



Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y  
Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

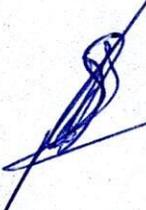
## **PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN**

# **SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN TEXMELUCAN, PUE.**



Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y  
Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

## AUTORIZACIONES

|   |   |
|---|---|
|  <p><b>ING LEOBARDO PÉREZ ROMERO</b><br/>SUBDIRECTOR TECNICO</p>                     |  <p><b>ING SERGIO SANTOS QUINTERO</b><br/>ENCARGADO DE LA SUBDIRECCIÓN<br/>ADMINISTRATIVA</p> |
|  <p><b>C.P. MARCOS CORAZA PÉREZ</b><br/>SUBDIRECTOR DE CONTABILIDAD Y FINANZAS</p> |  <p><b>LIC. DARÍO GUSTAVO LÓPEZ SÁNCHEZ</b><br/>SUBDIRECTOR COMERCIAL</p>                    |
|  <p><b>ING RAFAEL ENCISO SÁNCHEZ</b><br/>DIRECTOR GENERAL DE SOSAPATEX</p>         |   |



# Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

## Contenido

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| FUNDAMENTO.....                     | 1   |
| INTRODUCCIÓN.....                   | 2   |
| OBJETIVOS.....                      | 3   |
| CONSIDERACIONES GENERALES.....      | 4   |
| CONCEPTOS GENERALES.....            | 5   |
| METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.....      | 6   |
| PROGRAMAS SUJETOS A EVALUACIÓN..... | 7   |
| RESPONSABLES.....                   | 8   |
| INDICADORES DE DESEMPEÑO.....       | 9   |
| VARIABLES PARA EVALUAR.....         | 10  |
| DIMENSIÓN A MEDIR.....              | 12  |
| CRONOGRAMA DE REVISIÓN.....         | 133 |



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### FUNDAMENTO

El presente Programa Anual de Evaluación para el ejercicio 2024, se encuentra fundamentado de la siguiente manera:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 26, y 134).
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de Planeación (Art. 3, 9 y 14).
- Ley General de Desarrollo Social (Art. 72 al 80).
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas.
- Plan Nacional de Desarrollo.
- Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Puebla.
- Plan Municipal de Desarrollo de San Martín Texmelucan.
- Sistema Evaluación de Desempeño.
- Consejo Nacional de Armonización Contable.



# Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

## INTRODUCCIÓN

Con fundamento en artículo decimo, fracción I del Decreto del H. Congreso del Estado que crea al Organismo Público descentralizado Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue., publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Puebla, de fecha 24 de mayo de 1994; con personalidad jurídica y patrimonio propio, donde una de las obligaciones es el cobro de cuotas o tarifas correspondientes a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a las cuotas y tarifas que se publican anualmente; dichos recursos serán administrados con eficiencia, eficacia, transparencia y honradez.

El Programa Anual de Evaluación es la acción de cotejar periódicamente acciones y resultados para retroalimentar actividades que lleva a cabo este Sistema Operador.

Para tal efecto se integran herramientas e instrumentos de evaluación permanente, logrando una adecuada asignación y aplicación de los recursos públicos.



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### OBJETIVOS

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Implementar la programación de las evaluaciones de acuerdo con la normatividad aplicable.
3. Definir el tipo de evaluación que se atribuirá a los Programas Presupuestarios, así como al desempeño de las acciones programadas por el SOSAPATEX.
4. Publicar el resultado de las evaluaciones a los Programas Presupuestarios y de los indicadores.
5. Contribuir a la transparencia y rendición de cuentas.



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### CONSIDERACIONES GENERALES

El Programa Anual de Evaluación, es el que nos permita evaluar de manera periódica los programas presupuestarios, así como obtener los resultados que nos ayudaran a considerar las modificaciones a los indicadores para alcanzar las metas programadas del SOSAPATEX.

El proceso de Evaluación consiste en la evaluación de la eficacia y la eficiencia.

Esta evaluación deberá mejorar la continuidad de los objetivos y metas del SOSAPATEX

Se deberán elaborar los reportes de resultados y avances de los Programas Presupuestarios, para su posterior entrega al Auditor Externo (avances trimestrales) y a la Auditoría Superior del Estado de Puebla (cumplimiento final).

Es importante establecer que para dicha Evaluación se considera lo siguiente:

- La Subdirección Administrativa reportara los avances a los Programas Presupuestarios deberá considerar, los reportes y resultados de las evaluaciones del ejercicio anterior, a fin de que todas las actividades realizadas correspondan a las funciones competentes, esto proporcionará una mejora continua, que se reflejará a lo largo del ejercicio.
- Toda modificación en la estructura orgánica del SOSAPATEX será tomada en cuenta para ejercicio de estas evaluaciones, se considerará cualquier tipo de cambio: Creación, Eliminación, Extensión o Fusión; previa aprobación del Consejo de Administración del SOSAPATEX.
- Se debe llevar a cabo en tiempo y forma la captura de los avances a los Programas Presupuestarios, incluyendo el reporte de actividades de cada área, de acuerdo con lo establecido en el calendario presentado en este Plan Anual de Evaluación, no existiendo prórroga para los periodos ya establecidos. En caso de que se presente algún retraso, se deberá presentar con justificación.
- Para los cambios en componentes y actividades (o todo aquello que modifique el Programa Presupuestario Inicial), en el transcurso del ejercicio, se realizará previa aprobación del Consejo de Administración del SOSAPATEX y se realizara un reporte para informar a las instancias correspondientes del cambio y su justificación correspondiente.



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### CONCEPTOS GENERALES

Área Responsable de la elaboración de los Programas Presupuestarios: Subdirección Administrativa.

Áreas Responsables de los Reportes de Actividades Mensuales: Subdirección Comercial, Subdirección Contabilidad y Finanzas, Coordinación de Recursos Humanos y Materiales, Subdirección Técnica.

Evaluación: Proceso por el cual se califica la eficiencia, eficacia, economía e impacto de las acciones realizadas a lo largo del ejercicio, donde se determina el cumplimiento de los objetivos y metas.

Indicadores: Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de las acciones programadas en las metas y fines planteados.

PAE: Programa Anual de Evaluación del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan.

Pp: Programa Presupuestario del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan.

SOSAPATEX: Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### **METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

La Evaluación es la valoración del desempeño de los Programas Presupuestarios durante un ejercicio fiscal. Esta evaluación muestra el avance en el cumplimiento de las metas programadas, mediante el análisis de indicadores de resultados, de servicios y de gestión, así como con base de las actividades entregadas por las distintas áreas.

La Metodología de Marco Lógico (MML) es la herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos. Su uso permite:

- Presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad;
- Identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos;
- Evaluar el avance en la consecución de los objetivos, así examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) es una herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultando un proceso de planeación realizado con base en la MML. Es una herramienta de planeación estratégica en forma resumida y sencilla.



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### PROGRAMAS SUJETOS A EVALUACIÓN

La evaluación de los Programas Presupuestarios que se llevan a cabo con las actividades mensuales que le competen La Subdirección de Contabilidad y Finanzas, Coordinación de Recursos Humanos y Materiales, Subdirección Comercial, Subdirección Técnica deberán contener las metas y objetivos con la finalidad de brindar a los usuarios un servicio de calidad en el agua potable, alcantarillado, saneamiento y administrativo a través de la mejora continua de este Sistema Operador.

| Programa Presupuestario 2024                       |  |  |
|--|--|--|
| Nombre del Programa                                | Fin  | Propósito  |
| Eficiencia en la Recaudación                       | Recuperar el 35% de rezago histórico existente hasta el cierre del 2023  | Recuperar el 27% de rezago de cuenta corriente 2024  |
| Administración De Recursos Humanos Y Materiales    | Presentar en tiempo y forma la documentación requerida ante las instancias correspondientes ISSSTE, ORFIS y Ayuntamiento | Estar al corriente ante el ISSSTE en cuanto a la información que requieren las prestaciones sociales y transparencia dentro del área administrativa. |
| Atención a las y los usuarios                      | Otorgar atención de calidad a las y los usuarios   | Atención oportuna en tiempo y forma de los reportes de las diferentes quejas de las y los usuarios   |
| Mantenimiento y operación a los pozos              | Contribuir en la cobertura del agua los 365 días del año con buen funcionamiento   | La población cuente con las fuentes de abastecimiento en buen estado   |
| Planta tratadora de agua                           | Proteger la Salud Publica y el Medio Ambiente  | Reutilizar y aprovechar el agua tratada  |
| Mantenimiento a la red de agua potable             | Contribuir con el municipio y su infraestructura sea funcional y eficiente   | El municipio deberá contar con un servicio al 100% medido  |
| Mantenimiento a la red de drenaje y alcantarillado | Contribuir con el municipio y su infraestructura sea funcional   | El municipio deberá contar con un servicio de drenaje al 100%  |



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### RESPONSABLES

La Subdirección Administrativa del SOSAPATEX, tendrá las siguientes responsabilidades para el reporte y avance a los Programas Presupuestarios:

1. Solicitar el reporte de actividades a cada área para la correcta elaboración de los Programas Presupuestarios, de manera mensual respetando el cronograma.
2. Verificar que lo reportado contenga información completa y verídica, en caso de que los reportes y comprobación que lo sustenten no cumplan con dicha indicación serán tomados como incumplimiento.
3. Informar los resultados de la evaluación a la Dirección General y al Consejo de Administración del SOSAPATEX.
4. Cumplir estrictamente con los tiempos establecidos para la elaboración y evaluación de los Programas Presupuestarios.
5. Retroalimentar a las áreas responsables la información que deriva del proceso de evaluación.
6. Entregar el avance de cumplimiento de manera trimestral, así como la información que permite solventar el mismo de acuerdo con las actividades programadas en cada uno de los componentes a su cargo.
7. En caso de que se presente alguna observación o inconsistencia contará con un plazo máximo de 4 días hábiles para poder solventar.



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### INDICADORES DE DESEMPEÑO

El indicador de desempeño proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas), refleja los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados; la Subdirección Administrativa llevará acabo el seguimiento.

El nombre del indicador es la expresión que identifica al indicador y que manifiesta lo que se desea medir con él

El comportamiento del indicador se llevará a cabo de un proceso de semaforización a través de los siguientes rangos de valores:

| PARÁMETROS |                 |                                   |
|------------|-----------------|-----------------------------------|
| COLOR      | ESTADOS         | RANGOS                            |
| ●          | SATISFACTORIO   | 90% A 115.99%                     |
| ●          | PREVENTIVO      | 80% A 89.99% Y DE 116% A 125.9%   |
| ●          | INSATISFACTORIO | 0% A 79.99% Y DE 126% EN ADELANTE |
| ●          | EN PROCESO      | 2 PRIMEROS TRIMESTRES             |

a) Satisfactorio: Cuando el valor alcanzado del indicador se encuentra en el rango por encima o por debajo de la meta programada, pero se mantiene dentro del rango establecido.

b) Preventivo: Cuando el valor alcanzado del indicador es menor o mayor que la meta programada, pero se mantiene dentro de un rango aceptable de cumplimiento.

c) Insatisfactorio: Cuando el valor alcanzado del indicador es menor o mayor que la meta programada, pero se mantiene dentro de un rango aceptable de cumplimiento, este criterio será aplicado en el último trimestre de evaluación del ejercicio.



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### VARIABLES PARA EVALUAR

#### EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN

- Recuperar el 35% de Rezago Histórico existente al cierre del 2023
- Recuperación del 27% de rezago de cuenta corriente
- Lograr una Eficiencia en la cobranza del 45% en cobro a tiempo.
- Implementar cambio de medidores para mejorar el servicio.
- Convenios por escrito y/o verbales a usuarios de cartera vencida
- Inspecciones físicas a usuarios por consumos excesivos
- Suspensión de tomas clandestinas

#### ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

- Integración y entrega de documentos a el ISSSTE, ORFIS Y AYUNTAMIENTO
- Elaboración de formatos de empleados ante el ISSSTE
- Documentación integrada correctamente
- Declaraciones presentadas correctamente
- Integración y entrega de documentación ante el ISSSTE
- Expediente al órgano de fiscalización
- Documentación realizada integrada correctamente

#### ATENCIÓN A LAS Y LOS USUARIOS

- Ciudadanos encuestados satisfechos
- Solicitudes recibidas
- Expediente de estados de cuenta
- Solicitudes de tomas y/o hasta la banqueta

#### MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN A LOS POZOS

- Días de servicio continuo realizados
- Fuentes de abastecimiento operando
- Inspección diaria a los dosificadores y partes eléctricas
- Mantenimiento mecánico diario a las bombas y líneas de alimentación



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### PLANTA TRATADORA DE AGUA

- Proteger la Salud Pública y el Medio Ambiente
- Reutilizar y aprovechar el agua tratada
- Limpieza de rejillas en pretratamiento mediante la remoción de sólidos voluminosos
- Volumen del material extraído en los desarenadores
- Limpieza y conservación de sedimentador primario, sedimentador secundario, filtro rociador, espesador de lodos, digestor de lodos, tanque contacto con cloro y lechos de secado.
- Mantenimiento de equipo electromecánico
- Monitoreo de la calidad del agua tratada mediante análisis de control

### MANTENIMIENTO A LA RED DE AGUA POTABLE

- Habitantes con nueva infraestructura
- Nuevas tomas con servicio medido
- Fugas en la red reportadas y corregidas
- Nuevos usuarios beneficiados
- Total, de análisis realizados

### MANTENIMIENTO A LA RED DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

- Habitantes con nueva infraestructura
- Nuevas descargas realizadas
- Metros de drenaje desazolvados
- Drenaje sustituido y/o reparado
- Instalaciones rehabilitadas
- Trabajos realizados en los pozos de visita



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### DIMENSIÓN A MEDIR

Se refiere al aspecto particular del objetivo a ser medido mediante el indicador ya sea de eficiencia, eficacia, economía o calidad.

- Eficacia: Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de los programas.
- Eficiencia: Mide la relación entre los productos y servicios generados respecto a los insumos o recursos utilizados.
- Economía: Mide la capacidad de gestión de los programas, a efecto de ejercer adecuadamente los recursos financieros.
- Calidad: Mide los atributos, propiedades o características que deben tener los bienes y servicios para satisfacer los objetivos de los programas.



## Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Martín Texmelucan, Pue.

### CRONOGRAMA DE REVISIÓN

| Actividad   | Área Responsable            | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sept | Oct | Nov | Dic | Ene |
|---|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| Presentación y Aprobación de los Programas Presupuestarios Iniciales                        | Subdirección Administrativa |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     | ●   |     |
| Envío de Programa Presupuestario Inicial  | Subdirección Administrativa | ●   |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |     |
| Reporte Trimestral de Avance al Programa Presupuestario                                     | Subdirección Administrativa |     |     |     | ●   |     |     | ●   |     |      | ●   |     |     | ●   |
| Elaboración de los Programas Presupuestarios  | Subdirección Administrativa |     | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●    | ●   | ●   | ●   | ●   |
| Evaluación Trimestral al cumplimiento de los Programas Presupuestarios                      | Subdirección Administrativa |     |     |     | ●   |     |     | ●   |     |      | ●   |     |     | ●   |
| Envío Trimestral de Programas Presupuestarios a Transparencia                               | Subdirección Administrativa |     |     |     | ●   |     |     | ●   |     |      | ●   |     |     | ●   |
| Reporte de Cumplimiento Final a los Programas Presupuestarios Auditoria Superior del Estado | Subdirección Administrativa |     |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     | ●   |