

Evaluación del Programa Presupuestario

“Eficiencia Recaudatoria”

Presupuesto basado en Resultados (PbR) –
Sistema de Evaluación del Desempeño

Ejercicio Fiscal 2025

Sistema Operador de los Servicios de Agua
Potable y Alcantarillado del Municipio de
Izúcar de Matamoros SOSAPAMIM

IZÚCAR DE MATAMOROS

Contenido	
INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES.....	4
FUNDAMENTO JURÍDICO	6
I. MARCO CONSTITUCIONAL.....	6
II. MARCO GENERAL EN MATERIA DE GESTIÓN PARA RESULTADOS.....	6
III. MARCO ESTATAL EN MATERIA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN.....	7
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN	7
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO.....	8
Problema Público	8
Población Objetivo.....	9
Estrategia de Intervención.....	9
Presupuesto	9
Alineación al Plan Municipal de Desarrollo	10
ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE METAS.....	11
Cumplimiento de Componentes.....	12
Cumplimiento de Actividades.....	12
ANÁLISIS DE BRECHAS DE CUMPLIMIENTO	14
ANÁLISIS DE EFICIENCIA PRESUPUESTAL	16
ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)	18
ASM 1. Fortalecimiento de la medición de resultados en materia de atención al usuario.....	18
ASM 2. Implementación de mecanismos estructurados de consulta y retroalimentación ciudadana.....	18
ASM 3. Fortalecimiento de las capacidades del personal en atención al usuario	19
ASM 4. Fortalecimiento de estrategias de cultura del pago y comunicación con los usuarios	19
ASM 5. Vinculación entre la eficiencia recaudatoria y la calidad de la atención institucional.....	19
DICTAMEN TÉCNICO FINAL DE LA EVALUACIÓN	20

IZÚCAR DE MATAMOROS

INTRODUCCIÓN

La presente Evaluación del Programa Presupuestario 2025 del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) se formula como un instrumento técnico-institucional orientado a valorar de manera integral el desempeño del programa, el grado de cumplimiento de sus metas e indicadores, la eficiencia en el ejercicio del gasto público y su contribución efectiva al fortalecimiento de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el ámbito municipal.

En el contexto actual de la gestión pública, los organismos operadores de servicios públicos enfrentan el desafío de consolidar esquemas de administración orientados a resultados medibles, verificables y sostenibles, superando modelos tradicionales centrados únicamente en la ejecución presupuestal y el cumplimiento procedimental. La prestación de los servicios hídricos implica no solo la operación técnica de infraestructura hidráulica, sino la administración responsable de recursos financieros, humanos y materiales bajo principios de eficiencia operativa, sostenibilidad financiera y cobertura equitativa.

En este sentido, el modelo de Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) constituyen herramientas estratégicas que permiten vincular el ejercicio del gasto con los resultados esperados en la mejora de la calidad, continuidad y cobertura de los servicios públicos a cargo del Organismo. Bajo este enfoque, el análisis evaluativo no se limita a verificar la ejecución del presupuesto autorizado, sino que examina la coherencia entre planeación, programación, operación y resultados obtenidos, en congruencia con los principios establecidos en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la normativa estatal en materia de disciplina financiera y evaluación del desempeño.

El PbR-SED establece que todo programa presupuestario debe diseñarse y ejecutarse bajo una lógica estructurada que permita identificar claramente el problema público que se atiende, definir objetivos estratégicos y operativos en los niveles de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, así como establecer indicadores que posibiliten medir el avance y los resultados alcanzados. Para ello, la Metodología del Marco Lógico (MML) y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) constituyen instrumentos fundamentales, al proporcionar un esquema técnico que asegura coherencia vertical entre objetivos y coherencia horizontal entre indicadores, medios de verificación y supuestos.

En el caso específico del SOSAPAMIM, la evaluación adquiere particular relevancia debido a la naturaleza estratégica de los servicios que presta. El acceso al agua potable y al saneamiento adecuado no solo es un componente esencial del bienestar social, sino un elemento estructural para la salud pública, el desarrollo económico local y la sostenibilidad ambiental. Por ello, el desempeño institucional debe analizarse bajo criterios que integren eficiencia operativa, suficiencia financiera, mantenimiento de infraestructura, ampliación de cobertura y calidad del servicio, garantizando que los recursos públicos y propios del Organismo se orienten efectivamente a la atención del problema público identificado.

La presente evaluación se desarrolla bajo un enfoque técnico, analítico y congruente con el modelo de Gestión para Resultados, considerando de manera integral el diagnóstico institucional del programa, su alineación con los instrumentos de planeación municipal y estatal, el análisis de cumplimiento de metas en cada nivel de la MIR, la identificación de posibles brechas físicas y financieras, la valoración de la eficiencia presupuestal y la determinación de Aspectos Susceptibles de Mejora orientados al fortalecimiento estructural del Organismo en ejercicios subsecuentes.

El propósito central de este ejercicio evaluativo es determinar, con base en evidencia documental y análisis técnico, si el programa presupuestario 2025 del SOSAPAMIM contribuyó de manera efectiva a la mejora en la

prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el municipio de Izúcar de Matamoros, y si los recursos asignados fueron administrados con racionalidad, disciplina financiera y orientación a resultados.

Asimismo, la evaluación constituye un insumo institucional para la toma de decisiones estratégicas, la mejora continua de la gestión operativa y administrativa del Organismo, y el fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas ante las instancias fiscalizadoras competentes, consolidando un modelo de administración pública hídrica técnicamente sustentado y orientado al desempeño.

ANTECEDENTES

El Programa Presupuestario 2025 denominado “**Eficiencia Recaudatoria**” del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) surge en un contexto institucional caracterizado por áreas de oportunidad en los procesos de recaudación y recuperación de ingresos propios del organismo, derivadas de limitaciones estructurales en la actualización del padrón de usuarios, debilidades en los mecanismos de cobranza y la ausencia de una estrategia integral orientada al fortalecimiento de la cultura del pago entre la población usuaria del servicio.

En los últimos años, el SOSAPAMIM ha enfrentado desafíos relevantes para consolidar un esquema financiero sostenible que permita garantizar la operación continua, el mantenimiento de infraestructura hidráulica y la ampliación progresiva de los servicios de agua potable y alcantarillado en el municipio. La limitada eficiencia recaudatoria ha restringido la capacidad del organismo para generar ingresos propios suficientes, lo que ha propiciado dependencia de recursos externos y ha reducido el margen operativo para realizar inversiones estratégicas en infraestructura, mantenimiento y mejora del servicio.

La ausencia de procesos sistemáticos de actualización del padrón de usuarios, la limitada implementación de estrategias de cobranza orientadas a la recuperación efectiva de adeudos y la insuficiente promoción de la cultura del pago han contribuido a un incremento progresivo de la cartera vencida. Esta situación impacta directamente en la estabilidad financiera del organismo operador y limita su capacidad institucional para cumplir plenamente con sus metas operativas y de servicio público.

Contexto problemático institucional

El diagnóstico previo a la formulación del programa permitió identificar que la gestión recaudatoria del SOSAPAMIM presenta las siguientes condiciones estructurales:

- Falta de actualización periódica y sistemática del padrón de usuarios del servicio
- Debilidad en los mecanismos institucionales de cobranza y recuperación de adeudos.
- Incremento progresivo de la cartera vencida derivado de bajos niveles de cumplimiento en el pago de servicios.
- Escasa implementación de estrategias institucionales para fomentar la cultura del pago entre los usuarios.
- Limitada utilización de herramientas administrativas y tecnológicas para el control y seguimiento de ingresos propios.
- Dependencia creciente de recursos externos para cubrir necesidades operativas del organismo.

Estas condiciones han generado una brecha entre la capacidad financiera requerida para garantizar servicios de agua potable y alcantarillado de calidad y los recursos efectivamente recaudados por el organismo operador, afectando la sostenibilidad operativa y limitando las posibilidades de inversión en infraestructura y mejora del servicio.

Evolución del problema público

Durante los últimos cinco ejercicios fiscales, el SOSAPAMIM ha mantenido la operación regular de los servicios de agua potable y alcantarillado; sin embargo, en materia de eficiencia recaudatoria se ha observado un estancamiento en los niveles de recuperación de ingresos propios.

La falta de actualización del padrón de usuarios, la limitada aplicación de estrategias de cobranza y la escasa promoción de la cultura del pago han contribuido al crecimiento gradual de la cartera vencida y a una reducción relativa en la capacidad financiera del organismo. Esta situación ha generado una dependencia creciente de recursos externos para cubrir gastos operativos básicos, lo que representa un riesgo para la sostenibilidad financiera del sistema operador en el mediano y largo plazo.

La problemática identificada no se limita únicamente a la existencia de adeudos por parte de los usuarios, sino que refleja la necesidad de fortalecer estructuralmente los mecanismos de gestión recaudatoria mediante procesos administrativos más eficientes, estrategias de sensibilización ciudadana y herramientas institucionales que permitan mejorar la captación de ingresos propios.

Justificación institucional del Programa Presupuestario 2025

Ante este escenario, el SOSAPAMIM determinó estructurar formalmente el Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria", bajo la lógica del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y la Metodología del Marco Lógico (MML), con el propósito de fortalecer los procesos de recaudación, mejorar la captación de ingresos propios y garantizar condiciones financieras más sólidas para la operación del organismo.

El programa fue diseñado para:

- Actualizar y depurar el padrón de usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado.
- Fortalecer los mecanismos institucionales de cobranza y recuperación de cartera vencida.
- Promover entre la población usuaria una cultura responsable de pago por los servicios recibidos.
- Incrementar la captación de ingresos propios del organismo operador.
- Reducir la dependencia de recursos externos para la operación del sistema.
- Consolidar un modelo de gestión financiera institucional más eficiente y sostenible.

Este Programa Presupuestario representa un paso estratégico para fortalecer la sostenibilidad financiera del SOSAPAMIM, permitiendo vincular la gestión administrativa, la recuperación de ingresos y la prestación eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Los antecedentes del Programa Presupuestario 2025 reflejan la necesidad de consolidar un modelo de gestión financiera más sólido, transparente y orientado a resultados, que permita garantizar la continuidad, calidad y ampliación progresiva de los servicios que el organismo brinda a la población de Izúcar de Matamoros.

La implementación del programa constituye una oportunidad institucional para fortalecer la eficiencia recaudatoria, mejorar la administración de los recursos públicos y propios del organismo operador, y alinear la gestión financiera del SOSAPAMIM con los principios de Gestión para Resultados, disciplina presupuestaria y sostenibilidad operativa, asegurando que los ingresos generados se traduzcan en mejoras tangibles en la prestación de los servicios públicos hídricos.

FUNDAMENTO JURÍDICO

I. MARCO CONSTITUCIONAL

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 134. Establece que los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, y que los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas correspondientes.

2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla

Artículo 108. Dispone que los recursos económicos del Estado y de los Municipios se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, y que se evaluarán los resultados del ejercicio de dichos recursos.

II. MARCO GENERAL EN MATERIA DE GESTIÓN PARA RESULTADOS

3. Ley General de Contabilidad Gubernamental

Artículo 54. Establece que la información financiera, presupuestaria y programática deberá organizarse de forma que permita la evaluación del desempeño de los programas y la vinculación entre el ejercicio del gasto y los resultados obtenidos.

4. Ley General de Contabilidad Gubernamental

Artículo 61. Dispone que los entes públicos deberán generar indicadores de resultados y de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de objetivos y metas asociados al gasto público.

Artículo 79. Establece que los entes públicos deberán implementar el Sistema de Evaluación del Desempeño para verificar el grado de cumplimiento de objetivos y metas, con base en indicadores estratégicos y de gestión.

5. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios

Artículo 5. Establece que la administración de los recursos públicos deberá realizarse con responsabilidad hacendaria, sostenibilidad financiera y disciplina presupuestaria.

6. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

Artículo 110. Dispone que la evaluación del desempeño se realizará a través de la verificación del grado de cumplimiento de objetivos y metas con base en indicadores estratégicos y de gestión, a fin de conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos.

7. Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño (CONAC)

Establecen los criterios técnicos obligatorios para la elaboración de indicadores estratégicos y de gestión, así como para la integración de la Matriz de Indicadores para Resultados bajo la Metodología del Marco Lógico.

8. Modelo Conceptual del Presupuesto basado en Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño

Define el marco metodológico para vincular planeación, programación, presupuestación, ejercicio y evaluación del gasto público bajo el enfoque de Gestión para Resultados.

III. MARCO ESTATAL EN MATERIA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

9. Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla

Artículo 26. Establece que los programas derivados de los planes de desarrollo deberán contener objetivos, metas, indicadores y mecanismos de evaluación.

10. Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla

Artículo 78, fracción IV. Establece como atribución del Ayuntamiento aprobar el Presupuesto de Egresos y vigilar su correcta aplicación.

11. Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla

Artículo 85. Dispone que el ejercicio del gasto público deberá realizarse con base en criterios de desempeño y orientado al cumplimiento de objetivos y metas.

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

La presente Evaluación del Programa Presupuestario 2025 del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) tiene como objetivo general realizar una Evaluación de Desempeño integral, técnica y analítica, orientada a determinar el grado de cumplimiento de sus objetivos, metas e indicadores, así como la eficiencia y congruencia en el ejercicio de los recursos públicos y propios asignados durante el ejercicio fiscal 2025.

En el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), la evaluación tiene como finalidad verificar si el programa presupuestario contribuyó de manera efectiva a la atención del problema público identificado en su diagnóstico, particularmente en el fortalecimiento de los procesos de atención al usuario y en la mejora de la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado. Para ello, se valorará su desempeño en los distintos niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): Fin, Propósito, Componentes y Actividades, asegurando coherencia entre la planeación programática y los resultados alcanzados.

De manera específica, la evaluación se orienta a:

- Analizar el cumplimiento de metas físicas, operativas y estratégicas establecidas en cada nivel de intervención del programa.
- Valorar la consistencia, pertinencia y comportamiento de los indicadores de desempeño definidos en la MIR.
- Examinar la ejecución presupuestal en relación con los resultados obtenidos, verificando la congruencia entre avance físico y ejercicio financiero.
- Determinar la eficiencia del gasto ejercido, considerando criterios de racionalidad, disciplina financiera y orientación a resultados.
- Identificar posibles brechas de cumplimiento detectadas durante los seguimientos periódicos, tanto en metas como en indicadores.

- Revisar la atención, seguimiento y avance de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), en su caso, como parte del proceso de mejora continua institucional.

Asimismo, la evaluación busca generar evidencia objetiva y documentada que permita fortalecer la toma de decisiones estratégicas dentro del SOSAPAMIM, mejorar la calidad del gasto público, consolidar la cultura de evaluación institucional y robustecer la implementación del modelo de Gestión para Resultados en el Organismo Operador.

El resultado de este ejercicio evaluativo no sólo permitirá determinar el nivel de desempeño alcanzado durante el ejercicio fiscal 2025, sino también identificar áreas de oportunidad para optimizar el diseño, operación y seguimiento del programa en ejercicios subsecuentes, contribuyendo a una gestión hídrica municipal más eficiente, transparente y orientada a la mejora continua en beneficio de la ciudadanía.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

El Programa Presupuestario “Eficiencia Recaudatoria”, correspondiente al ejercicio fiscal 2025 y con clave programática 3, constituye un instrumento estratégico del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), orientado a fortalecer la sostenibilidad financiera del organismo mediante la optimización de los procesos de recaudación, el fortalecimiento de los mecanismos de cobranza, la actualización del padrón de usuarios y la promoción de una cultura responsable de pago entre la población usuaria del servicio.

Con base en la aplicación de la Metodología del Marco Lógico (MML) y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como en lo establecido en los Lineamientos para el Diseño, Modificación y Eliminación de los Programas Presupuestarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Izúcar de Matamoros, Puebla, esta entidad fiscalizada determinó que las acciones contempladas en este programa, orientadas al fortalecimiento de los procesos de gestión recaudatoria, la mejora administrativa del sistema de cobro y el desarrollo de capacidades del personal responsable de la atención a usuarios, contribuyen a consolidar mecanismos institucionales de rendición de cuentas y sostenibilidad financiera.

El programa se estructura bajo la lógica del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), vinculando objetivos estratégicos con actividades administrativas y operativas orientadas a incrementar la recuperación de ingresos propios, mejorar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los usuarios y fortalecer la capacidad financiera del organismo operador. A través de metas cuantificables e indicadores de desempeño, el programa permite evaluar la eficiencia en la captación de ingresos y su impacto en la estabilidad operativa del sistema.

Asimismo, el programa se alinea a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, particularmente al ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos, contribuyendo al acceso equitativo a servicios de agua potable y saneamiento mediante el fortalecimiento de los mecanismos financieros que permiten sostener la operación del organismo operador. De igual manera, incorpora el principio de igualdad sustantiva, asegurando que las acciones institucionales promuevan el acceso equitativo a los servicios sin distinción de género, fortaleciendo el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos humanos.

Problema Público

El programa atiende la necesidad de fortalecer la eficiencia en los procesos de recaudación del SOSAPAMIM, derivada de áreas de oportunidad identificadas en la actualización del padrón de usuarios, en los mecanismos institucionales de cobranza y en la promoción de una cultura de pago entre la población usuaria del servicio.

La limitada eficiencia recaudatoria ha generado bajos niveles de recuperación de ingresos propios, incremento de la cartera vencida y una dependencia creciente de recursos externos para cubrir necesidades operativas del organismo. Esta situación impacta directamente en la capacidad institucional para mantener, ampliar y mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado en el municipio.

En este sentido, la problemática no se limita únicamente a la recuperación de adeudos, sino que refleja la necesidad de fortalecer estructuralmente el sistema recaudatorio del organismo operador, mediante estrategias administrativas, tecnológicas y de atención ciudadana que permitan mejorar el cumplimiento de obligaciones por parte de los usuarios y garantizar una gestión financiera sostenible.

Población Objetivo

La población objetivo del programa está integrada por las y los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado del municipio de Izúcar de Matamoros, quienes constituyen la base del sistema de recaudación del organismo operador.

Asimismo, el programa involucra al personal administrativo y operativo del área comercial del SOSAPAMIM, encargado de los procesos de facturación, cobranza, atención al usuario y seguimiento de adeudos, fortaleciendo sus capacidades técnicas para mejorar la eficiencia en la gestión recaudatoria.

El programa adopta un enfoque transversal de igualdad sustantiva, garantizando que todas las personas usuarias del servicio tengan acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos en materia de servicios públicos básicos.

Estrategia de Intervención

La intervención se fundamenta en el diseño e implementación de un modelo de fortalecimiento del sistema recaudatorio institucional, orientado a mejorar la captación de ingresos propios y garantizar la sostenibilidad financiera del organismo operador.

El programa contempla acciones dirigidas a:

- La actualización y depuración del padrón de usuarios.
- El fortalecimiento de los mecanismos institucionales de cobranza.
- La implementación de campañas de sensibilización para fomentar la cultura del pago.
- La generación de incentivos para el pago oportuno del servicio.
- La aplicación de notificaciones y seguimiento a usuarios con adeudos.
- La capacitación del personal del área comercial en atención al usuario y resolución de conflictos.
- La digitalización y modernización de los sistemas de gestión y cobro.
- El monitoreo permanente de los niveles de recaudación y recuperación de cartera vencida.

Estas acciones permiten consolidar un sistema recaudatorio más eficiente, transparente y orientado a resultados, fortaleciendo la capacidad financiera del SOSAPAMIM y permitiendo que los ingresos propios se traduzcan en mejores condiciones para la operación, mantenimiento y ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado en beneficio de la población.

Presupuesto

El comportamiento financiero del programa durante el ejercicio fiscal 2025 fue el siguiente:

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Concepto	Monto (MXN)
Presupuesto Aprobado	\$6,716,000.04
Presupuesto Modificado	\$8,253,749.30
Presupuesto Devengado	\$8,202,749.30
Presupuesto Ejercido	\$8,202,749.30

Se observa un incremento en el presupuesto modificado respecto al aprobado, derivado de adecuaciones presupuestales orientadas a fortalecer las acciones institucionales vinculadas con la mejora del sistema recaudatorio, la modernización de procesos administrativos y el fortalecimiento de los mecanismos de cobranza.

El nivel de ejecución financiera respecto al presupuesto modificado refleja una aplicación ordenada de los recursos y disciplina administrativa en el cierre del ejercicio fiscal, garantizando la continuidad de las acciones programadas para fortalecer la captación de ingresos propios del organismo operador.

El análisis detallado de la eficiencia presupuestal y su congruencia con el cumplimiento de metas será desarrollado en el apartado correspondiente de la presente evaluación.

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo

El programa se encuentra alineado al:

Eje 05: Trabajando con Transparencia y Participación Ciudadana por un Gobierno Honesto

Objetivo: Fortalecer la integridad y la rendición de cuentas en la gestión municipal mediante la implementación de mecanismos de control interno, la promoción de una cultura de ética pública y la participación ciudadana en el monitoreo de las acciones gubernamentales.

Estrategia Establecer un sistema integral de combate a la corrupción que combine mecanismos de control interno, participación ciudadana y herramientas tecnológicas para garantizar la transparencia en la gestión pública, prevenir prácticas indebidas y fortalecer la confianza de la ciudadanía en el gobierno municipal.

Línea de Acción 2.8 Promover la actualización constante del marco normativo municipal, asegurando que las leyes y reglamentos sean claros, precisos y se adapten a las mejores prácticas en combate a la corrupción.

La alineación evidencia congruencia entre el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros promovidos por el programa y el objetivo municipal de consolidar un gobierno honesto, transparente y orientado a resultados.

Alineación al Plan de Desarrollo Institucional del SOSAPAMIM

El programa se encuentra alineado al:

Eje 3: Optimización del sistema recaudatorio y fortalecimiento de la sostenibilidad financiera

Objetivo: Fortalecer la sostenibilidad financiera del SOSAPAMIM mediante un sistema recaudatorio eficiente, transparente y justo que permita incrementar los ingresos propios, mejorar el cumplimiento de las y los usuarios y asegurar la capacidad operativa del organismo para brindar servicios continuos, de calidad y con equidad social.

Estrategia: Diseñar e implementar mecanismos administrativos, tecnológicos y de atención ciudadana orientados a mejorar la recuperación de ingresos, la gestión de adeudos y el cumplimiento de obligaciones por parte de las y los usuarios.

Esta alineación demuestra correspondencia directa entre el programa presupuestario y la estrategia institucional orientada a fortalecer la sostenibilidad financiera del organismo operador.

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo

El programa se vincula con el:

Eje: Desarrollo Urbano y Crecimiento Sostenible

Objetivo 4.1.1: Mejorar el bienestar socioambiental

Estrategia 4.1.1.2: Gestión y uso responsable de los recursos naturales

Líneas de Acción

- Promover un uso eficiente y consciente del agua para evitar el desperdicio, asegurando su disponibilidad para futuras generaciones.
- Operar políticas y medidas que fomenten la conservación, protección y aprovechamiento responsable de los recursos naturales.

Indicador: Índice de Bienestar Socioambiental.

La alineación demuestra que el fortalecimiento del sistema recaudatorio y la mejora en la sostenibilidad financiera del organismo operador constituyen condiciones estructurales necesarias para garantizar la gestión responsable del recurso hídrico y la continuidad de los servicios de agua potable y saneamiento en beneficio de la población.

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE METAS

El análisis del cumplimiento de metas del Programa Presupuestario “Eficiencia Recaudatoria” del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), correspondiente al ejercicio fiscal 2025, se realiza con base en la revisión de reportes institucionales, registros de recaudación, reportes de operación del sistema de cobro, reportes financieros mensuales, evidencia documental de capacitaciones y talleres, informes de atención al usuario, notificaciones emitidas a usuarios y documentación administrativa generada durante la ejecución del programa.

La verificación se efectuó considerando la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) autorizada para el ejercicio fiscal 2025, bajo el enfoque metodológico del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), contrastando las metas programadas contra las metas alcanzadas en los distintos niveles de intervención del programa, tanto en su dimensión física como en su consistencia con la ejecución operativa del sistema recaudatorio.

Derivado del seguimiento programático efectuado durante el ejercicio fiscal, se observa cumplimiento integral de las metas establecidas en los componentes y actividades del programa, registrándose un nivel de ejecución del 100% en los indicadores de gestión definidos en la MIR.

Este resultado refleja fortalecimiento institucional en los procesos de recaudación, disciplina administrativa en la ejecución de actividades programadas, coordinación entre las áreas responsables del sistema de cobro y alineación entre la planeación programática y la operación institucional del organismo operador.

Cumplimiento de Componentes

No.	Componente	Meta Programada	Meta Alcanzada	% Cumplimiento
1	Sistema de cobro mejorado para las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros	100% de acciones de mejora del sistema de cobro programadas	100% ejecutado	100%
2	Proyección de recaudación incrementada para las y los ciudadanos de Izúcar de Matamoros	100% de acciones de recaudación programadas	100% ejecutado	100%

Los dos componentes del programa alcanzaron la totalidad de sus metas programadas conforme a los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados. La ejecución programática evidencia avances en el fortalecimiento del sistema de cobro, la implementación de estrategias de recuperación de ingresos y la mejora en los mecanismos institucionales de recaudación del organismo operador.

Cumplimiento de Actividades

COMPONENTE 1

Sistema de cobro mejorado

No.	Actividad	Meta Programada	Meta Alcanzada	% Cumplimiento
1.1	Realizar 4 capacitaciones de atención al ciudadano para el personal del área comercial	4 capacitaciones	4 capacitaciones realizadas	100%
1.2	Realizar 4 talleres de mejora del sistema de cobro	4 talleres	4 talleres realizados	100%
1.3	Elaborar 1 reporte mensual de recaudación	12 reportes	12 reportes elaborados	100%

Las actividades del componente orientadas al fortalecimiento del sistema de cobro fueron ejecutadas conforme a lo programado, permitiendo mejorar las capacidades del personal del área comercial, identificar áreas de oportunidad en los procesos de recaudación y generar información financiera periódica para el monitoreo institucional del desempeño recaudatorio.

COMPONENTE 2

Proyección de recaudación incrementada

No.	Actividad	Meta Programada	Meta Alcanzada	% Cumplimiento
2.1	Elaborar 1 plan de incentivo para el pago anual anticipado	1 plan	1 plan elaborado	100%
2.2	Gestionar campañas mensuales de beneficio para grupos prioritarios	12 campañas	12 campañas gestionadas	100%

No.	Actividad	Meta Programada	Meta Alcanzada	% Cumplimiento
2.3	Gestionar notificaciones mensuales para recuperación de cuentas vencidas	12 notificaciones	12 notificaciones gestionadas	100%
2.4	Realizar notificaciones mensuales a usuarios morosos	12 notificaciones	12 notificaciones realizadas	100%

Las actividades del componente recaudatorio permitieron fortalecer los mecanismos de recuperación de cartera vencida, incentivar el cumplimiento de obligaciones por parte de los usuarios y generar estrategias de estímulo orientadas a mejorar la captación de ingresos propios del organismo operador.

La implementación de campañas de difusión, notificaciones de recuperación de adeudos y el diseño de incentivos para el pago oportuno contribuyeron a fortalecer la cultura del pago y a mejorar el seguimiento administrativo del sistema de cobranza.

Análisis por Nivel de la MIR

Nivel Actividad: No se identificaron desviaciones en la ejecución de las actividades programadas. Las capacitaciones, talleres, reportes de recaudación, campañas de difusión y notificaciones a usuarios se realizaron conforme al calendario establecido, respaldadas por evidencia documental verificable en los medios de verificación definidos en la MIR.

Nivel Componente: Los dos componentes del programa alcanzaron cumplimiento total de metas, reflejando avances en la modernización del sistema de cobro, el fortalecimiento de los procesos administrativos de recaudación y la implementación de estrategias institucionales orientadas a mejorar la captación de ingresos propios.

Nivel Propósito: El programa contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional del organismo operador mediante la mejora de los procesos de recaudación y el incremento en la eficiencia del sistema de cobro, elementos fundamentales para garantizar la sostenibilidad financiera del servicio público de agua potable y alcantarillado.

Nivel Fin: El programa contribuye al incremento en la calidad de la atención brindada a las y los usuarios del SOSAPAMIM, al fortalecer los mecanismos administrativos y financieros que permiten mejorar la operación institucional del organismo y garantizar la continuidad de los servicios públicos hídricos en el municipio.

El Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria" presenta:

- **Cumplimiento físico del 100% en actividades y componentes.**
- **Implementación sistemática de acciones orientadas al fortalecimiento del sistema recaudatorio.**
- **Integración documental verificable conforme a los medios de verificación establecidos en la MIR.**
- **Fortalecimiento del control administrativo en los procesos de cobranza y recuperación de adeudos.**
- **Aplicación consistente del enfoque Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).**

El desempeño observado refleja avances en la modernización de los procesos de recaudación del organismo operador, fortaleciendo la sostenibilidad financiera institucional y consolidando condiciones administrativas que permiten garantizar la continuidad y mejora progresiva de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en beneficio de la población de Izúcar de Matamoros.

ANÁLISIS DE BRECHAS DE CUMPLIMIENTO

El análisis de brechas del Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria", correspondiente al ejercicio fiscal 2025 del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), se realiza bajo el enfoque metodológico del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), considerando la comparación entre metas programadas y metas alcanzadas en cada nivel de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como la consistencia entre ejecución física, desempeño operativo del sistema recaudatorio y logro de objetivos estratégicos institucionales.

Derivado del análisis cuantitativo efectuado, no se identificaron brechas de incumplimiento físico en las actividades ni en los componentes del programa, registrándose un nivel de cumplimiento del 100% conforme a los indicadores establecidos en la MIR. Las actividades relacionadas con capacitaciones al personal comercial, talleres de mejora del sistema de cobro, elaboración de reportes de recaudación, implementación de campañas de difusión, elaboración de incentivos de pago y notificaciones a usuarios morosos fueron ejecutadas conforme a lo programado durante el ejercicio fiscal.

Asimismo, el comportamiento presupuestal mostró congruencia entre la programación del gasto y la ejecución de las acciones orientadas al fortalecimiento del sistema recaudatorio del organismo operador, sin identificarse desviaciones que comprometieran el logro de las metas establecidas.

No obstante, bajo criterios técnicos de evaluación del desempeño, la identificación de brechas no se limita únicamente a desviaciones porcentuales en las metas programadas, sino que también considera la correspondencia entre el cumplimiento administrativo de las actividades y la generación efectiva de resultados institucionales. En este sentido, se identifican las siguientes brechas estructurales:

I. Brecha entre cumplimiento operativo y medición de resultados estratégicos

Los indicadores definidos en los componentes y actividades del programa se orientan principalmente a verificar la ejecución de acciones administrativas relacionadas con el fortalecimiento del sistema de cobro, tales como capacitaciones, talleres, elaboración de reportes de recaudación, implementación de campañas de difusión y emisión de notificaciones a usuarios con adeudos.

Si bien estas acciones permiten constatar el cumplimiento operativo del programa, existe una brecha metodológica en la medición del impacto institucional directo que dichas actividades generan en variables estratégicas como el incremento efectivo de la recaudación, la reducción sostenida de la cartera vencida o el fortalecimiento de la cultura del pago entre los usuarios del servicio.

A nivel de Propósito y Fin, la relación causal entre la implementación de actividades administrativas y la mejora en la eficiencia recaudatoria del organismo no se encuentra cuantificada mediante indicadores de resultado intermedio que permitan medir variaciones comparativas en los niveles de captación de ingresos propios o en los índices de recuperación de adeudos.

Esta brecha no implica incumplimiento en la ejecución del programa, pero limita la capacidad evaluativa para determinar con mayor precisión el impacto real de las acciones implementadas en el fortalecimiento financiero del organismo operador.

II. Brecha en la integración vertical de la MIR

Si bien la coherencia horizontal entre actividades y componentes se encuentra claramente definida, la integración vertical entre los distintos niveles de la MIR: Actividades → Componentes → Propósito → Fin

presenta una vinculación indirecta en términos de medición del desempeño.

El cumplimiento de actividades como la realización de capacitaciones, talleres, reportes de recaudación o notificaciones a usuarios morosos permite evidenciar la ejecución administrativa del programa; sin embargo, estas acciones no necesariamente se traducen de manera inmediata en una mejora cuantificable en los niveles de recaudación o en la cobertura financiera del servicio.

La cadena lógica del programa es consistente desde el punto de vista conceptual; no obstante, requiere fortalecimiento en la medición de resultados intermedios que permitan identificar con mayor precisión la contribución de cada componente al objetivo de fortalecer la sostenibilidad financiera del organismo operador.

III. Brecha en la sofisticación técnica de los indicadores

Los indicadores definidos en la MIR utilizan fórmulas de medición estándar basadas en porcentajes de cumplimiento ($V1/V2 \times 100$), las cuales son adecuadas para evaluar el grado de ejecución de actividades programadas.

Sin embargo, estos indicadores se enfocan predominantemente en la verificación del cumplimiento administrativo de acciones, sin incorporar variables que permitan medir de manera más precisa la eficiencia recaudatoria del organismo, tales como:

- Variación porcentual en la recuperación de cartera vencida.
- Incremento anual en los ingresos propios del organismo operador.
- Reducción del índice de morosidad entre usuarios del servicio.
- Incremento en el número de usuarios que realizan pagos oportunos.

La ausencia de indicadores de eficiencia recaudatoria limita la posibilidad de evaluar si las acciones implementadas generaron mejoras sustantivas en el desempeño financiero del organismo o si los resultados obtenidos podrían haberse alcanzado mediante estrategias alternativas más eficientes.

IV. Brecha en el análisis del desempeño financiero respecto al fortalecimiento institucional

El programa contempla acciones orientadas a mejorar los procesos de recaudación y fortalecer la sostenibilidad financiera del SOSAPAMIM; sin embargo, la evaluación del desempeño no incorpora de manera explícita indicadores que vinculen la ejecución de estas acciones con resultados financieros institucionales de mayor alcance.

En particular, la evaluación no mide de manera directa la relación entre:

- Nivel de inversión administrativa en acciones de fortalecimiento recaudatorio.
- Incremento efectivo en la captación de ingresos propios.
- Reducción del rezago en cuentas por cobrar.
- Mejora en la capacidad financiera del organismo para financiar sus operaciones.

Existe, por tanto, una oportunidad técnica para incorporar indicadores financieros estratégicos que permitan medir de manera más precisa la relación entre el fortalecimiento del sistema de cobro y la sostenibilidad financiera del organismo operador en el mediano plazo.

Valoración Técnica Integral de Brechas

El Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria" no presenta brechas cuantitativas de cumplimiento físico ni desviaciones programáticas que comprometan su ejecución durante el ejercicio fiscal 2025.

Las brechas identificadas son de carácter metodológico y estratégico, relacionadas con:

- Profundización en la medición del impacto institucional del sistema recaudatorio.
- Fortalecimiento de la integración vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados.
- Evolución hacia indicadores más sofisticados de eficiencia recaudatoria y sostenibilidad financiera.
- Incorporación de métricas financieras que permitan evaluar con mayor precisión la contribución del programa al fortalecimiento institucional del organismo operador.

Estas brechas no afectan el logro de las metas programadas, pero representan áreas de oportunidad para robustecer el diseño metodológico del programa en ejercicios fiscales subsecuentes y fortalecer su alineación con los principios de Gestión para Resultados, sostenibilidad financiera y mejora continua institucional.

ANÁLISIS DE EFICIENCIA PRESUPUESTAL

El comportamiento financiero del Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria" durante el ejercicio fiscal 2025 fue el siguiente:

Concepto	Monto (MXN)
Presupuesto Aprobado	\$6,716,000.04
Presupuesto Modificado	\$8,253,749.30
Presupuesto Devengado	\$8,202,749.30
Presupuesto Ejercido	\$8,202,749.30

Del análisis comparativo se desprenden los siguientes elementos técnicos relevantes:

En primer término, la variación entre el Presupuesto Aprobado y el Presupuesto Modificado representa un incremento del 22.89%, equivalente a \$1,537,749.26. Esta ampliación presupuestal no obedece a desviaciones en la programación original ni a modificaciones sustantivas en el diseño del programa, sino a la necesidad institucional de fortalecer las acciones operativas del sistema recaudatorio del organismo operador, derivado del comportamiento observado en los niveles de recuperación de ingresos y del incremento en la cartera vencida identificado durante el ejercicio fiscal.

La ampliación presupuestal permitió fortalecer actividades estratégicas vinculadas con la optimización del sistema de cobro, el desarrollo de mecanismos de recuperación de adeudos, la implementación de campañas de estímulo al pago oportuno y el fortalecimiento de los procesos administrativos del área **comercial**, acciones que resultan

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

indispensables para mejorar la captación de ingresos propios del organismo operador y reducir su dependencia de recursos externos.

Asimismo, es importante señalar que gran parte de las acciones contempladas en el programa corresponden a actividades institucionales realizadas directamente por el personal del organismo operador, particularmente en materia de gestión administrativa, seguimiento a reportes de recaudación, notificaciones a usuarios, campañas informativas y fortalecimiento del sistema de cobro. En este sentido, el gasto asociado al programa se integra principalmente por erogaciones vinculadas al funcionamiento institucional y a las funciones sustantivas del personal responsable del área comercial y administrativa, lo que permite optimizar el uso del recurso público y mitigar costos operativos adicionales.

La ampliación presupuestal, por tanto, responde a un fortalecimiento de la capacidad operativa del sistema recaudatorio, orientado a mejorar la eficiencia en la recuperación de ingresos propios, incrementar el cumplimiento de pago por parte de los usuarios y fortalecer la sostenibilidad financiera del organismo operador.

En segundo término, la relación entre Presupuesto Modificado y Presupuesto Devengado refleja un nivel de ejecución del 99.38%, lo que evidencia una alta capacidad institucional para ejercer los recursos autorizados conforme a la programación financiera del programa. La diferencia entre el presupuesto modificado y el devengado equivale a \$51,000.00, lo que representa un margen inferior al 1%, considerado técnicamente razonable dentro de la administración pública y consistente con prácticas de disciplina presupuestaria.

Asimismo, la correspondencia total entre Presupuesto Devengado y Presupuesto Ejercido (100%) evidencia un cierre presupuestal ordenado, ausencia de pasivos vinculados al programa y correcta aplicación del principio de devengo contable conforme a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Desde el enfoque del Presupuesto basado en Resultados (PbR), la congruencia entre el cumplimiento físico de metas (100%) y el nivel de ejecución financiera del programa (99.38% respecto al modificado) demuestra una adecuada vinculación entre el uso de recursos públicos y la implementación efectiva de acciones orientadas a fortalecer la eficiencia recaudatoria del organismo operador.

En términos de disciplina financiera y responsabilidad hacendaria, el comportamiento observado refleja:

- Adecuada planeación y programación del gasto orientado al fortalecimiento del sistema recaudatorio.
- Capacidad institucional para realizar adecuaciones presupuestales derivadas de necesidades operativas sin afectar el cumplimiento de metas.
- Control interno funcional en la ejecución y seguimiento del gasto programático.
- Aprovechamiento del personal institucional para la ejecución de acciones administrativas, lo que mitiga costos adicionales de operación.
- Correspondencia directa entre la ejecución financiera del programa y el cumplimiento programático de las actividades establecidas en la MIR.

En consecuencia, el análisis justificativo permite concluir que el programa no sólo cumplió con las metas físicas establecidas, sino que lo hizo mediante un uso eficiente de los recursos públicos orientado al fortalecimiento del sistema recaudatorio y a la mejora de la sostenibilidad financiera del organismo operador.

Este comportamiento financiero constituye evidencia sólida ante instancias fiscalizadoras de que la administración del Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria" durante el ejercicio fiscal 2025 se realizó bajo criterios de legalidad, eficiencia administrativa y orientación a resultados.

En términos de desempeño financiero, el Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria" puede clasificarse con:

EFICIENCIA PRESUPUESTAL ÓPTIMA Y FORTALECIMIENTO DE LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA
INSTITUCIONAL.

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA (ASM)

Derivado del análisis integral de cumplimiento de metas, de la revisión de la consistencia metodológica de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como del estudio del comportamiento presupuestal del Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria", correspondiente al ejercicio fiscal 2025, se determinan los siguientes Aspectos Susceptibles de Mejora, con el propósito de fortalecer el diseño programático, mejorar la interacción institucional entre el personal servidor público y las personas usuarias del servicio, robustecer la medición de resultados y consolidar la implementación del modelo de Gestión para Resultados en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros.

Los presentes ASM deberán incorporarse en el proceso de planeación, programación y presupuestación del ejercicio fiscal 2026, asegurando su formalización en la actualización de la MIR, en los instrumentos de seguimiento institucional y en la estructura programática correspondiente.

ASM 1. Fortalecimiento de la medición de resultados en materia de atención al usuario

El análisis efectuado permitió identificar que los indicadores actuales del programa se concentran principalmente en la verificación del cumplimiento operativo de actividades relacionadas con el sistema de cobro y la recuperación de ingresos. Si bien estos indicadores permiten constatar la ejecución administrativa del programa, se observa la necesidad de incorporar indicadores que midan con mayor precisión la calidad de la atención brindada a las y los usuarios del servicio.

Para el ejercicio fiscal 2026 deberá realizarse una actualización técnica de la MIR que incorpore indicadores orientados a medir aspectos como:

- Nivel de satisfacción de las y los usuarios en los procesos de atención comercial.
- Tiempo promedio de atención en ventanilla o módulos de servicio.
- Porcentaje de resolución efectiva de solicitudes y aclaraciones de usuarios.
- Variación en el cumplimiento oportuno de pagos derivado de mejoras en la atención al usuario.

La incorporación de estos indicadores permitirá fortalecer la medición del impacto institucional del programa, vinculando la eficiencia recaudatoria con la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

ASM 2. Implementación de mecanismos estructurados de consulta y retroalimentación ciudadana

Se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos institucionales de comunicación y retroalimentación con las personas usuarias del servicio, a fin de mejorar la relación entre el organismo operador y la ciudadanía.

Para el ejercicio fiscal 2026 se recomienda implementar mecanismos sistemáticos de consulta ciudadana, tales como:

- Encuestas periódicas de satisfacción del usuario en oficinas de atención.
- Mecanismos digitales o físicos para recepción de sugerencias y comentarios de los usuarios.
- Registros sistematizados de consultas, quejas y solicitudes relacionadas con el servicio.

La implementación de estos mecanismos permitirá generar información valiosa para identificar áreas de oportunidad en la atención al usuario, mejorar los procesos de interacción institucional y fortalecer la confianza ciudadana en el organismo operador.

ASM 3. Fortalecimiento de las capacidades del personal en atención al usuario

El análisis del programa evidencia la importancia de fortalecer las competencias del personal del área comercial y de atención al público, particularmente en materia de comunicación institucional, trato digno, orientación al usuario y resolución de conflictos.

Para el ejercicio fiscal 2026 se recomienda ampliar y fortalecer los programas de capacitación dirigidos al personal que mantiene contacto directo con las y los usuarios, incorporando contenidos relacionados con:

- Atención ciudadana con enfoque de calidad en el servicio.
- Comunicación efectiva y manejo de situaciones de conflicto con usuarios.
- Sensibilización en trato digno, igualdad sustantiva y enfoque de derechos humanos.
- Orientación adecuada sobre procesos de pago, incentivos y regularización de adeudos.

El fortalecimiento de estas capacidades permitirá mejorar la experiencia del usuario en su interacción con el organismo operador y contribuirá indirectamente al incremento en la disposición de pago de los servicios.

ASM 4. Fortalecimiento de estrategias de cultura del pago y comunicación con los usuarios

Se identifica la oportunidad de fortalecer las estrategias institucionales orientadas a promover una cultura del pago responsable del servicio de agua potable, mediante mecanismos de comunicación más claros, oportunos y accesibles para la ciudadanía.

Para el ejercicio fiscal 2026 se recomienda fortalecer las campañas informativas dirigidas a los usuarios del servicio, incorporando acciones como:

- Difusión de información clara sobre los beneficios del pago oportuno.
- Promoción de incentivos para el pago anual anticipado.
- Comunicación preventiva respecto a adeudos y mecanismos de regularización.
- Estrategias informativas dirigidas a grupos prioritarios de la población.

Estas acciones permitirán mejorar la percepción ciudadana sobre el servicio, fortalecer la corresponsabilidad en el pago y contribuir a mejorar los niveles de recuperación de ingresos propios del organismo operador.

ASM 5. Vinculación entre la eficiencia recaudatoria y la calidad de la atención institucional

Se recomienda que, durante el ejercicio fiscal 2026, el programa incorpore mecanismos que permitan vincular de manera directa el desempeño del sistema recaudatorio con la calidad de la atención brindada a las personas usuarias.

Para ello se propone implementar un sistema institucional de seguimiento a la atención al usuario, que permita registrar y analizar indicadores como:

- Número de usuarios atendidos en módulos comerciales.
- Tiempo promedio de atención por trámite.
- Número de aclaraciones o inconformidades resueltas.
- Relación entre atención brindada y cumplimiento de pagos.

La integración de estos mecanismos permitirá evaluar con mayor precisión el impacto del programa en el fortalecimiento de la relación institucional entre el organismo operador y la ciudadanía, consolidando un enfoque de gestión pública centrado en resultados, transparencia y mejora continua en la prestación de los servicios hídricos.

DICTAMEN TÉCNICO FINAL DE LA EVALUACIÓN

Con fundamento en el análisis integral efectuado al Programa Presupuestario “Eficiencia Recaudatoria”, correspondiente al ejercicio fiscal 2025 del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), y considerando la revisión de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), el cumplimiento físico de metas, la congruencia programático-presupuestal, la evidencia documental integrada y el comportamiento financiero del programa, se emite el presente Dictamen Técnico de Evaluación del Desempeño.

Derivado del análisis efectuado, el programa presentó cumplimiento físico del 100% en los componentes y actividades establecidos en la MIR 2025, evidenciando ejecución sistemática conforme a la planeación programática autorizada y respaldo documental verificable mediante reportes de recaudación, registros administrativos, reportes institucionales, evidencias de capacitación, notificaciones a usuarios y documentación de seguimiento a las acciones implementadas durante el ejercicio fiscal.

En materia presupuestal, el comportamiento financiero del programa reflejó disciplina administrativa, adecuada capacidad de absorción del recurso autorizado y congruencia entre el ejercicio financiero y el cumplimiento de metas programáticas. La ampliación presupuestal registrada durante el ejercicio fiscal respondió a la necesidad institucional de fortalecer las acciones operativas vinculadas al sistema de cobro, a la implementación de estrategias de recuperación de cartera vencida y al fortalecimiento de los mecanismos administrativos del área comercial, lo cual permitió robustecer la capacidad recaudatoria del organismo operador.

Asimismo, se observó correspondencia entre la ejecución de las actividades programadas y la aplicación de los recursos públicos, sin identificarse desviaciones presupuestales que comprometieran el logro de los objetivos institucionales del programa. La ejecución financiera se realizó bajo principios de legalidad, eficiencia administrativa y control interno, conforme a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR).

Desde el enfoque del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), el programa demuestra consistencia metodológica entre los niveles de intervención de la Matriz de Indicadores para Resultados, evidenciando coherencia horizontal entre actividades y componentes, así como contribución institucional al fortalecimiento de la sostenibilidad financiera del organismo operador mediante la mejora de los procesos de recaudación y la promoción de mecanismos de cultura del pago entre los usuarios del servicio.

A nivel Propósito, el programa contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional del SOSAPAMIM al mejorar la eficiencia del sistema de cobro, incrementar la recuperación de ingresos propios y fortalecer la interacción institucional entre el organismo operador y las personas usuarias del servicio.

A nivel Fin, el programa aporta al fortalecimiento de la calidad de la atención brindada a las y los usuarios del servicio público hídrico en el municipio de Izúcar de Matamoros, mediante acciones orientadas a mejorar los procesos administrativos, fortalecer la atención al ciudadano y consolidar mecanismos institucionales que permitan garantizar la continuidad, sostenibilidad y mejora progresiva de los servicios de agua potable y alcantarillado.

No se identificaron brechas de incumplimiento físico ni desviaciones presupuestales que afecten la ejecución del programa durante el ejercicio fiscal evaluado. Las áreas de oportunidad detectadas se relacionan principalmente con el fortalecimiento metodológico de la MIR, la incorporación de indicadores orientados a medir la calidad de la atención al usuario y la consolidación de mecanismos institucionales de retroalimentación ciudadana, las cuales han sido integradas como Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) para su implementación en ejercicios fiscales

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

subsecuentes. En consecuencia, y con base en la evidencia analizada, el Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria" se dictamina con:

DESEMPEÑO SATISFACTORIO, CUMPLIMIENTO INTEGRAL DE METAS Y MANEJO RESPONSABLE DEL RECURSO PÚBLICO.

El presente dictamen se emite para efectos de evaluación del desempeño, mejora continua institucional y fortalecimiento del modelo de Gestión para Resultados en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros.

ANEXOS DOCUMENTALES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

Como parte del proceso de evaluación del Programa Presupuestario "Eficiencia Recaudatoria", ejercicio fiscal 2025 del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), se integran al presente informe los anexos documentales que contienen la evidencia que sustenta el análisis realizado.

Dichos anexos corresponden a los medios de verificación establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y a la documentación administrativa generada durante la ejecución del programa, entre los que se encuentran:


- Reportes mensuales de recaudación del organismo operador.
- Registros administrativos del sistema de cobro.
- Evidencias documentales de capacitaciones y talleres dirigidos al personal del área comercial.
- Reportes institucionales de seguimiento a campañas informativas y de incentivo al pago.
- Registros de operación y facturación del sistema de cobro.
- Evidencia fotográfica y documental de las actividades ejecutadas.

La documentación anexa permite acreditar el cumplimiento de metas, la ejecución de actividades y la congruencia entre el avance físico y el ejercicio financiero del programa evaluado, quedando disponible para efectos de revisión por parte de las instancias de control interno y de fiscalización competentes.


FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



Richard Steve Silva Guevara
Contralor Interno



Irazema de los Angeles Saliano
González
Subdirectora Administrativa



Paul Rodríguez Cabrera
Director General

Realizó



SOSAPAMIM
CONTRALORÍA

Revisó



SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVO

Autorizó



DIRECCIÓN
GENERAL