

Informe sobre Aspectos Susceptibles de Mejora

Programa Presupuestario: Sistema Comercial – CAPASCHH

1. Aspectos críticos de mejora

Durante la evaluación del Sistema Comercial, se identificaron tres áreas críticas que requieren atención prioritaria:

1. **Elaboración de manuales de operación:** Actualmente no existen manuales específicos, lo que genera riesgo de variabilidad en la aplicación de los procesos. Se recomienda desarrollar procedimientos estandarizados para facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios.
2. **Capacitación del personal:** No se ha brindado capacitación formal, limitando la eficiencia, la actualización técnica y la calidad del servicio. Se sugiere implementar un programa continuo de formación en gestión comercial, uso del sistema, atención al usuario y transparencia.
3. **Evaluaciones externas:** No se cuenta con evaluaciones independientes previas, lo que restringe la posibilidad de contar con una visión imparcial de los resultados y áreas de oportunidad. Se recomienda establecer auditorías o evaluaciones externas periódicas que fortalezcan la credibilidad y el aprendizaje institucional.

2. Aspectos complementarios de fortalecimiento

Aunque algunas áreas fueron calificadas como satisfactorias, se pueden reforzar para optimizar el desempeño del sistema:

- **Seguimiento y monitoreo:** Mejorar el sistema de indicadores con plataformas digitales que generen reportes automáticos.
- **Percepción de beneficiarios:** Fortalecer la estrategia de comunicación y transparencia para incrementar la confianza de los usuarios.
- **Cobertura y focalización:** Verificar periódicamente la suficiencia de recursos humanos y materiales para garantizar continuidad en la atención.

3. Acciones propuestas para los aspectos críticos

3.1 Elaboración de manuales de operación

- **Actividad 1:** Conformar un grupo técnico interno (comercial, cobranza, administración) para recopilar los procesos actuales.
- **Actividad 2:** Documentar de manera estandarizada los procedimientos clave: facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios.
- **Actividad 3:** Validar los manuales con el personal operativo y administrativo para garantizar claridad y aplicabilidad.
- **Actividad 4:** Publicar y difundir los manuales en formatos digital e impreso.
- **Actividad 5:** Revisar y actualizar anualmente conforme a cambios normativos o tecnológicos.

Responsables: Dirección Comercial / Área de Planeación

Plazo: 6 meses para elaboración inicial

3.2 Capacitación continua del personal

- **Actividad 1:** Diagnosticar necesidades de capacitación (tecnología, normatividad, atención al usuario).
- **Actividad 2:** Diseñar un programa anual de capacitación con cursos presenciales y en línea.
- **Actividad 3:** Incluir temas de gestión comercial, uso del sistema, trato al usuario, transparencia y rendición de cuentas.
- **Actividad 4:** Establecer convenios con instituciones educativas y organismos especializados.
- **Actividad 5:** Implementar evaluaciones posteriores a cada capacitación para medir impacto y reforzar áreas débiles.

Responsables: Recursos Humanos / Dirección Comercial

Plazo: Iniciar dentro de 3 meses y mantener como acción permanente

3.3 Implementación de evaluaciones externas

- **Actividad 1:** Definir el alcance de la evaluación externa (eficiencia de recaudación, transparencia, satisfacción del usuario).
- **Actividad 2:** Contratar una institución académica, despacho externo o auditoría independiente.
- **Actividad 3:** Establecer periodicidad mínima anual.
- **Actividad 4:** Publicar los resultados y plan de acción derivados de las recomendaciones externas.
-

- **Actividad 5:** Usar los hallazgos para ajustar la planeación y fortalecer la rendición de cuentas.

Responsables: Dirección General / Órgano de Control Interno

Plazo: Primera evaluación en un máximo de 12 meses

Aspecto crítico	Resultados esperados	Documentos probatorios	Observaciones
Elaboración de manuales de operación	Manuales de procedimientos estandarizados disponibles y aplicables.	Versión digital e impresa de los manuales; actas de validación con personal operativo y administrativo.	Actualmente no existen manuales, generando riesgo de inconsistencias.
Capacitación del personal	Personal capacitado en gestión comercial, uso del sistema, atención al usuario y transparencia.	Programas de capacitación, listas de asistencia, constancias, resultados de evaluaciones posteriores.	No se ha brindado capacitación formal, limitando desempeño y actualización técnica.
Evaluaciones externas	Evaluaciones periódicas realizadas por entidades externas que proporcionen información imparcial sobre desempeño y eficiencia.	Informes de auditorías externas, evaluaciones de instituciones académicas o consultorías, planes de acción derivados de recomendaciones.	No existen evaluaciones externas previas, lo que limita referencia histórica y validación independiente.

4. Conclusión

La implementación de estas acciones permitirá consolidar la gestión del Sistema Comercial de CAPASCHH.

- La elaboración de manuales de operación garantizará la estandarización de procesos clave, reduciendo la variabilidad y mejorando la eficiencia en facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios.
- La capacitación continua proporcionará al personal las herramientas necesarias para elevar la calidad del servicio, fortalecer la transparencia y adaptarse a nuevas tecnologías y normativas.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPÉ DE HUAYANA, MOL.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

- Las evaluaciones externas ofrecerán una visión imparcial sobre el desempeño, generando información objetiva para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua.

En conjunto, estas acciones contribuirán a un sistema comercial más **eficiente, transparente y sostenible**, alineado con los objetivos institucionales y las demandas de los usuarios, asegurando procesos claros, personal capacitado y mecanismos de evaluación confiables que respalden la operación y credibilidad del organismo.

L.C. JUAN LUIS ROBLEDO PÉREZ

DIRECTOR COMERCIAL DE LA CAASST



CAPASCHH

DIRECCION COMERCIAL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027