



CAPASHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE HUEJUTLA DE REYES, HGO.

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS 2025



INDICE

ANTECEDENTE.....	7
INTRODUCCIÓN	8
CARACTERÍSTICAS DEL ORGANISMO	9
1. Identificación del organismo	9
2. Problema o necesidad que pretende atender.....	9
3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula	9
4. Descripción de los objetivos del organismo, así como de los bienes y/o servicios que ofrece	10
5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena y entidad federativa, cuando aplique).....	10
6. Cobertura y mecanismos de focalización	11
ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL ORGANISMO.....	12
1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el organismo está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:	12
2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el organismo que describa de manera específica:	12
3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el organismo lleva a cabo?.....	13
ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL ORGANISMO A LAS METAS Y OBJETIVOS NACIONALES.....	14
4. El Propósito del organismo está vinculado con los objetivos del organismo sectorial, especial o institucional considerando que:.....	14
5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional relacionado con el organismo?	14
6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del organismo, con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?	15
IV. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD	17
Definiciones de población potencial, objetivo y atendida.....	17
Población potencial y objetivo	17

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:..... 17

7. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:..... 18

8. Si el organismo recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones. 19

9. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?... 19

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados..... 20

10. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:..... 20

11. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:..... 21

12. ¿Con cuáles programas u organismos federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el organismo evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias? 23

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS 23

F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN 23

14. La Unidad Responsable del organismo cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:..... 23

15. El organismo cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que: 24

16. El organismo utiliza informes de evaluaciones externas:..... 25

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales? 26

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos? 27

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué? 27

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al organismo y de su experiencia en la temática ¿qué temas del organismo considera importante evaluar mediante instancias externas..... 28

21. El organismo recolecta información acerca de: 28
22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características: 29
23. El organismo cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características: 30
24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo..... 31
25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa? 31
26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del organismo para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa. 33
27. ¿El organismo cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales). 44
26. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio cuentan con las siguientes características: 44
28. El organismo cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características: 45
- SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS Y/O PROYECTOS 46
- Los procedimientos del organismo para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características: 46
- El organismo cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:..... 46
- TIPOS DE APOYOS 47
- Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:..... 47
- El organismo cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:..... 48
- Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:..... 48
- El organismo cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:..... 49

MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA.....	49
¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?	49
Organización y gestión	50
¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el organismo para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?	50
EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA	50
El organismo identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:.....	51
ECONOMÍA	52
¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del organismo y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?	52
Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el organismo tienen las siguientes características:	53
CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS	54
¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del organismo respecto de sus metas?	54
RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	55
El organismo cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:	55
El organismo cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:	56
¿Cómo documenta el organismo sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?	56
En caso de que el organismo cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?	57
En caso de que el organismo cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del organismo, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:.....	58
En caso de que el organismo cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios	

hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones? 58

En caso de que el organismo cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características: 58

En caso de que el organismo cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado? 59

En caso de que el organismo cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones: 59

En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones? 60



ANTECEDENTE

En el contexto de la política de desarrollo social y del fortalecimiento de la gestión pública orientada a resultados, la evaluación de los programas y acciones a cargo de los organismos operadores de agua potable y saneamiento constituye un instrumento clave para verificar el cumplimiento de sus objetivos sociales, particularmente en lo relativo al acceso, calidad y continuidad de los servicios básicos. De conformidad con lo establecido en la Ley General de Desarrollo Social, la evaluación permite revisar periódicamente el desempeño de los programas y acciones, con la finalidad de identificar áreas de mejora, introducir ajustes en su diseño u operación y fortalecer su contribución al bienestar de la población.

Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal contemplan la Evaluación de Consistencia y Resultados como un mecanismo que analiza de manera sistemática el diseño, la lógica de intervención y el desempeño global de los programas, con base en la Matriz de Indicadores para Resultados. Este tipo de evaluación resulta especialmente relevante para los organismos operadores de agua potable, en tanto que sus programas inciden directamente en la provisión de un derecho social fundamental y requieren una adecuada articulación entre planeación, operación y resultados.

La adopción de metodologías homogéneas de evaluación, particularmente a partir del uso del Módulo para la Evaluación de Consistencia y Resultados (MOCYR), ha permitido contar con información estandarizada y comparable, fortaleciendo la rendición de cuentas y la toma de decisiones. En este marco, la presente evaluación del organismo operador de agua potable se realiza con el propósito de analizar la consistencia del diseño y los resultados de sus programas y acciones, identificar oportunidades de mejora en su gestión y contribuir a la consolidación de un servicio público más eficiente, sostenible y orientado a la atención de la población usuaria.

INTRODUCCIÓN

La Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) es un instrumento de análisis orientado a valorar la congruencia interna del diseño de los programas públicos, así como la relación entre sus objetivos, actividades, componentes y resultados, conforme a la Metodología del Marco Lógico. En el caso de los organismos operadores de agua potable, este tipo de evaluación permite examinar si la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) refleja de manera adecuada el problema público que se busca atender y si su estructura lógica contribuye efectivamente al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La presente evaluación tiene como propósito analizar la consistencia entre los elementos que integran la MIR del organismo operador, su alineación con los instrumentos de planeación nacional, estatal y sectorial, así como la congruencia con el marco normativo aplicable. Asimismo, se revisa la coherencia entre el diseño del programa y los resultados reportados, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora que permitan fortalecer su desempeño institucional.

La información generada a partir de esta evaluación constituye un insumo relevante para la toma de decisiones, ya que permite valorar si el esquema actual del organismo favorece la solución del problema público para el cual fue creado, así como identificar posibles complementariedades o coincidencias con otros entes públicos que atienden problemáticas similares en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

El acceso al agua potable y al saneamiento es una de las actividades de desarrollo más relevantes del país y, a su vez, un derecho humano reconocido constitucionalmente, ya que implica la disponibilidad de agua limpia, segura y aceptable para el consumo personal y doméstico. En este contexto, la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo, tiene como misión proveer a la población del municipio servicios eficientes y de calidad, utilizando de manera responsable los recursos disponibles para garantizar dicho derecho.

El municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo, ha experimentado un crecimiento acelerado de su población en los últimos años, lo que ha incrementado la demanda de infraestructura y servicios básicos, particularmente en materia de agua potable y saneamiento. Esta situación hace necesario fortalecer la planeación, ejecución y evaluación de las acciones del organismo operador.

Finalmente, la formulación de recomendaciones derivadas de esta Evaluación de Consistencia y Resultados busca contribuir a la mejora continua del desempeño institucional y a la prestación eficiente y equitativa de los servicios de agua potable, bajo la expectativa de que toda la población del municipio cuente con acceso efectivo y sostenible a este recurso fundamental.

CARACTERÍSTICAS DEL ORGANISMO

1. Identificación del organismo

Nombre	Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo
Siglas	CAPASHH
Dependencia y/o entidad coordinadora	Comisión Estatal del Agua y Alcantarillado (CEAA)
Año de inicio de operación	2000
Otros	La CAPASHH se crea bajo acuerdo de cabildo, descentralizado de la administración pública municipal, para dar prioridad a la planeación, programación y lo necesario para la prestación de servicios de agua potable en Huejutla de Reyes, Hidalgo.

2. Problema o necesidad que pretende atender

La problemática a atender consiste en verificar si los indicadores que integran la Matriz de Indicadores para Resultados del organismo operador están correctamente formulados y cumplen con los criterios de claridad, medición y cuantificación, de manera que permitan evaluar de forma objetiva el cumplimiento de los objetivos y resultados establecidos. Una formulación imprecisa o con limitaciones técnicas puede incidir en el seguimiento del desempeño institucional y en la adecuada valoración de los avances alcanzados.

3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula

El plan de Desarrollo Nacional que, en su apartado de economía, en el cual se menciona que “Desde principios de los años ochenta del siglo pasado el crecimiento económico de México ha estado por debajo de los requerimientos de su población, a pesar de que los gobernantes neoliberales definieron el impulso al crecimiento como una prioridad por sobre las necesidades de la población.

4. Descripción de los objetivos del organismo, así como de los bienes y/o servicios que ofrece

La CAPASHH se crea bajo acuerdo de cabildo, descentralizado de la administración pública municipal, para dar prioridad a la planeación, programación y lo necesario para la prestación de servicios de agua potable.

Los objetivos del organismo, son los planteados en el acuerdo de cabildo, los cuales son:

- I. Planear, programar y otorgar la prestación de los servicios públicos referidos.
- II. Elaborar y actualizar periódicamente el programa de desarrollo.
- III. Realizar por si o por terceros las obras requeridas para la prestación de los servicios públicos en su jurisdicción y recibir las que se construyan para la prestación de dichos servicios.
- IV. Realizar los actos necesarios para la prestación de los servicios públicos del agua en todos los asentamientos humanos
- V. Celebrar los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.
- VI. Realizar gestiones que sean necesarias a fin de obtener los financiamientos que se requieran para la mas completa prestación de los servicios del agua.
- VII. Otorgar los permisos de descargas residuales a los sistemas de drenaje y alcantarillado
- VIII. Construir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable.
- IX. Pagar oportunamente las contribuciones, derechos, aprovechamientos y productos federales en materia de agua y bienes nacionales inherentes

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena y entidad federativa, cuando aplique)

La población total de Huejutla de Reyes, la medimos en número de personas, dato que se obtiene de acuerdo a los censos hechos por el instituto nacional de estadística y geografía, la cual se establece cada 10 años y es la base con la cual se analiza y se buscan soluciones para suministrar servicios a toda la población; la población objetivo se encuentra en el Programa Operativo Anual de la Comisión de Agua Potable, alcantarillado y saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo, sin embargo solamente identificada por colonias, y no cuantificada en su totalidad por las mismas colonias; y la población atendida, la cual se encuentra en número de usuarios, y se encuentra registrada en la base de datos de la Comisión de Agua Potable, alcantarillado y saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo.

6. Cobertura y mecanismos de focalización

La CAPASHH se crea bajo acuerdo de cabildo, descentralizado de la administración pública municipal, para dar prioridad a la planeación, programación y lo necesario para la prestación de servicios de agua potable en Huejutla de Reyes, Hidalgo.

ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL ORGANISMO

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el organismo está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.**
- b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.**
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.**

Si
Nivel 3

Nivel	Criterios
3	- El organismo tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y - El problema cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

Respuesta:

a) y b)

La deficiente formulación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) genera una problemática institucional relevante, ya que impide contar con un marco lógico sólido que permita medir de manera confiable el desempeño y los resultados del programa. Las incongruencias matemáticas y la falta de indicadores claramente cuantificables o medibles provocan que la información generada sea poco consistente y difícil de verificar, lo que limita el seguimiento sistemático de los avances y la evaluación objetiva del cumplimiento de los objetivos. Esta situación afecta la toma de decisiones basada en evidencia, debilita la rendición de cuentas y reduce la capacidad del organismo para identificar áreas de mejora, priorizar acciones y demostrar el impacto real de sus intervenciones en la población objetivo.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el organismo que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.**
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.**
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.**
- d) El plazo para la revisión y actualización del diagnóstico.**

Si
Nivel 2

Nivel	Criterios
-------	-----------

3

- El organismo cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el organismo.
- El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

Sí. Nivel 2.

El organismo cuenta con un diagnóstico del problema que atiende; sin embargo, éste presenta limitaciones importantes en su contenido y consistencia. Si bien se describen de manera general las causas, efectos y algunas características del problema, dichas definiciones se encuentran condicionadas por una inadecuada formulación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual presenta incongruencias matemáticas y el uso de indicadores que no son claramente cuantificables o medibles. Asimismo, la cuantificación de la población con el problema y su ubicación territorial se presentan de forma parcial o poco precisa, y no se establece de manera explícita un plazo para la revisión y actualización del diagnóstico. En consecuencia, el diagnóstico cumple únicamente con dos de los elementos establecidos en la pregunta.

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

Si
Nivel 2

Respuesta:
Sí. Nivel 2.

Si nivel 2

El organismo cuenta con una justificación teórica y empírica documentada que sustenta el tipo de intervención que lleva a cabo; no obstante, dicha justificación presenta limitaciones en su articulación y consistencia. En particular, el sustento teórico y empírico no se encuentra plenamente vinculado con el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual presenta incongruencias matemáticas y el uso de indicadores que no son claramente cuantificables o medibles. Esta situación limita la claridad de la relación causal entre el problema identificado, la intervención implementada y los resultados esperados, por lo que la justificación cumple de manera parcial con los criterios establecidos.

ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL ORGANISMO A LAS METAS Y OBJETIVOS NACIONALES

4. El Propósito del organismo está vinculado con los objetivos del organismo sectorial, especial o institucional considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del organismo sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del organismo sectorial, especial o institucional.

Si
Nivel 4

Nivel	Criterios
4	- El organismo cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos(s) del organismo sectorial, especial o institucional, y - Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y - El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del organismo sectorial, especial o institucional.

Respuesta:

Conforme al Plan de Desarrollo municipal de Huejutla de Reyes, Hidalgo, en su apartado de economía, del inciso 3. Acuerdo para el desarrollo Económico, en donde el objetivo es 3.1 Una nueva política para el Crecimiento y Desarrollo Económico, y se trabaja de acuerdo al objetivo municipal 3.2 Desarrollo local dinámico e innovador y 3.6 Fortalecimiento al comercio, abasto y los servicios; y en el mismo Plan de Desarrollo municipal de Huejutla de Reyes, Hidalgo, en el acuerdo 4. Acuerdo para el desarrollo sostenible e infraestructura transformadora, en donde los objetivos municipales son 4.4 Desarrollo urbano con obra pública municipal sostenible, 4.1 Protección al medio ambiente del municipio y 4.5 Objetivos transversales para un Huejutla con desarrollo sostenible e infraestructura transformadora.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional relacionado con el organismo?

Si
Respuesta:

El Plan Nacional de Desarrollo señala, en el eje económico, que desde la década de los ochenta el crecimiento económico del país ha sido insuficiente para atender las necesidades de la población, aun cuando las políticas públicas priorizaron el impulso al crecimiento económico. Asimismo, dicho crecimiento se ha presentado de manera desigual tanto entre regiones como entre distintos sectores sociales. En congruencia con este planteamiento, el acuerdo de Cabildo del municipio de Huejutla de Reyes, Estado de Hidalgo, reconoce que en los últimos años se ha registrado un incremento acelerado de la población, lo cual ha intensificado la demanda de servicios públicos, haciendo necesario fortalecer las capacidades municipales para atenderla de manera adecuada.

De igual forma, el Plan de Desarrollo Municipal de Huejutla de Reyes, Hidalgo, en su eje económico, establece dentro del Acuerdo para el Desarrollo Económico la implementación de una nueva política orientada al crecimiento y al desarrollo económico, promoviendo un desarrollo local dinámico e innovador, así como el fortalecimiento del comercio, el abasto y los servicios. Adicionalmente, en el Acuerdo para el Desarrollo Sostenible e Infraestructura Transformadora, se contemplan objetivos municipales enfocados al desarrollo urbano mediante obra pública sostenible, la protección del medio ambiente y la incorporación de objetivos transversales que impulsen un desarrollo integral y sostenible del municipio.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del organismo, con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

Si

Respuesta:

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas establecen, en el **Objetivo 6**, que el acceso al agua potable, al saneamiento y a condiciones adecuadas de higiene constituye una necesidad fundamental para la salud y el bienestar de la población, además de ser reconocido como un derecho humano. Asimismo, se señala que la demanda de agua ha crecido a un ritmo mayor que el aumento poblacional, lo que ha provocado que una proporción significativa de la población mundial enfrente periodos de escasez severa de agua al menos una vez al año. Para avanzar en el cumplimiento de este objetivo, se plantea como líneas de acción prioritarias el fortalecimiento de la inversión y la capacitación en el sector, el impulso a la innovación basada en evidencia, la mejora de la coordinación intersectorial y la adopción de un enfoque integral en la gestión del recurso hídrico.

En congruencia con lo anterior, la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo, implementa estrategias y mecanismos de seguimiento orientados a garantizar que la población objetivo del municipio cuente con acceso efectivo a los servicios de

agua potable, alcantarillado y saneamiento, asegurando además la calidad del agua conforme a los estándares establecidos.



IV. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

Definiciones de población potencial, objetivo y atendida

Se entenderá por **población potencial** a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del organismo y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por **población objetivo** a la población que el organismo tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Se entenderá por **población atendida** a la población beneficiada por el organismo en un ejercicio fiscal.

Población potencial y objetivo

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- Tienen una misma unidad de medida.
- Están cuantificadas.
- Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- Se define un plazo para su revisión y actualización.

Si
Nivel 2

Nivel	Criterios
2	- El organismo tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y - Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.

Respuesta:

La población total del municipio de Huejutla de Reyes se mide en número de personas, con base en la información proveniente de los censos realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), los cuales se levantan de manera decenal y constituyen el principal insumo para el análisis demográfico y la planeación de acciones orientadas a la provisión de servicios públicos para toda la población.

Por su parte, la población objetivo se encuentra definida en el Programa Operativo Anual de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento

de Huejutla de Reyes, Hidalgo; no obstante, dicha población se identifica únicamente por colonias y comunidades, sin que se cuente con una cuantificación total desagregada por cada una de ellas.

Finalmente, la población atendida se expresa en número de usuarios y se encuentra debidamente registrada en la base de datos institucional de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo, lo que permite dar seguimiento a la cobertura de los servicios proporcionados.

7. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.**
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.**
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.**
- d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.**

Nivel	Criterios
4	La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.

Respuesta:

La Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento cuenta con información sistematizada que permite identificar a los usuarios que reciben el servicio de agua potable mediante un padrón de usuarios. Dicho padrón incluye las características de los usuarios conforme a lo establecido en la normativa aplicable, así como el tipo de servicio otorgado. La información se encuentra integrada en un sistema institucional que asigna a cada usuario una clave única de identificación (número de usuario), la cual se mantiene en el tiempo, y registra datos como nombre y domicilio.

Asimismo, el sistema permite la actualización continua del padrón, incorporando nuevos usuarios conforme se formalizan los contratos de prestación del servicio, así como la baja de registros en los casos en que se solicita la cancelación de la toma. Adicionalmente, se cuenta con mecanismos documentados para la depuración y actualización de la información, lo que asegura la confiabilidad, vigencia y consistencia del padrón de usuarios del servicio de agua potable.

8. Si el organismo recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

Respuesta:

El organismo recolecta información socioeconómica de los usuarios específicamente para el trámite de cambio de tarifa a la tarifa INSEN. El procedimiento inicia con la solicitud expresa del usuario, quien debe presentar la documentación correspondiente, consistente en copia de su identificación oficial (INE), credencial vigente de INSEN, jubilado o pensionado, así como un croquis sencillo del domicilio del titular de la cuenta que solicita el cambio de tarifa.

Posteriormente, el personal del organismo programa una visita domiciliaria con el objetivo de verificar la información proporcionada y aplicar el formato del estudio socioeconómico del usuario, el cual permite recabar variables relacionadas con las condiciones del hogar y la situación socioeconómica del solicitante. Dicho formato es llenado en el domicilio y firmado por el usuario como constancia de conformidad.

En caso de que el resultado del estudio socioeconómico sea favorable, se procede a autorizar el cambio de tarifa y a realizar la actualización correspondiente en el sistema institucional. La recolección y actualización de esta información se lleva a cabo de manera no periódica, ya que se realiza únicamente cuando el usuario solicita el cambio de tarifa o cuando es necesario actualizar su situación socioeconómica conforme a la normativa aplicable.

9. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Nivel	Criterios
4	Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

Si, nivel 4

Respuesta:

En el documento normativo del programa es posible identificar de manera clara y completa el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). En particular, el Fin y el Propósito se encuentran plenamente definidos, lo que permite reconocer el objetivo de largo plazo y el resultado directo que se pretende alcanzar. Asimismo, se identifican en su totalidad los Componentes que integran la MIR, los cuales describen los bienes y servicios que el organismo entrega para atender el problema identificado.

De igual forma, se describen algunas de las Actividades necesarias para la generación de dichos Componentes, lo que permite visualizar la lógica de intervención y la relación entre las acciones operativas y los resultados esperados. Cabe señalar que todos estos elementos se encuentran debidamente plasmados en el formato de la MIR proporcionado por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo (ASEH), el cual establece lineamientos para su integración. En conjunto, esta información permite identificar la estructura del programa y su alineación con los objetivos institucionales, cumpliendo con los criterios establecidos para el Nivel 4.

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

10. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Si
Nivel 4

Nivel	Criterios
4	Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Respuesta: Sí. Nivel 4

Las Fichas Técnicas de los indicadores cuentan con la información requerida para su adecuada identificación, seguimiento y evaluación. En cada ficha se incluye el nombre del indicador, su definición, el método de cálculo, la unidad de medida y la frecuencia de medición, lo que permite comprender con claridad su alcance y forma de medición. Asimismo, se incorpora la línea base y las metas establecidas, elementos indispensables para el análisis del desempeño y el seguimiento de los resultados a lo largo del tiempo.

Adicionalmente, las fichas contemplan el comportamiento esperado del indicador, ya sea ascendente o descendente, lo que facilita la interpretación de los resultados y su congruencia con los objetivos planteados. Cabe destacar que toda esta información se encuentra integrada conforme al formato establecido

por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo (ASEH), el cual proporciona lineamientos homogéneos para la correcta elaboración de las Fichas Técnicas de los indicadores, asegurando consistencia, claridad y estandarización en la información registrada.

11. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) **Cuentan con unidad de medida.**
- b) **Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.**
- c) **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

Nivel	Criterios
2	Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Sí. Nivel 2.

Respuesta:

Las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa cuentan, en una proporción relevante, con una unidad de medida definida y se encuentran orientadas a impulsar el desempeño, al establecer resultados específicos que se busca alcanzar durante el ejercicio fiscal evaluado. Asimismo, parte de las metas resulta factible de cumplir, considerando los plazos establecidos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

No obstante, el análisis de las metas evidencia que no todas cumplen de manera integral con las características señaladas, principalmente debido a debilidades en la definición de algunos indicadores, tales como inconsistencias en la estimación de la capacidad operativa, falta de claridad en la orientación al desempeño o limitaciones en la alineación entre las metas y los recursos disponibles. En este sentido, se estima que entre el 50% y el 69% de las metas de los indicadores del programa cumplen con las características establecidas, por lo que el nivel de cumplimiento corresponde al **Nivel 2**.

Las metas correspondientes al ejercicio fiscal evaluado se establecen con base en la información histórica del organismo, los registros administrativos disponibles, los resultados de ejercicios anteriores y la programación operativa y presupuestal contenida en el Programa Operativo Anual y en el presupuesto autorizado. Asimismo, se consideran las capacidades institucionales y la disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades previstas.

Para el análisis detallado de las metas, se elaboró una matriz que integra el cumplimiento de cada característica por meta, las causas por las cuales algunas no cumplen con los criterios establecidos y las propuestas de mejora correspondientes.



12. ¿Con cuáles programas u organismos federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el organismo evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

El servicio de agua potable que brinda la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hidalgo, puede presentar complementariedad y coincidencias con diversos programas y acciones de desarrollo social implementados en los distintos órdenes de gobierno. A nivel federal, existe complementariedad con los programas y acciones impulsados por la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), particularmente en materia de infraestructura hidráulica, ampliación y rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado, así como en acciones orientadas al uso eficiente y sustentable del recurso hídrico.

Asimismo, se identifica coincidencia y complementariedad con programas federales vinculados al desarrollo social y al bienestar, en la medida en que el acceso al agua potable constituye un elemento transversal para la mejora de las condiciones de salud, vivienda y calidad de vida de la población. En el ámbito estatal, el servicio se articula con las políticas y acciones del Gobierno del Estado de Hidalgo relacionadas con el fortalecimiento de los servicios básicos, el desarrollo urbano y la protección del medio ambiente.

A nivel municipal, el servicio de agua potable se complementa con las acciones de planeación urbana, obra pública y desarrollo social que ejecuta el Ayuntamiento de Huejutla de Reyes, particularmente en zonas de crecimiento poblacional o con rezago en el acceso a servicios básicos. En conjunto, estas coincidencias y complementariedades permiten potenciar el impacto de las intervenciones, evitar duplicidades y contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo social en el municipio.

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

14. La Unidad Responsable del organismo cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) **Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.**
- b) **Contempla el mediano y/o largo plazo.**
- c) **Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del organismo.**
- d) **Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.**

Si

Nivel 4

Nivel	Criterios
4	El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

Respuesta:
Sí. Nivel 4.

El Organismo cuenta con un plan estratégico que deriva de ejercicios de planeación institucionalizados, ya que su elaboración se encuentra sustentada en procedimientos formales establecidos en documentos de planeación vigentes. Dicho plan contempla una visión de mediano y largo plazo, lo que permite orientar las acciones del organismo de manera estructurada y alineada a sus objetivos institucionales.

Asimismo, el plan estratégico define los resultados que se pretende alcanzar, estableciendo el Fin y el Propósito establecido. Adicionalmente, incorpora indicadores para dar seguimiento al avance en el logro de dichos resultados; no obstante, se identifican áreas de oportunidad en su formulación, particularmente en la consistencia y precisión de algunos indicadores. A pesar de ello, el plan cumple con la totalidad de los criterios establecidos en la pregunta, por lo que el nivel de cumplimiento corresponde al Nivel 4.

15. El organismo cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Nivel	Criterios
4	Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Respuesta:
Sí. Nivel 4.

El organismo cuenta con planes de trabajo anuales para el cumplimiento de sus objetivos, los cuales derivan de ejercicios de planeación institucionalizados, al elaborarse conforme a procedimientos formales establecidos en la normativa aplicable. En este sentido, la Comisión elabora de manera anual su Programa

Operativo Anual (POA), el cual es sometido a revisión y aprobación por parte de la Junta de Gobierno.

Dicho POA es conocido por los responsables de los principales procesos del organismo y se encuentra directamente vinculado con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), lo que permite alinear las actividades operativas con los objetivos y resultados establecidos. Asimismo, el POA contempla metas definidas para cada una de las acciones programadas y se complementa con el Programa Anual de Adquisiciones, lo que facilita la adecuada programación de los recursos y la ejecución de las actividades propias del organismo.

Finalmente, estos planes de trabajo son objeto de seguimiento, revisión y actualización conforme al avance de su ejecución y a las necesidades operativas que se presentan durante el ejercicio fiscal

16. El organismo utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.**
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.**
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.**
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.**

Nivel	Criterios
1	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.

Respuesta:

El programa utiliza información derivada de ejercicios de evaluación; sin embargo, su uso es limitado y no corresponde plenamente a evaluaciones externas formales. En la práctica, el organismo no ha recibido evaluaciones externas; no obstante, los análisis y revisiones disponibles son considerados de manera incipiente en la toma de decisiones, principalmente por los subdirectores y la Unidad de Planeación y Evaluación.

La utilización de esta información no se encuentra institucionalizada mediante un procedimiento documentado, ni se emplea de manera regular como un insumo sistemático para la definición de cambios al programa. Asimismo, la participación en el análisis de los resultados es acotada, ya que no involucra de manera amplia a los operadores ni a los distintos niveles directivos del organismo. En consecuencia, el uso de la información de evaluación se presenta de forma limitada, por lo que el nivel de cumplimiento corresponde al Nivel 1.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Nivel	Criterios
2	Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

Durante los últimos tres años, los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) identificados, de carácter específico y/o institucional, han sido atendidos de manera progresiva conforme a lo establecido en los documentos de trabajo e instrumentos internos de planeación y seguimiento del organismo. Si bien no se cuenta con ASM derivados de evaluaciones externas formales, debido a que el organismo no ha recibido este tipo de evaluaciones, se han identificado áreas de mejora a partir de revisiones internas y ejercicios de análisis institucional.

En este contexto, se ha trabajado de manera sistemática para dar cumplimiento a lo programado en los ASM identificados, encontrándose actualmente en proceso de atención una proporción relevante de los mismos. Las acciones implementadas se han orientado principalmente al fortalecimiento del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), con el objetivo de corregir inconsistencias y avanzar hacia la definición de indicadores claramente cuantificables y medibles.

Los resultados derivados de la implementación de estas acciones muestran avances parciales congruentes con los resultados esperados establecidos en los documentos de trabajo institucionales. Como producto de dichas acciones, se cuenta con evidencia documental que permite dar seguimiento a los avances realizados, particularmente en la revisión y ajuste de indicadores. Asimismo, se prevé como resultado esperado la consolidación de una MIR actualizada para el ejercicio fiscal 2026, que cuente con indicadores plenamente medibles y alineados a los objetivos institucionales.

La información utilizada para este análisis proviene de documentos de trabajo, documentos institucionales, avances internos y registros derivados de los mecanismos de seguimiento de los ASM.

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Respuesta:

Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales que a la fecha se han implementado, derivadas de los mecanismos para el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), se han logrado resultados parciales respecto a los establecidos originalmente.

Lo anterior se debe a que, durante los últimos tres años, el organismo no ha sido sujeto de evaluaciones externas formales de carácter federal; sin embargo, a partir de ejercicios internos de revisión y análisis institucional, se han impulsado acciones orientadas a fortalecer la gestión del programa, particularmente en lo relativo al diseño y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

Las acciones implementadas han permitido avanzar en la identificación y atención de áreas de mejora, generando resultados consistentes con los objetivos planteados en los documentos de trabajo, aunque aún en proceso de consolidación. En este sentido, se considera que los esfuerzos realizados sientan las bases para alcanzar plenamente los resultados esperados, destacando como objetivo central la conformación de una MIR actualizada con indicadores completamente medibles y alineados para el ejercicio fiscal 2026.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

Respuesta:

Durante los últimos tres años, el organismo no ha sido objeto de evaluaciones externas formales, por lo que no se cuenta con recomendaciones emitidas por instancias externas que hayan quedado pendientes de atención.

No obstante, a partir de ejercicios internos de análisis y revisión institucional, se han identificado áreas de mejora relacionadas principalmente con el fortalecimiento del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en particular en la congruencia y medición de algunos indicadores. Estas observaciones no atendidas de manera formal obedecen a la necesidad de realizar un proceso integral de actualización y alineación metodológica, el cual se encuentra en desarrollo y se prevé consolidar

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al organismo y de su experiencia en la temática ¿qué temas del organismo considera importante evaluar mediante instancias externas

Respuesta:

Derivado de que el programa no ha sido objeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, no se cuenta con recomendaciones formales emitidas por instancias externas. No obstante, a partir del análisis interno del organismo y de la experiencia institucional en la operación del servicio de agua potable, se considera relevante que, en ejercicios futuros, se evalúen mediante instancias externas los siguientes temas prioritarios:

En primer término, el diseño y la consistencia de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), con énfasis en la congruencia entre el Fin, Propósito, Componentes e indicadores, así como en la definición de indicadores plenamente medibles y verificables.

Asimismo, resulta pertinente evaluar la pertinencia, claridad y factibilidad de las metas, considerando los recursos humanos, financieros y materiales disponibles, así como su alineación con los objetivos del organismo.

De igual forma, se considera importante evaluar la eficiencia de la gestión operativa y de los procesos de planeación, programación y seguimiento, a fin de identificar áreas de mejora en la ejecución del servicio que brinda este organismo operador.

Finalmente, una vez fortalecida la MIR, se estima relevante evaluar los resultados de este y su contribución a la mejora del servicio de agua potable, lo que permitirá contar con información objetiva para la toma de decisiones y el fortalecimiento del desempeño institucional.

21. El organismo recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.**
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.**
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.**
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.**

Nivel	Criterios
1	El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.

Respuesta:

El organismo operador de agua potable recolecta información relacionada con su contribución a los objetivos institucionales y sectoriales en materia de prestación de servicios públicos básicos, lo que permite dar seguimiento al cumplimiento de sus atribuciones y metas establecidas en sus instrumentos de planeación.

Asimismo, el organismo registra de manera sistemática la información referente a los tipos de servicio prestado y los montos facturados y recaudados a los usuarios a lo largo del tiempo, lo que facilita el seguimiento histórico de la prestación del servicio y la toma de decisiones administrativas y financieras.

De igual forma, se recaba información socioeconómica de los usuarios en los casos en que resulta necesario, particularmente para la aplicación o actualización de tarifas diferenciadas (como INAPAM, pensionados, jubilados u otros esquemas autorizados), mediante estudios socioeconómicos y documentación soporte.

No obstante, el organismo no recolecta información socioeconómica de personas que no son usuarias del servicio, ya que su ámbito de actuación se limita a los usuarios registrados, por lo que no se realizan ejercicios de comparación con población no beneficiaria.

Los programas presupuestarios del organismo cuentan con cada uno de los niveles de la matriz de indicadores de resultados (fin, propósito, componente y actividades) y sus indicadores miden el desempeño de cada uno de ellos son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados como lo indica el ejemplo anexo del formato des01 del monitoreo de indicadores para resultados.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.**
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.**
- c) Está sistematizada.**
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.**
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.**

Nivel	Criterios
3	La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.

Respuesta:

El organismo operador de agua potable recolecta información de manera sistemática para el monitoreo de su desempeño operativo y administrativo, la cual cumple con las características señaladas.

La información es oportuna, ya que se genera y registra conforme se realizan las actividades propias del servicio, como la operación de la red, la atención a usuarios, la facturación y la recaudación. Asimismo, es confiable, toda vez que cuenta con mecanismos de validación interna, derivados de los procedimientos establecidos y de la supervisión de las áreas responsables de la captura y revisión de la información.

Dicha información se encuentra sistematizada a través de los sistemas administrativos y operativos del organismo, lo que permite su consulta, actualización y seguimiento continuo. Además, resulta pertinente para la gestión, ya que facilita el seguimiento y medición de los indicadores asociados a las Actividades y Componentes, tales como la prestación del servicio, el mantenimiento de la infraestructura y la atención a usuarios.

Finalmente, la información se mantiene actualizada y disponible de manera permanente, lo que permite dar seguimiento al desempeño del organismo y apoyar la toma de decisiones para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de agua potable.

23. El organismo cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Nivel	Criterios
4	La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

Si, nivel 4

Respuesta:

Sí, el organismo operador de agua potable cuenta con una estrategia de cobertura documentada, la cual se encuentra establecida en su Programa Operativo Anual (POA). En dicho documento se define la población objetivo, identificando las colonias, localidades y zonas de atención que forman parte del ámbito de operación del organismo.

Asimismo, el POA especifica metas de cobertura anual, las cuales se traducen en acciones concretas como ampliaciones de red, rehabilitación y reubicación de líneas, mantenimiento de infraestructura y atención a nuevas tomas, mismas que se programan de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y operativa.

La estrategia de cobertura abarca un horizonte de mediano y largo plazo, en la medida en que el POA se articula con la planeación institucional y con los diagnósticos técnicos y financieros del organismo, permitiendo dar continuidad a las acciones orientadas a mejorar y ampliar el servicio de agua potable.

Finalmente, dicha estrategia resulta congruente con el diseño y el diagnóstico del servicio, ya que las acciones programadas responden a las necesidades identificadas en materia de cobertura, operación y calidad del servicio, garantizando una atención gradual y ordenada a la población objetivo.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Sí, el organismo operador de agua potable cuenta con mecanismos claros y documentados para identificar a su población objetivo, entre los cuales destaca la existencia de un padrón de usuarios y la delimitación de la población objetivo en instrumentos de planeación.

El organismo dispone de un padrón de usuarios sistematizado, el cual se encuentra integrado en su sistema comercial y contiene información actualizada como número de cuenta, nombre del usuario, domicilio del servicio, tipo de toma, estatus y tipo de tarifa. Este padrón permite identificar con precisión a la población atendida, así como dar seguimiento a altas, bajas y modificaciones derivadas de nuevos contratos, cancelaciones o cambios en las condiciones del servicio.

De manera complementaria, la población objetivo se delimita en documentos de planeación institucional, principalmente en el Programa Operativo Anual (POA), donde se establecen las colonias, localidades y zonas en las que se prevé ejecutar acciones de ampliación de red, rehabilitación de infraestructura y mejora del servicio de agua potable. Dichas delimitaciones se realizan con base en diagnósticos técnicos, disponibilidad presupuestal, solicitudes ciudadanas y crecimiento poblacional.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

A partir de las definiciones de población potencial, población objetivo y población atendida, es posible estimar de manera clara la cobertura del servicio de agua potable que presta el organismo operador.

La población potencial corresponde al total de habitantes del municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo, identificada con base en la información demográfica del INEGI, que representa a la población susceptible de requerir el servicio. La población objetivo se encuentra delimitada en los instrumentos de planeación, principalmente en el Programa Operativo Anual (POA), donde se identifican las colonias y comunidades en donde se tiene presencia de redes de distribución de nuestro sistema de agua. Por su parte, la población atendida está integrada por los usuarios que cuentan con el servicio y que se encuentran registrados en el padrón de usuarios, el cual se mantiene actualizado de manera permanente.

En este contexto, la cobertura se determina a partir de la relación entre la población atendida y la población potencial. El organismo brinda servicio a una parte importante de la población; sin embargo, la ampliación de redes y la incorporación de nuevas zonas se realiza de manera gradual, principalmente a través de la coordinación y colaboración con el gobierno municipal, lo que permite ampliar la infraestructura y avanzar progresivamente en la atención de la población objetivo.

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del organismo para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

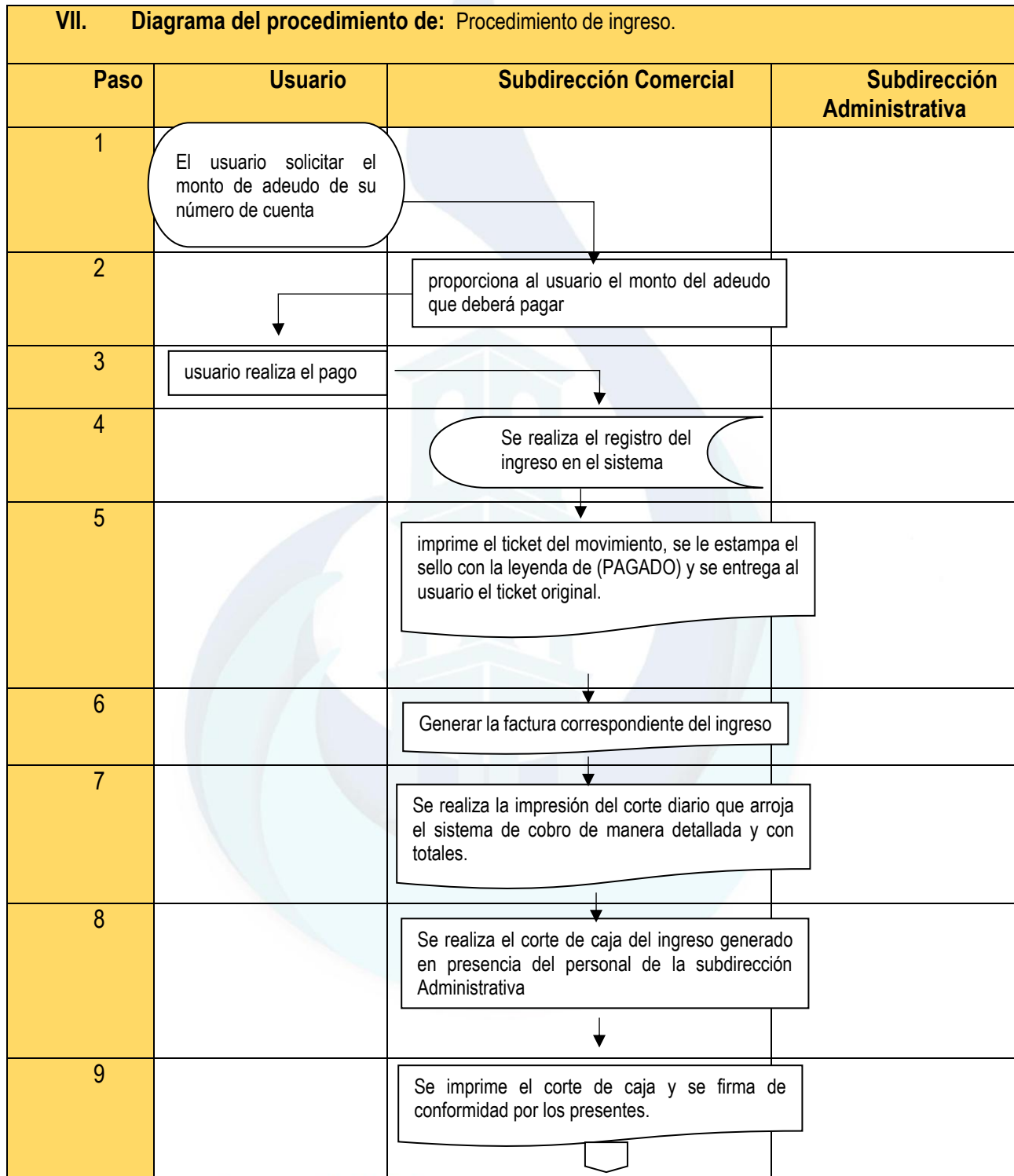
Respuesta:

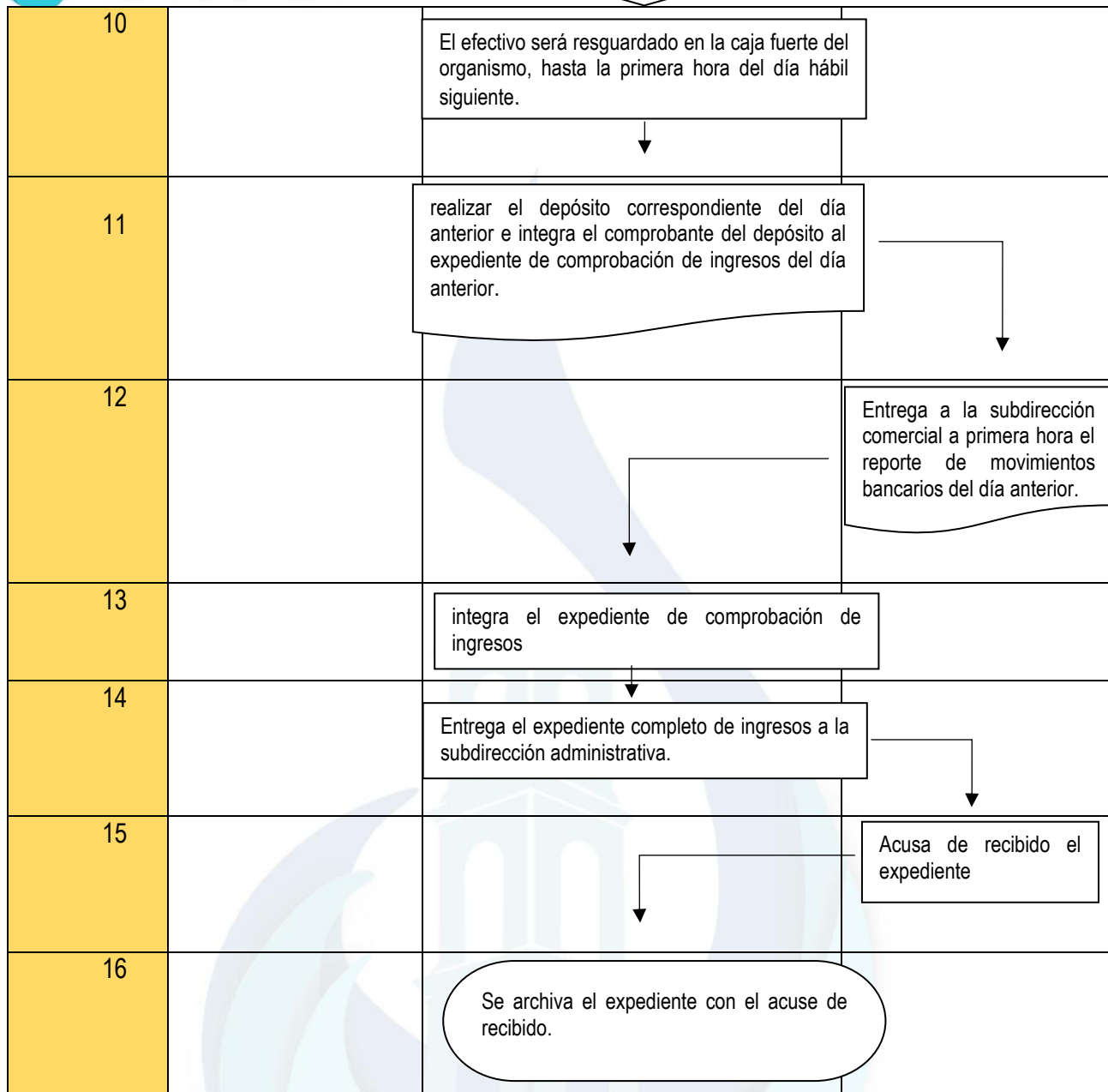
Área responsable:	Subdirección Comercial
Código:	CAPASHH/SC/01
Revisión:	01
Requisitos de las normas:	
Vigencia:	

Comisión de Agua Potable, alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.		
Nombre	del	procedimiento:
Procedimiento de ingreso.		

I. Objetivo
Optimizar los recursos estableciendo las actividades necesarias para la correcta recepción, registro, control y resguardo de los ingresos generados por el organismo, con el fin de garantizar transparencia, eficiencia y cumplimiento normativo en el manejo de los recursos financieros.
II. Alcance:
El procedimiento se aplicará en todos los casos en los que los usuarios realicen el pago correspondiente al servicio de agua potable, de manera presencial o a través de transferencias o depósitos a la CAPASHH.
III. Normativa Aplicable:
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 2. Ley de Contabilidad y Presupuesto. 3. Código Fiscal de la Federación. 4. Ley Estatal del Procedimiento Administrativo para el Estado de Hidalgo. 5. Ley de Ingresos del Municipio de Huejutla de Reyes, Hgo. 6. Cuotas y Tarifas de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.
IV. Definiciones:
CAPASHH: Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. Ingreso: Sistema LEON:
V. Interacción con otros procesos del sistema:
Procedimiento de contabilización
VI. Políticas:
➤ Todos los cobros por pargo del servicio se deberán facturar, si el usuario no solicita la factura, se realizará a público en general. ➤ Los pagos realizados fuera del mes correspondiente generarán multas y recargos por mora, conforme a lo estipulado en las Cuotas y Tarifas del organismo del año del que se trate, Aprobadas por el congreso del estado y publicadas en el Periódico Oficial del Estado. ➤ Los usuarios con adeudos podrán solicitar un convenio de pago en parcialidades, sujeto a validación. ➤ No se aplicarán descuentos de forma individual, discrecional o verbal sin respaldo de campaña o política vigente.

- El incumplimiento del convenio podrá dar lugar a la cancelación de este, reactivación del cobro total y corte del servicio.
- El servicio será sujeto de suspensión tras un período de 4 meses de incumplimiento de pago.
- La reconexión se realizará una vez saldado el adeudo incluyendo la cuota de reconexión del servicio.





VIII. Descripción Del Desarrollo Del Procedimiento: Procedimiento de ingreso.			
Secuencia	Responsable	Actividad	Descripción
1	Usuario	El usuario solicitar el monto de adeudo de su número de cuenta	El usuario acude a la ventanilla de CAPASHH, o se comunica por medio de WhatsApp para solicitar el monto de adeudo de su número de cuenta.
2	Subdirección Comercial	proporciona al usuario el monto del adeudo que deberá pagar	Personal de la Subdirección Comercial proporciona al usuario el monto del adeudo que deberá pagar.
3	Usuario	usuario realiza el pago	El usuario realiza el pago ya sea en efectivo o diferentes de efectivo, (cobro en terminal, deposito, transferencia, cheque, pago en línea). correspondiente al importe que adeuda.
4	Subdirección Comercial	Se realiza el registro del ingreso en el sistema	Personal de la subdirección Comercial registra en el sistema LEON el importe del ingreso.
5	Subdirección Comercial	imprime el ticket del movimiento, se le estampa el sello con la leyenda de (PAGADO) y se entrega al usuario el ticket original.	Generar la factura correspondiente del ingreso, si el usuario la solicita se realizará con los datos proporcionados por el usuario, de no ser así la factura deberá de ser generada para público en general.
6	Subdirección Comercial	Generar la factura correspondiente del ingreso	El personal de la subdirección Comercial imprime el ticket del movimiento, se le estampa el sello con la leyenda de (PAGADO) y se entrega al usuario el ticket original, mientras que la copia estampada en color amarillo se conservará para comprobación.
7	Subdirección Comercial	Se realiza la impresión del corte diario que arroja el sistema de cobro de manera detallada y con totales.	El personal de cajas realizará la impresión del corte diario que arroja el sistema de cobro de manera detallada y con totales, en los que incluya el ingreso diario de ambas cajas.
8	Subdirección Comercial	Se realiza el corte de caja del ingreso generado en presencia del personal de la subdirección Administrativa	el personal de la Subdirección Comercial (cajeras), realizarán el corte de caja del ingreso generado en presencia del personal de la subdirección Administrativa que sea designado, así como del responsable de realizar el depósito en el banco.
9	Subdirección Comercial	Se imprime el corte de caja y se firma de	Se imprime el corte de caja y se firma de conformidad por los presentes.

		conformidad por los presentes.	
10	Subdirección Comercial	El efectivo será resguardado en la caja fuerte del organismo, hasta la primera hora del día hábil siguiente.	El dinero será resguardado en la caja fuerte del organismo, hasta la primera hora del día hábil siguiente.
11	Subdirección Comercial	realizar el depósito correspondiente del día anterior e integra el comprobante del depósito al expediente de comprobación de ingresos del día anterior.	Personal designado de la subdirección comercial, en compañía del oficial de Seguridad Pública, acude a la institución bancaria a realizar el depósito correspondiente del día anterior e integra el comprobante del depósito al expediente de comprobación de ingresos del día anterior.
12	Subdirección Administrativa	Entrega a la subdirección comercial a primera hora el reporte de movimientos bancarios del día anterior.	la subdirección administrativa, hará llegar al personal de la subdirección comercial a primera hora el reporte de movimientos bancarios del día anterior.
13	Subdirección Comercial	integra el expediente de comprobación de ingresos	Personal de la subdirección comercial integra el expediente de comprobación de ingresos, el cual estará integrado por: ➤ el corte de caja diario generado por el sistema de cobro; ➤ reporte de caja realizado en presencia de personal de la subdirección administrativa; ➤ ficha de depósito bancario; ➤ las facturas emitidas de todos los ingresos del día anterior, en caso de los ingresos obtenidos por métodos de cobro distintos al efectivo, se deberá integrar a la factura el comprobante de pago; ➤ resumen de movimientos bancarios; y ➤ en los casos de los cobros realizados a tarifas con descuento, se integrará el INE o credencial de INAPAM del usuario al que se realizó el cobro.

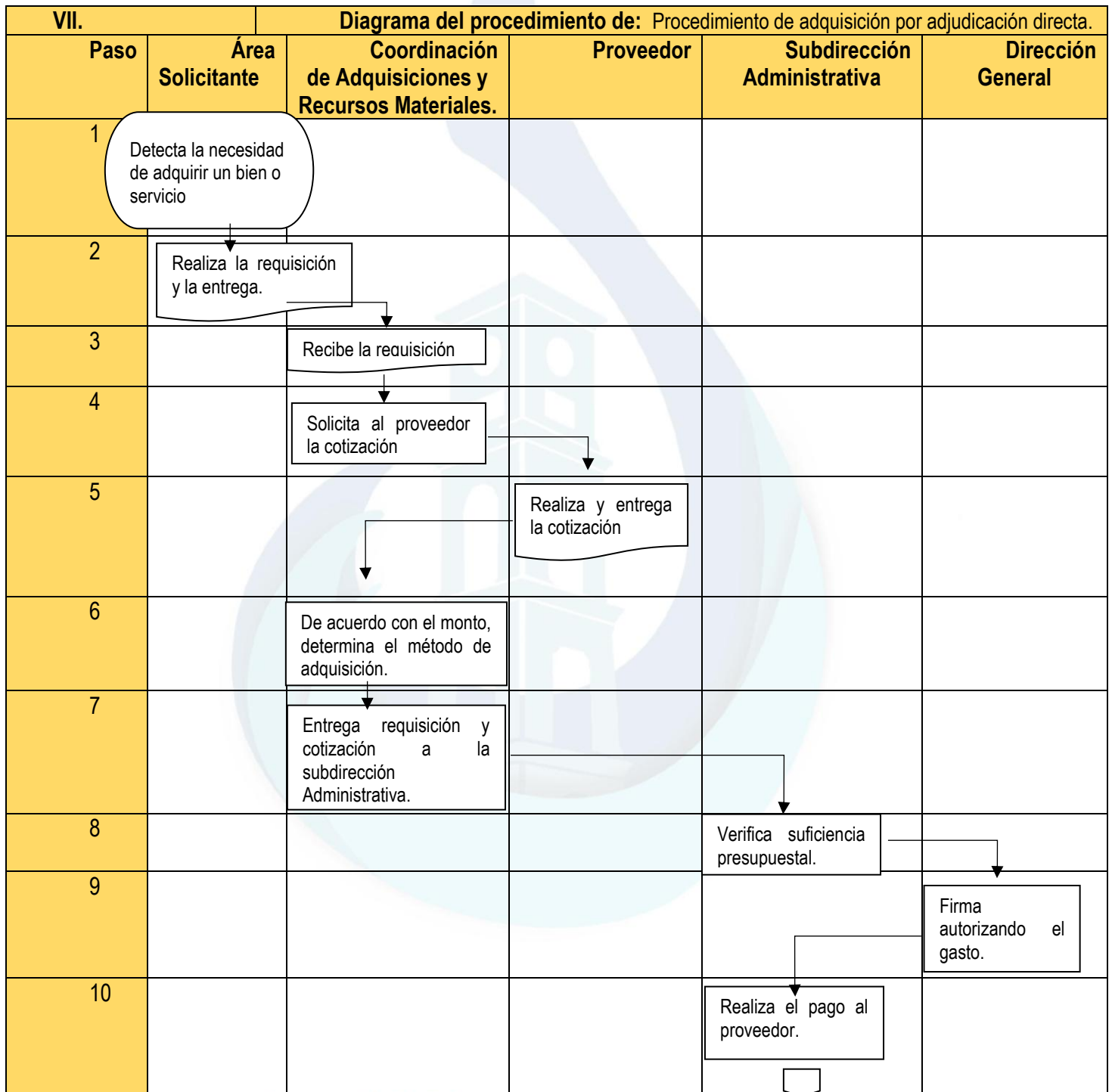
14	Subdirección Comercial	Entrega el expediente completo de ingresos a la subdirección administrativa.	La subdirección comercial entregará a la subdirección administrativa (Departamento de Contabilidad y Presupuesto) el expediente completo de ingresos a más tardar a las 12:00 horas del día hábil inmediato posterior al que corresponda el ingreso.
15	Subdirección Administrativa	Acusa de recibido el expediente	La subdirección administrativa acusará de recibido, estampando la hora, fecha, nombre y firma de quien recibe el expediente de comprobación de ingresos.
16	Subdirección Comercial	Se archiva el expediente con el acuse de recibido.	La subdirección comercial archivará el expediente con el acuse de recibido.

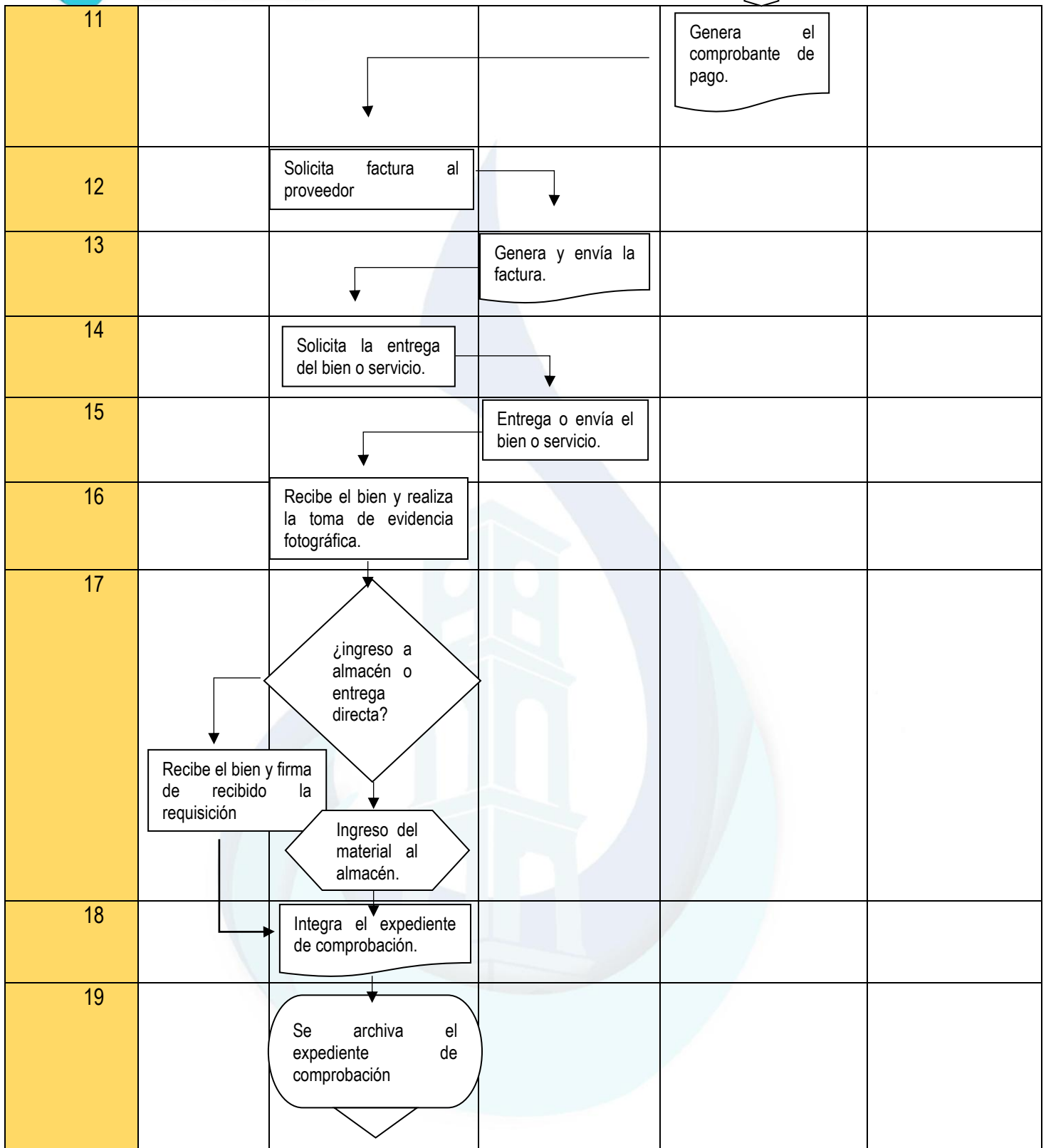
Área responsable:	Coordinación de Adquisidores y Recursos Materiales.
Código:	CAPASHH/SC/01
Revisión:	01
Requisitos de las normas:	
Vigencia:	

Comisión de Agua Potable, alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.
Nombre del procedimiento: Procedimiento de adquisición por adjudicación directa.

I. Objetivo
Establecer los lineamientos y actividades necesarias para realizar la adquisición de bienes, servicios o arrendamientos mediante el procedimiento de adjudicación directa, garantizando que se lleve a cabo conforme al marco legal aplicable, bajo criterios de eficiencia, transparencia, oportunidad, economía y rendición de cuentas.
II. Alcance:
Este procedimiento aplica a todas las adquisiciones de bienes, servicios y arrendamientos que se realicen en el organismo, mediante adjudicación directa, dando cumplimiento a establecido en el Anexo 41 del Presupuesto de Egresos del Estado de Hidalgo.
III. Normativa Aplicable:
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 2. Ley de Contabilidad y Presupuesto. 3. Código Fiscal de la Federación. 4. Ley General de Responsabilidades Administrativas. 5. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo. 6. Ley de Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de Hidalgo. 7. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo. 8. Presupuesto de Egresos del Estado de Hidalgo. 9. Lineamientos de Austeridad de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.
IV. Definiciones:
1. CAPASHH: Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. 2. Adjudicación directa: es un procedimiento de contratación mediante el cual un ente público adquiere bienes, arrendamientos o servicios sin realizar licitación ni invitación a proveedores múltiples, eligiendo de manera directa a un proveedor, siempre que se cumplan los requisitos y límites de los montos establecidos por la ley. 3. CARM: Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales.
V. Interacción con otros procesos del sistema:
Procedimiento de entrada al almacén.
VI. Políticas:
➤ El procedimiento debe respetar los artículos y límites establecidos en la Ley de Adquisiciones del Estado de Hidalgo y su reglamento. ➤ Toda adjudicación directa deberá registrarse y documentarse de forma clara, verificable y accesible para su revisión por instancias internas y externas. ➤ Se deberán conservar los expedientes completos de cada proceso durante el tiempo que establezca la normativa.

- Las adquisiciones por adjudicación directa deberán estar alineadas a lo previsto en el POA (Programa Operativo Anual) de CAPASHH y en el presupuesto autorizado.
- No se podrá realizar una cotización de bien o servicio, si no existe una requisición previa firmada por el área solicitante.
- La factura emitida por el proveedor siempre deberá coincidir exactamente con la cotización entregada por el mismo.
- El pago del bien o servicio, no se deberá efectuar si no existe una cotización previa firmada por el proveedor.





Descripción Del Desarrollo Del Procedimiento: Procedimiento de adquisición por adjudicación directa.			
Secuencia	Responsable	Actividad	Descripción
1	Área Solicitante	Detecta la necesidad de adquirir un bien o servicio.	El área solicitante detecta la necesidad de adquirió un bien o contratar un servicio para la ejecución de las labores propias de su área.
2	Área Solicitante	Realiza la requisición y la entrega.	Una vez determinada la necesidad, el titular del área realiza el llenado del formato de requisición, en donde se especifica a detalle el bien o servicio que se requiere, así como la cantidad necesaria. Posterior a ello el formato debidamente firmado y sellado se entrega a la CARM.
3	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Recibe la requisición.	La Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales, recibe el formato de requisición.
4	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Solicita al proveedor la cotización.	Se realiza la solicitud de cotización del bien o servicio a proveedores.
5	Proveedor	Realiza y entrega la cotización.	El o los proveedores envían la cotización firmada del bien o servicio, especificando los costos y cantidades incluyendo el IVA.
6	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	De acuerdo con el monto, determina el método de adquisición.	de acuerdo con el costo del bien o servicio se determina el método de adquisición, si el monto no rebasa lo establecido para adjudicación directa en el Anexo 41 del Presupuesto de egresos del Estado de Hidalgo, se continua con el procedimiento.
7	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Entrega requisición y cotización a la subdirección Administrativa.	Entrega a la subdirección Administrativa la requisición y cotización del bien o servicio para revisión.
8	Subdirección Administrativa	Verifica suficiencia presupuestal.	El jefe (a) de Contabilidad y Presupuesto de la Subdirección Administrativa, realiza la verificación de la suficiencia presupuestal de ese bien o servicio, si cuenta con ello, el procedimiento tiene continuidad, de lo contrario se archiva requisición y se comunica la negativa al área solicitante, para que contemple la posibilidad de una adecuación presupuestal.
9	Dirección General	Firma autorizando el gasto.	Una vez que se verificado la suficiencia presupuestal, la dirección General firma la autorización del gato para adquirir el bien o servicio solicitado.

10	Subdirección Administrativa	Realiza el pago al proveedor.	Con la requisición y cotización verificadas y autorizadas, la Subdirección Administrativa realiza el pago correspondiente al proveedor.
11	Subdirección Administrativa	Genera el comprobante de pago.	Genera e imprime el comprobante de pago realizado.
12	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Solicita factura al proveedor.	La CARM informa al proveedor sobre la realización del pago y solicita la factura correspondiente.
13	Proveedor	Genera y envía la factura.	El proveedor genera la factura del pago, que deberá de coincidir en pesos y centavos con la cotización entregada con anterioridad.
14	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Solicita la entrega del bien o servicio.	Solicita la entrega del bien o servicio adquirido.
15	Proveedor	Entrega o envía el bien o servicio.	El proveedor entrega en la sucursal o en las instalaciones el material, y en el caso presta el servicio requerido en el lugar y fecha en que se le indique.
16	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Recibe el bien y realiza la toma de evidencia fotográfica.	Se recibe y supervisa la entrega o prestación de servicio, para constatar la calidad, cantidad y condiciones en las que se recibe lo adquirido y toma evidencia fotográfica.
17	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	¿ingreso a almacén o entrega directa?	Cuando se trate de material, se determina si este deberá entrar al almacén, de ser así se realiza el procedimiento de entrada a almacén. Cuando se trate de material que deba ser entregado directamente al área solicitante, se realiza la entrega formal y se solicita que el encargado del área cuantifique el material entregado y firme en el apartado correspondiente del formato de requisición.
18	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Integra el expediente de comprobación.	Integra el expediente de la compra, que deberá contener, la requisición, cotización, comprobante de pago, factura y evidencia fotográfica en el formato.
19	Coordinación de Adquisiciones y Recursos Materiales	Se archiva el expediente de comprobación.	Se archiva el expediente de comprobación.

27. ¿El organismo cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales).

Nivel	Criterios
3	El organismo cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.

Respuesta:

El organismo operador cuenta con información sistematizada proveniente de sus padrones de usuarios y de los registros administrativos del servicio, lo cual permite identificar la demanda total de los servicios de agua potable, así como las principales características de los solicitantes. Asimismo, se realizan estudios socioeconómicos de manera específica para los trámites de cambio de tarifa dirigidos a personas INSEN, lo que permite contar con información socioeconómica puntual de los solicitantes que acceden a este beneficio.

26. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio cuentan con las siguientes características:

- a) Corresponden a las características de la población objetivo.**
- b) Existen formatos definidos.**
- c) Están disponibles para la población objetivo.**
- d) Están apegados al documento normativo del programa.**

Nivel	Criterios
4	El organismo cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

Respuesta:

El organismo operador cuenta con procedimientos formalizados y documentados para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes relacionadas con el servicio, los cuales se aplican de manera sistemática y homogénea. Dichos procedimientos establecen con claridad las etapas del proceso, los requisitos que deben cumplir los solicitantes, las áreas responsables de su atención, así como los plazos y mecanismos de seguimiento correspondientes. Asimismo, estos

procedimientos se encuentran alineados a la normatividad vigente y permiten dar certeza y transparencia en la atención de las solicitudes.

28. El organismo cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.

Respuesta:

El organismo operador cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento mediante el cual se reciben, registran y se da trámite a las solicitudes relacionadas con el servicio. Dichos mecanismos son consistentes con las características de la población objetivo, se encuentran estandarizados y son utilizados por las áreas responsables de su ejecución, así como sistematizados a través de registros administrativos y padrones de usuarios que permiten su seguimiento y control.

SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS Y/O PROYECTOS

Los procedimientos del organismo para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) **Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) **Están sistematizados.**
- d) **Están difundidos públicamente.**

Nivel	Criterios
2	Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.

Respuesta:

La prestación del servicio de agua potable no contempla un procedimiento de selección de beneficiarios o usuarios, toda vez que el acceso al agua constituye un derecho humano. En este sentido, la atención a los usuarios deriva exclusivamente de la ubicación física de los predios dentro del área de cobertura y de los alcances de la red de distribución del organismo operador. Por ello, no se aplican criterios de elegibilidad discrecionales ni procesos de selección, ya que no es posible negar una toma de agua cuando el inmueble se encuentra dentro del ámbito de cobertura de la infraestructura existente y cumple con las disposiciones técnicas y normativas correspondientes. En consecuencia, la atención de usuarios se rige por criterios técnicos vinculados a la disponibilidad y localización de la red de distribución, los cuales se encuentran normados y estandarizados en la operación del servicio.

El organismo cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:

- a) **Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.**
- b) **Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) **Están sistematizados.**
- d) **Son conocidos por operadores del organismo responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.**

Respuesta: No.

La prestación del servicio de agua potable no contempla mecanismos de selección de beneficiarios y/o proyectos, toda vez que el acceso al agua constituye un derecho humano y su otorgamiento no está sujeto a procesos de elegibilidad discrecionales. La incorporación de usuarios al servicio se determina únicamente con base en la ubicación de los predios dentro del área de cobertura y en los alcances de la red de distribución del organismo operador, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. En este contexto, no se cuenta con mecanismos documentados para verificar un procedimiento de selección en los términos señalados, ya que no existen criterios de elegibilidad distintos a los técnicos y territoriales. No obstante, los criterios técnicos relacionados con la cobertura de la red son conocidos y aplicados de manera homogénea por las áreas operativas responsables del servicio, a través de lineamientos y registros administrativos que respaldan la atención a los usuarios.

TIPOS DE APOYOS

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- Están sistematizados.**
- Están difundidos públicamente.**
- Están apegados al documento normativo del organismo.**

Nivel	Criterios
4	Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

Respuesta:

Los beneficios que aplica el organismo operador corresponden exclusivamente a descuentos derivados de campañas de regularización, pago oportuno y a la aplicación de la tarifa preferencial para personas INSEN, los cuales se encuentran debidamente autorizados en la Ley de Cuotas y Tarifas vigente y publicados por el Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo. El organismo operador cuenta con procedimientos documentados para la aplicación de dichos beneficios, los cuales permiten verificar que se otorguen

conforme a lo establecido en la normatividad; se encuentran estandarizados y son utilizados por las áreas responsables; están sistematizados a través de registros administrativos; y son conocidos por el personal operador encargado de su implementación.

El organismo cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:

- a) **Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) **Están sistematizados.**
- d) **Son conocidos por operadores del organismo.**

Nivel	Criterios
1	Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen una de las características establecidas.

Respuesta:

El organismo operador no otorga apoyos en sentido estricto, toda vez que su función principal es la prestación del servicio de agua potable a cambio del pago de las tarifas correspondientes. El único beneficio aplicable a los usuarios consiste en descuentos o campañas de regularización y pago oportuno, los cuales se encuentran debidamente previstos en la normatividad y disposiciones administrativas vigentes.

Para ello, el organismo operador cuenta con mecanismos documentados que permiten verificar que la aplicación de dichos descuentos o campañas se realice conforme a lo autorizado, los cuales se encuentran estandarizados y son utilizados por las áreas responsables de su ejecución; asimismo, se encuentran sistematizados mediante registros administrativos que permiten su control y seguimiento, y son conocidos por el personal operador encargado de su aplicación, garantizando su correcta implementación.

Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- b) **Están sistematizados.**
- c) **Están difundidos públicamente.**
- d) **Están apegados al documento normativo del organismo.**

Respuesta: No.

El organismo operador no ejecuta obras públicas ni acciones de inversión en materia de infraestructura hidráulica. Los proyectos de inversión y la ejecución de obras corresponden al municipio, el cual, una vez concluidos los trabajos, entrega la infraestructura al organismo operador para su operación y mantenimiento. En este sentido, el organismo operador no cuenta con procedimientos propios para la ejecución de obras y/o acciones en los términos establecidos en el criterio, ya que su ámbito de competencia se limita a la operación del servicio.

El organismo cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) Están sistematizados.**
- d) Son conocidos por operadores del organismo.**

Repuesta: No.

El organismo operador no cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones, toda vez que no es responsable de la planeación, contratación ni ejecución de obra pública en materia de infraestructura hidráulica. Dichas atribuciones corresponden al municipio, el cual ejecuta los proyectos de inversión conforme a la normatividad aplicable.

El organismo operador participa únicamente en la etapa de recepción de la infraestructura concluida, para su adecuada operación y mantenimiento. En este contexto, no aplican los criterios relativos al seguimiento de la ejecución de obras y/o acciones por parte del organismo operador, ya que no funge como instancia ejecutora de las mismas.

MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

Respuesta:

En los últimos tres años no se han realizado cambios sustantivos en el documento normativo que modifiquen el proceso de otorgamiento de beneficios a los usuarios. Las disposiciones aplicables, particularmente las relativas a descuentos por campañas de regularización, pago oportuno y la aplicación de la tarifa preferencial para personas INSEN, se han mantenido vigentes y se encuentran debidamente aprobadas en la Ley de Cuotas y Tarifas correspondiente, publicada por el Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo. No obstante, el organismo operador ha fortalecido la aplicación operativa de la normatividad mediante la mejora de sus procesos administrativos y de atención al usuario, lo que ha permitido agilizar los trámites y la aplicación de los beneficios previstos, sin que ello implique modificaciones sustantivas al marco normativo.

Organización y gestión

¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el organismo para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

Respuesta:

La Subdirección Administrativa no realiza transferencias directas de recursos a instancias ejecutoras ni a usuarios, ya que su función se limita a la administración y gestión de los recursos financieros destinados a la operatividad del organismo, tales como el pago de servicios, nómina y gastos operativos asociados al mantenimiento de redes y tomas.

En este sentido, no se identifican problemáticas relacionadas con la transferencia directa de recursos a usuarios. No obstante, en el ámbito de su competencia, la unidad administrativa enfrenta retos vinculados con la oportunidad en la ministración presupuestal, la planeación del gasto conforme al calendario financiero, así como el cumplimiento de los procesos administrativos y normativos para la ejecución del gasto operativo.

Para atender estas situaciones, se implementan estrategias como la programación y calendarización del gasto, el seguimiento permanente del ejercicio presupuestal, la priorización de pagos esenciales para garantizar la continuidad de los servicios, y la coordinación con las áreas técnicas y operativas, a fin de asegurar el uso eficiente y oportuno de los recursos conforme a la normatividad aplicable.

EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

El organismo identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) **Gasto unitario:** Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Nivel	Criterios
4	El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Respuesta:

Sí. El organismo operador de agua potable identifica, registra y cuantifica los gastos necesarios para la prestación de los servicios a su cargo, mediante sus registros contables, programáticos y presupuestales, conforme a la clasificación por capítulos del gasto establecida en la normatividad aplicable. Dichos gastos se desagregan de la siguiente manera:

a) Gastos en operación
Incluyen las erogaciones directas e indirectas necesarias para la operación cotidiana del organismo. Los gastos directos comprenden principalmente el pago de servicios personales (Capítulo 1000) del personal operativo, técnico y administrativo, así como la adquisición de materiales, suministros y servicios generales (Capítulos 2000 y 3000) requeridos para la prestación continua del servicio de agua potable. Los gastos indirectos corresponden a actividades de apoyo que fortalecen la eficiencia operativa del organismo, tales como supervisión y control

administrativo, registrados en los Capítulos 2000 y 3000, y, en su caso, Capítulo 4000.

b) Gastos en mantenimiento
Corresponden a los recursos destinados a conservar en condiciones adecuadas la infraestructura hidráulica del organismo, tales como redes de distribución, tomas domiciliarias, equipos de bombeo e instalaciones, a fin de mantener la continuidad y calidad del servicio. Estos gastos se registran principalmente en los Capítulos 2000 y 3000.

c) Gastos en capital
Incluyen las erogaciones destinadas a la adquisición de bienes con una vida útil superior a un año, tales como equipamiento hidráulico, maquinaria o herramientas especializadas, las cuales se registran en los Capítulos 5000 y/o 6000, y contribuyen al fortalecimiento de la capacidad operativa del organismo.

d) Gasto unitario
El gasto unitario del organismo se calcula como la relación entre los gastos totales (gastos en operación más gastos en mantenimiento) y la población usuaria atendida durante el ejercicio fiscal correspondiente.

ECONOMÍA

¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del organismo y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

Respuesta:

La operación del organismo operador de agua potable se financia principalmente con ingresos propios, los cuales derivan del cobro por la prestación del servicio de agua potable a los usuarios, incluyendo, en su caso, cuotas, tarifas aprobado y publicados por el congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo.

Durante el ejercicio fiscal evaluado, los ingresos propios representan la principal y, en su caso, la totalidad de la fuente de financiamiento del presupuesto operativo, destinándose al pago de servicios personales, gastos de operación, mantenimiento de la infraestructura hidráulica y demás gastos necesarios para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

En este sentido, no se identifican otras fuentes de financiamiento relevantes, tales como subsidios, transferencias o aportaciones externas, por lo que el 100% del presupuesto operativo del organismo proviene de ingresos propios generados por la prestación del servicio.

SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el organismo tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.**
- 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.**

Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Nivel	Criterios
4	Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Respuesta:

El organismo operador de agua potable cuenta con aplicaciones informáticas institucionales que apoyan la sistematización de la información financiera, operativa y contable, principalmente el sistema de ingresos (LEON) y el sistema de contabilidad gubernamental (SAACG.NET), los cuales presentan las siguientes características:

a) Fuentes de información confiables y validación de la información

Los sistemas LEON y SAACG.NET se alimentan de información generada a partir de los procesos formales de operación y registro del organismo, lo que permite contar con fuentes de información confiables. Asimismo, ambos sistemas incorporan mecanismos de control y validación, tales como perfiles de usuario, controles de acceso, revisión documental y conciliaciones periódicas, que permiten verificar la consistencia de la información capturada.

b) Periodicidad y fechas límite de actualización

La captura y actualización de la información en ambos sistemas se realiza con periodicidad definida, conforme a los procesos administrativos y contables del organismo. El sistema de ingresos se actualiza de manera continua conforme se realizan los cobros por el servicio, mientras que el sistema SAACG.NET se actualiza de forma periódica, conforme a los cierres mensuales y anuales establecidos en la normatividad aplicable.

c) Provisión de información al personal involucrado

Ambos sistemas proporcionan información oportuna y pertinente al personal administrativo, financiero y directivo involucrado en los procesos de

recaudación, registro contable, seguimiento presupuestal y toma de decisiones, mediante reportes, consultas y estados financieros.

d) Integración de la información

Si bien se trata de sistemas con funciones específicas, existe congruencia entre la información registrada, la cual se garantiza mediante procesos de conciliación entre el sistema de ingresos LEON y el sistema contable SAACG.NET, evitando discrepancias relevantes y asegurando la integridad de la información institucional.

CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del organismo respecto de sus metas?

Respuesta:

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del organismo operador de agua potable constituye una herramienta relevante para el seguimiento del desempeño institucional; sin embargo, en su diseño se identifican algunas áreas de oportunidad, particularmente en la redacción de ciertos indicadores, los cuales presentan inconsistencias conceptuales o ambigüedades que dificultan su interpretación, medición y comparación respecto de las metas establecidas. Derivado de lo anterior, el análisis del avance de los indicadores de Actividades y Componentes se ha realizado con base en los registros operativos, administrativos y financieros disponibles, los cuales permiten dar seguimiento a la ejecución de las acciones sustantivas del organismo, tales como la operación del sistema de agua potable, el mantenimiento de redes y tomas, la atención a usuarios y la gestión administrativa. En términos generales, dichas actividades y servicios se han llevado a cabo de manera continua, lo que refleja un avance operativo acorde con lo programado, aun cuando la medición puntual de algunos indicadores se ha visto limitada por la forma en que estos fueron originalmente formulados.

En cuanto a los indicadores de resultados correspondientes al nivel Propósito, orientados a mantener o mejorar la prestación del servicio de agua potable a la población usuaria, el avance se observa de manera parcial pero consistente, en función de la capacidad operativa del organismo, la disponibilidad presupuestal y el estado de la infraestructura hidráulica existente. Si bien los resultados

alcanzados contribuyen al cumplimiento del objetivo planteado, la cuantificación precisa del avance ha requerido ajustes metodológicos para asegurar que los indicadores reflejen de manera adecuada los efectos del servicio prestado.

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

El organismo cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.**
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.**
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.**
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.**

Nivel	Criterios
2	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.

Respuesta:

El organismo operador de agua potable no cuenta con Reglas de Operación, toda vez que no opera como un programa, sino como una entidad prestadora de servicios públicos. En este sentido, su funcionamiento se rige por documentos normativos institucionales, tales como su decreto o acuerdo de creación, reglamento interno, manuales administrativos y de procedimientos, así como la normatividad aplicable en materia de prestación del servicio de agua potable. Dichos documentos normativos se encuentran difundidos para consulta pública a través de la página oficial del organismo operador y, en el caso específico del Reglamento Interno, éste se encuentra además publicado en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo, garantizando con ello el acceso de la ciudadanía al marco normativo que regula su operación.

PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

El organismo cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.**
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.**
- c) Los resultados que arrojan son representativos.**

Respuesta : No.

El organismo operador de agua potable no cuenta con una aplicación sistematizada para medir de manera regular el grado de satisfacción de la población usuaria. La retroalimentación se obtiene principalmente a través de mecanismos indirectos, como la atención de quejas, reportes y solicitudes de servicio, los cuales permiten identificar de forma general la percepción de los usuarios respecto a la prestación del servicio. En este sentido, la información recabada no se genera mediante instrumentos estructurados ni resulta estadísticamente representativa, lo que constituye un área de oportunidad para fortalecer los procesos de evaluación y mejora continua del servicio.

¿Cómo documenta el organismo sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.**
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.**
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.**
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.**

Respuesta:

El organismo operador de agua potable documenta sus resultados a nivel de Fin y Propósito principalmente a través de los indicadores definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), los cuales se alimentan con información proveniente de los registros operativos, administrativos y financieros generados durante la prestación del servicio. Estos indicadores permiten dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la continuidad, cobertura y operación del servicio de agua potable.

Adicionalmente, el análisis de resultados se complementa con información derivada de reportes internos y diagnósticos operativos.

El organismo no cuenta con evaluaciones de impacto, ni con estudios rigurosos nacionales o internacionales que midan de manera directa el impacto atribuible a su intervención, toda vez que la prestación del servicio de agua potable corresponde a una función pública permanente y de carácter operativo. En este sentido, la documentación de resultados se enfoca en el seguimiento del desempeño y la mejora continua, más que en la medición de impactos causales.

En caso de que el organismo cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Nivel	Criterios
3	Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.

Respuesta:

El organismo operador de agua potable cuenta con indicadores definidos para el seguimiento de su Fin y Propósito; sin embargo, los resultados obtenidos deben interpretarse considerando las limitaciones identificadas en el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), particularmente en lo relativo a la redacción, congruencia metodológica y claridad de algunos indicadores.

Con base en la información disponible, los indicadores de Propósito muestran resultados que reflejan el cumplimiento general de los objetivos operativos vinculados a la prestación y continuidad del servicio de agua potable a la población usuaria atendida. No obstante, la cuantificación precisa del avance presenta restricciones, debido a que algunos indicadores no fueron formulados originalmente con criterios homogéneos ni con fuentes de información claramente definidas.

Respecto a los indicadores de Fin, los resultados se observan de manera gradual, en función de la información que actualmente se encuentra disponible, por lo que su medición se considera referencial y orientada al seguimiento del desempeño institucional, más que a la acreditación de resultados concluyentes. En este contexto, los resultados de los indicadores han sido utilizados principalmente como insumos para la identificación de áreas de oportunidad, así como para el fortalecimiento y mejora del diseño de la MIR, con el objetivo de contar con mediciones más claras, consistentes y comparables en ejercicios posteriores.

En caso de que el organismo cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del organismo, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.**
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del organismo.**
- c) Dados los objetivos del organismo, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.**
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del organismo.**

Respuesta:

El organismo operador de agua potable no ha contado con evaluaciones externas, por lo que no existen estudios que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito de la intervención. En consecuencia, no resulta aplicable el análisis de las características señaladas, ya que no se han realizado comparaciones en el tiempo, ni se ha aplicado una metodología externa que relacione los resultados con la intervención, ni se han utilizado indicadores o muestras representativas con dichos fines.

En caso de que el organismo cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta:

El organismo operador de agua potable no ha contado con evaluaciones externas, distintas a evaluaciones de impacto, que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito. En consecuencia, no existen resultados reportados en este tipo de evaluaciones, por lo que el presente reactivo no es aplicable.

En caso de que el organismo cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.**
- II. Las metodologías aplicadas son acordes a las características del organismo y la información disponible, es decir, permite generar una**

- estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
 - IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

Respuesta:

El organismo operador de agua potable no cuenta con información proveniente de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de intervenciones similares y que sean utilizadas para documentar resultados a nivel de Fin y Propósito. En consecuencia, no es aplicable el análisis de las características señaladas, toda vez que no se dispone de evaluaciones que comparen grupos de beneficiarios y no beneficiarios, que utilicen metodologías contrafactuales, que consideren información en distintos momentos del tiempo, ni que garanticen la representatividad de los resultados.

En caso de que el organismo cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

Repuesta:

El organismo operador de agua potable no cuenta con información proveniente de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que demuestren el impacto de programas o intervenciones similares y que sean utilizadas para documentar resultados. En consecuencia, no existen resultados demostrados en este tipo de estudios que sean aplicables al organismo, por lo que el presente reactivo no es aplicable.

En caso de que el organismo cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.**
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

Resultado:

El organismo operador de agua potable no ha contado con evaluaciones de impacto, por lo que no es aplicable el análisis de las características señaladas. En consecuencia, no se dispone de evaluaciones que comparen grupos de beneficiarios y no beneficiarios, que utilicen metodologías contrafactuales, que consideren información en distintos momentos del tiempo ni que garanticen la representatividad de los resultados.

En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta:

El organismo operador de agua potable no ha realizado evaluaciones de impacto que cumplan con las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior. En consecuencia, no existen resultados reportados en este tipo de evaluaciones, por lo que el presente reactivo no es aplicable.