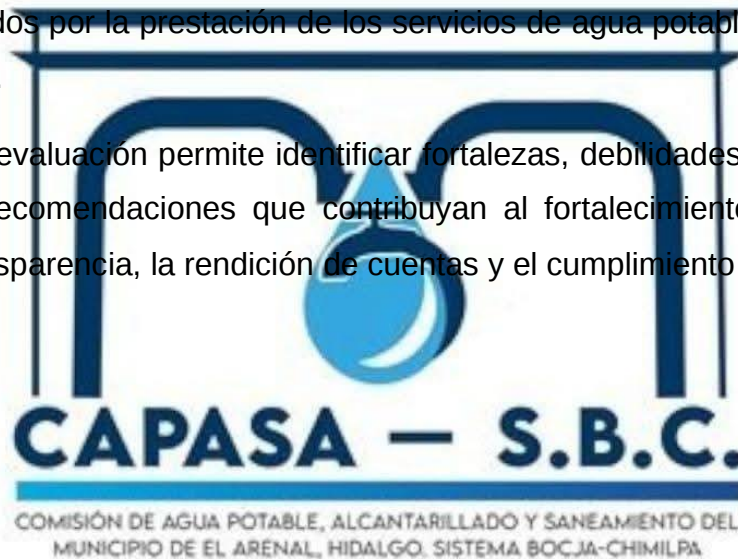


Introducción

En cumplimiento del Programa Anual de Evaluación (PAE) 2026 y con fundamento en la metodología emitida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), se llevó a cabo la Evaluación de Consistencia y Resultados de los Recursos Propios de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de El Arenal, Hidalgo, Sistema Bocja Chimilpa.

La presente evaluación tiene como finalidad valorar la consistencia del diseño, la planeación, la operación, la cobertura, la orientación a resultados y el desempeño institucional del organismo respecto a la administración y aplicación de los recursos propios obtenidos por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

El proceso de evaluación permite identificar fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión pública, la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Objetivo General

Evaluar la consistencia y los resultados de la administración y aplicación de los recursos propios del Sistema Bocja Chimilpa, mediante el análisis de su diseño institucional, planeación, operación, cobertura y resultados, con el propósito de fortalecer el desempeño del organismo y mejorar la prestación de los servicios públicos.

Objetivos Específicos

- ❖ Analizar el diseño institucional del organismo.
- ❖ Evaluar los mecanismos de planeación y orientación a resultados.
- ❖ Analizar la operación y aplicación de los recursos propios.
- ❖ Evaluar los mecanismos de medición del desempeño.
- ❖ Identificar Aspectos Susceptibles de Mejora y formular recomendaciones.

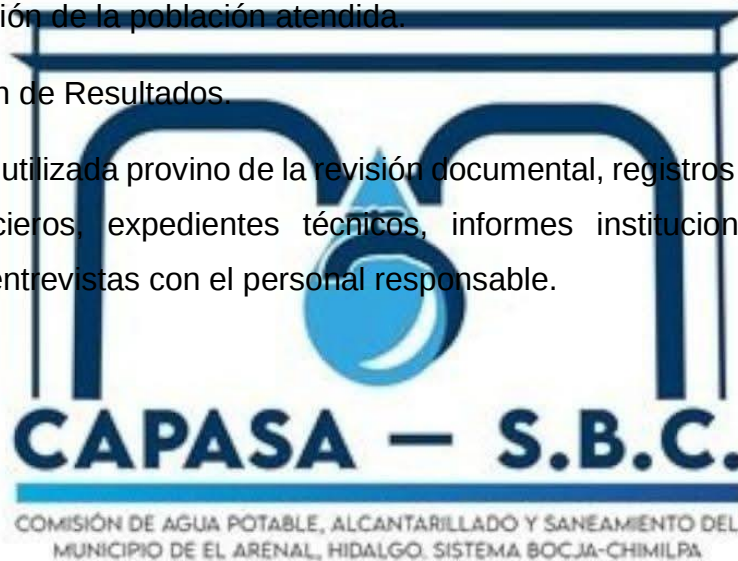


Metodología

La evaluación se desarrolló con base en los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados del CONEVAL, considerando las siguientes dimensiones de análisis:

- ❖ Diseño.
- ❖ Planeación y Orientación a Resultados.
- ❖ Cobertura y Focalización.
- ❖ Operación.
- ❖ Percepción de la población atendida.
- ❖ Medición de Resultados.

La información utilizada provino de la revisión documental, registros administrativos, estados financieros, expedientes técnicos, informes institucionales, evidencia documental y entrevistas con el personal responsable.



DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El Programa cuenta con un documento diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?

Respuesta: Sí

Respuesta	Consideraciones
No	La instancia evaluadora deberá presentar, como producto de esta evaluación, una propuesta de definición del problema que atiende el Programa; de los árboles de problemas y objetivos; así como de identificación y caracterización de la población potencial y objetivo. Estos elementos contribuirán a la integración o mejora del diagnóstico del Programa, con base en los Aspectos a considerar. - Para dar respuesta a esta evaluación, la instancia evaluadora sustentará su análisis o propuesta en fuentes estadísticas oficiales, documentos normativos e institucionales, así como en estudios e informes nacionales e internacionales relacionados con el problema o necesidad pública que motiva la existencia del Pp.
Si	- El diagnóstico proporcionado contempla algunos o todos los elementos establecidos en los Aspectos a considerar. La instancia evaluadora deberá señalar puntualmente los Elementos que se identifican en el documento de diagnóstico, así como aquellos faltantes. - El diagnóstico del Programa se considerará el insumo principal para dar respuesta al módulo de diseño la evaluación. No obstante, la instancia evaluadora podrá fortalecer su análisis y valoración con otras fuentes de información relacionadas con el problema o necesidad pública que motiva la existencia del mismo. - La instancia evaluadora deberá presentar, como producto de esta evaluación, en caso de considerarlo necesario, la propuesta de mejoras específicas al documento diagnóstico del Programa, con base en el análisis, valoración y principales hallazgos que deriven de esta evaluación.

2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Programa cuenta con las características siguientes?

Criterios de valoración:

- a) Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).
- b) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- c) Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.
- d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).



Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
	El problema o necesidad pública cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Se presenta información que permite identificar a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada, sobre la población objetivo.

RECOMENDACIONES: monitorear los resultados de sus indicadores para identificar si se logró algún cambio en la población objetivo, derivado de la intervención de los programas

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el Programa lleva a cabo?

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
	La justificación teórica o empírica que sustenta el tipo de intervención:
0	No cumple con los criterios de valoración.
1	Se desprende del análisis documentado (estudios, investigaciones, estadísticas oficiales, etc.) de experiencias de atención en el ámbito nacional o internacional.
2	Además del criterio anterior, presenta el análisis de resultados, obstáculos o retos que han encontrado los programas o experiencias de atención identificados.
3	Además de los dos criterios anteriores, presenta evidencia que valida el mecanismo causal que sustenta el diseño del Pp, es decir, la relación entre las causas y el problema central identificado en el Árbol del problema.
4	Además de los tres criterios anteriores, presenta evidencia de efectos positivos atribuibles a los componentes, tipos de apoyo, bienes y/o servicios del Pp.

Presenta fuentes de información como Diagnóstico del Programa Presupuestario, Árbol de Problemas y Árbol de Objetivo, Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Plan Municipal de Desarrollo.

Recomendaciones: seguir con el monitoreo de los indicadores

4. ¿El objetivo central del Programa cuenta con las características señaladas a continuación?

Respuesta: Sí

Criterios de valoración:

- a) Identifica a la población objetivo, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública que el Programa tiene planeado atender.
- b) Identifica el cambio que el Programa busca generar en la población objetivo.
- c) Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.
- d) Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.

Nivel	Criterios
	El objetivo central del Pp cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Se trabaja con MML los cuales están basados en los objetivos institucionales y a los Objetivos del Plan de Desarrollo Municipal

Recomendaciones : seguir trabajando en los indicadores y objetivos

5.¿El objetivo central del Programa contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan del Plan Municipal de Desarrollo vigente?

Respuesta: Sí

Nivel	Respuesta
0	No se identifica contribución.
4	Sí se identifica contribución.

El programa se alinea al Eje 4. Infraestructura Pública, Obras rurales y urbanas para el Arenal Eje 5 Rescate y Fortalecimiento del Campo Arenalense, Cuidado del Medio Ambiente. Así como con los objetivos generales y líneas de acciones siguientes:

- Construir Infraestructura pública y servicios municipales
- Cuidar el medio ambiente mediante la protección de los recursos naturales garantizando el bienestar de nuestro pueblo y el futuro descendencia



6. ¿El objetivo central del Programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030?

Respuesta: Sí.

El objetivo central del Programa se vincula de manera directa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, principalmente con el ODS 6: Agua limpia y saneamiento, cuyo propósito es garantizar la disponibilidad de agua, su gestión sostenible y el acceso a servicios de saneamiento para toda la población.

La intervención del Programa contribuye mediante la operación, mantenimiento y mejora de la infraestructura hidráulica, la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como la ejecución de acciones orientadas a garantizar la continuidad, calidad y eficiencia de dichos servicios.

7. ¿Las poblaciones potenciales, objetivas y atendidas del Programa se encuentran correctamente identificadas?

a) El Programa identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).

b) El Programa identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).

c) El Programa identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida).

d) Las poblaciones potenciales, objetivas y atendidas son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos, Instrumento de Seguimiento del Desempeño, entre otros

Respuesta: Sí

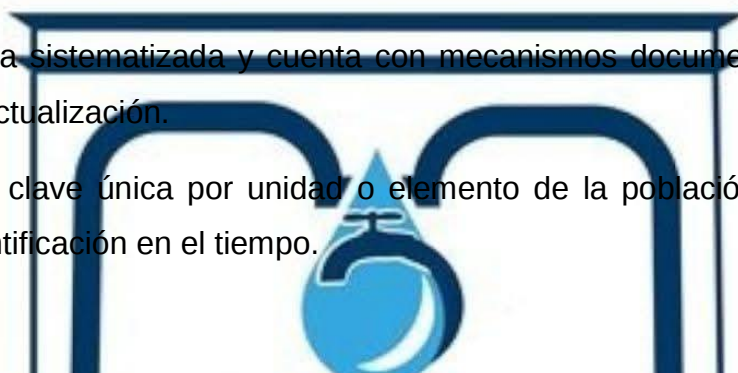
Nivel	Criterios
	Las poblaciones cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

RECOMENDACIONES: seguir trabajando en los objetivos y así mismo atender a la población que lo necesite

8. ¿El Programa cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, que cumpla con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.



Nivel	Criterios
	Las poblaciones cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta Si

Si presenta información documentada para la depuración y actualización

Así mismo Si incluye características del tipo de bien o servicio otorgado

RECOMENDACIONES: a través de los programas, además de buscar algún instrumento que permita un registro por unidad o persona que permita su identificación en el tiempo

ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO

9. ¿El Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos de diseño del Programa?

Nivel	Criterios
	El Instrumento de Seguimiento del Desempeño permite obtener información relevante sobre:
0	El Instrumento de Seguimiento del Desempeño no permite obtener información relevante.
1	La gestión de los principales procesos (actividades) del Pp: recursos humanos, financiamiento, la adquisición de insumos, la operación, recepción, registro, supervisión, entre otros.
2	Además de cumplir con el criterio anterior, el Instrumento de Seguimiento de Desempeño del Pp o MIR permite obtener información sobre la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios (componentes) del Pp.
3	Además de cumplir con el criterio anterior, el Instrumento de Seguimiento de Desempeño del Pp o MIR permite obtener información sobre la cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo del Pp.
4	Además de cumplir con el criterio anterior, el Instrumento de Seguimiento de Desempeño del Pp o MIR permite obtener información sobre el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa, mediante una variable de resultados (propósito - objetivo central).

Respuesta : Si

El Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa permite obtener información relevante sobre los principales elementos de diseño del Programa Presupuestario, mediante la definición de objetivos, indicadores, metas y medios de verificación.

A través de los indicadores de desempeño se identifica el propósito del Programa, los bienes y servicios otorgados, las actividades realizadas y los resultados esperados. Asimismo, el seguimiento periódico de las metas permite conocer el

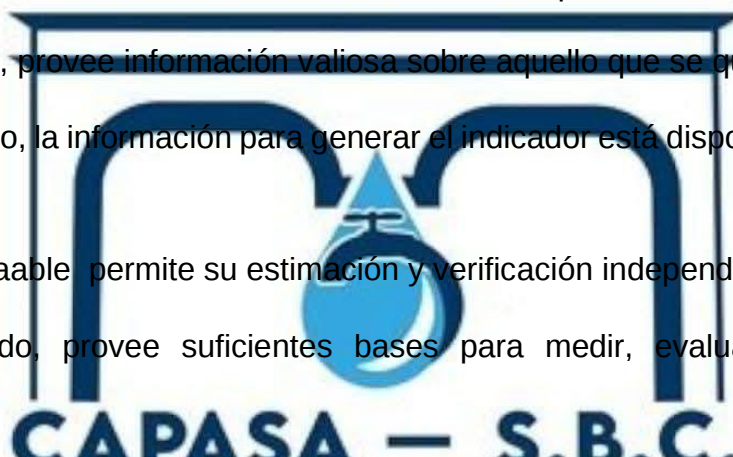
avance en la atención de las necesidades relacionadas con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

La información generada contribuye al análisis del desempeño del Programa y facilita la toma de decisiones orientada a mejorar su operación y resultados.

10. ¿Los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa, cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades.
- b) Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir.
- c) Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
- d) Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente.
- e) Es adecuado, provee suficientes bases para medir, evaluar o valorar el desempeño.



Nivel	Criterios
	El indicador:
0	No cumple con los criterios de valoración.
1	Cumple con dos de los criterios de valoración.
2	Cumple con tres de los criterios de valoración.
3	Cumple con cuatro de los criterios de valoración.
4	Cumple con todos los criterios de valoración.

Respuesta: Si

Los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa cumplen, de manera general, con los criterios establecidos para su adecuada formulación y seguimiento.

Los indicadores son **claros**, debido a que su definición permite comprender el aspecto del desempeño que se pretende medir; **relevantes**, al encontrarse vinculados con los objetivos del Programa Presupuestario; **económicos**, ya que la información necesaria para su cálculo se obtiene de los registros administrativos y operativos del Organismo; **monitoreables**, debido a que cuentan con medios de verificación que permiten comprobar los resultados reportados; y **adecuados**, al proporcionar información suficiente para valorar el avance y cumplimiento de las metas establecidas.

11. ¿Los medios de verificación de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa, cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.
- b) Incluyen el nombre del área administrativa que genera o publica la información.
- c) Especifican el año o periodo en que se emite el documento y éste coincide con la frecuencia de medición del indicador.
- d) Indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.

Nivel	Criterios
	Los medios de verificación de los indicadores cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Si

Los medios de verificación de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa cumplen, de manera general, con los

criterios establecidos, debido a que permiten identificar, consultar y comprobar la información utilizada para el cálculo y seguimiento de los indicadores.

12. ¿Las metas de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa, cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Se establecen con base en un método de cálculo documentado.
- b) Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador.
- c) Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxas.
- d) Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Nivel	Criterios
	Los medios de verificación de los indicadores cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Sí.

Las metas de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa cumplen, en términos generales, con los criterios establecidos para su adecuada formulación y seguimiento.

INSTRUMENTOS DE PLANEACION

13. ¿Existe un plan estratégico del Programa que cumpla con las siguientes características?

Criterios de valoración:

TdR de la Evaluación de Consistencia y Resultados a los Recursos Propios de la Comisión de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio del Arenal, Hidalgo Sistema Bocja Chimilpa.

a) Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial o institucional.

b) Abarca un horizonte de al menos un año.

c) Establece cuáles son los resultados que se pretenden alcanzar con la ejecución del Programa, es decir, su objetivo central y su contribución a objetivos superiores.

d) Cuenta con indicadores del desempeño para medir los avances en el logro de sus objetivos

Nivel	Criterios
	El plan estratégico cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Sí.

El Programa cuenta con elementos de planeación estratégica que permiten orientar las acciones y actividades del Organismo hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales.

La planeación del Programa se encuentra establecida mediante el Programa Operativo Anual (POA), el Programa Presupuestario, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y los indicadores de desempeño, en los cuales se definen los objetivos, metas, actividades y resultados esperados durante el ejercicio fiscal.

GENERACION Y USO DE INFORMACION DEL DESEMPEÑO

14. ¿El Programa cuenta con información del desempeño que dé cuenta de los elementos que se presentan a continuación?

Criterios de valoración:

- a) Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PMD vigente al que se vincula.
- b) El avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo.
- c) Las características de la población atendida y no atendida.
- d) Las características del tipo de bien o servicio otorgado.

Respuesta: Sí.

El Programa cuenta con información de desempeño que permite conocer el avance

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con información sobre:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

en el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas establecidas durante el ejercicio fiscal.

La información se genera mediante el seguimiento de los indicadores de desempeño, reportes trimestrales, informes de actividades y registros administrativos y operativos del Organismo, los cuales permiten identificar los resultados obtenidos en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

15. ¿La información que el Programa obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las siguientes características?

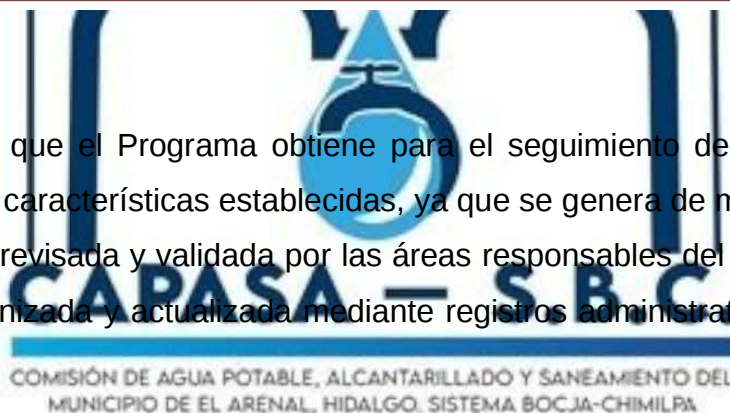
Criterios de valoración:

- a) Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso.
- b) Es confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran.
- c) Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada.
- d) Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con información sobre:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Sí.

La información que el Programa obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las características establecidas, ya que se genera de manera oportuna y periódica, es revisada y validada por las áreas responsables del Organismo y se encuentra organizada y actualizada mediante registros administrativos, operativos y financieros.



Asimismo, la información permite realizar el seguimiento permanente de los indicadores y metas del Programa, conocer los avances obtenidos e identificar áreas de mejora para fortalecer la operación y la toma de decisiones.

16. ¿El Programa utiliza información derivada de análisis externos (evaluaciones, auditorías financieras o al desempeño, estudios o informes de organizaciones externas, entre otros) bajo los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) De forma regular, como insumo para la toma de decisiones de corto plazo sobre el Programa.

b) De forma institucionalizada, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial.

c) De forma estratégica, para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados del Programa.

d) De forma consensuada, es utilizada por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Programa y a niveles superiores de toma de

0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

decisiones.

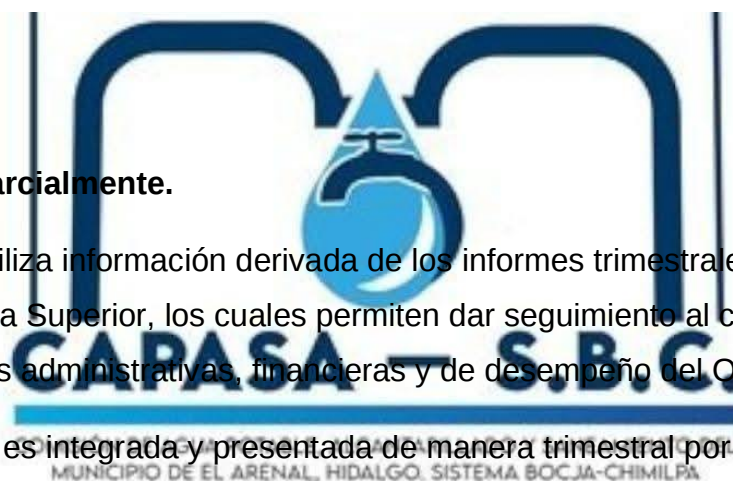
Respuesta: Parcialmente.

El Programa utiliza información derivada de los informes trimestrales presentados ante la Auditoría Superior, los cuales permiten dar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones administrativas, financieras y de desempeño del Organismo.

La información es integrada y presentada de manera trimestral por las áreas responsables, constituyendo un mecanismo periódico de seguimiento y revisión de las acciones y resultados del Programa.

Asimismo, la información reportada permite identificar observaciones y áreas de mejora que pueden ser consideradas para fortalecer la gestión y operación del Programa.

No obstante, se identifica la oportunidad de fortalecer el uso de evaluaciones y otros análisis externos como instrumentos estratégicos para la mejora de los resultados.



17. Considerando los antecedentes del Programa, el estado actual de su diseño y operación, así como su trayectoria de evaluación ¿qué temas relacionados con el Programa considera relevante analizar mediante evaluaciones u otros ejercicios conducidos por instancias externas a su operación?

Respuesta:

Considerando los antecedentes del Programa, su diseño, operación y los resultados obtenidos en la Evaluación de Consistencia y Resultados, Entre los principales temas de evaluación se identifican:

- 
- La medición de la satisfacción de la población usuaria respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
 - La eficiencia operativa del Programa en la prestación de los servicios y el cumplimiento de las metas establecidas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
 - El impacto de las acciones de mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura hidráulica en la continuidad y calidad del servicio.
 - La efectividad de las estrategias implementadas para la recuperación de cartera vencida y su contribución al fortalecimiento de los ingresos propios del Organismo.
 - La cobertura y focalización de los servicios, con el propósito de identificar necesidades de ampliación y mejora en las localidades atendidas.
 - El fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, sistematización de la información y control de los indicadores de desempeño.

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

18. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos o institucionales en el último año, ¿qué porcentaje presenta un avance conforme lo establecido en los documentos de trabajo o institucionales?

Respuesta: 100%.

Del total de los tres Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos o institucionales, el 100% presenta avance conforme a las acciones establecidas en los documentos de trabajo.

Los ASM se encuentran relacionados con el fortalecimiento del seguimiento y evaluación de los indicadores de desempeño, la actualización de los expedientes técnicos y financieros de las acciones ejecutadas y el fortalecimiento de las estrategias para la recuperación de cartera vencida.

19. ¿Con los ASM específicos o institucionales definidos a partir de evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes del último año, se han logrado los resultados esperados?

Respuesta: Sí.

Con la implementación de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) definidos durante el último año, se han obtenido avances y resultados favorables conforme a las acciones establecidas en los documentos de trabajo.

Los resultados obtenidos se reflejan en el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y evaluación de los indicadores de desempeño, una mejor integración y actualización de los expedientes técnicos y financieros de las acciones ejecutadas, así como en la implementación de estrategias orientadas a la recuperación de cartera vencida y al fortalecimiento de los ingresos propios del Organismo.

La atención de los ASM ha permitido mejorar los procesos administrativos, operativos y de seguimiento del Programa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y a la mejora continua de su gestión.

20. ¿Cuáles ASM específicos o institucionales definidos en los últimos tres años no han logrado ser atendidos en los tiempos que establecen los documentos de trabajo o institucionales y cuáles son las principales causas y consecuencias del atraso?

Respuesta: Ninguno.

De acuerdo con la revisión de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) específicos e institucionales definidos por el Programa, no se identificaron ASM que presenten incumplimiento en los tiempos establecidos en los documentos de trabajo.

Los tres ASM relacionados con el fortalecimiento del seguimiento y evaluación de los indicadores de desempeño, la actualización de los expedientes técnicos y financieros y el fortalecimiento de las estrategias de recuperación de cartera vencida presentan avances conforme a las acciones y plazos programados.

Por lo anterior, no se identifican causas o consecuencias derivadas de atrasos en la atención de los ASM. Se recomienda continuar con el seguimiento y la integración de evidencia documental que permita acreditar su cumplimiento.

COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA

21. ¿El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo que cumple con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años.
- b) Considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.
- c) Especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y los criterios con los que se establecen las metas son claros.

d) Con el diseño actual del Pp es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles).

Nivel	Criterios
	La estrategia de cobertura cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Cumple parcialmente.

El Programa Presupuestario cuenta con información relacionada con la población atendida y con las acciones realizadas para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento; sin embargo, no se identificó una estrategia de cobertura formalmente documentada que establezca una proyección de la población potencial y objetivo para los próximos tres años.

22. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir, aquella que el Pp tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención?

Respuesta: Sí.

El Programa Presupuestario cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, principalmente mediante el padrón de usuarios del servicio de agua potable y los registros administrativos del Organismo.

Estos mecanismos permiten identificar a las personas usuarias y tomas de agua ubicadas dentro de las comunidades y zonas atendidas por CAPASA SBC, así como conocer las necesidades relacionadas con la prestación del servicio, atención de reportes, mantenimiento y mejora de la infraestructura hidráulica.

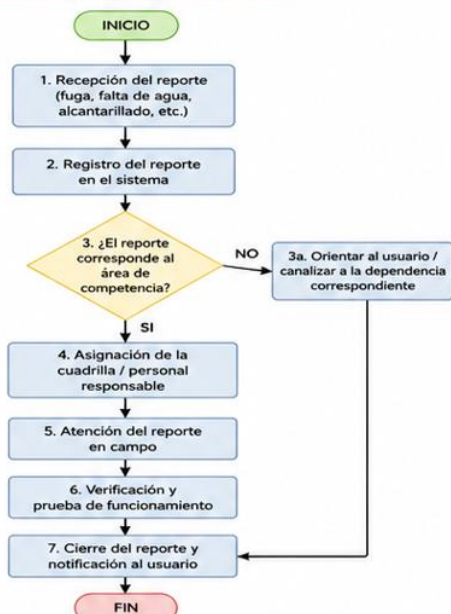
Asimismo, los registros de contratos, solicitudes de servicio y reportes de atención permiten identificar a la población que requiere la intervención del Programa y orientar las acciones operativas conforme a las necesidades detectadas.

OPERACIÓN DEL PROGRAMA

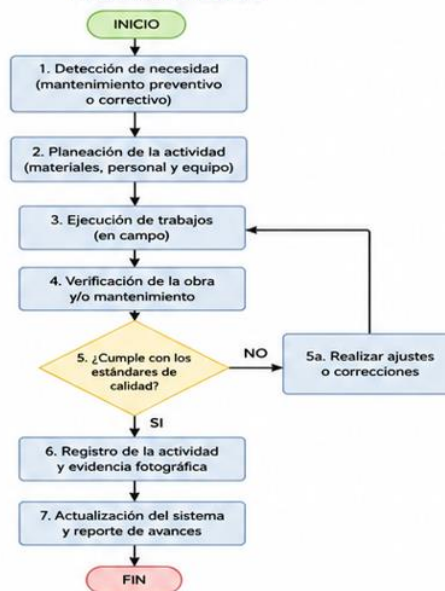
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CLAVE

23. Describa mediante diagramas de flujo los procesos clave en la operación del Programa, es decir, aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del Programa.

1. ATENCIÓN A REPORTES DE USUARIOS



2. MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



24. ¿El Programa cuenta con procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios, documentados y que cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para la atención al público.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para el procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.



Nivel	Criterios
	Los procedimientos cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Cumple parcialmente.

El Programa cuenta con mecanismos y procedimientos operativos para la entrega de los bienes y servicios relacionados con agua potable, alcantarillado y saneamiento, los cuales se realizan conforme a las necesidades de la población usuaria.

Los procedimientos consideran las características y necesidades de la población objetivo, mediante la recepción de reportes, solicitudes y atención directa a los usuarios. Asimismo, se cuenta con datos de contacto y atención en las oficinas del Organismo.

Para la prestación de determinados servicios se solicitan requisitos y documentación, utilizando formatos, solicitudes, contratos y registros administrativos que permiten dar seguimiento a la atención proporcionada.

25. ¿Qué problemas identifica la dependencia coordinadora del Programa para la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios dirigidos a la población objetivo?

Respuesta:

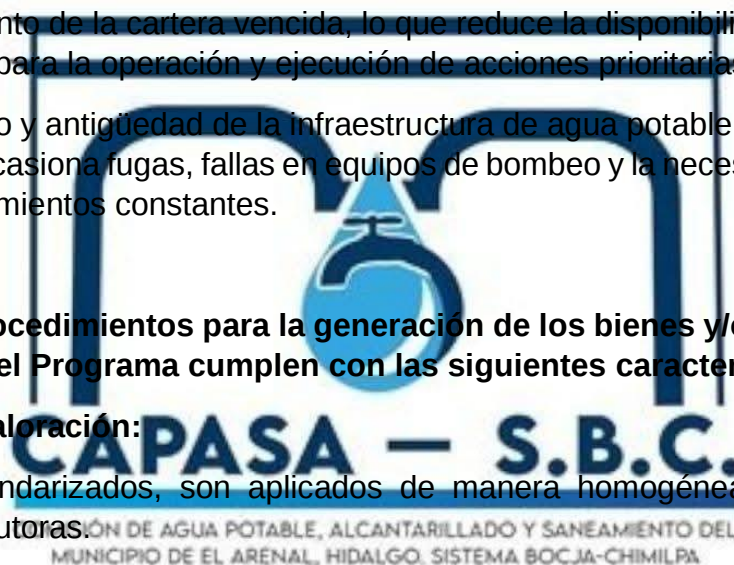
La dependencia coordinadora del Programa identifica diversos factores que pueden afectar la generación y entrega oportuna de los bienes y servicios dirigidos a la población objetivo, entre los que destacan:

- Limitaciones presupuestarias que restringen la disponibilidad de recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura hidráulica.
- Incremento de la cartera vencida, lo que reduce la disponibilidad de ingresos propios para la operación y ejecución de acciones prioritarias.
- Deterioro y antigüedad de la infraestructura de agua potable y alcantarillado, lo que ocasiona fugas, fallas en equipos de bombeo y la necesidad de realizar mantenimientos constantes.

26. ¿Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Programa cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo o institucional del Programa.



Nivel	Criterios
	Los procedimientos cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Cumple parcialmente.

Los procedimientos para la generación de los bienes y servicios que entrega el Programa se realizan mediante actividades operativas y administrativas definidas por las áreas responsables del Organismo.

27. ¿El Programa cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios y estos cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración

- a) Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales del Programa.
- b) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por los operadores del Programa.

Nivel	Criterios
	El mecanismo de verificación cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Cumple parcialmente.

El Programa cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos relacionados con la generación de los bienes y servicios, mediante reportes de actividades, bitácoras operativas, expedientes técnicos y financieros, registros administrativos y evidencia documental y fotográfica.

MEJORA Y SIMPLIFICACION REGULATORIA

28. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo o institucional del Programa se han hecho en el último año que han permitido agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo?

Respuesta: No se identificaron cambios sustantivos.

Durante el último año no se identificaron cambios sustantivos en los documentos normativos o institucionales del Programa que hayan modificado de manera significativa los procesos para la generación y entrega de los bienes y servicios a la población objetivo.

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

29. ¿El Programa identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los bienes y/o los servicios que ofrece, y cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
- b) Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
- c) Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
- d) Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Cumple parcialmente.

El Programa identifica y cuantifica los gastos realizados para la generación y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante registros contables, presupuestarios y financieros del Organismo.

SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

30. ¿Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que opera el Programa cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Cumple parcialmente.

El Programa utiliza aplicaciones informáticas y sistemas administrativos para el registro, control y seguimiento de la información financiera, contable y de los usuarios del servicio.

TRANSPARENCIA Y RENDICION DE CUENTAS

31. ¿La dependencia coordinadora del Programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?

Criterios de valoración:

- a) Los documentos normativos y/u operativos del Programa.
- b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
- c) Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos;
- d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Si.

La dependencia coordinadora del Programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas mediante la integración, presentación y seguimiento de información administrativa, financiera y de desempeño.

32. ¿En lo referente al Programa, la dependencia coordinadora cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica?

Criterios de valoración:

- a) Cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información.
- b) Establece mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones.
- c) Promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles.
- d) Fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia,

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Si.

CAPASA – S.B.C.

La dependencia coordinadora del Programa cuenta con mecanismos que contribuyen a la transparencia, atención ciudadana y acceso a la información; sin embargo, se identifican áreas de oportunidad para fortalecer los principios de gobierno abierto, accesibilidad e innovación tecnológica.

PERCEPCIÓN DE LA POBLACION ATENDIDA DEL PROGRAMA

33. ¿La dependencia coordinadora del Programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios, y cuenta con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Corresponden a las características de la población atendida.

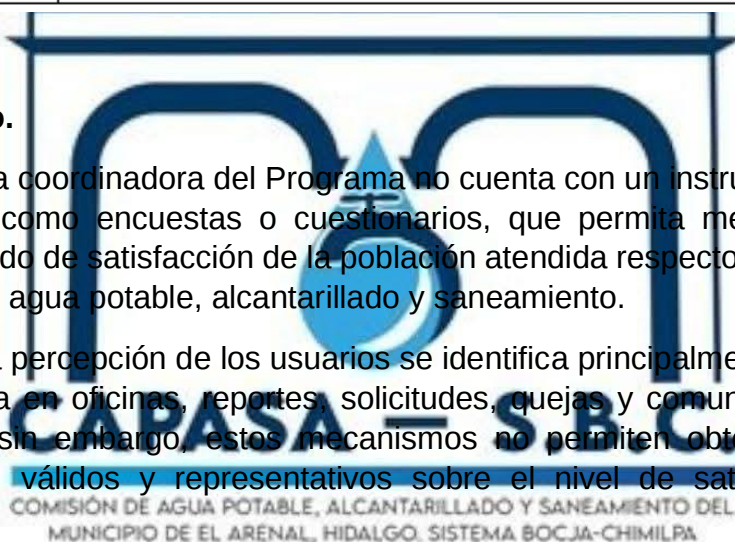
- b) El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.
- c) Los resultados que arrojan son válidos y representativos.
- d) Los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Programa.

Nivel	Criterios
	Los instrumentos cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: No.

La dependencia coordinadora del Programa no cuenta con un instrumento formal y documentado, como encuestas o cuestionarios, que permita medir de manera periódica el grado de satisfacción de la población atendida respecto a la entrega de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Actualmente, la percepción de los usuarios se identifica principalmente mediante la atención directa en oficinas, reportes, solicitudes, quejas y comunicación con las comunidades; sin embargo, estos mecanismos no permiten obtener resultados sistematizados, válidos y representativos sobre el nivel de satisfacción de la población



RESULTADOS DEL PROGRAMA

34. ¿Por qué medios el Programa documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores?

Criterios de valoración:

- a) A partir del reporte de indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño (MIR).
- b) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones al Pp, sin considerar impacto.
- c) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestran los efectos de programas similares.
- d) A partir de los hallazgos de evaluaciones de impacto al Programa.

Nivel	Criterios
	Los instrumentos cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Si.

El Programa documenta sus avances en el logro de su objetivo central mediante el seguimiento y reporte de los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como a través de los informes trimestrales de desempeño y registros institucionales.



35. ¿Cuál ha sido el resultado de los indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Programa?

Nivel	Criterios
0	El Programa no cuenta con indicadores para dar seguimiento al logro de su objetivo central ni en su contribución a objetivos superiores
1	El Programa no presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central ni en su contribución a objetivos superiores.
2	El Programa presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central o en su contribución a objetivos superiores.
3	El Programa presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central y en su contribución a objetivos superiores.
4	Además del criterio anterior, los indicadores que dan cuenta del logro del objetivo central y contribución a objetivos superiores del Programa son claros, relevantes y monitoreables.

36. ¿Qué porcentaje de los indicadores estratégicos y de gestión del instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas?

Nivel	Criterios
	Porcentaje de indicadores con un avance satisfactorio:
0	0%
1	Hasta 24.99%
2	De 25% a 49.99%
3	De 50% a 74.99%
4	De 75% a 100%

Respuesta: 100%.

De acuerdo con la revisión del Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa, el **100% de los indicadores estratégicos y de gestión presentó un avance satisfactorio respecto de las metas programadas.**

Los resultados reportados permiten identificar avances en el cumplimiento de las acciones relacionadas con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como en las actividades operativas y administrativas del Programa.

37. ¿Las evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Programa y su contribución a objetivos superiores, cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Programa.
- b) Se compara la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Programa.
- c) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Programa.
- d) Los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central del Programa y su contribución a objetivos superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir.

Nivel	Criterios
	Las evaluaciones, auditorías, informes o estudios cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Si.

El Programa cuenta con información derivada del seguimiento de indicadores de desempeño, informes trimestrales y la Evaluación de Consistencia y Resultados

38. ¿Cuáles son los principales resultados relacionados con el objetivo central del Programa y su contribución a objetivos superiores reportados por las evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes del Programa?

Respuesta:

Los principales resultados relacionados con el objetivo central del Programa se identifican mediante el seguimiento de los indicadores de desempeño, los informes trimestrales presentados ante la Auditoría Superior y la Evaluación de Consistencia y Resultados.

Los resultados muestran avances en la continuidad y atención de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante acciones de mantenimiento de líneas de conducción y distribución, reparación de fugas, atención de reportes de usuarios, mantenimiento de infraestructura hidráulica y ejecución de acciones operativas para mejorar la prestación del servicio.

Asimismo, se identificaron avances en el seguimiento de los indicadores de desempeño y en la integración de información técnica, administrativa y financiera del Programa.

La Evaluación de Consistencia y Resultados permitió identificar áreas de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento de indicadores, la actualización de expedientes técnicos y financieros y la implementación de estrategias para la recuperación de cartera vencida.

39. En caso de que el Programa cuente con evaluaciones, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes ¿estas evaluaciones cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) La metodología aplicada es robusta y consistente con las características del diseño y operación del Programa y a la información disponible.
- b) Se compara un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contra factual).
- c) Se utiliza información que permite comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Programa.
- d) El método de construcción de la muestra garantiza la validez y representatividad de los resultados.

Nivel	Criterios
	Las evaluaciones, informes o estudios de impacto cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.
1	Uno de los criterios de valoración.
2	Dos de los criterios de valoración.
3	Tres de los criterios de valoración.
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respuesta: Si.

El Programa cuenta con auditorías trimestrales en materia de desempeño, las cuales permiten dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas establecidos, así como verificar la correcta ejecución de las acciones y el uso de los recursos públicos.

40. ¿Cuáles son los principales resultados de las evaluaciones, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevante, o bien, estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de intervenciones públicas similares?

Respuesta:

Los principales resultados obtenidos de las auditorías trimestrales de desempeño y de la Evaluación de Consistencia y Resultados muestran que el Programa ha cumplido, en términos generales, con los objetivos y metas establecidos para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Las auditorías de desempeño han permitido verificar el cumplimiento de los indicadores del Programa, la ejecución de las actividades programadas y la aplicación de los recursos conforme a la normatividad vigente, contribuyendo al fortalecimiento de la rendición de cuentas y la mejora de los procesos institucionales. Por su parte, la Evaluación de Consistencia y Resultados identificó fortalezas en el diseño, la planeación y el seguimiento del Programa, así como áreas de oportunidad relacionadas con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento de indicadores, la actualización de los expedientes técnicos y financieros, la implementación de instrumentos para medir la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de las estrategias para la recuperación de cartera vencida.

Nivel	Criterios
0	No se identifica evidencia sobre efectos positivos atribuibles al Programa.
1	Se identifican efectos positivos del Programa en variables relacionadas con cambios en su población atendida.
2	Se identifican efectos positivos atribuibles al Programa en variables relacionadas con cambios en su población atendida.
3	Se identifican efectos positivos atribuibles al Programa en el logro de su objetivo central.
4	Adicional al criterio anterior, se identifican efectos positivos atribuibles al Programa en su contribución a objetivos superiores.

REPO

Apartado de la Evaluación	Fortaleza y Oportunidad	Pregunta	Recomendación
Diseño	El Programa cuenta con un diagnóstico que identifica la	1, 5 y 6	Mantener actualizado el diagnóstico del Programa,

	problemática relacionada con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento. El objetivo central del Programa contribuye al cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo vigente y mantiene una vinculación con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: Agua limpia y saneamiento, así como con los ODS 3 y 11.		fortalecer la aplicación de la Metodología del Marco Lógico y el Presupuesto basado en Resultados (PbR), así como implementar mecanismos que permitan medir la contribución del Programa al cumplimiento de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo.
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa dispone de instrumentos de planeación estratégica, como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), indicadores de desempeño y reportes trimestrales. La información para el seguimiento del desempeño es oportuna, confiable y permite evaluar el cumplimiento de metas.	13	Fortalecer el seguimiento de los indicadores de desempeño, mantener su vinculación con el Plan Municipal de Desarrollo y ampliar la difusión de los resultados e indicadores del Programa para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.
Cobertura y Focalización	El Organismo cuenta con un padrón de usuarios que permite identificar la población objetivo y orientar la prestación de los servicios.	19 y 20	Elaborar una estrategia de cobertura de mediano plazo que proyecte la evolución de la población objetivo, establezca metas de cobertura y considere las necesidades presupuestarias para ampliar y mejorar los servicios.
Operación	El Programa cuenta con procedimientos para la prestación de los servicios y mecanismos para identificar y cuantificar los gastos de operación. Asimismo, genera información financiera y presenta informes trimestrales para efectos de seguimiento y rendición de cuentas.	22, 23, 25, 27, 29 y 30	Fortalecer la formalización y sistematización de los procedimientos operativos, implementar herramientas informáticas para el seguimiento de las actividades y continuar fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y el control de los

			recursos propios del Organismo.
Percepción de la Población Atendida	El Organismo mantiene atención directa a los usuarios mediante oficinas, reportes y solicitudes de servicio.	31	Diseñar e implementar un instrumento institucional para medir periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios y utilizar sus resultados para fortalecer la calidad de los servicios y la toma de decisiones.
Resultados del Programa	El Programa realiza el seguimiento de sus resultados mediante la MIR, indicadores de desempeño, auditorías trimestrales de desempeño y la Evaluación de Consistencia y Resultados, lo que permite identificar fortalezas y áreas de mejora.	32, 34, 35, 36, 39 y 40	Dar continuidad al seguimiento de los indicadores y a las auditorías de desempeño, fortalecer la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) y promover evaluaciones externas que permitan medir los efectos de las acciones implementadas y fortalecer la mejora continua del Programa.



CONCLUSIÓN

La Evaluación de Consistencia y Resultados permitió analizar el diseño, la planeación, la cobertura, la operación, la percepción de la población atendida y los resultados del Programa Presupuestario de Recursos Propios de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de El Arenal, Hidalgo, Sistema Bocja–Chimilpa (CAPASA SBC).

Los resultados muestran que el Programa cuenta con una estructura de planeación alineada al Plan Municipal de Desarrollo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente al ODS 6 "Agua limpia y saneamiento". Asimismo, dispone de una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), indicadores de desempeño e informes trimestrales que permiten dar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos y metas, fortaleciendo los mecanismos de control, transparencia y rendición de cuentas.

En materia operativa, el Organismo ha establecido procedimientos y registros que respaldan la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como mecanismos para el control del ejercicio de los recursos propios y la atención de las auditorías trimestrales de desempeño. Lo anterior ha contribuido a mantener el funcionamiento del Programa y a identificar oportunidades de mejora en sus procesos.

No obstante, la evaluación también identificó áreas susceptibles de fortalecimiento, entre las que destacan la formalización y sistematización de los procedimientos operativos, el diseño de una estrategia de cobertura de mediano plazo, la implementación de un instrumento para medir la satisfacción de los usuarios, el fortalecimiento de la recuperación de cartera vencida y la integración de herramientas tecnológicas que optimicen el seguimiento de los indicadores y la gestión de la información institucional.

En términos generales, se concluye que el Programa presenta un nivel satisfactorio de consistencia entre su diseño, operación y resultados, permitiendo cumplir con su objetivo de proporcionar servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la población atendida. La implementación de las recomendaciones y de los Aspectos Susceptibles de Mejora fortalecerá la eficiencia operativa, la sostenibilidad financiera, la calidad de los servicios y la mejora continua del Organismo, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos institucionales y al bienestar de la población beneficiaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Modelo de TdR para la Evaluación Estratégica de Consistencia y Resultados para Fondos de Aportaciones Federales. (11/Octubre/2017). Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

<https://www.gob.mx/shcp/acciones-y-programas/evaluacion-de-programas-presupuestarios-de-la-administracion-publica-federal-130241>

- S/A. (2021). Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados. CONEVAL.

https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/PP/CEIPP/MDE/Documents/tdr_ecr.pdf

- Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028. (1/Enero/2023). Periódico Oficial del Estado de Hidalgo. https://periodico.hidalgo.gob.mx/?page_id=65186

- (2024). Términos de Referencia Evaluación de Consistencia y Resultados con Enfoque de Género Secretaria de Hacienda.

[https://ehacienda.hidalgo.gob.mx/Transparencia/Docs/UTED/2423/T%C3%A9rminos de Referencia Evaluaci](https://ehacienda.hidalgo.gob.mx/Transparencia/Docs/UTED/2423/T%C3%A9rminos_de Referencia Evaluaci%C3%B3n de Consistencia y Resultados con Enfoque de Género (Anexo 2).pdf)

[n%C3%B3n de Consistencia y Resultados con Enfoque de Género \(Anexo 2\).pdf](https://ehacienda.hidalgo.gob.mx/Transparencia/Docs/UTED/2423/T%C3%A9rminos de Referencia Evaluaci%C3%B3n de Consistencia y Resultados con Enfoque de Género (Anexo 2).pdf)

- Corro, M. T. C. (2015). Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas. Diario Oficial de la Federación.

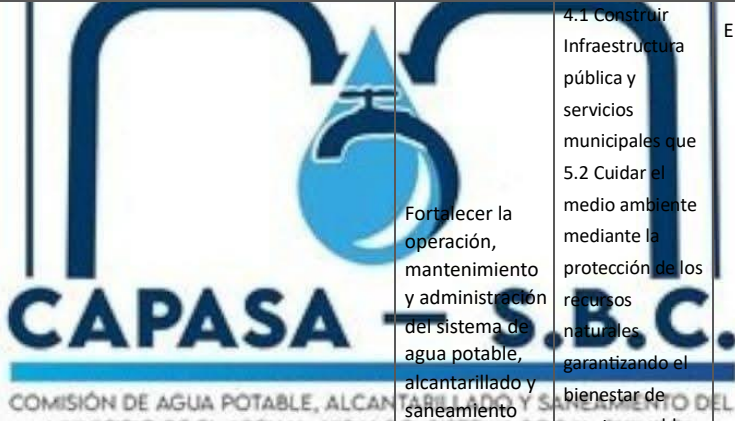
https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_14_011.pdf



FICHA TÉCNICA

Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación	
Nombre de la Evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados ejercicio 2026
Nombre del programa evaluado	Manejo Eficiente y Sustentable del Sistema De Agua del Organismo Operador Bocja - Chimilpa
Dependencia Coordinadora	Comisión de Agua Alcantarillado y Saneamiento del Municipio del Arenal, Hidalgo sistema Bocja Chimilpa
PAE de Origen	Plan Anual de Evaluación 2026
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2026
Tipo de evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Evaluación Interna
Nombre del coordinador de la evaluación	Ing Zulemma Paredes Meza
Nombre de los principales colaboradores de la instancia evaluadora	No Aplica
Unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Planeación
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Evaluación Interna
Costo total de la evaluación con IVA incluido	No Aplica
Fuente de financiamiento	No Aplica

ANEXOS

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación municipal				
Clave y nombre del Programa:	Manejo Eficiente y Sustentable del Sistema De Agua del Organismo Operador Bocja - Chimilpa			
Objetivo central del Programa evaluado:	Garantizar la prestación eficiente, continua y sustentable de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en las localidades atendidas por el Organismo Operador Bocja-Chimilpa, mediante la adecuada operación, mantenimiento y fortalecimiento de la infraestructura hidráulica			
Valoración de la alineación establecida				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Programa	Valoración
 Manejo Eficiente y Sustentable del Sistema De Agua del Organismo Operador Bocja - Chimilpa	Fortalecer la operación, mantenimiento y administración del sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento para garantizar servicios eficientes, continuos y de calidad a la población atendida por el Organismo Operador Bocja-Chimilpa.	4.1 Construir Infraestructura pública y servicios municipales que 5.2 Cuidar el medio ambiente mediante la protección de los recursos naturales, garantizando el bienestar de nuestro pueblo y el futuro de nuestra descendencia. permitan el desarrollo del municipio de El Arenal priorizando las obras de infraestructura básica.	El Programa contribuye a mejorar la calidad de vida de la población mediante la prestación eficiente, continua y sustentable de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, fortaleciendo la infraestructura hidráulica, promoviendo el uso responsable del agua y favoreciendo el cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo	Se cumple

Anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA

Procedimiento documentado

1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?.

Indicar el nombre del documento

NO SE ENCUENTRA EN PROCEDIMIENTO

☐ Existe un procedimiento específico y está documentado.

☐ Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.
normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento

Se encuentra
institucional u otro.

El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:

2. Integración Actualización Depuración

☐ Establece una estructura homologada de la información.

☐ Establece un periodo de actualización del padrón. Indique el periodo de actualización establecido:

☐ Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.

☐ Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien/servicio/subsidio)

☐ Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Programa o por otros programas.

☐ Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.



Sistematización y disponibilidad de la información

3. ¿El Pp cuenta con un sistema informático para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

☐ Sí Indicar el nombre del sistema:

☐ No Seleccione el procedimiento manual que realiza el Programa:

Utiliza una base de datos en Excel, Access, SPSS u otro programa informático.

Cuenta con Registros Administrativos que almacena en físico o escaneados.

La
información
del padrón:

Está disponible para consulta interna.

4.

☐

☐ Está disponible para consulta pública. Indique la liga del sitio web:

Seguridad de la información

5 ¿contiene datos sensibles? La información del padrón, garantiza la seguridad de la información?

☐ Sí

☐ Sí

☐

No

☐

No

6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que

Comentarios u observaciones de la instancia evaluadora

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

La instancia evaluadora reportará si el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos de diseño del Programa. En caso de que el instrumento no cumpla con los criterios o no se disponga de evidencia, deberá realizar una propuesta conforme a lo señalado en el cuadro.

Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

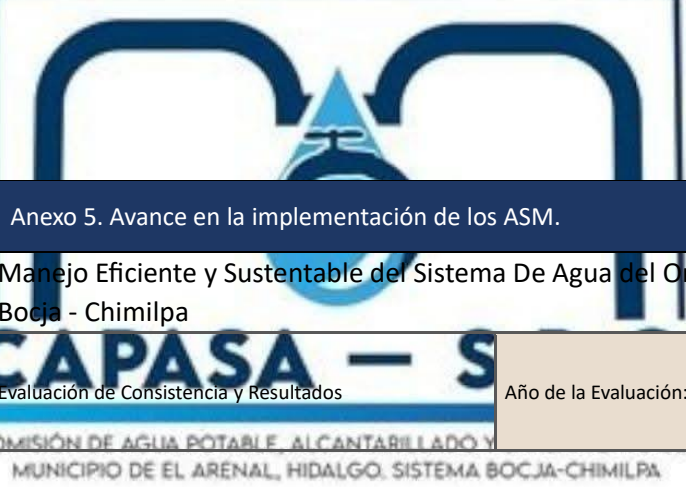
Criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	Propuesta de mejora del indicador
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Programa	Sí/No	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
La cobertura de la población	Sí/No	NO	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Sí/No	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE
La gestión de los principales procesos (actividades) del Programa	Sí/No	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

La instancia evaluadora reportará si el o los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Programa cumplen con los criterios señalados en el siguiente cuadro. En caso de que no cumpla con los criterios o no se disponga de evidencia, deberá realizar una propuesta conforme a las características indicadas.

Características de los indicadores

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación	Propuesta de mejora del indicador
MIR	Fin		Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
	Propósito		Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
	Componentes		Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE
	Actividades		Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	NO DISPONIBLE	NO DISPONIBLE



Anexo 5. Avance en la implementación de los ASM.

Clave y nombre del Pp:		Manejo Eficiente y Sustentable del Sistema De Agua del Organismo Operador Bocja - Chimilpa							
Tipo de Evaluación:		Evaluación de Consistencia y Resultados				Año de la Evaluación:		2025	
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y MUNICIPIO DE EL ARENAL, HIDALGO. SISTEMA BOCJA-CHIMILPA									
Avance del Documento de Trabajo									
No.	Aspectos susceptibles de Mejora	Actividades	Área(s) Responsable(s)	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y /o evidencias	Identificación del documento probatorio	Observaciones	
1	Fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación de los indicadores de desempeño institucional.	Elaborar informes trimestrales de avance de indicadores para su presentación a la Dirección General y a la	Planeación	31 de diciembre 2026	Mejorar el porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).	Reportes trimestrales de avance de indicadores.	Informes trimestrales con el porcentaje de cumplimiento de metas.	Sin observación	

		Junta de Gobierno.						
2	Mantener actualizados los expedientes técnicos, administrativos y financieros de las acciones ejecutadas.	Revisar periódicamente que cada expediente contenga la totalidad de la documentación técnica, administrativa y financiera requerida	Administración	31 de diciembre 2026	Contar con el 100 % de los expedientes técnicos, administrativos y financieros de las acciones ejecutadas debidamente integrados y actualizados. ☑ Disponer de documentación completa, ordenada y verificable que respalde la planeación, ejecución y comprobación de cada acción realizada por el Organismo	Expedientes financieros integrados.	Facturas, cotizaciones, pólizas contables, comprobantes de pago, estados de cuenta, transferencias y demás documentación comprobatoria.	Sin observación
3	Implementar estrategias permanentes para incrementar la recuperación de la cartera vencida y fortalecer la recaudación de los recursos propios del organismo.	Implementar campañas de regularización con descuentos en recargos y facilidades de pago, previa autorización de la autoridad competente.	Area Operativa	31 de diciembre 2026	Incrementar el número de usuarios que regularizan sus adeudos mediante la aplicación de descuentos en recargos y convenios de pago autorizados. Aumentar la recuperación de la cartera vencida y mejorar la recaudación de los recursos propios del Organismo	Programa de recuperación de cartera vencida. Padrón de usuarios actualizado.	Documento autorizado con objetivos, estrategias, metas y calendario de actividades. Base de datos depurada con usuarios, adeudos y estatus de pago.	Sin observación

Avance del documento institucional

No.	Aspectos susceptibles de Mejora	Área coordinadora	Acciones a emprender	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y/o evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Anexo 9. Presupuesto

La instancia evaluadora deberá especificar el monto del presupuesto aprobado para el año de evaluación del Programa.

Recursos presupuestarios

Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios personales	\$1,054,765.16
2000 Materiales y suministros	\$518,380.24
3000 Servicios generales	\$390,567.34
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	\$120,000.00
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	\$207,930.25
6000 Inversión pública	\$119,322.81
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	\$0.00
8000 Participaciones y aportaciones	\$0.00
9000 Deuda pública	\$0.00
TOTAL	\$2,410,965.80

La instancia evaluadora deberá especificar la fuente de los recursos mediante los cuales se financia el Programa.

Fuente u origen de los recursos

Fuente de Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Recursos Fiscales	NO APLICA
Otros recursos [especificar fuente(s)] Recursos Propios	100%
TOTAL	100

La instancia evaluadora deberá especificar, a partir de los capítulos de gasto señalados, el desglose de los gastos para generar los bienes y/o los servicios del Programa.

Anexo 11. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Programa:	Manejo Eficiente y Sustentable del Sistema De Agua del Organismo Operador Bocja - Chililpa
Dependencia/Entidad:	Comisión de Agua Alcantarillado y Saneamiento del Municipio del Arenal, Hidalgo sistema Bocja Chililpa
Unidad Responsable:	Planeación
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:		2026						
Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta (año evaluado)	Logro (año evaluado)	Avance (%)	Justificación de desviaciones



Anexo 15. Fuentes de información de la evaluación

Documentos normativos e institucionales

Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028. (1/Enero/2023). Periódico Oficial del Estado de Hidalgo.

https://periodico.hidalgo.gob.mx/?page_id=65186

Corro, M. T. C. (2015). Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas. Diario Oficial de la Federación.

https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_14_011.pdf

Actualización del Plan Municipal de Desarrollo El Arenal 2020-2024. <https://ElArenal.gob.mx/actualizacion-del-pmd-al-2024>

Programa Anual de Evaluaciones CAPASA SBC [164_programa-anual-de-evaluacion-2026_26415170228.pdf](#)

Informes

Informe Trimestral

[154_informe-mensual-ene-marzo-2026_2657160222.pdf](#)

Documentos de trabajo e investigación

EXPEDIENTES FISICOS DE PARTIDAS

Páginas web

D. Arenas Caruti, "Evaluación de programas públicos", serie Gestión Pública, N° 87 (LC/TS.2021/31), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.

Modelo de TdR para la Evaluación Estratégica de Consistencia y Resultados para Fondos de Aportaciones Federales. (11/Octubre/2017).

Secretaría de Hacienda y Crédito Público. <https://www.gob.mx/shcp/acciones-y-programas/evaluacion-de-programas-presupuestarios-de-la-administracion-publica-federal-130241>

S/A. (2021). Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados. CONEVAL. https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/PP/CEIPP/MIDE/Documents/tdr_ecr.pdf

CAPASA — S.B.C.
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL
MUNICIPIO DE EL ARENAL, HIDALGO. SISTEMA BOCJA-CHIMILPA