

CAPASAZIM



**Contadores
Certificados**



**EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS AL PROGRAMA
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE**

ZIMAPÁN, HIDALGO EJERCICIO FISCAL 2025

I. RESUMEN EJECUTIVO

La realización de ejercicios de evaluación a Programas presupuestarios (Pp) es un mecanismo indispensable para la generación de información útil, objetiva y técnicamente confiable que pueda emplearse como insumo para fortalecer los elementos que componen la gestión gubernamental. En la medida en que los Pp cuentan con un diseño sólido y una implementación adecuada se incrementa la probabilidad de que sean más eficaces en la mitigación o solución de las problemáticas que buscan atender, lo que se traduce en el logro de resultados positivos concretos en favor de la ciudadanía en general, puesto que con ello se incurre en un mejor uso de los recursos públicos por parte del Ente Público.

La motivación de realizar la presente Evaluación de Consistencia y Resultados al Pp “Abastecimiento de Agua Potable” deriva de que en el Programa Anual de Evaluación se consideraron los criterios siguientes:

- Programas relativos a las políticas públicas que sean de impacto directo para la población.
- Por mandamiento legal
- Que los Programas y Fondos cuenten con presupuesto autorizado.

En ese sentido de criterios se consideró generar la presente evaluación de Consistencia y Resultados al Pp Abastecimiento de Agua Potable, del ejercicio fiscal 2025, con el propósito de analizar su consistencia y resultados en relación con los objetivos establecidos.

Se validaron siete módulos críticos, identificando áreas de mejora fundamentales para optimizar su eficacia y alineación con las metodologías normativas.

El Programa Presupuestario Bienestar Integral Comunitario demuestra una **alta solidez normativa y alineación estratégica**, sirviendo efectivamente al dar beneficios a la población.

Hallazgos Principales y Recomendaciones:

Planeación

Hallazgo Principal: El Programa Presupuestario (Pp) "Abastecimiento de Agua Potable" presenta una vinculación directa con la planeación democrática local (Eje 3 del PMD de Zimapán) y con el ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento); sin embargo, el diseño actual plasmado en su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) restringe su lógica únicamente a la infraestructura física y al mantenimiento de redes, desatendiendo la integralidad comercial que el propio organismo operador requiere para su sostenibilidad financiera y operativa.

Recomendación: Incorporar y estructurar dentro de los objetivos y la planeación del Pp líneas de acción específicas destinadas al fortalecimiento de la gestión comercial, recaudación y eficiencia financiera del organismo operador.

Diseño

Hallazgo: Se observa una ruptura total en la lógica causal (Teoría del Cambio) del programa, ya que su diseño asume erróneamente que la dotación continua de infraestructura física generará automáticamente un equilibrio en el sistema hídrico; sin embargo, no incorpora modelos de gestión integral ni estrategias adaptadas para mitigar el alto nivel de morosidad (50%), la resistencia al pago, los elevados costos de energía eléctrica para el bombeo, ni las deficiencias en la medición y facturación comercial que el propio diagnóstico sitúa en el origen del problema.

Recomendación : Rediseñar la Teoría del Cambio del Pp a fin de incluir componentes y actividades operativas enfocados explícitamente en abatir la morosidad, optimizar los costos de energía eléctrica y mejorar los procesos de facturación comercial.

Hallazgo: Existe un quiebre lógico en la estructura de los entregables del diseño, debido a que las actividades y componentes seleccionados (centrados casi exclusivamente en construir más infraestructura o rehabilitar líneas hidráulicas) no resultan adecuados ni suficientes para mitigar las problemáticas declaradas como centrales en el diagnóstico, tales como la falta de tecnología para medir el consumo real de agua y la facturación deficiente del organismo.

Recomendación: Modificar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) para integrar un componente orientado a la modernización tecnológica, priorizando la adquisición de sistemas de micromedición y el robustecimiento comercial.

Seguimiento

Hallazgo Principal: El instrumento de seguimiento presenta severas inconsistencias metodológicas que impiden medir con claridad los resultados reales del Pp, destacando: a) a nivel de Fin, una incongruencia al declarar el indicador como de "Eficiencia" cuando su objetivo busca medir la "Efectividad (Eficacia o Impacto)" y definir la unidad de medida como "Porcentaje" bajo el nombre de "Tasa"; b) a nivel de Propósito, un error grave al definir el objetivo como "Aumentar el mantenimiento", el cual constituye un medio (proceso) y no el resultado inmediato e impacto esperado en la población; y c) a nivel de Componente, un resumen narrativo mal redactado que dificulta identificar correctamente el bien o servicio entregado.

Recomendación: Reestructurar de forma integral los indicadores y los resúmenes narrativos de la MIR bajo los lineamientos metodológicos de la MML, calibrando correctamente sus tipos, dimensiones y unidades de medida a nivel de Fin, Propósito y Componente.

Población y Cobertura

Hallazgo: El programa presenta severas deficiencias en la delimitación, consistencia y uniformidad de sus poblaciones, evidenciando una confusión recurrente entre las unidades de medida ("viviendas", "usuarios", "beneficiarios" y "habitantes"), discrepancias numéricas entre las cifras del documento de la MML (38,516 habitantes) y el Censo INEGI 2020 (39,927 habitantes), así como una omisión total en el Documento Diagnóstico respecto a la cuantificación y referencia de la población atendida en el ejercicio anterior.

Recomendación: Homogeneizar los criterios de medición y unificar las fuentes estadísticas institucionales (INEGI) en el Diagnóstico, incorporando formalmente el cálculo preciso de la población atendida histórica.

Hallazgo: El Pp carece de reglas de focalización claras y variables explícitas de interés social (como desagregación por sexo, rango de edad o zonas de atención prioritaria) para determinar y atender a su población objetivo, limitándose a operarla de manera inercial a través de los registros administrativos del padrón de usuarios (19,055 personas con acceso a agua entubada) sin criterios de equidad territorial o marginación.

Recomendación: Diseñar e instrumentar lineamientos técnicos y reglas de focalización territorial que utilicen variables socioeconómicas y geográficas para priorizar la asignación del servicio.

Procesos Operativos

Hallazgo Principal: A pesar de que los procedimientos operativos del Pp se encuentran formalmente institucionalizados bajo el amparo de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo y adaptados localmente mediante mecanismos de proximidad (como visitas domiciliarias de atención y notificación), el diseño de sus trámites clave presenta una deficiencia regulatoria al omitir el desglose explícito en texto de los plazos en días específicos y el listado limitativo de los formatos requeridos en ventanilla, lo que limita la certeza jurídica inmediata del usuario dentro de las fichas analizadas.

Recomendación: Actualizar los textos y diagramas de los trámites en el Manual de Procedimientos vigente, obligando a detallar de manera taxativa los días límite de resolución y el catálogo cerrado de formatos requeridos.

Resultados y Desempeño

Hallazgo: El comportamiento de las metas físicas muestra que la mayoría de las variables operan con rezago, situándose por debajo del rango óptimo típicamente considerado como satisfactorio (95% a 105%), ya que de los 8 indicadores reportados en el Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD), solo 2 logran ingresar a este umbral de cumplimiento, evidenciando áreas de oportunidad marcadas en el cumplimiento global de metas del programa.

Recomendación: Generar metas realistas anuales programadas en el ISD, vinculándolas estrechamente con el comportamiento histórico y las capacidades financieras asignadas al Pp.

Hallazgo: El Programa Presupuestario carece por completo de antecedentes evaluativos de carácter externo o de un portafolio histórico de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) al ser este ejercicio la primera evaluación formal que se le aplica en los últimos cinco ejercicios fiscales, lo que ha generado que el programa opere bajo un escenario de inercia institucional sin una hoja de ruta estructurada para corregir deficiencias crónicas.

Recomendación: Formalizar institucionalmente la presente evaluación y derivar de ella una agenda oficial de compromisos, firmando el acta de trabajo para estructurar el primer portafolio de ASM de CAPASAZIM.

Transparencia y Rendición de Cuentas

Hallazgo Principal: A pesar de cumplir formalmente con la carga de obligaciones comunes de transparencia y de armonización contable en su portal digital, el organismo operador presenta limitaciones críticas para transitar hacia un modelo de Gobierno Abierto, debido a que publica su información en formatos rígidos y no editables (PDFs escaneados o bloqueados), carece por completo de herramientas tecnológicas de accesibilidad web para personas con discapacidad, y presenta los datos en un lenguaje excesivamente técnico y burocrático sin versiones ciudadanas simplificadas.

Recomendación: Actualizar el portal digital de transparencia proactiva del organismo integrando módulos descargables en datos abiertos (.csv o .xlsx), un software/plugin de accesibilidad web inclusiva y versiones simplificadas en lenguaje ciudadano del presupuesto.

CONTENIDO

I. RESUMEN EJECUTIVO	2
II. INTRODUCCIÓN	7
III. SECCIÓN I PLANEACIÓN.....	8
IV. SECCIÓN II DISEÑO	12
V. SECCIÓN III SEGUIMIENTO	18
VI. SECCIÓN IV POBLACIÓN Y COBERTURA	25
VII. SECCIÓN V PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	32
VIII. SECCIÓN VI RESULTADOS Y DESEMPEÑO.....	34
IX. SECCIÓN VII TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	41
X. CONCLUSIONES	43
XI. HALLAZGOS.....	45
XII. RECOMENDACIONES	50
XIII. ANEXOS.....	53

II. INTRODUCCIÓN

El Pp Abastecimiento de Agua Potable del ejercicio fiscal 2025, tiene por objeto promover la sostenibilidad en el suministro de agua y alcantarillado a través de la aplicación de los recursos recaudados, coadyuvando a los diferentes entes de agua y alcantarillado público.

El objetivo general de la presente Evaluación de Consistencia y Resultados consiste en evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa evaluado, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes:

- Analizar y valorar los elementos que constituyen el diseño del Pp y su consistencia con el problema o necesidad de política pública que se atiende;
- Analizar y valorar los instrumentos de planeación y orientación a resultados con los que cuenta el Pp;
- Analizar y valorar la estrategia de cobertura o de atención de mediano y de largo plazos, así como, en su caso, los mecanismos de focalización, conforme a la población objetivo del Pp;
- Analizar y valorar los principales procesos establecidos para la operación del Pp, los sistemas de información que lo soportan y sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas;
- Analizar y valorar los instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios o destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, así como sus resultados;
- Valorar los resultados del Pp respecto a la atención del problema o necesidad para la que fue creado.

El presente Informe Final contiene las respuestas a un cuestionario de 10 preguntas de 7 Secciones: Planeación, Diseño, Seguimiento, Población y Cobertura, Procedimientos Operativos, Resultados y Desempeño y Transparencia y Rendición de Cuentas, de la metodología empleada para la realización de esta evaluación; mediante la realización de un análisis de gabinete de la evidencia documental proporcionada por la Unidad Responsable y la información pública.

III. SECCIÓN I PLANEACIÓN

1.- De acuerdo con el objetivo central del Pp, ¿de qué manera contribuye estratégicamente al cumplimiento de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y cuál es su vinculación con la misión de la dependencia o entidad?

Plan Municipal de Desarrollo		
Eje general o transversal	Objetivo	Estrategia
3. Zimapán con Desarrollo Sostenible e Infraestructura Transformadora	3.1 Impulsar un esquema integral para brindar servicios básicos de calidad a los habitantes del municipio, que contribuya en el crecimiento ordenado del municipio, y permita disminuir la pobreza que han padecido por generaciones, anteponiendo en todo momento los criterios de sustentabilidad.	3.1.1 Impulsar la construcción y ampliación de infraestructura hidráulica en localidades que carecen el servicio de agua potable.
Análisis		
El Programa Presupuestario (Pp) "Abastecimiento de Agua Potable" presenta una vinculación directa con la planeación democrática local. Se alinea explícitamente al Eje general 3: "Zimapán con Desarrollo Sostenible e Infraestructura Transformadora", al Objetivo 3.1: "Impulsar un esquema integral para brindar servicios básicos de calidad a los habitantes del municipio..." y a la Estrategia 3.1.1: "Impulsar la construcción y ampliación de infraestructura hidráulica en localidades que carecen el servicio de agua potable". La relevancia de esta vinculación radica en el cumplimiento de las atribuciones constitucionales del municipio para abatir rezagos en servicios básicos; no obstante, el diseño plasmado en la MIR restringe su lógica a la infraestructura física y mantenimiento de redes, desatendiendo la integralidad comercial que el propio organismo operador requiere para su sostenibilidad.		

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		
Objetivo	Meta	Tipo de vinculación
03 Salud y Bienestar	3.9: De aquí a 2030, reducir considerablemente el número de muertes y enfermedades causadas por productos químicos peligrosos y por la contaminación y polución del aire, el agua y el suelo.	Indirecta
06 Agua Limpia y Saneamiento		Directa
11 Ciudades y Comunidades Sostenibles		Indirecta

	6.1: De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos. 6.4: De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez 11.1: De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	
Análisis		
Vinculación Directa: Con el ODS 06 (Agua Limpia y Saneamiento), específicamente en sus metas 6.1 (acceso universal y equitativo a precio asequible) y 6.4 (aumento del uso eficiente de los recursos hídricos y sostenibilidad de la extracción). El Pp incide directamente a través de la operación hídrica y la distribución del caudal. Vinculación Indirecta: Con el ODS 03 (Salud y Bienestar), meta 3.9 (reducción de enfermedades causadas por contaminación del agua), mediante las acciones operativas de cloración y desinfección del recurso. Asimismo, se vincula de manera indirecta con el ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), meta 11.1 (asegurar el acceso a servicios básicos adecuados y seguros), al dotar a los asentamientos humanos de las condiciones mínimas de habitabilidad y urbanismo sostenible.		

Vinculación con la misión de la dependencia o entidad		
Misión de la dependencia o entidad	Asignación presupuestal del Pp en 2025	Asignación porcentual presupuestal en 2025
Misión Garantizar a los usuarios el suministro de agua potable, y el servicio de alcantarillado y saneamiento con sentido de responsabilidad social, bajo estándares de calidad y eficiencia que satisfagan sus necesidades, promoviendo además su uso racional y sustentable para preservar el equilibrio ecológico.	\$ 8,285,365.00	La asignación presupuestal del Pp corresponde al 86.95% del monto total del presupuesto, tomando en consideración el importe del estado analítico del ejercicio del presupuesto de

Visión Ser un organismo eficaz que regule la normativa del recurso hídrico y los servicios de alcantarillado y saneamiento en beneficio de los habitantes del municipio de Zimapán, Hgo; aplicando de manera transparente y honesta los recursos para el óptimo funcionamiento, fomentando la cultura del agua.		egresos por proyecto o programa enero diciembre 2025 que es de \$9,528,719.41
Análisis		
La vinculación con el mandato de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán, Hidalgo (CAPASAZIM) es directa e identitaria. El Pp representa la herramienta operativa central para cumplir la Misión de "<i>Garantizar a los usuarios el suministro de agua potable... bajo estándares de calidad y eficiencia... promoviendo su uso racional</i>" y la Visión de "<i>Ser un organismo eficaz que regule la normativa del recurso hídrico... aplicando de manera transparente y honesta los recursos</i>". Esta relevancia estratégica se ve plenamente respaldada por la asignación financiera: para el ejercicio fiscal 2025, el programa tiene asignado un importe de \$8,285,365.00, lo que representa el 86.95% del presupuesto total de egresos de la entidad (el cual asciende a un importe de \$9,528,719.41 para el periodo enero-diciembre 2025). Esta concentración presupuestaria demuestra que el Pp es el motor sustantivo, financiero y operativo de CAPASAZIM.		

Conclusión

El Programa Presupuestario demuestra una sólida y formal alineación vertical e institucional con los tres órdenes de planeación analizados (Agenda 2030, Plan Municipal de Desarrollo y Objetivos Sectoriales de CAPASAZIM). Presupuestariamente está plenamente justificado al absorber el **86.95%** del gasto de la entidad. Sin embargo, la lógica de su diseño presenta una contradicción de origen: mientras los instrumentos normativos y financieros lo facultan para buscar la "eficiencia y el uso racional", la estructura operativa actual de la MIR omite las herramientas tecnológicas de medición y comercialización indispensables para alcanzar dicha sostenibilidad.

Hallazgos

Ruptura en la Teoría del Cambio (Diagnóstico vs. Diseño y PMD): Se detecta una grave inconsistencia entre las necesidades detectadas y las acciones programadas. El *Documento Diagnóstico* determina que el problema público central es la "*falta de tecnología para medir el consumo real de agua y una facturación deficiente*", lo cual se vincula con la Meta 6.4 del ODS 6 (uso eficiente del recurso). No obstante, el diseño formal se alineó de forma restrictiva a la Estrategia 3.1.1 del PMD enfocada únicamente en "*construcción y ampliación de infraestructura física*", dejando fuera del Pp las acciones comerciales y de micromedición inteligente.

Desbalance de Fines en la Misión Institucional: Aunque el programa absorbe casi la totalidad del presupuesto de CAPASAZIM (\$8,285,365.00), sus componentes actuales de la MIR solo atienden las variables de "suministro y calidad" descritas en su Misión, pero carecen de actividades o indicadores para evaluar el "uso racional, sustentable y la eficiencia" que la propia Misión y la Visión institucional exigen normativamente.

Sugerencias de Mejora

Rediseño de Componentes e Inclusión de Eficiencia Comercial: Se sugiere gestionar ante el Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEM) una ampliación del alcance de la estrategia en las Reglas de Operación locales o dentro de la propia MIR del Pp, incorporando un Componente específico orientado a la *"Modernización comercial y micromedición inteligente"*. Esto permitirá alinear las actividades de adquisición e instalación de medidores con la problemática real plasmada en el Diagnóstico y dar pleno cumplimiento a la Meta 6.4 del ODS 6.

Ajuste y Apertura de Nuevas Actividades Presupuestarias: Aprovechando que el Pp representa el 86.95% del presupuesto del ramo, se recomienda reestructurar analíticamente las subpartidas del gasto para destinar un porcentaje de esos \$8.2 millones de pesos al desarrollo de campañas de cultura del agua y auditorías de eficiencia física en la red. Asimismo, se deben incorporar indicadores a nivel de Actividad y Componente en la MIR que midan la reducción del agua no contabilizada y el incremento en la eficiencia de la facturación, reflejando así el cumplimiento íntegro de la Misión institucional.

IV. SECCIÓN II DISEÑO

2.- ¿La teoría del cambio que sustenta el diseño del Pp presenta congruencia entre sus distintos elementos y está orientada a la generación de valor público?

Problema	Actividades	Proceso	Resultados
Escasas líneas de agua y alcantarillado y falta de mantenimiento a la infraestructura así como a las líneas de agua y alcantarillado existentes para poder dotar del servicio a la población	- Extinción de fugas - Detección y concientización para el reconocimiento de tomas de agua y conexión de alcantarillado - Viabilidad e inversión destinada para creación de nuevas líneas	- Rehabilitación de líneas de Suministro - Clausura de conexiones Clandestinas - Creación de un plan de acción para abastecer diferentes zonas	Creación de suficientes líneas de agua y alcantarillado y mantenimiento a la infraestructura así como a las líneas de agua y alcantarillado existentes para poder dotar del servicio a la población

Respaldo de Marco Teórico o Evidencia Empírica

El diseño del Pp carece de la cita explícita de un modelo teórico, metodológico o econométrico que fundamente la relación causa-efecto entre sus insumos y los impactos de largo plazo. Empíricamente, el programa asume que la dotación continua de infraestructura física generará automáticamente un equilibrio en el sistema hídrico. No obstante, no se incorporan modelos de *gestión integral del agua* o teorías de *economía de los servicios públicos* (como los principios de micromedición y recuperación de costos de la CEPAL o el Banco Mundial) que demuestren cómo las acciones físicas planeadas resolverán las deficiencias de comercialización y facturación que el propio Diagnóstico sitúa en el origen del problema.

Particularidades del Contexto (Entorno Operativo e Institucional)

El programa reconoce las particularidades del entorno en su diagnóstico (alto nivel de morosidad del 50%, desconfianza ciudadana en la gestión, resistencia al pago y costos elevados de energía eléctrica para el bombeo). Sin embargo, el diseño del Pp plasmado en la MIR desatiende este contexto crítico: no integra ninguna línea de acción adaptada para mitigar la resistencia social al pago, ni estrategias tecnológicas de eficiencia energética para reducir los costos operativos de CAPASAZIM, haciendo que la evidencia del entorno quede aislada en el Diagnóstico sin traducirse en el diseño operativo.

Lógica Causal Explícita (Análisis Crítico de Mecanismos)

Se observa una **ruptura total en la lógica causal (Teoría del Cambio)**. El encadenamiento lógico esperado para generar valor público se quiebra entre lo planeado y lo estructurado en la MIR:

- **Insumos/Actividades:** Mantenimiento de redes, cloración y clausura de tomas clandestinas.
- **Componentes (Entregables):** Líneas hidráulicas construidas o rehabilitadas.
- **Propósito (Resultado esperado):** Población que cuenta con el servicio de agua potable de calidad y de forma constante.
- **Quiebre Lógico:** Las actividades y componentes seleccionados **no son adecuados** para mitigar la problemática central declarada ("*Falta de tecnología para medir el consumo real*")

de agua y una facturación deficiente"). Construir más tubos o sectorizar la red no soluciona la falta de medidores ni automatiza la facturación; por ende, los mecanismos elegidos son insuficientes para resolver el desequilibrio financiero y la desigualdad en los cobros del organismo.

Análisis de Alternativas de Intervención

La estrategia actual no resulta óptima debido a que los rendimientos marginales de construir nueva infraestructura decrecen si el organismo operador no es financieramente sostenible para mantenerla.

- **Alternativa Óptima No Considerada:** Una intervención de *Modernización Integral de la Gestión Comercial y Eficiencia Física*, la cual debió estructurarse de forma híbrida: 50% destinado a la rehabilitación física de redes hídricas prioritarias (mitigación de fugas) y 50% destinado a la implementación de tecnología de micromedición inteligente, actualización del padrón de usuarios y software de facturación automatizada. Esta alternativa generaría un retorno de inversión inmediato mediante la recaudación, estabilizando financieramente a CAPASAZIM.

Conclusión

La Teoría del Cambio que sustenta el diseño del Pp **no es congruente** entre sus distintos elementos y, por lo tanto, limita de forma severa la generación de valor público. Aunque el diagnóstico identifica con precisión que las deficiencias tecnológicas de medición y la baja recaudación (50% de morosidad) desestabilizan el servicio, el programa se estructuró ignorando este eslabón comercial, enfocándose únicamente en la oferta del servicio (infraestructura) y omitiendo la gestión de la demanda y sostenibilidad financiera. El Pp no logrará solucionar el problema de raíz bajo este diseño actual.

Hallazgos

Incongruencia entre el Fin de Valor Público y los Medios Escogidos: Mientras el objetivo del diagnóstico busca equidad en el cobro, eficiencia y sostenibilidad financiera, la MIR del programa carece por completo de componentes o actividades tecnológicas (adquisición de medidores, software comercial, telemetría) que posibiliten alcanzar dicho resultado.

Ausencia de Mecanismos de Mitigación Contextual: El diseño de la MIR omite el entorno social e institucional descrito en las debilidades del diagnóstico (morosidad del 50% y resistencia al pago por desconfianza), al no prever actividades orientadas a la regularización de carteras vencidas ni a la recuperación de la confianza del usuario.

Desconexión de Evidencia Científica/Técnica: El programa se diseñó bajo una inercia operativa tradicional de obra pública, sin respaldarse en marcos técnicos modernos de gestión hídrica eficiente que vinculen la infraestructura física con la viabilidad financiera del organismo operador.

Sugerencias de Mejora

Rediseño de la Estructura Causal de la MIR: Se recomienda modificar la matriz de indicadores incluyendo un nuevo **Componente denominado "Sistema de Micromedición y Modernización Comercial Implementado"**. A nivel de actividad se deben programar: a) Instalación de medidores de consumo real en sectores críticos, y b) Digitalización y automatización de la plataforma de facturación y cobro. Esto reconectará las acciones con la problemática del Diagnóstico.

Inclusión de Acciones de Regularización Comercial: Se sugiere incorporar en el Componente de Gestión Institucional de la MIR una actividad específica orientada a *"Implementar campañas de regularización fiscal y atención ciudadana para abatir la cartera vencida"*, acompañada de un indicador de "Porcentaje de reducción de morosidad", atacando directamente el factor del entorno social que debilita las finanzas de CAPASAZIM.

3.- Con base en la Metodología de Marco Lógico, ¿los elementos que conforman los árboles de problema y objetivos del Pp son adecuados, consistentes y vinculan el problema público con el diseño operativo del Pp?

Árbol del problema		Árbol de objetivos	
Efecto superior	Baja eficiencia en la atención y suministro del servicio de agua y alcantarillado del Municipio de Zimapán	Eficiencia en la atención y suministro del servicio de agua y alcantarillado del Municipio de Zimapán	Fin superior
Efectos	- Poca efectividad en la distribución del Servicio - Insuficiente recurso hidráulico - Falta de infraestructura	- Efectividad en la distribución del servicio - Suficiente recurso hidráulico - Infraestructura adecuada	Fines
Problema	Escasas líneas de agua y alcantarillado y falta de mantenimiento a la infraestructura así como a las líneas de agua y alcantarillado existentes para poder dotar del servicio a la población	Creación de suficientes líneas de agua y alcantarillado y mantenimiento a la infraestructura así como a las líneas de agua y alcantarillado existentes para poder dotar del servicio a la población	Objetivo
Causas	- Líneas de suministro dañadas - Tomas y conexiones clandestinas - Falta de un plan de acción para abastecer diferentes zonas	- Rehabilitación de líneas de suministro - Clausura de conexiones clandestinas - Creación de un plan de acción para abastecer diferentes zonas	Medios

Valoración de la Sintaxis del Problema Público Central

De acuerdo con las reglas de la MML, un problema público adecuadamente estructurado debe seguir la sintaxis: **Población Objetivo + Problema Público (expresado como un estado negativo existente)**, evitando rigurosamente definirse como "la falta de un bien o servicio", ya que esto sesga de forma anticipada la solución hacia una única alternativa lineal.

Al analizar los instrumentos aportados, se identifican dos definiciones del problema central que compiten entre sí y fallan normativamente:

- **En el Documento Diagnóstico:** Se define como *"La falta de tecnología para medir el consumo real de agua y una facturación deficiente..."*. Este enunciado incurre en un error metodológico clásico de la MML al definirse explícitamente como la **ausencia de un insumo/atributo** ("falta de tecnología"), en lugar de describir la situación negativa que vive la población (por ejemplo: alta disparidad y cobros arbitrarios en el consumo del recurso).
- **En la Matriz de Indicadores (MIR) / Árbol:** Se establece implícitamente como *"Escasas líneas de agua y alcantarillado y falta de mantenimiento a la infraestructura..."*. De igual forma, tipifica el problema como la **falta de un bien físico** ("escasas líneas"). Ninguna de las dos versiones cumple de forma clara, concreta y única con la sintaxis obligatoria de la MML.

Análisis de Consistencia de la Lógica Causal y Congruencia entre Árboles

Existe una **ruptura radical en la correspondencia biunívoca** (uno a uno) exigida por la MML entre el Árbol de Problemas y el Árbol de Objetivos, lo que distorsiona la validez de las relaciones causales:

- **Vínculo Objetivo Central - Problema Público:** En el diagnóstico se argumenta que el núcleo a resolver es la *ineficiencia comercial (facturación/medición)*, pero el objetivo central del Pp se vuelca a *infraestructura, continuidad y cobertura*. No hay simetría ni un puente lógico que los una.
- **Vínculo Medios - Causas:** Las causas identificadas en el diagnóstico (morosidad del 50%, ausencia de medidores inteligentes) deberían transformarse en "Medios" operativos dentro del Árbol de Objetivos. Sin embargo, al transitar hacia el diseño operativo, el árbol descarta estas causas comerciales y las sustituye por causas meramente físicas (tuberías obsoletas, fugas). Por lo tanto, los medios programados atacan un set de causas distintas a las que detonaron la justificación del programa.
- **Vínculo Fines - Efectos:** Los efectos económicos negativos sobre el organismo operador descritos en el diagnóstico (problemas financieros crónicos) no encuentran un "Fin" de mitigación en la estructura superior; la MIR los relega a un plano marginal, concentrándose únicamente en el desarrollo social y de vivienda.

Suficiencia y Necesidad de los Bienes y Servicios (Componentes del Pp)

Los componentes entregables que genera el Pp (líneas hidráulicas construidas, redes rehabilitadas y tomas clandestinas clausuradas) **son necesarios, pero completamente insuficientes** para alcanzar el objetivo central del programa.

Si el objetivo superior mandata garantizar un acceso *"eficiente y sostenible... mediante la optimización de la gestión operativa y la implementación de estrategias financieras"*, la entrega exclusiva de tubos y fontanería no dota al organismo de las herramientas para frenar la morosidad ni la desigualdad en el cobro. El portafolio de bienes y servicios actuales es incompleto, lo que significa que, aun ejecutando el 100% de las metas físicas y gastando la totalidad de los \$8,285,365.00 asignados, el objetivo de sostenibilidad financiera no se cumplirá porque no se está atacando la raíz de la ineficiencia comercial.

Conclusión

Los árboles de problemas y objetivos del Pp **no son adecuados ni consistentes**, y fallan en su función de vincular el problema público con el diseño operativo. Metodológicamente, se cometió el error de definir el problema central como "la falta de un bien/tecnología", lo que derivó en un divorcio analítico: el diagnóstico analizó una crisis de eficiencia comercial y financiera, mientras que el diseño final de la MIR estructuró un programa tradicional de obra pública. Los bienes y servicios programados son insuficientes para resolver la problemática planteada.

Hallazgos

Error en la Sintaxis Metodológica de la MML: El problema público está incorrectamente estructurado en ambos documentos de soporte al definirse bajo la premisa de la "ausencia de un bien o servicio" (*"falta de tecnología"* y *"escasas líneas de agua"*), violando las directrices de construcción de la Metodología de Marco Lógico.

Quiebre en la Relación Espejo (Problemas vs. Objetivos): No existe correspondencia lineal entre las causas del problema (baja medición y morosidad) y los medios seleccionados para el cambio (obra pública). El diseño operativo avanzó ignorando las variables financieras y tecnológicas detectadas en el diagnóstico.

Insuficiencia en el Catálogo de Componentes: Los entregables y servicios del Pp carecen de un brazo comercial o tecnológico. Al no programar la entrega de sistemas de medición o plataformas de cobro eficiente, la intervención es insuficiente para alcanzar la sustentabilidad del organismo operador.

Sugerencias de Mejora

Reformulación Técnica del Problema Central: Se sugiere redefinir el problema central en las reglas del programa y sus árboles bajo la sintaxis oficial de la MML, adoptando un enunciado enfocado en la población, tal como: *"La población usuaria del municipio de Zimapán padece deficiencias en la continuidad del suministro hídrico y desigualdad en los cobros debido a la ineficiencia operativa y comercial de CAPASAZIM"*. Esto evita definir el problema como la mera "falta de tecnología".

Alineación en Espejo de los Árboles Lógicos: Se recomienda reconstruir analíticamente los árboles bajo el principio de simetría de la MML: la causa de *"Falta de medición exacta"* debe transformarse positivamente en el medio *"Sistemas de micromedición inteligente en operación"*, el cual a su vez debe convertirse en el Componente tecnológico de la MIR.

Ampliación del Portafolio de Entregables: Con el objetivo de transitar de la "necesidad" a la "suficiencia", se debe adicionar a la estructura del Pp un nuevo bloque de actividades enfocado al área comercial. Se sugiere programar la actualización cartográfica del padrón de usuarios y la instalación de macro y micromedidores en sectores con alta morosidad, equilibrando la obra física con la recuperación financiera del gasto.

V. SECCIÓN III SEGUIMIENTO

4.- Con base en la Metodología de Marco Lógico, ¿el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp permite identificar con claridad sus objetivos y resultados obtenidos?

Nivel del indicador: FIN						
Objetivo del Indicador: Contribuir la efectividad del suministro de agua y alcantarillado del Municipio de Zimapán						
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Análisis de la Instancia Evaluadora
Tasa de efectividad en el suministro de agua y alcantarillado del Municipio de Zimapán	$VP = VT/VS * 100$	Porcentaje	Estrategico Eficiencia Anual	Informe de efectividad del suministro de agua y alcantarillado generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán	La detección del porcentaje de efectividad permitirá focalizar la atención para optimizar el suministro	El indicador se declara de Eficiencia, pero el objetivo busca medir Efectividad (Eficacia o Impacto). Adicionalmente, la unidad de medida está establecida en "Porcentaje" cuando el nombre lo define como una "Tasa" (las tasas sectoriales suelen medirse por cada \$n\$ habitantes o unidades, no en base 100).
Nivel del indicador: PROPOSITO						
Objetivo del Indicador: Aumentar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura						
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Análisis de la Instancia Evaluadora
Porcentaje de aumento en el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura	$MTO = LMPCD / MPCR * 100$	Porcentaje	Estrategico Eficiencia Anual	Informe del aumento en el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán	Las condiciones geográficas del municipio serán viables para crear nuevas infraestructuras hidráulicas	El nivel Propósito debe describir el Resultado inmediato logrado en la población (ej. "Población cuenta con servicio constante"). Definir el Propósito como "Aumentar el mantenimiento" es un error metodológico grave: el mantenimiento es un medio (proceso), no el fin del programa.
Nivel del indicador: COMPONENTE 1						
Objetivo del Indicador: Rehabilitación de líneas de suministro						
Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Análisis de la Instancia Evaluadora

Porcentaje de rehabilitación de líneas de suministro	$RS = ID / IR * 100$	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Informe de las líneas rehabilitadas generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán	El personal cuenta con los conocimientos indispensables para resolver problemas técnicos de la infraestructura hídrica	El resumen narrativo está redactado como acción ("Rehabilitación..."). De acuerdo a la MML, los componentes deben redactarse como bienes o servicios terminados (ej. "Líneas de suministro rehabilitadas").
--	----------------------	------------	-----------------------------	---	--	---

Nivel del indicador: ACTIVIDAD 1.1

Objetivo del Indicador: Extinción de fugas

Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Análisis de la Instancia Evaluadora
Porcentaje de supervisión del estado físico de las líneas de agua y alcantarillado para evitar fugas	$SE = LRA * OTR * 100$	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Informe del estado físico de las fugas detectadas en las líneas de agua y alcantarillado generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán	Las líneas hidráulicas y de drenaje se encuentran en puntos estratégicos y óptimas condiciones	El objetivo es "Extinción de fugas" (reparar/eliminar), pero el indicador mide la "Supervisión" (revisar). Se puede supervisar el 100% de la red sin extinguir una sola fuga, por lo que el indicador no mide el cumplimiento del objetivo operativo.

Nivel del indicador: COMPONENTE 2

Objetivo del Indicador: Clausura de conexiones clandestinas

Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Análisis de la Instancia Evaluadora
Porcentaje de conexiones clandestinas clausuradas	$CC = SC / CLS * 100$	Porcentaje	Gestión Eficacia Trimestral	Informe de conexiones clandestinas clausuradas generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán	La ciudadanía es consciente de la importancia del registro de tomas y conexiones de agua y alcantarillado	El nombre del indicador es claro y guarda relación directa con el enunciado del objetivo.

Nivel del indicador: ACTIVIDAD 2.1

Objetivo del Indicador: Detección y concientización para el reconocimiento de tomas de agua y conexión de alcantarillado

Indicador			Tipo		Supuestos	
-----------	--	--	------	--	-----------	--

	Método de cálculo	Unidad de medida	Dimensión Frecuencia	Medios de verificación		Análisis de la Instancia Evaluadora
Porcentaje de detección de tomas de agua y conexión de alcantarillado clandestino	$D = UP / TF * 100$	Porcentaje	Gestion Eficacia Trimestral	Informe de detección de tomas de agua y conexión de alcantarillado clandestino generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán	La normatividad vigente protege al ente operador y al usuario	El objetivo de la actividad abarca dos tareas sumamente distintas: la acción técnica-operativa (detección) y la acción social (concientización). El indicador solo se enfoca en medir el "porcentaje de detección", dejando la concientización ciudadana completamente desprovista de métrica.

Nivel del indicador: COMPONENTE 3

Objetivo del Indicador: Creación de un plan de acción para abastecer diferentes zonas

Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Análisis de la Instancia Evaluadora
Porcentaje abastecimiento en diferentes zonas del municipio	$AZ = CA / CS * 100$	Porcentaje	Gestion Eficacia Trimestral	Informe de abastecimiento en diferentes zonas del municipio generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán	Se cuenta con el apoyo de los ciudadanos y de las autoridades	El producto prometido en el objetivo es un documento administrativo ("Creación de un plan de acción"). Sin embargo, el indicador pretende medir una acción operativa en campo ("Porcentaje de abastecimiento"). El indicador evalúa el suministro de agua por zonas, no si el plan de acción fue diseñado, aprobado o publicado.

Nivel del indicador: ACTIVIDAD 3.1

Objetivo del Indicador: Viabilidad e inversión destinada para creación de nuevas líneas

Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo Dimensión Frecuencia	Medios de verificación	Supuestos	Análisis de la Instancia Evaluadora
Porcentaje de viabilidad de conexión para nuevas líneas	$CN = LN / LP * 100$	Porcentaje	Gestion Eficacia Trimestral	Informe de viabilidad de conexión para nuevas líneas generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y	Se cuenta con las herramientas administrativas y operativas para la creación de nuevas líneas	El enunciado de la actividad asume dos retos diferentes: dictaminar la viabilidad técnica y gestionar/ejecutar la inversión financiera. El indicador reduce todo al "porcentaje de viabilidad", omitiendo reportar

				Alcantarillado del Municipio de Zimapán		el comportamiento o aplicación de los montos de inversión destinados.
--	--	--	--	--	--	--

Alineación del ISD con el Árbol de Objetivos

Existe una **desalineación estructural** entre la planeación analítica (árboles) y las herramientas de seguimiento (ISD/MIR):

- El árbol de objetivos original o diagnóstico detectaba una problemática severa de ineficiencia comercial, micromedición defectuosa y baja recaudación.
- Al transitar al ISD, la estructura vertical fue modificada sustancialmente: el nivel **Propósito** se redujo de manera incorrecta a una variable de proceso ("*Aumentar el mantenimiento preventivo y correctivo*"), rompiendo el puente de cambio social. El sistema de seguimiento monitorea si se realizan reparaciones físicas, pero no el beneficio directo que el árbol prometía para la población.

Capacidad de Medición del ISD (Procesos, Bienes, Cobertura y Resultados)

El set de indicadores que componen el ISD presenta severas limitaciones para capturar el ciclo completo de la intervención:

- **Procesos Operativos:** Se miden a través de las actividades (ej. *Porcentaje de supervisión de líneas o Porcentaje de viabilidad*), pero adolecen de errores de construcción matemática como el del indicador de fugas que invalida la consistencia de los datos de gestión.
- **Bienes y/o Servicios (Componentes):** Miden adecuadamente la entrega de obra pública (*rehabilitación de líneas*), pero mezclan indebidamente agua y alcantarillado en una misma métrica, restando claridad a la rendición de cuentas sectorial.
- **Cobertura de Población Objetivo y Cambio Producido:** El ISD **no cuenta con ninguna variable de resultados ni indicadores de impacto real**. Al haber degradado el Propósito a nivel de "mantenimiento", el instrumento no mide el porcentaje de cobertura real alcanzado, el abatimiento del tandeo ni la satisfacción de los habitantes del municipio de Zimapán derivado de la ejecución del presupuesto.

Análisis de la Lógica Horizontal (Supuestos y Medios de Verificación)

- **Suficiencia de Medios de Verificación:** Los medios declarados son *homogéneos e institucionales* (ej. "*Informe generado y ubicado en la Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Zimapán*"). Si bien garantizan que existe un resguardo documental del ente operador, resultan insuficientes para validar de manera independiente los datos de las fórmulas complejas o las siglas no definidas limitando la auditoría externa del desempeño.
- **Pertinencia de los Supuestos:** La mayoría de los supuestos fallan metodológicamente al no representar factores externos fuera del control del programa. Por ejemplo, en el nivel Fin se redacta una acción interna ("*La detección del porcentaje permitirá focalizar la atención*"), lo cual viola los criterios de la Metodología de Marco Lógico (MML) al tratarse de una tarea de planeación de la propia autoridad y no de una condición exógena.

Análisis de la Lógica Horizontal por Nivel de Objetivos

A continuación, se sistematiza la consistencia técnica de la sintaxis, dimensiones, medios y supuestos de cada uno de los niveles de la matriz:

Nivel: Fin

- **Sintaxis del Objetivo:** Presenta deficiencias al utilizar un verbo en infinitivo compuesto sin clarificar la contribución de largo plazo ("*Contribuir la efectividad...*").
- **Medición Directa:** El indicador (*Tasa de efectividad*) no mide de forma directa la contribución al bienestar social o al Plan Municipal de Desarrollo; se limita a variables operativas de volumen hídrico.
- **Características Técnicas:** Se declara erróneamente de dimensión *Eficiencia* cuando por nivel jerárquico le corresponde *Eficacia o Impacto*. La unidad de medida de "Porcentaje" choca metodológicamente con el nombre de "Tasa".
- **Medios y Supuestos:** El medio carece de un desglose de datos públicos abiertos (como gacetas o sistemas de información estadística) y el supuesto es una directriz de operación interna.

Nivel: Propósito

- **Sintaxis del Objetivo:** Deficiente y mal planteada para el nivel. Utiliza una sintaxis de proceso ("*Aumentar el mantenimiento...*") en lugar de describir la situación lograda en el entorno del usuario.
- **Medición Directa:** No mide el cambio en la población atendida; mide el desempeño de las cuadrillas de mantenimiento físico del organismo.
- **Características Técnicas:** Estratégico / Eficiencia / Anual. La fórmula es incapaz de reflejar un incremento o "aumento" continuo al carecer de una estructura de tasa de variación.
- **Medios y Supuestos:** El supuesto ("*Las condiciones geográficas serán viables para crear nuevas infraestructuras*") es totalmente incongruente con el objetivo de dar mantenimiento a las redes que ya existen.

Nivel: Componentes

- **Sintaxis de los Objetivos:** Se estructuran como acciones en lugar de productos terminados ("*Rehabilitación...*", "*Clausura...*", "*Creación de un plan...*").
- **Medición Directa:**
 - El Componente 1 y 2 miden el avance físico de obras y clausuras, pero con fórmulas invertidas o ambiguas que dificultan el seguimiento trimestral.
 - El Componente 3 presenta una **ruptura horizontal absoluta**: el objetivo promete un documento ("*Plan de acción*") y el indicador mide una acción física en campo ("*Porcentaje de abastecimiento*").
- **Medios y Supuestos:** Dependen exclusivamente de los registros internos de la Dirección General de CAPASAZIM sin validación técnica cruzada.

Nivel: Actividades

- **Sintaxis de los Objetivos:** Adecuada al describir los procesos de soporte ("*Extinción de fugas*", "*Detección y concientización*", "*Viabilidad e inversión*").
- **Medición Directa:**
 - En la Actividad 1.1, el indicador mide *supervisión* y no la *extinción de fugas*.
 - En la Actividad 2.1, se omite por completo medir el esfuerzo de *concientización social*, enfocando el indicador solo en la detección física de las tomas clandestinas.
- **Características Técnicas:** Gestión / Eficacia / Trimestral. La Actividad 1.1 presenta un error insostenible al plantear la fórmula como una operación multiplicativa, lo cual distorsiona matemáticamente la unidad de medida porcentual.

Conclusión

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Metodología de Marco Lógico, el Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD) analizado **no permite identificar con claridad los objetivos y resultados obtenidos, careciendo de consistencia y utilidad práctica para la toma de decisiones informadas.**

El diseño instrumental del Pp adolece de un error estructural severo: al haber transformado el nivel Propósito en una variable operativa de mantenimiento, el sistema de evaluación quedó desprovisto de indicadores que rastreen los cambios reales esperados en la calidad de vida de los habitantes de Zimapán (tales como la continuidad del suministro, la potabilidad del recurso o la disminución de la morosidad). Las fallas en la formulación de los algoritmos matemáticos (multiplicaciones erróneas y fórmulas invertidas) y la falta de definición de las variables impiden que el ISD opere como un mecanismo confiable de rendición de cuentas, comportándose más como una lista de control inercial de obras que como un modelo de gestión para resultados.

Hallazgos

Degradación del Nivel de Resultados (Propósito): El ISD no evalúa el beneficio en la población objetivo. Al definir el Propósito como una acción de mantenimiento, se confunde un medio operativo con el fin del programa, generando un vacío en la medición del impacto social.

Incongruencia Horizontal Absoluta en Planeación (Componente 3): El sistema de seguimiento rompe el principio de correspondencia de la MML al comprometer como entregable un instrumento de planeación ("Plan de acción") pero establecer un indicador físico que mide la cobertura de abastecimiento por zonas.

Inviabilidad Matemática en Fórmulas de Gestión: La Actividad 1.1 cuenta con un error algorítmico al proponer una multiplicación de variables para determinar un porcentaje, lo cual imposibilita el cálculo lógico e institucional del indicador.

Deficiencia Metodológica en la Construcción de Supuestos: Los supuestos de la MIR no actúan como factores externos o riesgos exógenos; se redactaron como metas, diagnósticos o decisiones de planeación que dependen directamente del organismo CAPASAZIM.

Sugerencias de Mejora

Restauración del Propósito y Adición de Indicador de Cambio: Se debe modificar el resumen narrativo del Propósito para orientarlo a resultados: *"Población del Municipio de Zimapán cuenta con un suministro constante y equitativo de agua potable"*, asociándolo a un indicador sectorial de CONAGUA como *"Porcentaje de continuidad en el servicio hídrico"* (horas promedio de abasto).

Alineación Horizontal de Metas y Entregables: Se recomienda modificar el Componente 3: si el indicador medirá el abasto físico por zonas, el resumen narrativo debe redefinirse como *"Red de distribución sectorizada y optimizada operando en el municipio"*, eliminando el concepto de "creación de plan".

Corrección de la Sintaxis Algorítmica en Fichas Técnicas: Es urgente modificar el método de cálculo de la Actividad 1.1 por un cociente de efectividad estándar, garantizando la viabilidad del monitoreo trimestral.

Rediseño Normativo de Supuestos: Se sugiere reescribir los supuestos transformándolos en variables del entorno fuera del control del ejecutor, por ejemplo, para el nivel de infraestructura: *"Los mantos acuíferos mantienen los niveles de estiaje dentro de los rangos históricos determinados por CONAGUA"* o *"La tarifa eléctrica de bombeo se mantiene estable"*.

VI. SECCIÓN IV POBLACIÓN Y COBERTURA

5.- ¿El Pp identifica de manera adecuada a sus poblaciones potencial, objetivo y atendida?

Descripción de la población		
Población Potencial: Según documento Diagnóstico la población potencial se refiere al total de habitantes que podrían beneficiarse directa o indirectamente de las mejoras en el servicio de agua potable. Cobertura actual de agua entubada: 48.2% de las viviendas cuentan con servicio de agua entubada (Censo INEGI, 2020). En documento de MML refiere en la ficha de información básica del Pp 38,516 habitantes, sin embargo según el censo de INEGI 2020 los habitantes son 39,927 Población Objetivo: Según documento Diagnóstico la población objetivo se refiere a los habitantes que se verán directamente beneficiados por las acciones específicas del programa. Usuarios actuales del servicio: 19,055 personas con acceso a agua entubada y documento denominado MML en los sectores más vulnerables y aquellos con mayores carencias sociales y económicas en Zimapán y documento denominado MML del Pp en la ficha de información básica del Pp 19,055 beneficiarios en el padrón de usuarios		
Grupo de población / territorio / medio ambiente	Descripción del enfoque transversal	¿Cómo se diferencia la intervención en estos grupos?
La población total del municipio de Zimapán, Hidalgo que son 38,516 habitantes según el documento denominado MML del Pp sin embargo según el censo de INEGI 2020 refiere que los habitantes son 39,927	Se recomienda delimitar a la población objetivo mediante variables explícitas de interés social (por ejemplo, desagregación por sexo, rango de edad, o zonas de atención prioritaria). Esto permitirá que las unidades administrativas cuenten con reglas de focalización claras y que el instrumento de seguimiento pueda evaluar con precisión la entrega diferenciada de los bienes y servicios.	Según Documento Diagnóstico Para determinar la población objetivo, se consideran los Usuarios actuales del servicio: 19,055 personas con acceso a agua entubada

Análisis de Definiciones y Consistencia de Unidades de Medida

El programa presenta severas deficiencias en la uniformidad y claridad de sus unidades de medida, confundiendo de manera recurrente "viviendas", "usuarios", "beneficiarios" y "habitantes":

- **Población Potencial:** El Diagnóstico la define conceptualmente de forma adecuada como el *total de habitantes que podrían beneficiarse* de las mejoras del servicio. No obstante, al intentar describirla operativamente, utiliza como métrica la cobertura de vivienda (48.2% de las viviendas cuentan con servicio de agua entubada según INEGI 2020), mezclando la unidad de medida "habitantes" con la de "viviendas".
- **Población Objetivo:** Se define conceptualmente como los *habitantes que se verán directamente beneficiados*. Sin embargo, la unidad de medida se operacionaliza a través del *padrón de usuarios* (19,055 beneficiarios/personas).
- **Población Atendida:** Existe una omisión total en el Documento Diagnóstico, el cual no hace referencia alguna a la población atendida en el ejercicio anterior.

Contradicciones y Discrepancias Numéricas en la Cuantificación

Al confrontar los datos del Diagnóstico, de las fichas de información básica de la MML y el Censo INEGI 2020, se identifican rupturas matemáticas insostenibles que restan confiabilidad metodológica al instrumento:

- **Incongruencia en la Población Potencial (Base Demográfica):**
 - El documento denominado MML (ficha de información básica) estipula que la población potencial es de **38,516 habitantes**.
 - El Censo General de Población y Vivienda de INEGI 2020 cuantifica explícitamente para el municipio de Zimapán un total de **39,927 habitantes**.
 - **Falla:** Al ser la población potencial el "total de habitantes que presentan el problema o habitan el territorio municipal", tomar una base de 38,516 representa un subregistro injustificado que deja fuera del análisis inicial a 1,411 habitantes reales del municipio.
- **Paradoja Matemática en la Población Objetivo:**
 - El programa fija su población objetivo en **19,055 personas**, bajo el argumento de que representan a los "usuarios actuales con acceso a agua entubada" o inscritos en el padrón.
 - Si la cobertura del municipio es de solo el **48.2%** (tomando como referencia el dato de vivienda del diagnóstico), el 48.2% de la población censal total (39,927) equivale aproximadamente a **19,245 habitantes**. Si se calcula sobre la base errónea de la MML (38,516), el 48.2% equivale a **18,564 habitantes**.
 - Al fijar la meta en un número estático de 19,055 basado exclusivamente en el padrón comercial, el programa asume como "Población Objetivo a atender" a quienes *ya tienen el servicio actualmente*, en lugar de planear la incorporación de la población rezagada (el 51.8% restante que carece de agua).
- **Inconsistencia en la Población Atendida:**
 - Mientras que el Diagnóstico carece de datos históricos de atención, el documento de la MML introduce de manera súbita la cifra de **17,000 beneficiarios atendidos** en el ejercicio anterior. No se explicita en ningún apartado el método técnico o registro administrativo que valide cómo se calcularon o individualizaron esos 17,000 beneficiarios partiendo de las tomas comerciales activas.

Enfoque Transversal y Criterios de Delimitación

El diseño del Pp **carece de un enfoque transversal efectivo**. El portafolio de documentos menciona de forma discursiva que la población objetivo se ubica en *"los sectores más vulnerables y aquellos con mayores carencias sociales y económicas en Zimapán"*; sin embargo, no aporta criterios geográficos (desglose por localidades o AGEs prioritarias), demográficos (por rangos de edad), socioeconómicos (niveles de marginación CONAPO) ni desagregación por sexo que permitan diferenciar o focalizar la entrega de los bienes y servicios. La intervención se limita a aplicar un criterio inercial y general sobre el padrón comercial existente de 19,055 personas.

Conclusión

El Pp **no identifica ni cuantifica de manera adecuada a sus poblaciones**. Existe un divorcio analítico y matemático entre el Diagnóstico, el Instrumento MML y las fuentes oficiales (INEGI 2020). El programa subestima la población total del municipio y comete el error metodológico de definir su Población Objetivo (población a atender) basándose de forma idéntica en el número de usuarios que ya cuentan con el servicio. Esto invierte la lógica de la política pública, transformando un programa de ampliación y combate al rezago en un mero instrumento de mantenimiento de la cartera comercial activa, sin mecanismos de focalización con enfoque transversal.

Hallazgos

Discrepancia de Datos Demográficos con Fuente Oficial: El instrumento MML utiliza una base poblacional desactualizada o incorrecta de 38,516 habitantes para Zimapán, ignorando los 39,927 habitantes oficialmente documentados por el Censo INEGI 2020.

Error de Lógica en la Definición de Población Objetivo: Se estableció la población objetivo en 19,055 beneficiarios tomados directamente del padrón de usuarios con acceso actual al agua. Metodológicamente, la población objetivo debe ser la proporción de la población afectada que la capacidad del programa planea resolver; capturar únicamente a los usuarios ya contratados excluye formalmente del diseño operativo la absorción del déficit hídrico del municipio.

Contradicción y Opacidad en Población Atendida: El Diagnóstico omite la cifra de atención del ejercicio anterior, mientras que el formato MML declara 17,000 beneficiarios sin anexar memorias de cálculo, fórmulas o registros que demuestren la transición matemática de conexiones domiciliarias a beneficiarios individuales.

Ausencia de Enfoque Transversal Operativo: El programa carece de variables explícitas para delimitar geográficamente o por vulnerabilidad social a los beneficiarios, imposibilitando la entrega diferenciada de bienes y servicios a grupos prioritarios o con mayor rezago socioeconómico.

Sugerencias de Mejora

Homologación de la Línea Base Demográfica: Es mandatorio corregir las fichas técnicas del programa y sustituir la cifra base por el dato oficial del Censo de **39,927 habitantes**, proyectando las tasas de crecimiento del consejo estatal de población para el ejercicio fiscal evaluado.

Rediseño Metodológico de la Población Objetivo: Se sugiere recalcular la población objetivo bajo la estricta lógica de la MML: si la población potencial con carencia de agua es del 51.8% (aproximadamente 20,682 habitantes rezagados), la población objetivo debe determinarse en función de la capacidad presupuestal y física de CAPASAZIM para abatir *esa* carencia específica durante el año (ej. *"Atender a 3,000 habitantes que actualmente carecen de red de agua en localidades de alta marginación"*).

Sistematización del Cálculo de Población Atendida: Se recomienda documentar en las reglas de operación una fórmula de conversión estandarizada que guarde consistencia con los criterios del

INEGI y asegurar que dicho valor numérico se transcriba idénticamente tanto en el Diagnóstico como en la MIR.

Incorporación de Criterios de Focalización Transversal: Se sugiere adoptar formalmente la recomendación del instrumento evaluado, adicionando al Diagnóstico una matriz de desagregación que priorice la inversión en las localidades con grado de marginación "Alto" y "Muy Alto" de Zimapán, desglosando la proyección de beneficiarios finales por sexo y jefatura de familia para cumplir con los lineamientos de transversalidad.

6.- Con base en la definición de la población potencial y objetivo, ¿la cobertura del Pp es adecuada?

Cuantificación de la Población Efectivamente Atendida

Según el cruce de datos de los instrumentos de diseño de la MML, la población efectivamente atendida por el programa en el periodo de análisis se cuantifica en **17,000 beneficiarios**. Al contrastar este volumen de atención con la población potencial real del municipio derivada del Censo INEGI 2020 (**39,927 habitantes**), se determina que el programa atiende únicamente al **42.57%** de la población total del territorio.

Si la cobertura se evalúa respecto a la población objetivo formalizada en el padrón (**19,055 usuarios**), el programa muestra un déficit de atención operativa del **10.78%** (2,055 usuarios del padrón no recibieron de forma efectiva el servicio hídrico constante y de calidad en el ejercicio anterior). Por lo tanto, la cobertura de atención es **inadecuada**, ya que deja al **57.43%** de los habitantes de Zimapán en un estado de vulnerabilidad o rezago respecto al suministro regular del organismo.

Identificación de Barreras de Acceso y Factores Limitantes

La entrega efectiva de los servicios de agua potable a la población objetivo se encuentra condicionada por cuatro tipos de barreras críticas:

- **Barreras Geográficas:** El municipio de Zimapán posee una accidentada orografía y una alta dispersión de localidades rurales. Llevar la infraestructura hídrica a comunidades alejadas encarece los costos de red, requiriendo un alto consumo de energía eléctrica para los sistemas de bombeo y rebombeo, lo que representa una amenaza operativa detectada en el Diagnóstico.
- **Barreras Administrativas y Comerciales:** La falta de tecnología de micromedición inteligente genera cobros inexactos. Esta facturación deficiente actúa como una barrera de acceso indirecta, ya que promueve una morosidad del **50%** y genera desconfianza ciudadana en la gestión financiera del organismo, inhibiendo la regularización de los usuarios.
- **Barreras Culturales y de Información:** Se identifica una baja cultura del agua y del pago oportuno del servicio público en la población. Adicionalmente, no existen canales institucionales claros y accesibles que informen de manera transparente las frecuencias de los tanteos por zona o los esquemas de subsidios para grupos vulnerables.

Segmentación, Distribución Geográfica y Discrepancias Diseño vs. Operación

El análisis del Pp revela una **profunda discrepancia entre el diseño formal y su operación real**:

- **En el Diseño Formal:** El Pp se justifica en el abatimiento del rezago de infraestructura hídrica en localidades que carecen del servicio de agua potable (Estrategia 3.1.1 del PMD) y en la resolución de problemas comerciales tecnológicos (Diagnóstico).
- **En la Operación Real:** Al carecer de una segmentación demográfica o socioeconómica explícita de los 17,000 beneficiarios atendidos, la distribución de los bienes y servicios se

realiza de manera inercial, concentrando el gasto hídrico (los **\$8,285,365.00** presupuestados) en mantener la operatividad y cloración de las líneas existentes en la zona de la cabecera municipal o sectores ya urbanizados. La operación real se convierte en un programa de mantenimiento ordinario, omitiendo la expansión física hacia las zonas rurales rezagadas comprometidas en el diseño conceptual.

Análisis de la Estrategia de Cobertura de Mediano Plazo y Factibilidad Financiera

El Pp **carece por completo de una estrategia de cobertura para los próximos tres ejercicios fiscales**. Metodológicamente, no se cuenta con metas plurianuales de acceso, mecanismos de simplificación de trámites o reducción de barreras geográficas.

Como ha sido manifestado formalmente, las únicas proyecciones que realiza CAPASAZIM son de ingresos y egresos de manera global con fines recaudatorios, estructuradas para justificar las cuotas y tarifas que se proponen ante el Congreso del Estado para su inclusión en la Ley de Ingresos del Municipio de Zimapán.

- **Implicación Evaluatoria:** Esta práctica presupuestal representa una debilidad de planeación severa bajo los criterios del Modelo de Gestión para Resultados (GpR). Al no proyectar la evolución demográfica del rezago ni cuantificar el costo real unitario de la entrega de bienes (partidas específicas para la adquisición de medidores, mantenimiento de pozos y ampliación de redes), las metas del Pp se fijan con criterios de inercia contable anualizada. Esto anula la solidez y factibilidad de la planeación, imposibilitando ajustar el presupuesto en función de las restricciones financieras e institucionales reales para solucionar el problema de fondo.

Conclusión

La cobertura del Pp "Abastecimiento de Agua Potable" **no es adecuada ni suficiente**, alcanzando apenas al **42.57%** de la población municipal y mostrando un rezago incluso dentro de su propio padrón de usuarios contratados. Existen severas barreras geográficas y administrativas (alta morosidad y falta de medición) que la operación actual no mitiga debido a una profunda discrepancia de diseño: el gasto de los 8.2 millones de pesos se consume en la operación ordinaria y no en abatir el déficit de las localidades marginadas. Asimismo, la ausencia de una estrategia de cobertura y proyecciones poblacionales para los próximos tres ejercicios fiscales reduce la planeación del organismo a una inercia inercial de recaudación global, restando toda factibilidad y solidez para solucionar la crisis del recurso hídrico en Zimapán.

Hallazgos

Déficit y Brecha de Cobertura: Existe una exclusión de más del 57% de los habitantes de Zimapán respecto a la cobertura de atención efectiva del programa, lo que contradice el fin supremo del programa orientado a la equidad y disminución de la pobreza.

Discrepancia entre la Justificación Conceptual y el Gasto Operativo: El diseño formal prioriza la expansión e infraestructura en zonas vulnerables desprovistas; sin embargo, la operación real

atomiza el 86.95% del presupuesto de CAPASAZIM en la administración central y el mantenimiento tradicional de redes previamente conectadas.

Inexistencia de Planeación Prospectiva de Cobertura: El organismo operador confunde la planeación de metas de política pública con proyecciones contables globales de la Ley de Ingresos, omitiendo la formulación de una estrategia de cobertura y costos unitarios de entrega para los próximos tres años.

Presencia de Barreras de Gestión No Atendidas: El programa reconoce en su FODA la morosidad hídrica y la desconfianza ciudadana como amenazas contextuales, pero el ISD y el diseño de cobertura no incorporan acciones para remover estas barreras comerciales y administrativas.

Sugerencias de Mejora

Estructuración de la Estrategia Plurianual de Cobertura: Se sugiere al Director General de CAPASAZIM instrumentar en el corto plazo un grupo técnico de planeación para diseñar una *Estrategia de Cobertura Prospectiva 2026-2029*. Esta debe integrar proyecciones de crecimiento poblacional por localidad (utilizando datos del COESPO) y establecer metas paulatinas de reducción del rezago hídrico.

Costeo Analítico de la Entrega de Servicios: Se recomienda desglosar de manera analítica las partidas presupuestarias del Pp para calcular el "costo por habitante atendido" y el "costo de inversión por metro de línea nueva construida". Esto permitirá justificar ante el Ayuntamiento y la Comisión de Hacienda las partidas financieras de inversión en capital y tecnología necesarias para ampliar la cobertura de forma factible.

Segmentación Geográfica de la Inversión: Se propone incorporar un anexo técnico geográfico dentro del programa operativo anual, priorizando que un porcentaje etiquetado de los \$8,285,365.00 asignados se destine exclusivamente al desarrollo de infraestructura hidráulica para ser presentado al ayuntamiento de Zimapán en las localidades rurales con mayor densidad de población sin agua entubada, equilibrando la atención de la cabecera municipal con las comunidades dispersas.

Programa de Reducción de Barreras Administrativas: Para abatir la morosidad y remover la desconfianza del usuario, se sugiere simplificar los trámites de contratación y regularización de cartera vencida mediante módulos itinerantes de atención en las localidades principales de Zimapán, vinculando estas acciones a campañas de transparencia sobre la calidad y cloración del agua distribuidora.

VII. SECCIÓN V PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

7.- ¿Los procedimientos operativos del Pp para la entrega de bienes y servicios se encuentran institucionalizados y adaptados a la población objetivo?

Análisis Operativo y Grado de Institucionalización

Institucionalización y Estandarización de los Procesos

Los procedimientos operativos para la generación y entrega de los bienes y servicios del Pp se encuentran formalmente **institucionalizados**, ya que están respaldados por un manual de procedimientos emitido con fundamento en el artículo 13 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo. Este instrumento normativo tiene por objeto estandarizar y delimitar las funciones de las áreas para asegurar la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.

Revisión Crítica de Plazos, Requisitos y Formatos

A través de la revisión del documento, se identifican trámites clave dirigidos a los beneficiarios directos (usuarios) bajo un esquema simplificado y secuencial:

- **Contratación y Alta del Servicio (MP-CAPASAZIM-005):** El manual prevé que el usuario acuda directamente al organismo operador para solicitar un nuevo contrato o actualizar sus datos. Se establece de manera clara la verificación de requisitos documentales, la asignación de un número de cuenta y la generación del contrato del servicio, fijando una fecha para la instalación del medidor y activación del servicio.
- **Firma de Convenios para Regularización (MP-CAPASAZIM-001):** Ofrece un procedimiento claro y directo en el cual la Dirección General y la Dirección Administrativa Comercial revisan el adeudo de los usuarios, les informan sus opciones y generan un convenio de pago bajo el consentimiento del ciudadano.
- **Nota de mejora:** Si bien el flujo lógico y los pasos de atención ciudadana están bien definidos, las fichas analizadas no desglosan explícitamente en texto los plazos en días específicos o el listado limitativo de los formatos requeridos en ventanilla, aspecto que comúnmente es detallado en los anexos u oficinas del área comercial.

Accesibilidad y Adaptación a la Población Objetivo

Claridad y Sencillez: Los trámites destinados al usuario están redactados bajo una lógica secuencial simple, orientada a evitar complejidades burocráticas innecesarias.

Mecanismos de Proximidad y Adaptación: El manual describe procedimientos específicos que denotan una adaptación directa del organismo a las realidades físicas de la población objetivo de Zimapán, tales como:

- **MP-CAPASAZIM-011 (Visitas y Recorridos de Atención y Notificación):** El personal realiza visitas domiciliarias con material informativo (folletos y mapas) para enterar a los usuarios sobre nuevas conducciones de agua, capturando directamente en campo sus inquietudes o problemas potenciales.

- **MP-CAPASAZIM-012 (Verificación Física por Cartera Vencida):** Se acude directamente a las viviendas de los usuarios para informarles de manera personalizada el estado de sus deudas, resolver dudas sobre el origen de las mismas, explicar los métodos de pago y otorgar plazos para regularizar el servicio.

Enfoque de Equidad Social: Los principios rectores del manual determinan el valor institucional de "Equidad y Servicio a la Comunidad", en el cual se asume el compromiso explícito de garantizar un trato justo e igualitario a los usuarios, priorizando la atención a los sectores vulnerables y asegurando la cobertura del servicio sin distinciones.

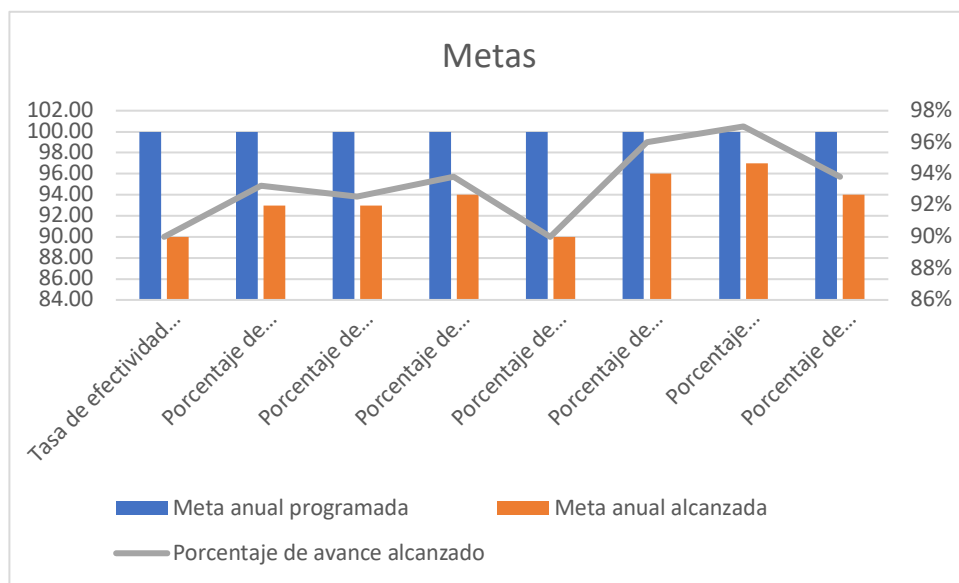
Conclusión

Los procedimientos operativos se encuentran institucionalizados y adaptados a la población objetivo. Cuentan con un soporte normativo oficial actualizado y formalizado por la Junta de Gobierno del organismo. Los procesos de atención se caracterizan por ser sencillos y directos, destacando la existencia de mecanismos operativos de proximidad (visitas domiciliarias, notificaciones de campo y esquemas de convenios de pago) que permiten ajustar la operación del programa a las características socioeconómicas y geográficas de los habitantes atendidos en el municipio.

VIII. SECCIÓN VI RESULTADOS Y DESEMPEÑO

8.- De acuerdo con el ISD del Pp, ¿qué avances han realizado en el cumplimiento de metas del Pp?

Nombre del Indicador	Meta anual programada	Meta anual alcanzada	Porcentaje de avance alcanzado
Tasa de efectividad en el suministro de agua y alcantarillado del Municipio de Zimapán	100.00	90	90%
Porcentaje de aumento en el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura	100.00	93	93%
Porcentaje de rehabilitación de líneas de suministro	100.00	93	93%
Porcentaje de supervisión del estado físico de las líneas de agua y alcantarillado para evitar fugas	100.00	94	94%
Porcentaje de conexiones clandestinas clausuradas	100.00	90	90%
Porcentaje de detección de tomas de agua y conexión de alcantarillado clandestino	100.00	96	96%
Porcentaje abastecimiento en diferentes zonas del municipio	100.00	97	97%
Porcentaje de viabilidad de conexión para nuevas líneas	100.00	94	94%



Análisis de Metas

El comportamiento de los indicadores del Programa Presupuestario muestra un desempeño consistente pero con áreas de oportunidad marcadas en el cumplimiento global de metas, situándose la mayoría de las variables por debajo del rango óptimo típicamente considerado satisfactorio (95% a 105%). De los 8 indicadores reportados en el Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD), solo 2 de ellos logran ingresar a este umbral de cumplimiento.

A nivel desagregado, los resultados se evalúan bajo las siguientes tres dimensiones normativas:

- **Eficacia (Cumplimiento de Metas):**

- **Indicadores en rango satisfactorio 95%:** El *Porcentaje de detección de tomas de agua y conexión de alcantarillado clandestino* alcanzó un **96%**, mientras que el *Porcentaje de abastecimiento en diferentes zonas del municipio* fue el de mayor desempeño con un **97%**.
- **Indicadores por debajo del rango 95%:** El resto de la matriz operativa presenta rezagos moderados. Los indicadores de *Mantenimiento preventivo y correctivo* (93%), *Rehabilitación de líneas de suministro* (93%), *Supervisión del estado físico para evitar fugas* (94%) y *Viabilidad de conexión para nuevas líneas* (94%) evidencian que el mantenimiento y la infraestructura física demandaron un esfuerzo superior al alcanzado.
- **Nivel crítico (90%):** La *Tasa de efectividad en el suministro de agua y alcantarillado* y el *Porcentaje de conexiones clandestinas clausuradas* se ubicaron en el límite inferior observado (**90%**), lo que impacta directamente la percepción de la continuidad del servicio y las finanzas del organismo.
- **Eficiencia:** Existe una asimetría entre los procesos de planeación y la ejecución operativa. Si bien los indicadores de gestión de procesos básicos (supervisión y detección) rondan el 94%-96%, las metas sustantivas de entrega de bienes y servicios (suministro efectivo y clausuras reales) se quedan rezagadas al 90%. Esto indica que, a pesar de ejecutar tareas de inspección, la transformación de estos insumos en soluciones definitivas no alcanzó la máxima relación de eficiencia esperada.
- **Relevancia:** Los indicadores asociados a la cobertura y mejora de la población objetivo (como el 97% en abastecimiento en diferentes zonas) demuestran que el programa es altamente relevante y mantiene el suministro básico; sin embargo, el cambio estructural y la sostenibilidad a largo plazo se ven amenazados por la falta de regularización total (90% en clausura de clandestinaje) y la efectividad neta del suministro (90%).

Suficiencia de Metas

El análisis crítico determina que, aunque los avances reflejan una operación activa del organismo, son **insuficientes para demostrar un progreso óptimo** hacia el logro del objetivo central del Pp en el periodo evaluado.

Identificación de Desviaciones y Factores de Influencia:

- **Ausencia de Metas Ajustadas:** El diseño conceptual original del programa mantuvo una planeación fija e inflexible (todas las metas programadas se fijaron de forma genérica en 100.00). Al no reportarse modificaciones o "metas anuales ajustadas" sobre el diseño de los indicadores a pesar de los cambios presupuestarios, se generó una brecha de subcumplimiento generalizada en la matriz.
- **Factores Operativos:** El rezago del 10% en la efectividad del suministro y la clausura de tomas clandestinas sugiere limitaciones en la capacidad de fuerza de trabajo de campo, obsolescencia en la red física (que impacta en la presión/fugas) o debilidad regulatoria para sancionar conexiones ilícitas.

Acciones Correctivas Propuestas:

Metas reales: Calibrar las metas programadas en el ISD para ejercicios subsecuentes con base en la capacidad técnica e histórica real del organismo, evitando establecer sistemáticamente el 100% si las condiciones estructurales no lo permiten.

Fortalecimiento Normativo y de Inspección: Vincular los procesos de detección (96%) con procedimientos jurídicos y operativos inmediatos para elevar la tasa de clausura (90%), asegurando que la inspección se traduzca de manera vinculante en regularización comercial.

Correlación con el Presupuesto

Existe una **correlación inversa o negativa** entre la modificación presupuestaria del programa y el alcance físico de sus metas, lo que denota retos significativos en la calidad del gasto y la gestión financiera:

- **Comportamiento Financiero:** El programa inició con un presupuesto autorizado de **\$8,285,365.00**, el cual sufrió una ampliación sustancial del **15.43%**, situándose en un modificado de **\$9,563,861.93**. No obstante, al cierre del ejercicio únicamente se devengó y ejerció un monto de **\$7,771,411.08**.
- **Análisis de Subejercicio:** Lo anterior representa un subejercicio del **18.74%** respecto al presupuesto modificado disponible, y un **6.20%** menor incluso que el presupuesto originalmente autorizado.
- **Impacto en Metas:** Esta falta de capacidad para ejercer los recursos modificados/ampliados (\$1.79 millones de pesos no ejercidos frente a lo modificado) explica de forma directa por qué componentes vitales como la *Rehabilitación de líneas* (93%) o la *Efectividad en el suministro* (90%) no alcanzaron el 100% programado. Los recursos adicionales se autorizaron en papel, pero no se inyectaron oportunamente en la compra de materiales, equipamiento o contratación de personal operativo para consolidar las metas.

Matriz Comparativa: Presupuesto vs. Cumplimiento Medio de Metas

Variable Presupuestaria	Monto (\$)	% Variación	Promedio de Cumplimiento Físico (Metas)
Presupuesto Autorizado	\$8,285,365.00	Base (100%)	Programado: 100.00%
Presupuesto Modificado	\$9,563,861.93	+15.43%	Ajustado / Modificado: N/D (100.00%)
Presupuesto Ejercido	\$7,771,411.08	-18.74% (vs Mod)	Alcanzado Promedio: 93.37%

Conclusión

El desempeño del Pp estuvo limitado por una deficiente gestión en el calendario de gasto. El incremento en el techo financiero modificado no se tradujo en un mayor volumen de bienes entregados a la ciudadanía debido a una contracción en la etapa del ejercicio real, lo que derivó en un cumplimiento medio general de metas del **93.37%**, situando globalmente al programa en un estatus de *desempeño moderado con necesidad de mejora*.

Hallazgos

De la confronta entre la planeación de metas, los resultados alcanzados en el ISD y el comportamiento del ejercicio del gasto del programa, se formulan los siguientes hallazgos de evaluación:

Sobresimplificación en la Planeación de Metas: Se identifica una práctica de "metas espejo" u homogeneización en el diseño de la Matriz de Indicadores, donde el 100% de los indicadores analizados tiene asignada una meta programada fija de **100.00**. Esto denota la falta de un análisis de línea base o capacidad histórica, fijando expectativas que no consideran la complejidad operativa diferenciada de cada proceso (p. ej., no tiene la misma complejidad técnica rehabilitar líneas que detectar tomas clandestinas).

Cuello de Botella entre Detección y Regularización Comercial: Existe una desalineación de efectividad en el combate al clandestinaje. Mientras que el indicador de *Detección de tomas de agua y alcantarillado clandestino* opera con un desempeño sobresaliente del **96%**, el indicador de *Conexiones clandestinas clausuradas* cae al **90%**. Esto evidencia una debilidad operativa o jurídica para concretar la sanción o regularización una vez que la irregularidad ha sido plenamente identificada por el personal de campo.

Falta de Sincronía Presupuesto-Operación (Subejercicio Operativo): A pesar de que el programa recibió una ampliación presupuestaria del **15.43%** en su fase modificada, se registró un subejercicio real del **18.74%** respecto a dicho techo disponible. Esta incapacidad para devengar y ejercer los recursos financieros adicionales impidió el suministro oportuno de insumos, herramientas y mantenimiento, explicando de manera directa el rezago generalizado en metas físicas clave como la *Rehabilitación de líneas* (93%) y la *Tasa de efectividad de suministro* (90%).

Brecha de Desempeño respecto al Estándar Óptimo: Con un promedio ponderado de cumplimiento de metas físicas del **93.37%**, el programa se sitúa globalmente por debajo del umbral mínimo de satisfacción aceptado en evaluaciones federales y estatales de programas públicos, el cual se establece entre el **95% y 105%**.

Sugerencias de Mejora

Con el propósito de corregir las desviaciones identificadas y elevar la eficiencia del gasto público del organismo operador, se proponen las siguientes recomendaciones:

Metas reales (Planeación): Rediseñar las metas anuales programadas en el ISD para el siguiente ejercicio fiscal con base en límites técnicos y financieros realistas. Se sugiere transitar de metas fijas del 100.00% a metas variables fundamentadas en series históricas de los últimos tres años, permitiendo una medición de avance más justa y alcanzable.

Alineación del Procedimiento de Regularización Comercial (Operación): Implementar un protocolo conjunto de actuación inmediata entre la Dirección Comercial (encargada de la detección) y la Dirección Jurídica/Administrativa del organismo. El objetivo es que cada toma clandestina detectada (96% de efectividad) cuente con una orden de clausura o convenio de regularización ejecutado de

manera inmediata, elevando la tasa de clausura (actualmente en 90%) para recuperar caudales e ingresos.

Optimización del Programa Anual de Adquisiciones y Gasto (Finanzas): Diseñar un calendario de ejecución del gasto riguroso que armonice las etapas de programación, modificación y ejercicio. Se debe evitar la solicitud de ampliaciones presupuestarias al cierre del ejercicio si estas no cuentan con un plan de compras u obra pública previamente licitado o adjudicado, eliminando así el subejercicio de casi el 19% del presupuesto modificado.

Establecimiento de Alertas Trimestrales de Cumplimiento (Monitoreo): Implementar un tablero de control interno que asocie trimestralmente el avance financiero devengado con el cumplimiento físico de los indicadores. Si al segundo trimestre se detectan desviaciones mayores al 10% en metas críticas (como mantenimiento de infraestructura y efectividad del suministro), se deberán reasignar de inmediato los recursos subejercidos para corregir la tendencia antes del cierre anual.

9.- De la Información de desempeño del Pp disponible, ¿Cómo se han empleado sus resultados?

Realizada la compulsa, **se declara formalmente que no se han realizado evaluaciones programáticas, estudios de consistencia y resultados, ni auditorías de desempeño externas** al Programa Presupuestario (Pp) de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán (CAPASAZIM) durante los últimos cinco ejercicios fiscales respecto de este Pp objeto de evaluación.

Análisis de los Criterios de Evaluación del Historial de ASM

Debido a la naturaleza inaugural de este ejercicio, la valoración de los tres criterios normativos respecto a recomendaciones previas se reporta de la siguiente manera:

- **1) Verificación de Atención Efectiva: No aplica.** Al no existir evaluaciones anteriores, el Pp carece de un portafolio histórico de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) formalizados, por lo que no hay acciones concluidas o implementadas previamente.
- **2) Tiempo de Atención y Motivos de Rezago: No aplica.** Al no contar con un punto de partida evaluativo en los últimos cinco años, no existen rezagos, desviaciones o incumplimientos acumulados que reportar.
- **3) Pertinencia y Relevancia de Recomendaciones Anteriores: No aplica.** No se dispone de evidencia documental que permita medir el impacto de mejoras previas sobre la población objetivo, al ser este el primer diagnóstico del programa.

Hallazgos

A pesar de que la ausencia de evaluaciones previas justifica técnicamente el reporte de "no aplica" en los criterios anteriores, desde una perspectiva de control interno y fiscalización, esta situación revela las siguientes deficiencias operativas y administrativas:

Inexistencia de Cultura de Evaluación y Rendición de Cuentas: El hecho de acumular cinco ejercicios fiscales (o más) sin una evaluación externa denota que el programa ha operado con inercia institucional, sin someter su diseño, procesos u orientación a resultados a un escrutinio metodológico que valide la eficiencia del gasto público.

Punto Ciego en la Toma de Decisiones Estratégicas: Al no contar con un histórico de ASM, la Dirección General y las áreas operativas del organismo han carecido de una hoja de ruta estructurada para corregir deficiencias. Esto explica por qué persisten problemas crónicos (como la brecha entre la detección y la clausura de tomas clandestinas o el subejercicio financiero detectado en la Pregunta 8) sin que se hayan diseñado mecanismos correctivos formales.

Falta de un Área o Responsable de Monitoreo: Se identifica que el organismo operador no cuenta con un área administrativa o un perfil de puesto encargado específicamente de dar seguimiento a la calidad de la información del desempeño (ISD) y de coordinar la solventación de observaciones de desempeño, limitándose únicamente a atender auditorías de carácter financiero o de cumplimiento de cuenta pública.

Sugerencias de Mejora

Como consecuencia directa de los hallazgos señalados, se proponen las siguientes acciones inmediatas para institucionalizar el proceso de mejora continua en el organismo:

Formalización del Primer Comité de Seguimiento de ASM: Se sugiere que, a partir de la entrega de este informe, la Dirección General de CAPASAZIM formalice un comité interno (integrado por las áreas comercial, administrativa y de operación) encargado de suscribir el **Acta de Trabajo y el Documento Institucional de los ASM** derivados de esta primera evaluación.

Diseño de una Agenda de Compromisos de Mejora: El comité deberá estructurar una matriz de trabajo que calendarice la atención de las debilidades detectadas en este ejercicio (tales como la reestructuración de metas en el ISD y la optimización del ejercicio presupuestal), asignando responsables específicos, plazos de ejecución y los medios de verificación documentales que acrediten su cumplimiento.

Creación de un Repositorio Digital de Desempeño: Habilitar un espacio digital e institucional de control donde se resguarden de manera organizada los informes de evaluación, las matrices de indicadores, las actas de ASM y las evidencias de su atención. Esto servirá como memoria institucional para futuras evaluaciones y auditorías de desempeño externas.

Programación de Evaluaciones Periódicas: Incorporar de manera anual en el Programa Anual de Evaluaciones (PAE) municipal la revisión sistemática de este Pp, transitando de esta primera evaluación de consistencia hacia evaluaciones de procesos o de impacto de forma quinquenal, para asegurar que el presupuesto asignado verdaderamente resuelva el problema público de abasto de agua y saneamiento en Zimapán.

Conclusión

El Programa Presupuestario opera bajo un escenario de Línea Base debido a la ausencia histórica de evaluaciones externas durante el periodo analizado. Esta falta de antecedentes, si bien exime al programa de reportar rezagos de compromisos anteriores, refleja una importante área de oportunidad en materia de cultura de evaluación y monitoreo del desempeño.

La presente evaluación representa una oportunidad coyuntural para el organismo operador. Los hallazgos y sugerencias aquí planteados deben constituir la **primera agenda formal de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)** de CAPASAZIM, sentando un precedente metodológico que permita, en las evaluaciones de los ejercicios subsecuentes, medir con rigor y objetividad el avance, la eficiencia del gasto y el impacto real del programa en beneficio de la ciudadanía.

IX. SECCIÓN VII TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

10.- ¿Qué tan accesible y comprensible es la información pública del Pp para garantizar la transparencia y fomentar la rendición de cuentas?

El análisis de la plataforma digital oficial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán (CAPASAZIM), específicamente a través de su sección de obligaciones de transparencia (<https://capasazim.org/1315-2/>), demuestra un compromiso institucional firme con el cumplimiento normativo en materia de fiscalización y rendición de cuentas.

A nivel de difusión y disponibilidad, el portal cumple con los siguientes estándares:

- **Cumplimiento Legal y Normativo:** El organismo publica de manera sistemática toda la información que por ley le corresponde respecto a las obligaciones de transparencia comunes (estipuladas en la legislación de transparencia local y nacional).
- **Armonización Contable:** Se verifica la disponibilidad de los reportes financieros sobre el presupuesto asignado y ejercido, cumpliendo con los lineamientos y formatos que dicta la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG).
- **Información Operativa:** Los documentos normativos, manuales de procedimientos, indicadores de resultados y los estados financieros se encuentran actualizados y accesibles para consulta pública, lo cual dota de certeza jurídica e institucional al Programa Presupuestario (Pp).

Sin embargo, el portal presenta áreas de oportunidad críticas en lo que respecta a la evolución hacia un modelo de **Gobierno Abierto**, debido a que la información está diseñada primordialmente para cumplir con órganos fiscalizadores y no para interactuar con el ciudadano común.

Hallazgos

A pesar del correcto cumplimiento legal en la carga de información, se identifican los siguientes hallazgos que limitan la transparencia proactiva y la rendición de cuentas del Pp:

Ausencia de Datos en Formatos Abiertos: Los reportes financieros, presupuestales y de indicadores están publicados mayoritariamente en formatos rígidos (como archivos PDF escaneados o bloqueados). Esto impide la reutilización, procesamiento, descarga masiva y análisis de los datos por parte de la sociedad civil, académicos o ciudadanos, contraviniendo los principios internacionales de datos abiertos.

Brecha de Accesibilidad para Personas con Discapacidad: El portal institucional no cuenta con herramientas tecnológicas de accesibilidad web (como lectores de pantalla para personas con discapacidad visual, mapas de sitio simplificados, contrastes de color ajustables o subtítulo), excluyendo a sectores vulnerables de la población del acceso a la información sobre el agua y saneamiento.

Lenguaje Excesivamente Técnico y Burocrático: La información financiera y de indicadores se presenta en los formatos técnicos oficiales aprobados por el CONAC o los órganos de transparencia.

Al no existir versiones ciudadanas o resúmenes ejecutivos en un lenguaje sencillo, el ciudadano promedio enfrenta dificultades para comprender cómo se gasta el presupuesto y qué metas físicas se están logrando realmente con el Pp.

Sugerencias de Mejora y Recomendaciones

Para transitar de una transparencia meramente reactiva o de cumplimiento legal hacia una transparencia proactiva y democrática, se proponen las siguientes acciones:

Implementación de Herramientas de Accesibilidad Inclusiva (Web para Todos): Integrar en el portal web (<https://capasazim.org/1315-2/>) un plugin o módulo de accesibilidad digital para personas con discapacidad. Este debe permitir el aumento del tamaño de letra, la lectura de texto por voz, la activación de alto contraste y la navegación mediante teclado, asegurando la inclusión en el acceso a la información pública.

Adopción de una Política de Datos Abiertos: Modificar paulatinamente los mecanismos de publicación para que las bases de datos de los indicadores de resultados (ISD), los listados de beneficiarios o padrones, y las matrices presupuestales se difundan también en formatos de hojas de cálculo editables y abiertos (como archivos .csv o .xlsx), promoviendo la innovación tecnológica y la contraloría social.

Elaboración y Publicación del "Presupuesto Ciudadano" del Pp: Diseñar un documento breve, infográfico y con lenguaje sumamente sencillo (libre de tecnicismos contables) que explique anualmente a los habitantes de Zimapán cuánto dinero recibe el organismo, en qué obras o zonas se invertirá (rehabilitación de líneas, mantenimiento) y cuáles son los canales para reportar fugas o solicitar servicios.

Creación de un Apartado Histórico para Evaluaciones: Habilitar dentro del portal un espacio específico dedicado a la difusión de las evaluaciones del desempeño (comenzando por el presente ejercicio de evaluación), asegurando que los ciudadanos y los organismos externos puedan consultar de manera directa los avances y los compromisos de mejora asumidos por CAPASAZIM.

Conclusión

El portal público de CAPASAZIM es altamente eficaz para cumplir con el marco legal de transparencia y armonización contable, pero carece de los mecanismos de inclusión y adaptabilidad indispensables para considerarse un ejercicio de Gobierno Abierto.

La información es formalmente transparente y está actualizada respecto a lo exigido por la ley; sin embargo, no es plenamente comprensible ni accesible para toda la ciudadanía debido a la falta de formatos abiertos, lenguaje ciudadano y herramientas tecnológicas adaptadas para personas con discapacidad. Para fortalecer de manera integral la rendición de cuentas del Pp, el organismo operador debe evolucionar sus plataformas digitales, asegurando que los datos no solo estén disponibles, sino que puedan ser utilizados y entendidos por cualquier miembro de la población objetivo del municipio.

X. CONCLUSIONES

La presente evaluación de Consistencia y Resultados se realizó con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. Los cuales se orientaron en analizar y valorar los elementos que constituyen el diseño del Pp y su consistencia con el problema o necesidad de política pública que se atiende, los instrumentos de planeación y orientación a resultados con los que cuenta el Pp, analizar y valorar la estrategia de cobertura o de atención de mediano y de largo plazos, así como, en su caso, los mecanismos de focalización, conforme a la población objetivo del Pp, los principales procesos establecidos para la operación del Pp, los sistemas de información que lo soportan y sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, así como sus resultados y valorar los resultados del Pp respecto a la atención del problema o necesidad para la que fue creado, los cuales fueron los siguientes:

Conclusiones

Sección I: Planeación

La planeación del Programa Presupuestario (Pp) muestra una alineación de carácter inercial y normativo con los planes de desarrollo aplicables. No obstante, carece de una base de diagnóstico local actualizada que sustente las prioridades de inversión hídrica, lo que debilita la vinculación real entre la planeación municipal y la asignación de recursos para resolver las necesidades más apremiantes de Zimapán.

Sección II: Diseño

El diseño conceptual del Pp presenta fallas estructurales en la aplicación de la Metodología de Marco Lógico (MML) y la construcción de su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). La falta de una relación causal sólida entre los componentes, actividades y el fin superior del programa limita la claridad de su diseño general.

Sección III: Seguimiento

El sistema de seguimiento y monitoreo de los indicadores de resultados presenta un diseño rígido que imposibilita una evaluación continua y oportuna del desempeño. El organismo carece de un área técnica o responsable dedicado a vigilar la calidad de los datos del Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD).

Sección IV: Población y cobertura

El programa opera bajo un esquema de atención a la demanda espontánea, careciendo de una delimitación estadística y geográfica de sus poblaciones potencial y objetivo. Esta falta de focalización impide dirigir de forma prioritaria los recursos del Pp hacia las zonas con mayor marginación y estrés hídrico.

Sección V: Procesos operativos

Aunque los procesos se encuentran formalmente descritos en un manual de procedimientos autorizado, la operación diaria del Pp presenta cuellos de botella y limitaciones tecnológicas que reducen su eficiencia, traduciéndose en trámites lentos para la ciudadanía y una baja capacidad de micromedición del recurso.

Sección VI: Resultados y desempeño

El desempeño del programa se valora como moderado al alcanzar un promedio de cumplimiento de metas físicas del 93.37% (por debajo del rango óptimo de 95% - 105%). Este resultado está directamente condicionado por un severo subejercicio del 18.74% respecto al presupuesto modificado disponible, reflejando problemas en la gestión financiera del gasto.

Sección VII: Transparencia y rendición de cuentas

CAPASAZIM cumple satisfactoriamente con la carga y publicación de las obligaciones comunes de transparencia y de armonización contable de la LGCG en su portal digital. Sin embargo, la plataforma institucional carece de esquemas de Gobierno Abierto, lenguaje ciudadano y herramientas de accesibilidad, limitando la transparencia real al plano del estricto cumplimiento burocrático.

XI. HALLAZGOS

Hallazgo	Página	Recomendación	Efecto positivo esperado
El Programa Presupuestario (Pp) "Abastecimiento de Agua Potable" presenta una vinculación directa con la planeación democrática local (Eje 3 del PMD de Zimapán) y con el ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento); sin embargo, el diseño actual plasmado en su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) restringe su lógica únicamente a la infraestructura física y al mantenimiento de redes, desatendiendo la integralidad comercial que el propio organismo operador requiere para su sostenibilidad financiera y operativa.	8-11	Incorporar y estructurar dentro de los objetivos y la planeación del Pp líneas de acción específicas destinadas al fortalecimiento de la gestión comercial, recaudación y eficiencia financiera del organismo operador.	Lograr una planeación integral que balancee la construcción de infraestructura física con la viabilidad y sostenibilidad económica de CAPASAZIM a largo plazo.
Se observa una ruptura total en la lógica causal (Teoría del Cambio) del programa, ya que su diseño asume erróneamente que la dotación continua de infraestructura física generará automáticamente un equilibrio en el sistema hídrico; sin embargo, no incorpora modelos de gestión integral ni estrategias adaptadas para mitigar el alto nivel de morosidad (50%), la resistencia al pago, los elevados costos de energía eléctrica para el bombeo, ni las deficiencias en la medición y facturación comercial que el propio	12-14	Rediseñar la Teoría del Cambio del Pp a fin de incluir componentes y actividades operativas enfocados explícitamente en abatir la morosidad, optimizar los costos de energía eléctrica y mejorar los procesos de facturación comercial.	Restablecer la congruencia lógica del programa, asegurando que los insumos y acciones planeadas resuelvan de raíz las verdaderas limitantes financieras del organismo.

diagnóstico sitúa en el origen del problema.			
Existe un quiebre lógico en la estructura de los entregables del diseño, debido a que las actividades y componentes seleccionados (centrados casi exclusivamente en construir más infraestructura o rehabilitar líneas hidráulicas) no resultan adecuados ni suficientes para mitigar las problemáticas declaradas como centrales en el diagnóstico, tales como la falta de tecnología para medir el consumo real de agua y la facturación deficiente del organismo.	15-17	Modificar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) para integrar un componente orientado a la modernización tecnológica, priorizando la adquisición de sistemas de micromedición y el robustecimiento comercial.	Garantizar que los bienes y servicios (componentes) entregados por el programa solucionen directamente las deficiencias de medición y captación hídrica del municipio.
El instrumento de seguimiento presenta severas inconsistencias metodológicas que impiden medir con claridad los resultados reales del Pp, destacando: a) a nivel de Fin, una incongruencia al declarar el indicador como de "Eficiencia" cuando su objetivo busca medir la "Efectividad (Eficacia o Impacto)" y definir la unidad de medida como "Porcentaje" bajo el nombre de "Tasa"; b) a nivel de Propósito, un error grave al definir el objetivo como "Aumentar el mantenimiento", el cual constituye un medio (proceso) y no el resultado inmediato e impacto esperado en la	18-24	Reestructurar de forma integral los indicadores y los resúmenes narrativos de la MIR bajo los lineamientos metodológicos de la MML, calibrando correctamente sus tipos, dimensiones y unidades de medida a nivel de Fin, Propósito y Componente.	Contar con un Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD) confiable, válido y de alta calidad técnica que refleje con precisión los impactos del programa en los ciudadanos.

población; y c) a nivel de Componente, un resumen narrativo mal redactado que dificulta identificar correctamente el bien o servicio entregado.			
El programa presenta severas deficiencias en la delimitación, consistencia y uniformidad de sus poblaciones, evidenciando una confusión recurrente entre las unidades de medida ("viviendas", "usuarios", "beneficiarios" y "habitantes"), discrepancias numéricas entre las cifras del documento de la MML (38,516 habitantes) y el Censo INEGI 2020 (39,927 habitantes), así como una omisión total en el Documento Diagnóstico respecto a la cuantificación y referencia de la población atendida en el ejercicio anterior.	25-28	Homogeneizar los criterios de medición y unificar las fuentes estadísticas institucionales (INEGI) en el Diagnóstico, incorporando formalmente el cálculo preciso de la población atendida histórica.	Aportar certidumbre y rigor estadístico al Pp, facilitando una correcta planeación de metas basada en universos de población plenamente congruentes.
El Pp carece de reglas de focalización claras y variables explícitas de interés social (como desagregación por sexo, rango de edad o zonas de atención prioritaria) para determinar y atender a su población objetivo, limitándose a operarla de manera inercial a través de los registros administrativos del padrón de usuarios (19,055 personas con acceso a agua entubada) sin criterios de equidad territorial o marginación.	29-31	Diseñar e instrumentar lineamientos técnicos y reglas de focalización territorial que utilicen variables socioeconómicas y geográficas para priorizar la asignación del servicio.	Transitar de una cobertura inercial y reactiva hacia una distribución eficiente y con equidad social que favorezca a los sectores con mayor rezago del municipio.

A pesar de que los procedimientos operativos del Pp se encuentran formalmente institucionalizados bajo el amparo de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo y adaptados localmente mediante mecanismos de proximidad (como visitas domiciliarias de atención y notificación), el diseño de sus trámites clave presenta una deficiencia regulatoria al omitir el desglose explícito en texto de los plazos en días específicos y el listado limitativo de los formatos requeridos en ventanilla, lo que limita la certeza jurídica inmediata del usuario dentro de las fichas analizadas.	32-33	Actualizar los textos y diagramas de los trámites en el Manual de Procedimientos vigente, obligando a detallar de manera taxativa los días límite de resolución y el catálogo cerrado de formatos requeridos.	Brindar total transparencia, certidumbre jurídica y agilidad administrativa al ciudadano durante sus interacciones en las ventanillas del organismo.
El comportamiento de las metas físicas muestra que la mayoría de las variables operan con rezago, situándose por debajo del rango óptimo típicamente considerado como satisfactorio (95% a 105%), ya que de los 8 indicadores reportados en el Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD), solo 2 logran ingresar a este umbral de cumplimiento, evidenciando áreas de oportunidad marcadas en el cumplimiento global de metas del programa.	34-38	Generar metas realistas anuales programadas en el ISD, vinculándolas estrechamente con el comportamiento histórico y las capacidades financieras asignadas al Pp.	Elevar el nivel de cumplimiento global del programa, encuadrando el desempeño institucional dentro de los estándares óptimos nacionales de efectividad.
El Programa Presupuestario carece por completo de antecedentes evaluativos de carácter	39-40	Formalizar institucionalmente la presente evaluación y derivar de ella una agenda oficial de	Romper la inercia institucional, instaurando por primera vez una cultura formal de monitoreo,

externo o de un portafolio histórico de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) al ser este ejercicio la primera evaluación formal que se le aplica en los últimos cinco ejercicios fiscales, lo que ha generado que el programa opere bajo un escenario de inercia institucional sin una hoja de ruta estructurada para corregir deficiencias crónicas.		compromisos, firmando el acta de trabajo para estructurar el primer portafolio de ASM de CAPASAZIM.	evaluación externa y mejora administrativa continua.
A pesar de cumplir formalmente con la carga de obligaciones comunes de transparencia y de armonización contable en su portal digital, el organismo operador presenta limitaciones críticas para transitar hacia un modelo de Gobierno Abierto, debido a que publica su información en formatos rígidos y no editables (PDFs escaneados o bloqueados), carece por completo de herramientas tecnológicas de accesibilidad web para personas con discapacidad, y presenta los datos en un lenguaje excesivamente técnico y burocrático sin versiones ciudadanas simplificadas.	41-42	Actualizar el portal digital de transparencia proactiva del organismo integrando módulos descargables en datos abiertos (.csv o .xlsx), un software/plugin de accesibilidad web inclusiva y versiones simplificadas en lenguaje ciudadano del presupuesto.	Consolidar una rendición de cuentas efectiva, accesible y democrática, garantizando el derecho humano a la información para toda la población sin exclusión alguna.

XII. RECOMENDACIONES

Recomendación	Claridad	Relevancia	Justificación	Factibilidad
Incorporar y estructurar dentro de los objetivos y la planeación del Pp líneas de acción específicas destinadas al fortalecimiento de la gestión comercial, recaudación y eficiencia financiera del organismo operador.	Alta. Define con precisión el área de intervención (gestión comercial y financiera) y las acciones específicas (incorporar líneas de acción) dentro de la planeación.	Crítica. Deshace el enfoque meramente de infraestructura física del Pp para dotar al organismo operador de las herramientas administrativas necesarias para su supervivencia y autosuficiencia económica.	El diagnóstico detectó que la lógica de la MIR está restringida a obras civiles, ignorando la urgente necesidad de regularización y captación de recursos para garantizar la sostenibilidad operativa.	Ita. Su ejecución depende de mesas de trabajo internas de planeación presupuestaria durante el diseño del siguiente ejercicio fiscal, sin requerir inversión económica inmediata.
Rediseñar la Teoría del Cambio del Pp a fin de incluir componentes y actividades operativas enfocados explícitamente en abatir la morosidad, optimizar los costos de energía eléctrica y mejorar los procesos de facturación comercial.	Alta. El mandato es directo: modificar el modelo causal del programa para integrar tres variables específicas: morosidad, costos de energía y facturación.	Alta. Conecta directamente la operación técnica del organismo con el contexto financiero adverso (50% de morosidad y altos costos de bombeo) que actualmente lo debilita.	Existe una ruptura total en la lógica causal vigente, la cual asume que construir más infraestructura soluciona un problema que en realidad es de carácter operativo y comercial.	Media-Alta. Exige un replanteamiento conceptual y técnico por parte de los operadores del Pp, pero es perfectamente realizable en el corto plazo dentro del ciclo de planeación.
Modificar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) para integrar un componente orientado a la modernización tecnológica, priorizando la adquisición de sistemas de micromedición y el robustecimiento comercial.	Alta. Determina con precisión el instrumento a modificar (MIR), el cambio requerido (integrar un componente tecnológico) y el insumo prioritario (sistemas de micromedición).	Crítica. Ataca la raíz técnica de las deficiencias de cobro y el desperdicio del agua, transitando de un esquema inercial a uno basado en el consumo real medido.	Las obras de infraestructura actuales (más tuberías) son insuficientes para solucionar la falta de tecnología hídrica y la facturación deficiente descrita en el diagnóstico.	Media. La modificación en la MIR es inmediata; sin embargo, la adquisición física e instalación de los micromedidores estará sujeta a la disponibilidad presupuestal o la gestión de fondos específicos.
Reestructurar de forma integral los indicadores y los resúmenes narrativos de la MIR bajo los lineamientos metodológicos de la MML, calibrando correctamente sus tipos, dimensiones y unidades de medida a nivel de Fin, Propósito y Componente.	Alta. Detalla técnicamente los elementos normativos de la Metodología de Marco Lógico que requieren corrección (tipos, dimensiones y unidades de medida) por nivel jerárquico.	Alta. Corrige la calidad del instrumento de monitoreo oficial, permitiendo al municipio e instancias fiscalizadoras evaluar el desempeño con base en datos reales y metodológicamente válidos.	El instrumento de seguimiento actual mezcla conceptos (como eficiencia con efectividad), confunde medios con fines a nivel de Propósito y presenta deficiencias graves en la definición de tasas y porcentajes.	Alta. Es una actividad meramente técnica y de gabinete que requiere capacitación en MML para el personal del organismo operador, con costo financiero cero.

Homogeneizar los criterios de medición y unificar las fuentes estadísticas institucionales (INEGI) en el Diagnóstico, incorporando formalmente el cálculo preciso de la población atendida histórica.	Alta. Establece el uso mandatorio de fuentes oficiales (INEGI) y la unificación de los conceptos demográficos para eliminar la dispersión de datos.	Alta. Proporciona una base estadística sólida y confiable que sirve de punto de partida para evaluar el verdadero alcance, crecimiento y metas de cobertura del Pp.	Se detectaron contradicciones numéricas severas entre el documento MML y el Censo 2020, además de una mezcla confusa entre las unidades de medida "viviendas", "usuarios" y "habitantes".	Alta. Consiste en la revisión y corrección de bases de datos de escritorio utilizando la información pública y disponible del INEGI.
Diseñar e instrumentar lineamientos técnicos y reglas de focalización territorial que utilicen variables socioeconómicas y geográficas para priorizar la asignación del servicio.	Alta. Propone la creación de un instrumento normativo interno basado en variables claras (geográficas y socioeconómicas) para normar la entrega de apoyos u obras.	Alta. Asegura que los recursos públicos limitados se asignen con criterios de equidad y justicia social, atendiendo primero a las zonas con mayor marginación o estrés hídrico.	El programa ha estado operando bajo un esquema reactivo de demanda espontánea, careciendo de mecanismos institucionales para identificar o dar prioridad a los sectores vulnerables.	Media-Alta. Requiere la coordinación con el área de planeación municipal para cruzar datos de rezago social, pero su redacción e instrumentación es totalmente viable.
Actualizar los textos y diagramas de los trámites en el Manual de Procedimientos vigente, obligando a detallar de manera taxativa los días límite de resolución y el catálogo cerrado de formatos requeridos.	Alta. Señala de forma explícita qué documento normativo debe modificarse (Manual de Procedimientos) y qué datos específicos deben insertarse (plazos máximos y formatos).	Alta. Eleva el estándar de certeza jurídica del usuario, reduce la discrecionalidad de los servidores públicos en ventanilla y fomenta la agilidad administrativa.	Los flujos actuales de trámites (como contratación o convenios de regularización) carecen de plazos visibles en texto, limitando los derechos de los ciudadanos.	Alta. Es una adecuación reglamentaria interna que debe ser turnada y aprobada por la Junta de Gobierno del organismo operador.
Generar metas realistas anuales programadas en el ISD, vinculándolas estrechamente con el comportamiento histórico y las capacidades financieras asignadas al Pp.	Alta. Es una instrucción directa para abandonar las programaciones inerciales y formular metas que respondan al presupuesto real disponible del ejercicio.	Alta. Evita la simulación en el seguimiento del desempeño y permite que los indicadores reflejen las fluctuaciones financieras reales (como ampliaciones o subejercicios).	Los datos analizados revelaron una inercia metodológica deficiente, donde el 100% de los indicadores se programaron con una meta fija y artificial de 100.00%, desalineada de los resultados alcanzados.	Alta. Se realiza directamente durante la fase de carga y programación de las metas del Instrumento de Sostenibilidad del Desempeño (ISD).
Formalizar institucionalmente la presente evaluación y derivar de ella una agenda oficial de compromisos, firmando el acta de trabajo para estructurar el primer portafolio de ASM de CAPASAZIM.	Alta. Precisa el acto administrativo a ejecutar (formalización mediante acta de trabajo) y el producto a obtener (portafolio de Aspectos Susceptibles de Mejora).	Crítica. Rompe con el vacío histórico de control y establece por primera vez la obligación legal y administrativa de dar seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones de mejora.	El Pp ha operado en un "punto ciego" institucional debido a la ausencia total de evaluaciones externas previas durante los últimos cinco años.	Alta. Requiere únicamente la voluntad institucional del Director General y el equipo técnico de CAPASAZIM para firmar y validar la agenda de trabajo.

Actualizar el portal digital de transparencia proactiva del organismo integrando módulos descargables en datos abiertos (.csv o .xlsx), un software/plugin de accesibilidad web inclusiva y versiones simplificadas en lenguaje ciudadano del presupuesto.	Alta. Puntualiza de forma exacta las tres mejoras tecnológicas e informativas necesarias para la plataforma web (formatos abiertos, plugin de accesibilidad y lenguaje ciudadano).	Alta. Permite transitar del cumplimiento burocrático de la ley hacia un verdadero modelo inclusivo de Gobierno Abierto y rendición de cuentas democrática.	El portal actual de CAPASAZIM publica únicamente archivos PDF rígidos o bloqueados, carece de adaptaciones para personas con discapacidad y usa un lenguaje técnico inaccesible para el ciudadano común.	Media-Alta. La publicación de archivos .xlsx y resúmenes ciudadanos es inmediata y sin costo. La instalación de complementos de accesibilidad web inclusiva requiere un soporte técnico informático menor en el sitio web oficial.
---	---	---	---	---

XIII. ANEXOS

Anexo 1. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación	
Nombre de la evaluación	Consistencia y Resultados al Programa presupuestario Abastecimiento de Agua Potable
Nombre y clave del programa evaluado	Abastecimiento de Agua Potable
Unidad(es) Responsable(s)	Organo Interno de Control de la Comisión de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán Hidalgo
PAE de origen	2026
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2026
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre de la Instancia Evaluadora	Consultoria Empresarial Contadores Certificados y Abogados
Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación	L.C. José Ángel Vargas Cortes
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	L.C. María del Pilar Gutiérrez Hernández
Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	Organo Interno de Control
Procedimiento de contratación de la Instancia Evaluadora	Adjudicación Directa
Costo total de la evaluación con IVA incluido	\$29,000.00
Fuente de financiamiento	Recursos Propios

Anexo 2. Diagramas de flujo de los procesos claves



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO



Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapan, Hidalgo.		MP-CAPASAZIM-001
		Fecha: 15/02/2025
		Versión: 1.0
Puesto	Nombre del Procedimiento	
Dirección General	Firma de Convenios	
Paso	Responsable	Actividad
1	Dirección General	Se brinda atención a los usuarios que buscan regularizar su situación con el Organismo Operador.
2	Dirección General	En coordinación con la Dirección Administrativa Comercial, se revisa el adeudo de las cuentas de los usuarios.
3	Dirección General	Se informa al usuario sobre su adeudo y se analizan las opciones de pago disponibles.
4	Dirección General	Con el consentimiento del usuario, se solicita a la Dirección Comercial la generación del convenio de pago correspondiente.
5	Dirección General	Fin
Elaboró		Autorizó
L.C Alba Efigenia Beltrán González		Arq. Jesús Asur Ramos Corona
Directora Administrativa Comercial		Director General

[Handwritten signature]



**COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO**



Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán, Hidalgo.		MP-CAPASAZIM-001 Fecha: 15/02/2025 Versión: 1.0
Puesto	Nombre del Procedimiento	
Dirección General	Firma de Convenios	

DIAGRAMA DE FLUJO

Inicio

↓

Se brinda atención a los usuarios
que buscan regularizar su
situación con el Organismo

↓

En coordinación con la Dirección
Administrativa Comercial, se
revisa el adeudo de las cuentas de
los usuarios.

↓

Se informa al usuario sobre su
adeudo y se analizan las opciones
de pago disponibles.

↓

Con el consentimiento del usuario,
se solicita a la Dirección
Administrativa Comercial la
generación del convenio de pago

↓

Fin

Elaboró	Autorizó
LC Alba Efigenia Beltrán González	Arq. Jesús Asur Ramos Corona
Directora Administrativa Comercial	Director General

COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
ZIMAPÁN HIDALGO: H. COLEGIO MILITAR No. 4, COL. CENTRO ZIMAPÁN, HGO. C.P. 42330
TEL. 7597283711

16



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO



Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapan, Hidalgo.			MP-CAPASAZIM-005
			Fecha: 15/02/2025
			Versión: 1.0
Puesto		Nombre del Procedimiento	
Dirección Administrativa Comercial		Registro y Actualización del Padrón de Usuarios	
Paso	Responsable	Actividad	Documentos que se Generan
1	Usuarios	El usuario acude al Organismo Operador para solicitar el alta de un nuevo contrato o la actualización de sus datos.	contrato del servicio de agua potable y alcantarillado
2	Dirección Administrativa Comercial	Se verifica la documentación requerida para el trámite	
3	Dirección Administrativa Comercial	Se asigna un número de cuenta al usuario en el sistema de gestión comercial.	
4	Dirección Administrativa Comercial	Se genera el contrato del servicio de agua potable y alcantarillado, estableciendo derechos y obligaciones.	
5	Dirección Administrativa Comercial	Se asigna una fecha para la instalación del medidor y activación del servicio	
6	Dirección Administrativa Comercial	Fin	
Elaboró		Autorizó	
L.C Alba Efigenia Beltrán González		Arq. Jesús Asur Ramos Corona	
Directora Administrativa Comercial		Director General	

COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
ZIMAPÁN HIDALGO; H. COLEGIO MILITAR No. 4, COL. CENTRO ZIMAPÁN, HGO, C.P. 42330
TEL. 7597283711

23



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO



Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua Potable,
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán, Hidalgo.

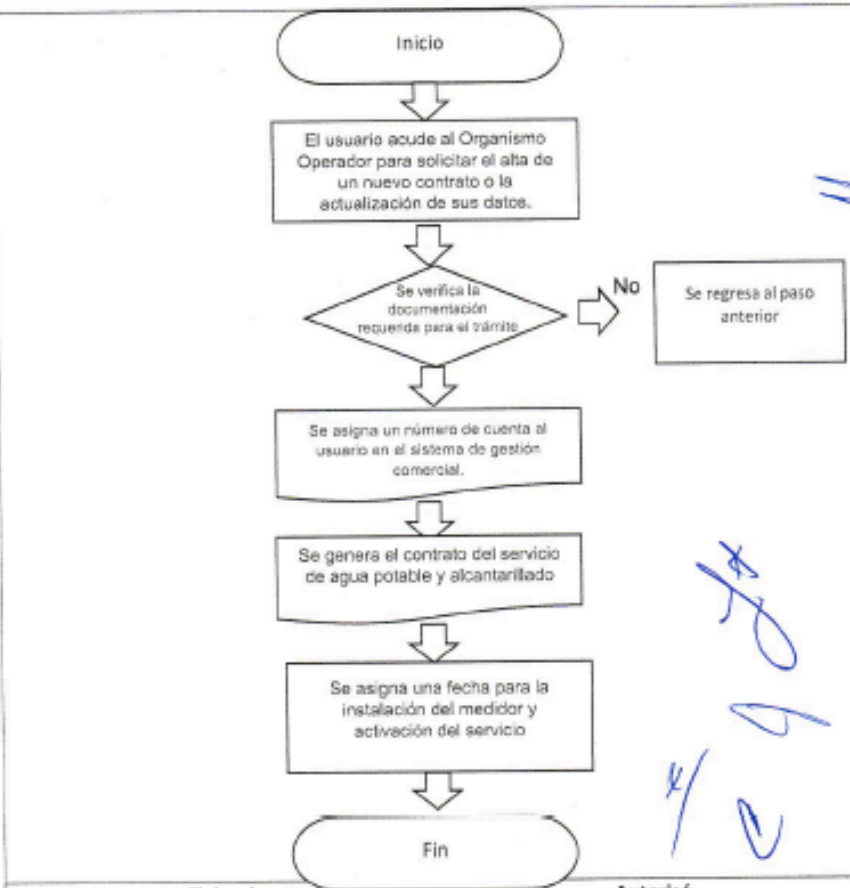
MP-CAPASAZIM-005

Fecha: 15/02/2025

Versión: 1.0

Puesto	Nombre del Procedimiento
Dirección Administrativa Comercial	Registro y Actualización del Padrón de Usuarios

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró	Autorizó
LC Alba Efigenia Beltrán González	Arq. Jesús Asur Ramos Corona
Directora Administrativa Comercial	Director General

COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
ZIMAPÁN HIDALGO; H. COLEGIO MILITAR No. 4, COL. CENTRO ZIMAPÁN, HGO. C.P. 42330
TEL. 7597283711

24



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO



Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapan, Hidalgo.			MP-CAPASAZIM-011
			Fecha: 15/02/2025
			Versión: 1.0
Puesto		Nombre del Procedimiento	
Dirección Administrativa Comercial		Visitas y Recorridos para Atención a Usuarios y Notificación de Nuevas Conducciones de Agua	
Paso	Responsable	Actividad	Documentos que se Generan
1	Dirección Administrativa Comercial	realizar visitas de atención a los usuarios para informar sobre la instalación de nuevas conducciones que permitirán hacer llegar el servicio de agua.	  
2	Dirección Administrativa Comercial	Se asigna un equipo de trabajo compuesto por personal del área de atención a usuarios, técnicos en hidráulica, y personal administrativo si es necesario para realizar la notificación.	
3	Dirección Administrativa Comercial	Se preparan los materiales necesarios para informar a los usuarios, como folletos informativos, mapas de las nuevas conducciones, copias de la carta de notificación, y cualquier otro documento relevante.	
4	Dirección Administrativa Comercial	Durante el recorrido, se contacta directamente con los usuarios para informarles sobre la instalación de nuevas conducciones de agua y cómo afectará el servicio.	
5	Dirección Administrativa Comercial	El personal de atención al usuario registra la información relevante de cada visita, como el nombre del usuario, dirección, fecha de visita, y los detalles sobre las nuevas conducciones.	
6	Dirección Administrativa Comercial	Al finalizar las visitas, se genera un reporte con la información recopilada, incluyendo las inquietudes de los usuarios, problemas potenciales identificados durante las visitas y cualquier acción pendiente.	
7	Dirección Administrativa Comercial	Fin	
Elaboró		Autorizó	
LC Alba Efigenia Beltrán González		Arq. Jesús Asur Ramos Corona	
Directora Administrativa Comercial		Director General	



COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
ZIMAPÁN HIDALGO: H. COLEGIO MILITAR No. 4, COL. CENTRO ZIMAPÁN, HGO. C.P. 42330
TEL. 7597283711

35



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO



Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán, Hidalgo.		MP-CAPASAZIM-011 Fecha: 15/02/2025 Versión: 1.0
Puesto	Nombre del Procedimiento	
Dirección Administrativa Comercial	Verificación y Conciliación en Físico y Expediente de Almacén	

DIAGRAMA DE FLUJO

```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> B1[realizar visitas de atención a los usuarios para informar sobre la instalación de nuevas conducciones que permitirán hacer llegar el servicio de agua.]
    B1 --> B2[Se asigna un equipo de trabajo compuesto por personal del área de atención a usuarios, técnicos en hidráulica, y personal administrativo si es necesario para realizar la notificación.]
    B2 --> B3[Se preparan los materiales necesarios para informar a los usuarios, como folletos informativos, mapas de las nuevas conducciones, copias de la carta de notificación, y cualquier otro documento relevante.]
    B3 --> B4[Durante el recorrido, se contacta directamente con los usuarios para informarles sobre la instalación de nuevas conducciones de agua y cómo afectará el servicio.]
    B4 --> A((A))
    A --> B5[El personal de atención al usuario registra la información relevante de cada visita, como el nombre del usuario, dirección, fecha de visita, y los detalles sobre las nuevas conducciones.]
    B5 --> B6[Al finalizar las visitas, se genera un reporte con la información recopilada, incluyendo las inquietudes de los usuarios, problemas potenciales identificados durante las visitas y cualquier acción pendiente.]
    B6 --> Fin([Fin])
  
```

Elaboró L.C Alba Efigenia Beltrán González Directora Administrativa Comercial	Autorizó Arq. Jesús Asur Ramos Corona Director General
--	---



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO



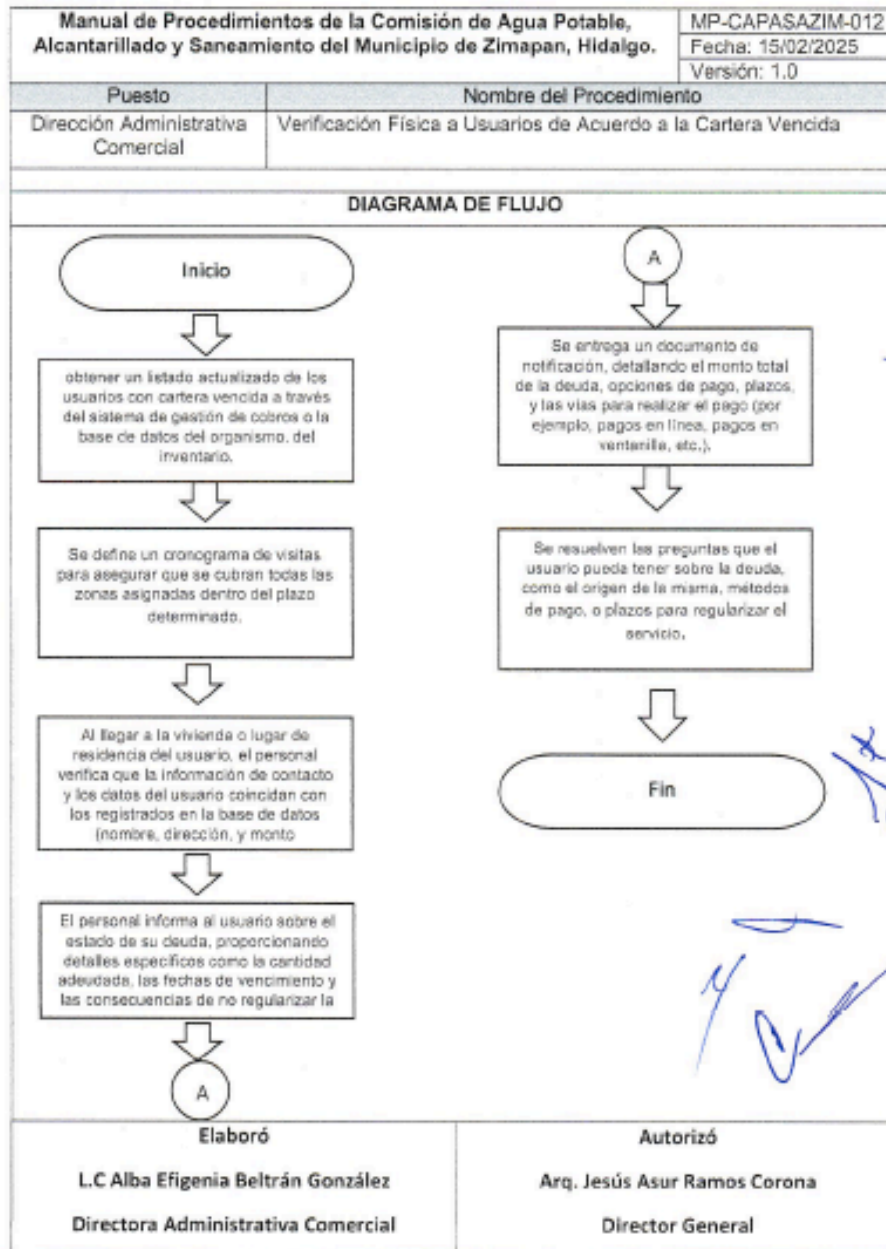
Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Zimapán, Hidalgo.		MP-CAPASAZIM-012 Fecha: 15/02/2025 Versión: 1.0	
Puesto	Nombre del Procedimiento		
Dirección Administrativa Comercial	Verificación Física a Usuarios de Acuerdo a la Cartera Vencida		
Paso	Responsable	Actividad	Documentos que se Generan
1	Dirección Administrativa Comercial	obtener un listado actualizado de los usuarios con cartera vencida a través del sistema de gestión de cobros o la base de datos del organismo.	
2	Dirección Administrativa Comercial	Se define un cronograma de visitas para asegurar que se cubran todas las zonas asignadas dentro del plazo determinado.	
3	Dirección Administrativa Comercial	Al llegar a la vivienda o lugar de residencia del usuario, el personal verifica que la información de contacto y los datos del usuario coincidan con los registrados en la base de datos (nombre, dirección, y monto adeudado).	
4	Dirección Administrativa Comercial	El personal informa al usuario sobre el estado de su deuda, proporcionando detalles específicos como la cantidad adeudada, las fechas de vencimiento y las consecuencias de no regularizar la situación (como posibles cortes de servicio o cobros adicionales).	
5	Dirección Administrativa Comercial	Se entrega un documento de notificación, detallando el monto total de la deuda, opciones de pago, plazos, y las vías para realizar el pago (por ejemplo, pagos en línea, pagos en ventanilla, etc.).	
6	Dirección Administrativa Comercial	Se resuelven las preguntas que el usuario pueda tener sobre la deuda, como el origen de la misma, métodos de pago, o plazos para regularizar el servicio.	
7	Dirección Administrativa Comercial	Fin	
Elaboró		Autorizó	
L.C Alba Efigenia Beltrán González		Arq. Jesús Asur Ramos Corona	
Directora Administrativa Comercial		Director General	

COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
ZIMAPÁN HIDALGO; H. COLEGIO MILITAR No. 4, COL. CENTRO ZIMAPÁN, HGO. C.P. 42330
TEL. 7597283711

37



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZIMAPÁN HIDALGO



COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
ZIMAPÁN HIDALGO: H. COLEGIO MILITAR No. 4, COL. CENTRO ZIMAPÁN, HGO. C.P. 42330
TEL. 7597283711

38

Anexo 3. Fuentes de información de la evaluación

Documentos normativos e institucionales

Manual de operación
Manual de procedimientos
Matriz de Indicadores de Resultados
Programa Anual de Trabajo
Fichas técnicas de indicadores
Documento diagnóstico del Programa presupuestario
Formatos DES 01 2025
Formato PPAP 2025

Informes

No se ha realizado ningún tipo de evaluaciones a este Pp

Páginas web

<https://www.gob.x/shcp/acciones-y-programas/terminos-de-refrencia>
https://caamt.gob.mx/informacion_contable/armonizacion_contable/
<https://capasazim.org/>
<https://capasazim.org/1315-2/>

Estadísticas y registros administrativos

<https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Pachuca de Soto, Hgo., a 15 de junio de 2026

ING. JESÚS AZUR RAMOS CORONA
DIRECTOR GENERAL DE CAPASAZIM
PRESENTE

Por medio del presente, y con base en el análisis exhaustivo al Programa presupuestario Abastecimiento de Agua Potable para el ejercicio 2025, se presentan los aspectos susceptibles de mejora identificados en cada una de sus secciones. El objetivo de este documento es ofrecer una guía clara para fortalecer la operación, transparencia, eficiencia y capacidad de medición de resultados del programa.

Aspecto Susceptible de Mejora (ASM)	Resultado del Hallazgo	Estrategia a Implementar	Evidencia a Generar
Incorporación del enfoque de sostenibilidad comercial en la planeación y objetivos estratégicos del Pp.	El Programa Presupuestario (Pp) "Abastecimiento de Agua Potable" presenta una vinculación directa con la planeación democrática local (Eje 3 del PMD de Zimapán) y con el ODS 6 (Agua Limpia y Saneamiento); sin embargo, el diseño actual plasmado en su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) restringe su lógica únicamente a la infraestructura física y al mantenimiento de redes, desatendiendo la integralidad comercial que el propio organismo operador requiere para su sostenibilidad financiera y operativa.	Convocar a mesas de planeación conjunta entre las áreas técnica, de planeación y comercial para codiseñar líneas de acción orientadas a la recaudación y eficiencia financiera dentro de los fines del programa.	Minuta firmada de las mesas de trabajo y la propuesta de modificación del padrón de objetivos e indicadores del Pp para el siguiente ejercicio fiscal.
Reconfiguración de la Teoría del Cambio bajo un modelo de gestión hídrica comercial integral.	Se observa una ruptura total en la lógica causal (Teoría del Cambio) del programa, ya que su diseño asume erróneamente que la dotación continua de infraestructura física generará automáticamente un equilibrio en el sistema hídrico; sin embargo, no incorpora modelos de gestión integral ni	Rediseñar conceptualmente el encadenamiento del programa sustituyendo el esquema de infraestructura lineal por un árbol de objetivos que incluya la optimización del bombeo y programas especiales de abatimiento de rezago comercial.	Documento técnico de la nueva Teoría del Cambio estructurada que incluya el diagnóstico financiero acoplado.

Contadores Certificados

	Las estrategias adaptadas para mitigar el alto nivel de morosidad (50%), la resistencia al pago, los elevados costos de energía eléctrica para el bombeo, ni las deficiencias en la medición y facturación comercial que el propio diagnóstico sitúa en el origen del problema.		
Inclusión de componentes de modernización tecnológica e hidrométrica en la MIR.	Existe un quiebre lógico en la estructura de los entregables del diseño, debido a que las actividades y componentes seleccionados (centrados casi exclusivamente en construir más infraestructura o rehabilitar líneas hidráulicas) no resultan adecuados ni suficientes para mitigar las problemáticas declaradas como centrales en el diagnóstico, tales como la falta de tecnología para medir el consumo real de agua y la facturación deficiente del organismo.	Modificar la estructura de componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), insertando un entregable específico destinado a la adquisición de tecnología de medición y software comercial.	Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) formalizada que refleje el nuevo componente tecnológico.
Corrección metodológica y alineación técnica de los niveles jerárquicos de la MIR conforme a las reglas de la Metodología de Marco Lógico (MML).	El instrumento de seguimiento presenta severas inconsistencias metodológicas que impiden medir con claridad los resultados reales del Pp, destacando: a) a nivel de Fin, una incongruencia al declarar el indicador como de "Eficiencia" cuando su objetivo busca medir la "Efectividad (Eficacia o Impacto)" y definir la unidad de medida como "Porcentaje" bajo el nombre de "Tasa"; b) a nivel de Propósito, un error grave al definir el objetivo como "Aumentar el mantenimiento", el cual constituye un medio (proceso) y no el resultado inmediato e impacto esperado en la población; y c) a nivel de Componente, un resumen narrativo mal redactado que dificulta identificar correctamente el bien o servicio entregado.	Someter la MIR a un proceso integral de control de calidad técnica para reescribir los resúmenes narrativos, corregir las dimensiones de los indicadores y armonizar las unidades de medida en cada nivel.	Fichas técnicas de los indicadores corregidas para el siguiente ejercicio fiscal.

Contadores Certificados

Depuración y unificación de criterios demográficos y cuantificación histórica de poblaciones en el Diagnóstico del Pp.	El programa presenta severas deficiencias en la delimitación, consistencia y uniformidad de sus poblaciones, evidenciando una confusión recurrente entre las unidades de medida ("viviendas", "usuarios", "beneficiarios" y "habitantes"), discrepancias numéricas entre las cifras del documento de la MML (38,516 habitantes) y el Censo INEGI 2020 (39,927 habitantes), así como una omisión total en el Documento Diagnóstico respecto a la cuantificación y referencia de la población atendida en el ejercicio anterior.	Actualizar el apartado demográfico del Documento Diagnóstico del programa utilizando de forma homogénea los microdatos del Censo INEGI 2020, calculando con precisión matemática e histórica el universo de usuarios atendidos.	Adenda o versión actualizada del Documento Diagnóstico del Pp con las tablas unificadas de poblaciones potencial, objetivo y atendida.
Institucionalización de mecanismos y variables de focalización social para la cobertura del Pp.	El Pp carece de reglas de focalización claras y variables explícitas de interés social (como desagregación por sexo, rango de edad o zonas de atención prioritaria) para determinar y atender a su población objetivo, limitándose a operarla de manera inercial a través de los registros administrativos del padrón de usuarios (19,055 personas con acceso a agua entubada) sin criterios de equidad territorial o marginación.	Desarrollar un protocolo técnico interno de priorización geográfica y social cruzando el padrón comercial con los mapas de rezago y vulnerabilidad	Lineamientos internos de focalización o acuerdo administrativo para la distribución equitativa de las obras y servicios autorizados.
Regularización normativa e inclusión de plazos fatales y catálogos de formatos en el Manual de Procedimientos.	A pesar de que los procedimientos operativos del Pp se encuentran formalmente institucionalizados bajo el amparo de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo y adaptados localmente mediante mecanismos de proximidad (como visitas domiciliarias de atención y notificación), el diseño de sus trámites clave presenta una deficiencia regulatoria al omitir el desglose explícito en texto de los plazos en días específicos y el listado limitativo de los formatos requeridos en ventanilla, lo que limita la	Modificar las fichas de trámites comerciales de contratación y convenios del manual vigente para fijar taxativamente los tiempos de resolución en días hábiles y el listado cerrado de requisitos.	Manual de Procedimientos modificado y actualizado con la aprobación de la Junta de Gobierno de CAPASAZIM.

Contadores Certificados

Metas reales programadas en el ISD.	certeza jurídica inmediata del usuario dentro de las fichas analizadas. El comportamiento de las metas físicas muestra que la mayoría de las variables operan con rezago, situándose por debajo del rango óptimo típicamente considerado como satisfactorio (95% a 105%), ya que de los 8 indicadores reportados en el Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD), solo 2 logran ingresar a este umbral de cumplimiento, evidenciando áreas de oportunidad marcadas en el cumplimiento global de metas del programa.	Romper la inercia de programar metas fijas al 100% y modelar proyecciones anuales basadas en el histórico de ejecución física y los techos presupuestarios aprobados.	Calendario de metas del ISD ajustado y justificado con memoria de cálculo en la plataforma de seguimiento.
Creación y formalización institucional del primer sistema y portafolio de seguimiento a los ASM del organismo.	El Programa Presupuestario carece por completo de antecedentes evaluativos de carácter externo o de un portafolio histórico de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) al ser este ejercicio la primera evaluación formal que se le aplica en los últimos cinco ejercicios fiscales, lo que ha generado que el programa opere bajo un escenario de inercia institucional sin una hoja de ruta estructurada para corregir deficiencias crónicas.	Instaurar un comité interno de evaluación que asuma las recomendaciones de este ejercicio, organizando los compromisos institucionales en un cronograma formal de solventación.	Acta del comité de seguimiento y el documento oficial del Portafolio Institucional de ASM de CAPASAZIM firmado por los responsables.
Evolución tecnológica del portal de transparencia hacia esquemas inclusivos y de Datos Abiertos.	A pesar de cumplir formalmente con la carga de obligaciones comunes de transparencia y de armonización contable en su portal digital, el organismo operador presenta limitaciones críticas para transitar hacia un modelo de Gobierno Abierto, debido a que publica su información en formatos rígidos y no editables (PDFs escaneados o bloqueados), carece por completo de herramientas tecnológicas de accesibilidad web para personas con discapacidad, y presenta los datos en un lenguaje excesivamente	Reestructurar los repositorios de información financiera de la plataforma para permitir la descarga masiva en archivos planos, integrar un módulo de lectura inclusiva y publicar el Presupuesto Ciudadano del ejercicio.	Enlaces funcionales del portal oficial donde se visualicen las bases en formatos .csv o .xlsx, el plugin de accesibilidad activo y la infografía del presupuesto ciudadano.



Contadores Certificados

técnico y burocrático sin
versiones ciudadanas
simplificadas.

La implementación de estas mejoras no solo abordará las debilidades identificadas, sino que potenciará la capacidad Programa presupuestario Abastecimiento de Agua Potable para lograr su objetivo central y demostrar su impacto real en el desarrollo socioeconómico del municipio.

Agradezco su atención a este asunto y quedo a su disposición para cualquier aclaración o reunión que considere necesaria.

Atentamente

L.C. José Ángel Vargas Cortes

