

**TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA LA EVALUACIÓN
ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO
DE LA COMISIÓN DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO DE
HUEJUTLA DE REYES, HGO.**

1. ANTECEDENTES

La Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. (CAPASHH) es un organismo público descentralizado responsable de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo, creado mediante Decreto publicado el **8 de julio de 2002**, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de prestación de los servicios públicos de agua.

En el ámbito de sus atribuciones, la CAPASHH tiene la responsabilidad de administrar, operar y conservar la infraestructura hidráulica a su cargo, así como garantizar la prestación eficiente y continua de los servicios, preservar la calidad del agua suministrada, atender las necesidades de la población usuaria y fortalecer su sostenibilidad técnica, administrativa, operativa y financiera. Para el cumplimiento de estas responsabilidades, resulta fundamental contar con mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir de manera objetiva los avances y resultados alcanzados por el organismo.

En este sentido, la medición del desempeño institucional constituye una herramienta indispensable para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la CAPASHH, a través del análisis de los indicadores definidos para tal efecto. Dichos indicadores permiten identificar los resultados obtenidos en las principales áreas de gestión del organismo, así como valorar aspectos relacionados con la atención a usuarios, la prestación y operación de los servicios, la cultura del agua, la recaudación, la medición del consumo, la administración de los recursos y el mantenimiento de la infraestructura hidráulica.

La evaluación de los indicadores de desempeño permite, asimismo, determinar la pertinencia, consistencia, claridad y utilidad de los instrumentos de medición implementados por el organismo, así como identificar posibles áreas de oportunidad relacionadas con la definición de líneas base, establecimiento de metas, unidades de medida, medios de verificación y mecanismos de seguimiento. Lo anterior contribuye a fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y a orientar la gestión institucional hacia la obtención de resultados verificables y medibles.

En los últimos años, los organismos operadores de agua del país han enfrentado diversos retos asociados con el crecimiento poblacional, el incremento de la demanda de agua potable, el envejecimiento y deterioro de la infraestructura hidráulica, las pérdidas físicas y comerciales, los efectos del cambio climático, la disponibilidad limitada de las fuentes de abastecimiento y las restricciones presupuestales. Estas condiciones hacen necesario fortalecer los mecanismos



CAPASHH

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

GOBIERNO QUE TRANSFORMA
2024 - 2027

de planeación, seguimiento y evaluación que permitan conocer con mayor precisión el desempeño de los organismos operadores y su capacidad para atender las necesidades de la población.

En este contexto, la presente evaluación tiene como propósito analizar los indicadores establecidos para la medición del desempeño de la CAPASHH, considerando su diseño, consistencia, pertinencia y capacidad para reflejar los resultados de la gestión institucional. Asimismo, busca identificar las fortalezas y áreas de oportunidad existentes en los mecanismos de medición y seguimiento, con el objeto de generar recomendaciones que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa, administrativa, comercial y financiera del organismo.

Los presentes Términos de Referencia establecen los criterios técnicos y metodológicos que orientarán la **Evaluación Específica del Desempeño de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes**, proporcionando un marco de referencia para valorar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante el análisis de los indicadores definidos por el organismo. Con ello, se busca generar información útil y objetiva que permita fortalecer los procesos de planeación, monitoreo y evaluación, así como contribuir a la mejora continua de la gestión pública del agua y a la prestación de servicios de mayor calidad, eficiencia y oportunidad en beneficio de la población usuaria.

Zacatecas, N.5, Colonia Centro,
Huejutla de Reyes, Hgo. C.p. 43000

facebook.com/CAPASHH

www.capashh.gob.mx



771 142 5780

789 896 5621

direccion.general@capashh.gob.mx

2. MARCO JURÍDICO

La presente evaluación se desarrollará considerando, entre otros, los siguientes ordenamientos jurídicos:

Ámbito Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Lineamientos emitidos por la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA).
- Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021, Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de la calidad del agua.
- Norma Oficial Mexicana NOM-179-SSA1-2020, Agua para uso y consumo humano. Control de la calidad del agua distribuida por los sistemas de abastecimiento de agua.
- Norma Oficial Mexicana NOM-230-SSA1-2002, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Requisitos sanitarios que deben cumplir los sistemas de abastecimiento públicos y privados durante el manejo del agua.

Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Hidalgo.
- Ley de Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de Hidalgo.
- Normatividad emitida por la Comisión Estatal del Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo (CEAA).

Ámbito Municipal

- Reglamento Interior de la Comisión de Agua, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.
- Manual de Organización de la Comisión de Agua, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.
- Manual de Procedimientos de la Comisión de Agua, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo.
- Programa Operativo Anual (POA 2026).
- Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2026.
- Indicadores institucionales.
- Demás disposiciones administrativas aplicables.

3. JUSTIFICACIÓN

La evaluación del desempeño constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión pública, al permitir analizar de manera objetiva y sistemática el grado de cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores establecidos por las instituciones para medir sus resultados y desempeño.

En el caso de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. (CAPASHH), la presente evaluación permitirá valorar la pertinencia, consistencia y utilidad de los indicadores definidos para el seguimiento y medición de su desempeño institucional, considerando su capacidad para reflejar los resultados alcanzados en las principales áreas de gestión del organismo y en la prestación de los servicios a su cargo.

Asimismo, la evaluación permitirá identificar fortalezas y áreas de oportunidad en el diseño y aplicación de los indicadores, particularmente en aspectos relacionados con su claridad, relevancia, medición, establecimiento de metas, líneas base, unidades de medida y medios de verificación. Lo anterior permitirá determinar en qué medida los instrumentos de medición implementados proporcionan información suficiente, confiable y útil para conocer los avances y resultados de la CAPASHH.

Los resultados de la evaluación contribuirán a fortalecer los procesos de planeación, seguimiento y monitoreo del organismo, así como a mejorar la calidad de la información generada para la toma de decisiones. De igual manera, permitirán identificar áreas susceptibles de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los indicadores y de los mecanismos de evaluación del desempeño institucional.

En este sentido, los hallazgos y resultados derivados de la evaluación servirán como insumo para la definición e implementación de acciones de mejora que contribuyan a fortalecer la gestión de la CAPASHH, promover una administración orientada a resultados y mejorar progresivamente la eficiencia y eficacia de los procesos relacionados con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como la rendición de cuentas ante la población usuaria.

4. OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación específica del desempeño institucional de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes (CAPASHH), mediante el análisis de los objetivos, metas e indicadores establecidos para medir sus resultados y desempeño en los ámbitos operativo, administrativo, comercial, financiero y técnico, con la finalidad de valorar el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales, identificar fortalezas y áreas de oportunidad, y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de sus procesos de planeación, seguimiento y evaluación, así como a la mejora continua en la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La evaluación tendrá como objetivos específicos:

1. Analizar la estructura y consistencia de los objetivos, metas e indicadores establecidos por la CAPASHH para medir el desempeño y los resultados de sus principales áreas de gestión.
2. Valorar la pertinencia y relevancia de los indicadores de desempeño, considerando su capacidad para reflejar el cumplimiento de los objetivos institucionales y los resultados obtenidos por el organismo.
3. Analizar el cumplimiento de las metas establecidas, mediante la revisión de los resultados alcanzados y su comparación con las metas programadas, identificando las variaciones y los factores que inciden en su comportamiento.
4. Evaluar la claridad, medición y consistencia de los indicadores, considerando aspectos como nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base y metas establecidas.
5. Verificar la disponibilidad y confiabilidad de los medios de verificación y fuentes de información utilizados para el seguimiento y reporte de los indicadores, a fin de determinar la trazabilidad y sustentabilidad de los resultados reportados.
6. Analizar la correspondencia entre los indicadores y los objetivos institucionales de la CAPASHH, determinando si los indicadores permiten medir adecuadamente los resultados y avances relacionados con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
7. Identificar fortalezas y áreas de oportunidad en el diseño y operación de los mecanismos de seguimiento y medición del desempeño, con el propósito de fortalecer los procesos institucionales de planeación, monitoreo y evaluación.
8. Determinar las principales limitaciones y factores que afectan el cumplimiento de las metas e indicadores, identificando aquellos aspectos que puedan incidir en el desempeño operativo, administrativo, comercial, financiero y técnico del organismo.
9. Formular recomendaciones de mejora orientadas al fortalecimiento de los indicadores y mecanismos de medición del desempeño, así como a la mejora



CAPASHH

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

GOBIERNO QUE TRANSFORMA
2024 - 2027

continúa de los procesos de planeación, seguimiento, evaluación y toma de decisiones de la CAPASHH.

10. Generar información objetiva y útil para fortalecer la gestión institucional orientada a resultados, contribuyendo a una mejor toma de decisiones, al seguimiento del desempeño y al fortalecimiento de la eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios públicos a cargo de la CAPASHH.

Zacatecas, N.5, Colonia Centro,
Huejutla de Reyes, Hgo. C.p. 43000

facebook.com/CAPASHH

www.capashh.gob.mx



771 142 5780

789 896 5621

direccion.general@capashh.gob.mx

6. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

La Evaluación Específica del Desempeño comprenderá el análisis de los objetivos, metas e indicadores establecidos por la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes (CAPASHH) para el seguimiento y medición de su desempeño institucional, correspondientes al ejercicio fiscal sujeto a evaluación.

La evaluación se desarrollará con base en el análisis de evidencia documental, registros administrativos, información institucional, resultados reportados, indicadores de desempeño, metas programadas y alcanzadas, así como entrevistas con el personal responsable de las áreas involucradas y demás información proporcionada por el organismo operador.

El análisis tendrá como alcance valorar la pertinencia, consistencia y utilidad de los indicadores utilizados para medir el desempeño de la CAPASHH, considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

- La vinculación de los objetivos e indicadores con las atribuciones y responsabilidades institucionales de la CAPASHH.
- La claridad y relevancia de los objetivos establecidos.
- La pertinencia de los indicadores para medir los resultados y el desempeño institucional.
- La definición y consistencia de los indicadores y sus métodos de cálculo.
- La congruencia de las unidades de medida y variables utilizadas.
- La existencia y pertinencia de líneas base y metas.
- El cumplimiento de las metas programadas y el comportamiento de los resultados obtenidos.
- La disponibilidad, calidad y confiabilidad de las fuentes de información y medios de verificación.
- La frecuencia y mecanismos establecidos para el seguimiento y monitoreo de los indicadores.
- La correspondencia entre los indicadores y los resultados esperados en las principales áreas de gestión del organismo.
- La identificación de indicadores orientados a resultados y su diferenciación respecto de aquellos de carácter operativo o de gestión.
- La capacidad de los indicadores para generar información útil para la toma de decisiones y la mejora de la gestión institucional.
- La identificación de fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad en los mecanismos de medición y seguimiento del desempeño.

De manera complementaria, el análisis considerará la información relacionada con las principales áreas de desempeño de la CAPASHH, entre ellas la atención a usuarios, prestación y operación de los servicios de agua potable, cultura del agua, recaudación, medición del consumo, administración de recursos y mantenimiento y

operación de la infraestructura hidráulica, en la medida en que dichas áreas se encuentren vinculadas con los objetivos, metas e indicadores sujetos a evaluación.

La evaluación tendrá un carácter analítico y orientado a la mejora de la gestión institucional. No tendrá carácter fiscalizador ni sustituirá las atribuciones de los órganos internos de control o de las entidades de fiscalización competentes; su finalidad será generar información objetiva, relevante y útil sobre el desempeño del organismo, identificar áreas de oportunidad y formular recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de sus mecanismos de planeación, seguimiento y evaluación, así como a la mejora continua y a la gestión orientada a resultados.

7. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se realizará mediante una metodología de gabinete complementada, en su caso, con trabajo de campo y entrevistas con las áreas responsables.

El proceso comprenderá las siguientes etapas:

I. Planeación

Durante esta etapa se revisará el marco normativo aplicable, los objetivos institucionales, la estructura organizacional y la información preliminar proporcionada por la CAPASHH.

Asimismo, se establecerá el programa de trabajo, calendario de actividades y requerimientos documentales.

II. Integración de Información

Para el desarrollo de la evaluación, la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes (CAPASHH) proporcionará la información documental y administrativa necesaria para analizar los objetivos, metas e indicadores establecidos para la medición de su desempeño institucional, correspondiente al ejercicio fiscal sujeto a evaluación.

La información proporcionada deberá permitir verificar la consistencia entre los objetivos institucionales, los indicadores definidos, las metas programadas y los resultados alcanzados, así como sustentar documentalmente los valores reportados y facilitar la identificación de fortalezas y áreas de oportunidad en los mecanismos de seguimiento y evaluación.

De manera enunciativa, mas no limitativa, la información podrá comprender:

- Programa Operativo Anual (POA) y, en su caso, programas institucionales relacionados con los objetivos y metas sujetos a evaluación.
- Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en caso de contar con ella, y demás instrumentos utilizados para la medición del desempeño.

- Fichas técnicas de los indicadores institucionales.
- Objetivos, metas y parámetros de medición establecidos para el ejercicio fiscal evaluado.
- Reportes de seguimiento y avance de los indicadores.
- Resultados alcanzados y evidencia documental que sustente el cumplimiento de las metas reportadas.
- Documentación que permita identificar las líneas base y metas establecidas para los indicadores.
- Fuentes de información y medios de verificación utilizados para el cálculo y seguimiento de los indicadores.
- Registros administrativos y bases de datos que sirvan como fuente para la construcción de los indicadores.
- Informes institucionales y reportes de resultados correspondientes al ejercicio fiscal evaluado.
- Presupuesto autorizado y ejercido, en aquellos casos en que su análisis se encuentre vinculado con los objetivos, metas e indicadores sujetos a evaluación.
- Estados financieros y Cuenta Pública, cuando la información resulte relevante para el análisis del desempeño institucional.
- Organigrama y documentos normativos que permitan identificar las áreas responsables del cumplimiento y seguimiento de los objetivos e indicadores.
- Manuales de Organización y Procedimientos, cuando se relacionen directamente con los procesos vinculados al cumplimiento de las metas e indicadores.
- Reportes operativos, comerciales, administrativos, financieros y técnicos relacionados con los indicadores evaluados.
- Información estadística sobre la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en los casos en que constituya fuente de información para los indicadores.
- Información relacionada con la atención a usuarios, recaudación, medición del consumo, mantenimiento y operación de la infraestructura hidráulica, cuando corresponda a los indicadores sujetos a evaluación.
- Informes y registros de calidad del agua, cuando formen parte de los objetivos o indicadores establecidos por el organismo.
- Informes de auditorías y evaluaciones anteriores, en su caso, cuando contengan información relacionada con los indicadores, metas o resultados sujetos a análisis.
- Actas y acuerdos del Órgano de Gobierno relacionados con la aprobación, seguimiento o modificación de los objetivos, metas e indicadores evaluados.
- Cualquier otra documentación que permita verificar, complementar o sustentar la información utilizada para la medición del desempeño institucional.

La información deberá ser proporcionada por las áreas responsables de su generación, integración, seguimiento y resguardo, procurando que los documentos y registros entregados sean **suficientes, verificables, consistentes y correspondientes al ejercicio fiscal sujeto a evaluación.**

En caso de que algún indicador no cuente con información suficiente para su análisis, línea base, meta, fuente de información o medio de verificación, esta situación será identificada como un área de oportunidad dentro de los resultados de la evaluación, sin que ello implique la realización de procedimientos de auditoría o fiscalización.

Esta información constituirá la base documental para valorar la **pertinencia, claridad, consistencia, medición, cumplimiento y utilidad de los indicadores de desempeño**, así como para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivadas de la evaluación.

III. Análisis

La información proporcionada por la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. (CAPASHH) será analizada mediante técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo, de acuerdo con la naturaleza y características de los objetivos, metas e indicadores sujetos a evaluación.

El análisis considerará la consistencia y correspondencia entre los objetivos institucionales, los indicadores definidos, las metas programadas y los resultados alcanzados durante el ejercicio fiscal evaluado, con el propósito de determinar el grado en que los instrumentos de medición utilizados permiten valorar adecuadamente el desempeño y los resultados del organismo.

Asimismo, se analizará la pertinencia, claridad, relevancia y consistencia de los indicadores, considerando, entre otros aspectos, su definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas establecidas, fuentes de información y medios de verificación.

De igual manera, se revisará la congruencia entre los indicadores y los objetivos institucionales de la CAPASHH, así como su capacidad para proporcionar información útil sobre los resultados obtenidos en las principales áreas de gestión del organismo.

El análisis de los resultados permitirá identificar el nivel de cumplimiento de las metas establecidas, las variaciones entre los resultados programados y alcanzados, así como los factores que puedan explicar su comportamiento. Cuando la información disponible lo permita, se realizará un análisis comparativo de los resultados para identificar tendencias y cambios en el desempeño institucional.

Finalmente, a partir de los resultados del análisis, se identificarán fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad relacionadas con los mecanismos de medición y seguimiento del desempeño, que servirán como base para la formulación de conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los indicadores, la mejora de los procesos de planeación y evaluación, y la consolidación de una gestión institucional orientada a resultados.

IV. Valoración

La valoración de los componentes e indicadores sujetos a evaluación se realizará mediante un análisis técnico y metodológico, considerando la información disponible y la evidencia documental proporcionada por la CAPASHH. Para tal efecto, se tomarán en consideración, según la naturaleza y características de cada indicador, los siguientes criterios:

- **Cumplimiento:** grado en que los resultados alcanzados corresponden con las metas programadas.
- **Eficacia:** capacidad de los indicadores para reflejar el logro de los objetivos y resultados esperados.
- **Eficiencia:** relación entre los resultados obtenidos y los recursos o esfuerzos empleados para su consecución, cuando la información disponible permita su valoración.
- **Economía:** capacidad para utilizar de manera racional y adecuada los recursos disponibles, cuando exista información suficiente para su análisis.
- **Calidad:** capacidad de los indicadores para reflejar aspectos relacionados con la calidad de los servicios y resultados institucionales.
- **Oportunidad:** capacidad de los mecanismos de medición y seguimiento para generar información de manera periódica y oportuna para la toma de decisiones.
- **Transparencia:** disponibilidad, claridad y trazabilidad de la información que sustenta los resultados reportados y el cálculo de los indicadores.
- **Sostenibilidad:** posibilidad de mantener en el tiempo los resultados alcanzados y la continuidad de los mecanismos de medición y seguimiento institucional.

La aplicación de estos criterios será diferenciada de acuerdo con la naturaleza de cada indicador, por lo que no necesariamente todos serán aplicables de manera simultánea a cada uno de ellos. La valoración se sustentará en la evidencia documental disponible y permitirá identificar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad en el diseño, medición, seguimiento y cumplimiento de los indicadores de desempeño de la CAPASHH.

V. Emisión de Resultados

Como resultado de la evaluación se elaborará un informe técnico que integrará los principales resultados derivados del análisis de los objetivos, metas e indicadores establecidos por la CAPASHH para la medición de su desempeño institucional.

El informe contendrá, de manera enunciativa, los siguientes apartados:

- **Principales hallazgos:** resultados relevantes identificados durante el análisis de los indicadores, incluyendo aspectos relacionados con su diseño, consistencia, medición, cumplimiento de metas y medios de verificación.
- **Fortalezas:** elementos positivos identificados en los indicadores y mecanismos de seguimiento y evaluación que contribuyen al adecuado monitoreo del desempeño institucional.
- **Debilidades:** aspectos que limitan la calidad, consistencia o utilidad de los indicadores para medir adecuadamente los resultados y el desempeño del organismo.
- **Riesgos:** situaciones o factores identificados que puedan afectar el cumplimiento de las metas, la disponibilidad y confiabilidad de la información o la adecuada medición y seguimiento del desempeño institucional.
- **Áreas de oportunidad:** aspectos susceptibles de mejora relacionados con el diseño, definición, medición, seguimiento y utilización de los indicadores de desempeño.
- **Recomendaciones:** propuestas de mejora de carácter técnico y metodológico orientadas a fortalecer los indicadores, mejorar los mecanismos de seguimiento y evaluación, y contribuir a una gestión institucional orientada a resultados.

Los resultados y recomendaciones se presentarán de manera clara y sustentada en la evidencia documental analizada, procurando que constituyan elementos útiles para fortalecer los procesos de **planeación, medición, seguimiento y evaluación del desempeño institucional de la CAPASHH**, así como para apoyar la toma de decisiones y la mejora continua de la gestión del organismo.

8. COMPONENTES DE LA EVALUACIÓN

La evaluación comprenderá el análisis de los objetivos, metas e indicadores establecidos por la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. (CAPASHH) para medir su desempeño institucional durante el ejercicio fiscal sujeto a evaluación.

Los componentes de la evaluación se determinarán con base en las principales áreas de desempeño consideradas en los instrumentos de planeación y medición del organismo, procurando que exista una relación directa entre los objetivos institucionales, los indicadores definidos, las metas programadas y los resultados alcanzados.

En este sentido, la evaluación comprenderá los siguientes componentes:

8.1 Planeación y Diseño de Indicadores

Se analizará la congruencia entre los objetivos institucionales y los instrumentos utilizados para la medición del desempeño, considerando:

- Vinculación de los objetivos con las atribuciones y responsabilidades de la CAPASHH.
- Objetivos institucionales y objetivos específicos.
- Programa Operativo Anual.
- Definición de metas.
- Diseño y estructura de los indicadores.
- Relevancia y pertinencia de los indicadores.
- Claridad en la definición de los indicadores.
- Método de cálculo.
- Variables y unidad de medida.
- Frecuencia de medición.
- Líneas base.
- Metas programadas.
- Fuentes de información.
- Medios de verificación.
- Responsables del seguimiento y medición.

8.2 Cumplimiento y Seguimiento de Metas

Se analizará el grado de cumplimiento de las metas establecidas por el organismo, considerando:

- Metas programadas y resultados alcanzados.
- Porcentaje de cumplimiento de los indicadores.
- Variaciones entre las metas programadas y los resultados obtenidos.
- Comportamiento de los indicadores durante el ejercicio evaluado.
- Identificación de avances y rezagos.
- Factores que influyeron en el cumplimiento o incumplimiento de las metas.
- Mecanismos de seguimiento y monitoreo.
- Evidencia documental que sustente los resultados reportados.

8.3 Desempeño en la Prestación de los Servicios

Se analizarán los indicadores relacionados con los resultados y desempeño de los servicios públicos a cargo de la CAPASHH, en función de la información disponible y de los indicadores establecidos por el organismo, considerando, entre otros:

- Calidad del agua suministrada.
- Mantenimiento y operación de la infraestructura hidráulica, cuando se encuentre vinculada con indicadores de desempeño.
- Atención de reportes y necesidades de los usuarios.
- Resultados relacionados con la prestación de los servicios de alcantarillado y saneamiento, cuando corresponda.

8.4 Desempeño Comercial y Atención a Usuarios

Se analizarán los indicadores relacionados con la gestión comercial y la atención a la población usuaria, considerando, entre otros:

- Atención y seguimiento de solicitudes de los usuarios.
- Padrón y registro de usuarios.
- Medición del consumo de agua.
- Facturación y recaudación.
- Recuperación de ingresos.
- Regularización de usuarios.
- Contratación y reconexión de servicios.
- Quejas y reportes de los usuarios.
- Resultados de las acciones de atención y servicio a la ciudadanía.

8.5 Desempeño Administrativo y Financiero

Se analizarán los indicadores vinculados con la administración de los recursos y la gestión financiera del organismo, considerando, cuando se encuentren sujetos a medición:

- Ejercicio de los recursos presupuestales.
- Ingresos y fuentes de financiamiento.
- Egresos y gasto operativo.
- Administración y aprovechamiento de los recursos.
- Cumplimiento de metas vinculadas con la gestión administrativa y financiera.
- Relación entre los recursos asignados y los resultados obtenidos, cuando la información permita su análisis.
- Indicadores de eficiencia, eficacia y economía relacionados con el desempeño institucional.

8.6 Resultados y Orientación al Desempeño

Se analizará la capacidad de los indicadores establecidos para proporcionar información útil sobre los resultados alcanzados por la CAPASHH, considerando:

- Orientación de los indicadores hacia resultados.
- Diferenciación entre indicadores de gestión y de resultados.
- Correspondencia entre los indicadores y los objetivos institucionales.
- Capacidad de los indicadores para reflejar cambios en el desempeño del organismo.
- Utilidad de la información generada para la toma de decisiones.
- Uso de los resultados para la planeación y programación de acciones.
- Seguimiento de los resultados y establecimiento de acciones de mejora.

8.7 Calidad y Confiabilidad de la Información

Se analizará la calidad de la información utilizada para la medición de los indicadores, considerando:

- Disponibilidad de información para el cálculo de los indicadores.
- Consistencia de los datos reportados.
- Correspondencia entre las variables utilizadas y el método de cálculo.
- Confiabilidad de las fuentes de información.
- Existencia de medios de verificación.
- Trazabilidad de los resultados reportados.
- Periodicidad y oportunidad en la generación de información.
- Capacidad para sustentar documentalmente el cumplimiento de las metas.

8.8 Análisis Integral del Desempeño y Mejora

A partir del análisis de los componentes anteriores, se realizará una valoración integral de los resultados obtenidos, orientada a:

- Identificar fortalezas en los mecanismos de medición y seguimiento.
- Identificar debilidades y áreas de oportunidad.
- Determinar factores que afectan el cumplimiento de las metas.
- Identificar riesgos relacionados con la medición y seguimiento del desempeño.
- Formular recomendaciones de mejora para los indicadores.
- Fortalecer los mecanismos de planeación, seguimiento y evaluación.
- Promover el uso de información objetiva para la toma de decisiones.

- Contribuir a una gestión institucional orientada a resultados.

Nota metodológica: La evaluación de aspectos como infraestructura, transparencia, calidad del agua, gestión comercial o desempeño financiero no se realizará como una auditoría independiente de cada área, sino únicamente en la medida en que existan objetivos, metas e indicadores que permitan valorar su desempeño. De esta manera, el alcance de la evaluación se mantiene alineado con su propósito central: analizar la capacidad de los indicadores establecidos por la CAPASHH para medir de manera pertinente, clara y confiable el cumplimiento de sus objetivos y resultados institucionales.

9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación considerará los siguientes criterios, cuya aplicación se realizará de acuerdo con la naturaleza y características de cada objetivo e indicador sujeto a análisis:

Eficacia

Se valorará el grado en que los indicadores permiten medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la CAPASHH, así como los resultados alcanzados respecto de lo programado.

Eficiencia

Se analizará, cuando la información disponible lo permita, la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, así como la capacidad de los indicadores para reflejar el aprovechamiento de los recursos destinados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Economía

Se valorará la capacidad del organismo para administrar y utilizar de manera racional y adecuada los recursos públicos destinados al cumplimiento de sus objetivos y metas, cuando existan indicadores o información suficiente para su análisis.

Calidad

Se analizará la capacidad de los indicadores para reflejar aspectos relacionados con la calidad de los servicios prestados y, cuando se disponga de información, el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios respecto de los servicios proporcionados por el organismo.

Cobertura

Se valorará el alcance de los resultados y servicios proporcionados por la CAPASHH en relación con la población objetivo o población atendida, cuando este aspecto se encuentre contemplado dentro de los objetivos e indicadores sujetos a evaluación.

Sostenibilidad

Se analizará, cuando resulte aplicable, la capacidad del organismo para mantener los resultados alcanzados y dar continuidad a las acciones y servicios vinculados con el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Transparencia y calidad de la información

Se valorará la disponibilidad, claridad, consistencia y trazabilidad de la información utilizada para el cálculo y seguimiento de los indicadores, así como la existencia de fuentes de información y medios de verificación que permitan sustentar los resultados reportados.

Cumplimiento normativo

Se analizará la congruencia de los objetivos, metas e indicadores con el marco normativo y los instrumentos de planeación aplicables al organismo, en aquellos aspectos directamente relacionados con la medición de su desempeño institucional.

La aplicación de estos criterios será diferenciada y proporcional a la naturaleza de cada indicador, por lo que no necesariamente todos serán aplicables de manera simultánea. Los resultados de esta valoración permitirán identificar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad en el diseño y funcionamiento de los mecanismos de medición del desempeño de la CAPASHH, así como formular recomendaciones orientadas a su fortalecimiento y mejora continua.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO

La evaluación considerará los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huejutla de Reyes, Hgo. (CAPASHH), correspondientes al ejercicio fiscal sujeto a evaluación.

El análisis se realizará considerando los diferentes niveles de la MIR: Fin, Propósito, Componente y Actividad, con el propósito de valorar la consistencia de los indicadores utilizados para medir el desempeño institucional, así como su capacidad para proporcionar información objetiva, verificable y útil sobre el cumplimiento de los objetivos y resultados esperados por el organismo.

La evaluación de los indicadores considerará, de acuerdo con su nivel y naturaleza, los siguientes aspectos:

- Claridad.
- Relevancia.
- Economía.
- Monitoreabilidad.
- Adecuación.
- Aportación marginal, cuando resulte aplicable.
- Coherencia con el objetivo al que se encuentra vinculado.
- Método de cálculo.
- Unidad de medida.
- Frecuencia de medición.
- Línea base.
- Meta programada.
- Resultado alcanzado.
- Fuente de información.
- Medio de verificación.

El análisis de los indicadores se realizará considerando la relación existente entre los distintos niveles de la MIR, a fin de determinar si existe una adecuada vinculación entre las actividades realizadas, los bienes o servicios generados, los resultados obtenidos y la contribución al objetivo institucional de mayor nivel.

Los indicadores serán analizados de acuerdo con la siguiente estructura:

10.1 Indicadores de Fin

Los indicadores de nivel Fin permitirán valorar la contribución de la CAPASHH al logro de objetivos de carácter superior relacionados con el bienestar de la población y la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, de acuerdo con el objetivo establecido en la MIR.

La evaluación considerará:

- Correspondencia del indicador con el objetivo de Fin.
- Claridad del resultado de largo plazo que pretende medir.
- Relevancia del indicador respecto del objetivo superior.
- Capacidad del indicador para reflejar la contribución del organismo.
- Método de cálculo y unidad de medida.
- Línea base y meta establecida.
- Frecuencia de medición.
- Fuente de información y medio de verificación.
- Comportamiento del indicador respecto de la meta programada.

En este nivel se considerará que los resultados obtenidos por el organismo pueden contribuir al logro del objetivo de Fin, reconociendo que su cumplimiento puede depender también de factores externos a la CAPASHH.

10.2 Indicadores de Propósito

Los indicadores de nivel Propósito permitirán valorar el resultado directo que se espera obtener como consecuencia de la intervención y gestión de la CAPASHH.

La evaluación considerará:

- Correspondencia del indicador con el objetivo de Propósito.
- Claridad del resultado esperado.
- Relevancia para medir el desempeño del organismo.
- Capacidad para reflejar un cambio o resultado en la población objetivo o población usuaria.
- Método de cálculo.
- Unidad de medida.
- Línea base.
- Meta programada.
- Resultado alcanzado.
- Frecuencia de medición.
- Fuentes de información.
- Medios de verificación.
- Factores que pudieron influir en el cumplimiento o incumplimiento de la meta.

El análisis buscará determinar si el indicador de Propósito permite conocer de manera suficiente el resultado principal que la CAPASHH pretende alcanzar mediante la prestación de sus servicios y la ejecución de sus acciones institucionales.

10.3 Indicadores de Componente

Los indicadores de nivel Componente permitirán analizar el cumplimiento de los bienes, servicios o resultados intermedios generados por la CAPASHH para alcanzar el Propósito establecido.

El análisis considerará:

- Correspondencia entre el Componente y el objetivo de Propósito.
- Identificación clara del bien o servicio generado.
- Relevancia del indicador para medir el cumplimiento del Componente.
- Unidad de medida.
- Método de cálculo.
- Frecuencia de medición.

- Línea base, cuando corresponda.
- Meta programada.
- Resultado alcanzado.
- Fuentes de información.
- Medios de verificación.
- Porcentaje de cumplimiento de las metas.
- Consistencia entre los resultados de los Componentes y el logro del Propósito.

Los Componentes podrán estar relacionados con las principales líneas de acción de la CAPASHH, tales como atención a usuarios, cultura del agua y agua limpia, recaudación, medición del consumo, administración de recursos y mantenimiento y operación de la red de agua, siempre que dichas acciones se encuentren incorporadas en la MIR del ejercicio fiscal evaluado.

10.4 Indicadores de Actividad

Los indicadores de nivel Actividad permitirán analizar el grado de cumplimiento de las acciones necesarias para generar los Componentes establecidos en la MIR.

La evaluación considerará:

- Correspondencia de las actividades con los Componentes.
- Claridad de las acciones programadas.
- Relevancia de las actividades para la generación de los Componentes.
- Unidad de medida.
- Método de cálculo.
- Frecuencia de medición.
- Meta programada.
- Resultado alcanzado.
- Porcentaje de cumplimiento.
- Fuentes de información.
- Medios de verificación.
- Consistencia entre las actividades realizadas y los Componentes previstos.

En este nivel se analizará principalmente el cumplimiento de las acciones programadas, procurando distinguir entre indicadores que miden actividades o productos y aquellos que permiten valorar resultados.

11. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

Para cada indicador de Fin, Propósito, Componente y Actividad se realizará el análisis de los resultados programados y alcanzados durante el ejercicio fiscal evaluado.

El análisis podrá considerar, cuando la información disponible lo permita, el porcentaje de cumplimiento de la meta mediante la siguiente relación:

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = (\text{Resultado alcanzado} / \text{Meta programada}) \times 100$$

En aquellos indicadores cuyo método de cálculo implique una relación inversa, una tasa, un índice o una fórmula distinta, se respetará la metodología definida en la ficha técnica correspondiente.

El resultado obtenido será analizado considerando la naturaleza del indicador, su sentido ascendente o descendente y las características de la meta establecida, evitando interpretar de manera automática que un porcentaje superior al 100% representa necesariamente un mejor desempeño. Para efectos de la evaluación, el análisis del cumplimiento de las metas se realizará mediante una valoración cualitativa que permita identificar:

Cumplimiento de la meta: cuando el resultado alcanzado corresponda o se aproxime a la meta establecida, de acuerdo con los parámetros definidos para el indicador.

Cumplimiento parcial: cuando exista un avance respecto de la meta, pero el resultado alcanzado sea inferior al esperado.

Incumplimiento: cuando el resultado obtenido se encuentre significativamente por debajo de la meta programada.

Resultado superior a la meta: cuando el resultado exceda la meta establecida, considerando si dicho comportamiento representa efectivamente un mejor desempeño de acuerdo con el sentido del indicador.

Los resultados deberán analizarse considerando los factores internos y externos que hayan influido en el cumplimiento de las metas, siempre que exista evidencia documental que permita sustentarlos.

12. CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LOS INDICADORES

La valoración de los indicadores se realizará considerando su nivel dentro de la MIR y su naturaleza específica. Para tal efecto, se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

12.1 Claridad

El indicador deberá ser comprensible y permitir identificar de manera precisa qué se pretende medir.

12.2 Relevancia

El indicador deberá proporcionar información significativa sobre el cumplimiento del objetivo al que se encuentra vinculado.

12.3 Economía

La obtención de la información necesaria para el cálculo del indicador deberá representar un costo razonable para el organismo.

12.4 Monitoreabilidad

La información utilizada para calcular el indicador deberá ser susceptible de verificación mediante fuentes de información y medios de verificación identificables.

12.5 Adecuación

El indicador deberá aportar información suficiente para medir el desempeño y el cumplimiento del objetivo correspondiente.

12.6 Consistencia

Deberá existir congruencia entre el objetivo, el indicador, el método de cálculo, la unidad de medida, la meta y el resultado reportado.

12.7 Cumplimiento

Se analizará el grado de avance alcanzado respecto de la meta programada, considerando el sentido y naturaleza del indicador.

12.8 Calidad de la información. Se valorará la confiabilidad, consistencia, oportunidad y trazabilidad de la información utilizada para el cálculo y seguimiento del indicador.

13. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INDICADORES

Para efectos de la evaluación, se integrará una matriz de análisis que permita documentar y dar seguimiento a los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), utilizando para su integración los formatos establecidos por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo (ASEH) para el monitoreo y seguimiento de los indicadores de la MIR, de conformidad con las disposiciones y criterios aplicables.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INDICADORES

Nivel	Objetivo	Indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Cumplimiento	Fuente de información	Medio de verificación	Valoración
Fin													
Propósito													
Componente													
Actividad													

La matriz permitirá identificar de manera sistemática las características de cada indicador y sustentar las conclusiones derivadas del análisis.

14. FUENTES DE INFORMACIÓN

La evaluación se sustentará principalmente en la información oficial proporcionada por la CAPASHH y en aquella que se encuentre directamente relacionada con los indicadores sujetos a evaluación.

Entre las principales fuentes de información se considerarán:

- Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Fichas técnicas de los indicadores.
- Programa Operativo Anual.
- Objetivos, metas y programas institucionales.
- Reportes de avance de indicadores.
- Registros administrativos utilizados para el cálculo de los indicadores.
- Bases de datos y sistemas institucionales de información.
- Informes de resultados.
- Documentación que sustente el cumplimiento de metas.
- Presupuesto de Ingresos y Presupuesto de Egresos, cuando exista vinculación con los indicadores evaluados.
- Cuenta Pública, cuando corresponda.
- Estados financieros, cuando resulten relevantes para el análisis de los indicadores.
- Informes operativos, comerciales, administrativos y financieros vinculados con los indicadores.
- Documentación relacionada con la atención a usuarios y prestación de servicios, cuando constituya fuente de información para los indicadores.
- Informes de calidad del agua, cuando corresponda.
- Información remitida a la CONAGUA, CEAA u otras instancias competentes, cuando sea utilizada como fuente de información para los indicadores.
- Actas y acuerdos de la Junta de Gobierno relacionados con la aprobación, modificación o seguimiento de los objetivos y metas.
- Informes de evaluaciones anteriores, cuando existan.
- Cualquier otra documentación que permita verificar y sustentar los resultados reportados.

La información utilizada deberá corresponder al ejercicio fiscal sujeto a evaluación y ser suficiente para verificar el cálculo, seguimiento y cumplimiento de los indicadores analizados.