

**COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.**

SISTEMA COMERCIAL
PROGRAMA SECTORIAL:
4 SOSTENIBILIDAD
EVALUACIÓN DE INDICADORES
TERCER TRIMESTRE
2025



CAPASCHH

**COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.**

ADMINISTRACIÓN 2025-2027



Contenido

Introducción	5
Objetivos de la Evaluación	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	6
Alcances	6
Descripción Específica del Servicio	7
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DENOMINADO	8
I. Características del Programa	8
1. Denominación	8
2. Objetivo general	8
3. Población objetivo	8
4. Cobertura geográfica.....	8
5. Componentes principales.....	8
6. Bienes y/o servicios entregados.....	9
7. Resultados esperados.....	9
8. Indicadores de desempeño	9
9. Duración	9
10. Financiamiento	9
II. Diseño	10
2.1 Diagnóstico del problema público.....	10
2.2 Justificación.....	10
2.3 Objetivos	10
2.4 Población objetivo	11
2.5 Bienes y servicios que entrega.....	11
2.6 Estrategia de intervención	11
2.7 Componentes	11
2.8 Indicadores de desempeño (propuestos en MIR).....	12
2.9 Recursos necesarios	12
2.10 Riesgos y supuestos	12
II. Planeación y Orientación a Resultados	13
3.1 Planeación estratégica	13

IV. Cobertura y Focalización.....	14
4.1 Población objetivo	14
4.2 Cobertura geográfica.....	14
V. Operación.....	14
5.1 Marco operativo.....	14
5.2 Proceso operativo	14
VI. Percepción de la Población Atendida.....	15
VII. Medición de Resultados	16
7.1 Plazos y cumplimiento operativo	16
Objetivo del Indicador.....	16
Interpretación de Resultado	17
VIII. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.....	22
FODA – Dirección Comercial CAPASCHH.....	22
Fortalezas (internas, positivas).....	22
Oportunidades (externas, positivas)	22
Debilidades (internas, negativas)	23
Amenazas (externas, negativas).....	23
IX. Conclusiones.....	24
1. Diagnóstico.....	25
2. Justificación	26
3. Objetivos.....	26
4. Población.....	27
5. Bienes y servicios entregados	27
6. Cobertura operativa.....	28
7. Recursos	28
8. Indicadores básicos (MIR) (ajustar a la MIR)	28
9. Marco normativo.....	29
1. Población potencial	30
2. Población objetivo	30
3. Herramientas y fuentes de información.....	31




Anexo 2: Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios del Sistema Comercial.....	31
1. Identificación de beneficiarios	31
2. Recolección de información actualizada	31
3. Validación de datos	32
4. Registro y actualización en la base de datos	32
5. Supervisión y control	32
6. Uso de la información actualizada.....	32
Anexo 5: Metas del Programa – Sistema Comercial CAPASCHH	36
1. Metas Generales	36
2. Metas Específicas	37
Anexo 6: Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno – Sistema Comercial CAPASCHH.....	38
1. Programas Federales	38
2. Acciones del Gobierno del Estado de Hidalgo	38
3. Coordinación Municipal	38
4. Valor de la Complementariedad	39
Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”	43
Anexo 14 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”	44
Anexo 15 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida” (<i>Formato libre</i>)	44

Introducción

El **Programa Presupuestario del Sistema Comercial** de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH), tiene como finalidad garantizar la correcta integración, actualización y administración del padrón de usuarios, así como la facturación, recaudación y control de los ingresos generados por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Este programa se centra en la eficiencia de los procesos comerciales mediante la actualización del padrón, la emisión oportuna de recibos, la aplicación de estrategias de cobranza y recuperación de cartera vencida, así como la mejora en la atención a los usuarios. Todo ello, cumpliendo con la normativa estatal y municipal vigente y con un enfoque de sostenibilidad financiera.

La gestión eficiente del Sistema Comercial es un elemento clave para fortalecer la recaudación, asegurar la continuidad de los servicios, mejorar la planeación presupuestaria y consolidar la confianza de la ciudadanía en el organismo. A través de este programa, se busca modernizar procesos, capacitar al personal, implementar herramientas tecnológicas y garantizar información precisa para la toma de decisiones.

Este documento detalla los objetivos, cobertura, indicadores, metodología y procedimientos que constituyen la estructura operativa del programa, ofreciendo un marco que permite evaluar su desempeño y resultados. Asimismo, resalta la importancia de la recaudación y del uso eficiente de los recursos como elementos fundamentales para el fortalecimiento institucional y la prestación de servicios de calidad.

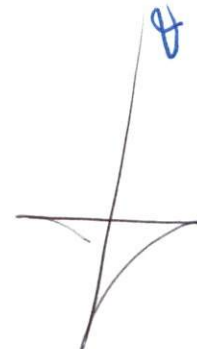
Objetivos de la Evaluación

Objetivo General

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del **Programa Presupuestario del Sistema Comercial**, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, contribuyendo al fortalecimiento de la recaudación y de la sostenibilidad financiera de la CAPASCHH.

Objetivos Específicos

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial, municipal y estatal, así como la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados que promuevan la eficiencia en la facturación y cobranza.
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de actualización del padrón y cobertura de mediano y largo plazo, así como los avances logrados en el ejercicio fiscal evaluado.
- Analizar los principales procesos establecidos en los manuales y procedimientos comerciales aplicables; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de seguimiento y control.
- Identificar si el programa cuenta con mecanismos para recabar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y el impacto de las acciones de cobranza y regularización.
- Examinar los resultados del programa respecto a la reducción de cartera vencida, incremento en recaudación y atención del problema para el que fue creado.



Alcances

Contar con un diagnóstico integral sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión del Sistema Comercial orientado a resultados, además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados del programa para la mejora continua.

Descripción Específica del Servicio

La **evaluación de consistencia y resultados** deberá contener, para el logro de sus objetivos, el desarrollo de los siguientes apartados:

1. **Características del Programa** – Descripción del Sistema Comercial, su población objetivo, cobertura y justificación.
2. **Diseño** – Análisis de su lógica de intervención, identificación del problema público, objetivos y alineación con planes de desarrollo.
3. **Planeación y Orientación a Resultados** – Revisión de metas, indicadores y vinculación con la MIR.
4. **Cobertura y Focalización** – Alcance geográfico, tipo de usuarios y criterios de atención.
5. **Operación** – Procesos de actualización del padrón, facturación, cobranza, notificación, corte y reconexión, así como atención a usuarios.
6. **Percepción de la Población Atendida** – Grado de satisfacción de los usuarios y percepción de la calidad del servicio.
7. **Medición de Resultados** – Avances en indicadores de recaudación, cartera vencida y atención a usuarios.
8. **Análisis FODA y Recomendaciones** – Identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del área comercial y propuestas de mejora.
9. **Conclusiones** – Valoración global de la efectividad del programa.
10. **Ficha Técnica** – Información resumida del programa (nombre, unidad responsable, población objetivo, cobertura, indicadores, presupuesto).
11. **Anexos** – Documentos de soporte, evidencias y datos estadísticos.



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DENOMINADO

SISTEMA COMERCIAL

I. Características del Programa

1. Denominación

- **Nombre oficial:** Programa Presupuestario del Sistema Comercial.
- **Tipo de programa:** Gestión comercial y recaudación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

2. Objetivo general

Fortalecer la gestión comercial de la CAPASCHH, asegurando la correcta integración del padrón de usuarios, la facturación y recaudación de los derechos de agua potable, drenaje y saneamiento, así como la supervisión de cortes, reconexiones y atención de reportes de usuarios, para garantizar la sostenibilidad financiera del organismo.

3. Población objetivo

- Usuarios del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio.
- Ciudadanía en general como beneficiaria indirecta, al contar con un organismo operador con finanzas sanas y servicios continuos.

4. Cobertura geográfica

- **Ámbito de aplicación:** Municipio de Cuautepc de Hinojosa, Estado de Hidalgo.

5. Componentes principales

- Actualización y depuración del padrón de usuarios.
- Facturación mensual de los servicios prestados.
- Recaudación de pagos por derechos de agua y saneamiento.
- Notificación de adeudos y seguimiento a cartera vencida.
- Ejecución de cortes y reconexiones en tiempo y forma.
- Atención a reportes y aclaraciones de usuarios.
- Supervisión de tomas clandestinas y regularización de usuarios.

6. Bienes y/o servicios entregados

- Recibos de cobro y estados de cuenta de usuarios.
- Avisos de notificación de adeudos.
- Reportes de corte y reconexión ejecutados.
- Actualización periódica del padrón comercial.
- Atención personalizada y digital de quejas y aclaraciones.

7. Resultados esperados

- Incremento en la recaudación anual respecto a la meta programada.
- Mayor número de usuarios registrados correctamente en el padrón.
- Reducción de cartera vencida.
- Disminución de tomas irregulares.
- Mejora en la percepción ciudadana sobre la eficiencia en el cobro y la atención al usuario.

8. Indicadores de desempeño

- **Cobertura:** Número de usuarios activos registrados vs. estimación poblacional.
- **Eficiencia:** Porcentaje de recaudación mensual vs. meta.
- **Eficacia:** Porcentaje de notificaciones y cortes cumplidos respecto al plan mensual.
- **Impacto:** Reducción de cartera vencida y mejora en la autosuficiencia financiera del organismo.

9. Duración

- Programa de operación continua durante el ejercicio fiscal, con refuerzos en meses de mayor demanda de cobro y actualizaciones del padrón.

10. Financiamiento

- Recursos propios provenientes de la recaudación de derechos de agua potable, drenaje y saneamiento.

II. Diseño

2.1 Diagnóstico del problema público

Problema central: Baja recaudación y desactualización del padrón de usuarios.

Causas principales:

- Falta de actualización del padrón
- Procesos manuales y poco estandarizados
- Carencia de estrategias de cobranza diferenciadas
- Baja cultura de pago

Consecuencias:

- Insuficiencia de ingresos propios.
- Riesgo de dependencia de subsidios municipales.
- Dificultad para financiar mantenimiento y obras de mejora.
- Pérdida de confianza de usuarios cumplidos.



2.2 Justificación

El programa es necesario para garantizar la sostenibilidad financiera de la CAPASCHH, asegurar que los usuarios paguen equitativamente por los servicios que reciben y contar con información precisa para la planeación de inversiones y obras de ampliación. Además, contribuye al cumplimiento del derecho humano al agua (Art. 4º Constitucional) al permitir mantener y mejorar la operación del sistema.

2.3 Objetivos

Objetivo general:

Fortalecer el sistema comercial de la CAPASCHH, asegurando la actualización del padrón, la recaudación eficiente y la atención oportuna a los usuarios.

Objetivos específicos:

- Incrementar el porcentaje de usuarios con padrón actualizado.
- Aumentar la recaudación de los servicios de agua, drenaje y saneamiento.
- Reducir la cartera vencida mediante estrategias de notificación y cortes.
- Mejorar los tiempos de atención de reportes y aclaraciones.
- Supervisar y regularizar tomas clandestinas.

2.4 Población objetivo

- **Población potencial:** Todos los habitantes del municipio que cuenten con conexión a la red de agua potable o sean susceptibles de incorporarse.
- **Población objetivo:** Usuarios registrados en el padrón comercial de la CAPASCHH y aquellos que deben ser incorporados.
- **Criterios de elegibilidad:** Usuario con contrato vigente, servicio activo y obligación de pago conforme a tarifas aprobadas.

2.5 Bienes y servicios que entrega

- Recibos de cobro y estados de cuenta.
- Notificaciones de adeudos y cortes.
- Reconexiones después del pago.
- Actualización de datos en padrón.
- Atención a usuarios en ventanilla y medios digitales.

2.6 Estrategia de intervención

- Captura y actualización periódica de datos en el sistema comercial.
- Generación y entrega de recibos de cobro mensuales.
- Notificación de adeudos y ejecución de cortes en tiempo y forma.
- Programas de descuentos o convenios para recuperación de cartera vencida.
- Uso de sistemas digitales para seguimiento de rutas y reportes.

2.7 Componentes

1. Padrón actualizado.
2. Facturación mensual y distribución de recibos.
3. Notificación y cobranza de adeudos.
4. Ejecución de cortes y reconexiones.
5. Atención a usuarios y registro de quejas.
6. Supervisión de tomas clandestinas y regularización.

2.8 Indicadores de desempeño (propuestos en MIR)

- **Fin:** Lograr la autosuficiencia financiera de la CAPASCHH mediante una gestión comercial eficiente.
- **Propósito:** Aumentar el nivel de recaudación anual respecto a la meta establecida.
- **Componente:**
 - % de padrón actualizado.
 - % de recaudación mensual vs. programada.
 - % de notificaciones y cortes ejecutados.
- **Actividad:**
 - Número de usuarios visitados por notificadores.
 - Número de reconexiones realizadas.
 - Número de quejas atendidas en ventanilla y digital.

2.9 Recursos necesarios

- **Financieros:** Sueldos de personal comercial, papelería de cobro, combustible para notificadores, mantenimiento de software comercial.
- **Humanos:** Notificadores, inspectores, personal de atención a usuarios, analistas de padrón, personal de corte y reconexión.
- **Materiales:** Vehículos, impresoras de recibos, sistemas de gestión comercial, equipos de cómputo, dispositivos móviles para seguimiento de rutas.

2.10 Riesgos y supuestos

- **Riesgos:**
 - Resistencia de usuarios morosos al pago.
 - Insuficiencia de personal para cubrir rutas completas.
 - Fallas en el sistema de gestión comercial o retrasos en facturación.
- **Supuestos:**
 - Disponibilidad de recursos para pago de personal y equipamiento.
 - Apoyo de la dirección para ejecutar cortes de servicio.
 - Coordinación con el área de cultura del agua para sensibilizar a la población.

II. Planeación y Orientación a Resultados

3.1 Planeación estratégica

a) Problema público a resolver:

Baja recaudación y deficiencias en la actualización del padrón de usuarios, lo que limita la capacidad de la CAPASCHH para operar de manera eficiente, mantener en buen estado la infraestructura y garantizar la continuidad del servicio de agua potable.

b) Objetivo general:

Fortalecer el Sistema Comercial para garantizar el registro actualizado de los usuarios, la recaudación oportuna de los pagos por servicios y la atención eficiente de reportes, contribuyendo a la autosuficiencia financiera del organismo.

c) Objetivos específicos:

1. Depurar y actualizar al 100 % el padrón de usuarios.
2. Incrementar el porcentaje de recaudación mensual para reducir la cartera vencida.
3. Establecer mecanismos eficientes de notificación, cortes y reconexiones.
4. Implementar programas de regularización y convenios de pago.
5. Mejorar la atención al usuario mediante ventanilla única y medios digitales.

d) Estrategia de intervención:

- Implementación de recorridos de campo para actualización de padrón.
- Digitalización y sistematización de la facturación y cobranza.
- Establecimiento de metas mensuales de recaudación y notificación.
- Uso de tecnología (dispositivos móviles) para seguimiento de rutas y cortes.
- Campañas de sensibilización en coordinación con el área de Cultura del Agua.

e) Orientación a resultados en la gestión:

- Se establecen indicadores en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Se da seguimiento mensual a recaudación y cartera vencida.
- Se evalúa el porcentaje de cumplimiento de notificaciones y cortes.

- Se mide la satisfacción de los usuarios mediante encuestas y buzones de quejas.
- Se generan reportes trimestrales que retroalimentan la toma de decisiones.

IV. Cobertura y Focalización

4.1 Población objetivo

- Usuarios domésticos, comerciales e industriales con contrato vigente.
- Población susceptible de regularización (tomas clandestinas).
- Usuarios con adeudos o cartera vencida que requieren seguimiento.

4.2 Cobertura geográfica

- **Ámbito:** Todo el municipio de Cuautepec de Hinojosa, incluyendo colonias, comunidades rurales y fraccionamientos.
- **Cobertura operativa:** 100 % de las rutas de lectura, notificación y corte establecidas en el sistema comercial.

V. Operación

5.1 Marco operativo

- **Unidad responsable:** Dirección Comercial.
- **Nivel de gobierno:** Municipal.
- **Instancias ejecutoras:** Área de Padrón y Facturación, Área de Recaudación, Notificadores, Inspectores y Personal de Corte y Reconexión.
- **Normatividad aplicable:** Ley de Aguas Nacionales, Ley de Cuotas y Tarifas, Reglamento Interno de la CAPASCHH, Ley de Disciplina Financiera, Ley de Ingresos Municipal vigente.

5.2 Proceso operativo

a) Planeación

- Elaboración de calendario de facturación, entrega de recibos, notificaciones y cortes.
- Programación de metas de recaudación mensual y trimestral.

b) Abastecimiento (en sentido comercial)

- Generación de recibos de cobro en sistema.
- Suministro de papelería, equipos y dispositivos para notificadores y personal de corte.

c) Distribución

- Entrega de recibos en rutas preestablecidas.
- Notificación de adeudos y ejecución de cortes de acuerdo con calendario.
- Reconexión de usuarios después de regularizar su situación.

d) Supervisión y control

- Monitoreo de rutas de notificadores e inspectores.
- Verificación del cumplimiento de metas de recaudación.
- Control y actualización de padrón en sistema.

e) Retroalimentación

- Análisis mensual de cartera vencida y avances de recaudación.
- Ajustes en rutas o estrategias según resultados.
- Reportes trimestrales al Consejo de Administración para toma de decisiones.

VI. Percepción de la Población Atendida

La percepción de los usuarios se mide mediante encuestas y quejas recibidas en ventanilla y medios digitales. Los principales indicadores de satisfacción incluyen:

- Claridad y oportunidad en la entrega de recibos.
- Facilidad para realizar pagos (cajas, transferencias o convenios).
- Rapidez en la atención de aclaraciones y reconexiones.
- Percepción de equidad en el cobro del servicio.

VII. Medición de Resultados

7.1 Plazos y cumplimiento operativo

Indicador principal: Cumplimiento en la entrega de reportes trimestrales, estados de cuenta y reportes de recaudación de servicios del Sistema Comercial, dentro de los tiempos establecidos.

- **Meta:** 100 % de entregas realizadas conforme al calendario establecido en el programa.
- **Fuente de verificación:** Sistema de control interno del Sistema Comercial, reportes de recaudación, registros de notificaciones, cortes y reconexiones, así como reportes consolidados presentados al Consejo de Administración y a la Dirección Comercial.



FIN

Incremento en la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable.

Objetivo del Indicador

Medir el impacto del funcionamiento del sistema comercial en el aumento de ingresos por concepto de cobro del servicio, fortaleciendo la autosuficiencia financiera del organismo operador.

• Eficiencia

Utilizando la fórmula del indicador donde nos dice:

		ERCAPASCHH: Eficiencia recaudatoria
		MREACAPASCHH: Monto recaudado efectivamente
ERCAPASCHH	$= \frac{MREACAPASCHH}{MFCAPASCHH} \times 100$	MFCAPASCHH: Monto facturado

$$\frac{\$13,720,824.43}{\$13,720,824.43} \times 100 = 100\%$$

Interpretación de Resultado

- Cumplimiento del 100 % de la programación de **cobranza, notificación, corte y reconexión** de usuarios.
- Entrega puntual y correcta de **informes trimestrales y reportes consolidados** de gestión comercial.
- Reducción de la cartera vencida y mejora en la cobertura de usuarios atendidos.
- Mayor confianza de la ciudadanía y de los órganos de fiscalización en la administración del Sistema Comercial.



7.2. Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna.

- **Propósito**

Indicador que mide la eficiencia y confiabilidad del Sistema Comercial en la gestión de usuarios y facturación de agua potable, asegurando que los registros estén actualizados, la facturación se emita en tiempo y forma, y se cumpla con los principios de transparencia, control administrativo y eficiencia recaudatoria.

- **Objetivo de indicador**

Asegurar que los usuarios del servicio de agua potable estén correctamente registrados y reciban su facturación en tiempo y forma, lo que garantiza la transparencia, eficiencia recaudatoria y control administrativo del sistema comercial.

- **Interpretación de resultados**

Un porcentaje alto muestra que el sistema comercial está operando adecuadamente, con registros actualizados, sin errores de lectura ni retrasos en la emisión de recibos, lo que fortalece la relación con el usuario y la recaudación.

- **Eficiencia**

Con base a la fórmula del indicador las cual nos dice:

				PFCCAPASCHH: Porcentaje de facturación correcta y oportuna
PFCCAPASCHH	=	$\frac{\text{NUFCAPASCHH}}{\text{TURPASCHH}}$	x 100	NUFCAPASCHH: Número de usuarios con facturación sin errores y a tiempo
				TURPASCHH: Total de usuarios registrados en padrón

$$\frac{9273}{16,942} \times 100 = 54.73\%$$

Durante el periodo de enero a septiembre de 2025, se registró un total de 9,263 usuarios con facturación correcta, es decir, sin errores y emitida en tiempo. Este resultado se obtuvo sobre un total de 16,942 tomas registradas en el padrón, lo que representa un 54.68% de facturación precisa y oportuna en la emisión de recibos a los usuarios.

7.3. PORCENTAJE DE USUARIOS EN CARTERA VENCIDA

- **Propósito**

Reducir el porcentaje de usuarios en cartera vencida mediante la mejora de los procesos de cobranza, seguimiento y cultura de pago, con el fin de fortalecer la eficiencia recaudatoria y garantizar la sostenibilidad financiera del servicio de agua potable.

- **Objetivo de indicador**

Medir el porcentaje de usuarios que se encuentran en cartera vencida que realizan el pago del servicio de agua.

- **Interpretación de resultados**

A menor número de usuarios en cartera vencida , mayor ingreso.

Eficacia

7.4. Implementación de estrategias para la atención de la demanda y reducción de cartera vencida

		PU cv: porcentaje de usuarios en cartera vencida
PDARPDDAL CDA	$= \frac{NDARPDDALCDA}{NDARPDDALCDA} \times 100$	NU: no. de usuarios en el padron
		NUCV: no. de usuarios en cartera vencida.

$$\frac{16,942}{7,679} \times 100 = 45.33\%$$

Durante el periodo evaluado, se cuenta con un total de **16,942 usuarios registrados en el padrón**. De este total, **7,679 usuarios presentan adeudos**, lo que representa un **porcentaje de cartera vencida del 45.33%**. Este resultado refleja que casi la mitad de los usuarios mantienen pagos pendientes por el servicio de agua potable, lo que impacta negativamente en la eficiencia recaudatoria y en la sostenibilidad financiera del organismo.

7.5. PORCENTAJE DE COBRANZA

- **Propósito**

Incrementar la eficiencia en la recaudación de los ingresos por el servicio de agua potable mediante la mejora continua en los procesos de facturación, cobranza y seguimiento de pagos.

- **Objetivo de indicador**

Mide el porcentaje de reportes periódicos de cobranza que permitan monitorear el comportamiento de los pagos, identificar retrasos y áreas de mejora, facilitando la toma de decisiones para optimizar la recuperación de ingresos.

- **Interpretación de resultados**

Un porcentaje alto indica una eficiente gestión de cobranza, reflejando que la mayoría de los usuarios están cumpliendo oportunamente con el pago del servicio, lo que contribuye a la estabilidad financiera del organismo

- **Eficacia**

$$\text{PDGP} = \frac{\text{NTP}}{\text{NT}} \times 100$$

$$\frac{9273}{16,942} \times 100 = 54.73\%$$

Durante el periodo de enero a junio de 2025, se registró un total de **9,263 usuarios con facturación**, es decir, sin errores y emitida en tiempo. Este resultado se obtuvo sobre un total de **16,942 cuentas revisadas**, lo que representa un **54.69% de facturación correcta y oportuna** en la emisión precisa y oportuna de las facturas a los usuarios registrados en el padrón.

7.8 EVALUACIÓN GENERAL DE PROGRAMA Y RESULTADO DE INDICADORES

Durante el periodo evaluado, se registró un total de **9,273 tomas con pago registrado**, correspondientes a usuarios que cumplieron con su obligación de pago por el servicio de agua potable. Este resultado se obtuvo a partir de un padrón total de **16,942 tomas registradas en el sistema comercial**, lo que representa un **54.73% de cumplimiento en el pago** durante el periodo. Este porcentaje indica que **menos de la mitad de los usuarios** realizaron su pago de manera oportuna, lo cual representa un desafío importante para la **eficiencia recaudatoria** y la **sostenibilidad financiera** del organismo operador.

Estos indicadores reflejan que, si bien existe un grupo significativo de usuarios que cumple con sus obligaciones de pago, **persiste una brecha considerable en los procesos de facturación precisa y recuperación de ingresos**. Esta situación impacta directamente en la **liquidez del organismo operador**, limitando su capacidad para garantizar el **mantenimiento, operación y mejora continua del servicio de agua potable**. Con base en los resultados obtenidos, se estima un **promedio general de eficiencia del 63.68%**, lo que evidencia la necesidad de implementar medidas correctivas y fortalecer la gestión comercial para alcanzar niveles óptimos de desempeño financiero y operativo.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Incremento en la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable.	100%

Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna	54.73%
Sistema Comercial	45.33%
Sistema Comercial	54.73%
Promedio General	63.68%

VIII. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.

FODA – Dirección Comercial CAPASCHH

Fortalezas (internas, positivas)

- Existencia de una **base de usuarios establecida** y con padrón en crecimiento.
- **Tarifas reguladas y oficiales**, que brindan certeza en la recaudación.
- Experiencia y **conocimiento del personal** en procesos de cobranza y atención al usuario.
- Implementación de **estrategias de descuentos y condonaciones de recargos** que incentivan la regularización.
- Relación directa con los usuarios, lo que facilita **retroalimentación inmediata** para mejorar los servicios.
- Reconocimiento como organismo operador **oficial y único** en el municipio, sin competencia directa.

Oportunidades (externas, positivas)

- Crecimiento de **nuevas zonas habitacionales** que ampliarán la base de usuarios.
- Posibilidad de implementar **nuevas tecnologías de pago** (aplicaciones, convenios bancarios, pagos en línea).

- Programas federales y estatales de apoyo al sector hídrico para **mejorar infraestructura comercial y administrativa.**
- Incremento en la **conciencia ciudadana sobre la importancia de pagar por el agua** como recurso limitado.
- Alianzas con comercios locales para **ofrecer puntos de pago** más accesibles.
- Uso de campañas de cultura del agua y **programas de sensibilización** para fomentar el pago oportuno.

Debilidades (internas, negativas)

- **Alta morosidad** en el pago de los servicios.
- Procesos administrativos todavía **parcialmente manuales**, lo que retrasa la gestión comercial.
- **Falta de diversificación de métodos de cobro** (predominio de pagos presenciales).
- Limitado **presupuesto para difusión y campañas publicitarias** sobre descuentos o facilidades de pago.
- **Escasez de personal** para cubrir todas las necesidades de atención al usuario.
- En algunos casos, **infraestructura tecnológica insuficiente** para manejar de manera eficiente el padrón.

Amenazas (externas, negativas)

- Resistencia de algunos usuarios a **pagar por el servicio del agua**, al considerarlo un derecho gratuito.
- Crecimiento de **conexiones irregulares y tomas clandestinas.**
- Posibles **crisis económicas o desempleo** que afecten la capacidad de pago de los usuarios.
- **Incremento en costos de operación** (energía eléctrica, químicos, mantenimiento), que puede desbalancear finanzas.
- **Competencia indirecta** de pozos particulares o pipas de agua, que restan ingresos al organismo.
- Cambios en la normativa federal o estatal que puedan **restringir mecanismos de recaudación.**

IX. Conclusiones

Durante el periodo evaluado, el Sistema Comercial de la CAPASCHH presentó un desempeño mixto en sus indicadores de eficiencia y eficacia. Se logró un **100% de cumplimiento en el registro de usuarios**, lo que evidencia que la totalidad de los usuarios del servicio de agua potable están correctamente incorporados en el padrón, garantizando un control administrativo confiable y transparente.

Sin embargo, la facturación correcta y oportuna alcanzó únicamente un 64.68%, reflejando que casi la mitad de los usuarios experimentaron retrasos o errores en la emisión de sus recibos. Esta situación limita la eficiencia recaudatoria y la capacidad del organismo para alcanzar una autosuficiencia financiera plena. Por su parte, la cartera vencida se ubicó en 45.33%, lo que indica la necesidad de fortalecer los procesos de cobranza y aplicar estrategias efectivas de recuperación de adeudos.

El **promedio general de eficiencia del 63.68%** muestra que, aunque el sistema de registro es confiable, la gestión de facturación y cobranza requiere mejoras sustanciales para optimizar los ingresos y la cobertura del servicio. Los resultados ponen de manifiesto la importancia de implementar procesos más automatizados, diversificar los métodos de pago y fortalecer la atención a los usuarios para reducir la morosidad.

El análisis FODA evidencia que la CAPASCHH cuenta con fortalezas significativas, como una base de usuarios establecida, personal capacitado y estrategias de incentivos para regularización de pagos, así como oportunidades externas derivadas de crecimiento habitacional, tecnologías de pago y programas de sensibilización ciudadana. No obstante, persisten debilidades internas, como la alta morosidad y limitaciones tecnológicas, así como amenazas externas relacionadas con la resistencia al pago, conexiones irregulares y posibles incrementos en costos de operación.

En conclusión, el desempeño del Sistema Comercial de la CAPASCHH refleja avances importantes en el control administrativo mediante un padrón de usuarios confiable; sin embargo, los indicadores de facturación y cobranza ponen en evidencia retos significativos que limitan la sostenibilidad financiera del organismo. La elevada cartera vencida y la baja eficiencia en la facturación demandan acciones inmediatas que fortalezcan los procesos internos, incorporen mayor tecnología y ofrezcan alternativas accesibles para el cumplimiento oportuno de los pagos. Aprovechar las fortalezas institucionales y las oportunidades externas permitirá consolidar una gestión más eficiente, reducir la morosidad y garantizar la continuidad en la prestación del servicio de agua potable con mayor calidad y cobertura.

X. Ficha técnica

Campo	Contenido
Nombre del programa	SISTEMA COMERCIAL
Clave presupuestaria	Y 10
Unidad responsable	Dirección COMERCIAL
Nivel de gobierno	Municipal
Tipo de programa	4 SOSTENIBILIDAD
Cobertura	Usuarios registrados en el padrón del servicio de agua potable.

1. Diagnóstico

El análisis del Sistema Comercial de la CAPASCHH durante el periodo evaluado muestra un desempeño heterogéneo, con resultados satisfactorios en algunos indicadores y rezagos significativos en otros.

En primer lugar, se observa una fortaleza administrativa clara al contar con un padrón de usuarios completamente actualizado y confiable, lo que constituye la base para una gestión ordenada y transparente del servicio. Sin embargo, los procesos de facturación y cobranza presentan deficiencias relevantes: solo el 64.68% de las facturas fueron emitidas de manera correcta y oportuna, lo cual impacta negativamente en la recaudación y en la percepción del usuario sobre la eficiencia del organismo.

Asimismo, el nivel de cartera vencida, que alcanza el 45.33%, representa un riesgo crítico para la autosuficiencia financiera y pone de manifiesto la necesidad de implementar estrategias más efectivas de recuperación de adeudos. Estos factores derivan en un promedio general de eficiencia de apenas 63.67%, evidenciando que los procesos de gestión comercial aún no logran consolidarse como mecanismos plenamente eficientes.

El análisis FODA complementa este diagnóstico al señalar que, si bien existen fortalezas como el personal capacitado, la base de usuarios

estable y los programas de incentivos para regularización, también persisten debilidades estructurales ligadas a la alta morosidad y las limitaciones tecnológicas. A ello se suman amenazas externas como la resistencia al pago, conexiones irregulares y el posible aumento en los costos de operación.

2. Justificación

La justificación de este análisis radica en la necesidad de contar con un diagnóstico objetivo y sustentado que permita identificar con precisión las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Sistema Comercial de la CAPASCHH. Si bien el organismo ha alcanzado logros importantes en la consolidación de su padrón de usuarios, las limitaciones detectadas en los procesos de facturación y cobranza representan un obstáculo directo para la sostenibilidad financiera y para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El alto porcentaje de cartera vencida y la baja eficiencia en la emisión de facturas no solo reducen la capacidad recaudatoria, sino que también impactan en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, lo que puede derivar en mayor resistencia al pago y en un círculo de morosidad creciente. En este sentido, resulta imprescindible implementar acciones estratégicas que fortalezcan la gestión comercial, tales como la modernización tecnológica, la diversificación de los mecanismos de pago y la atención más cercana y oportuna a los usuarios.

Justificar la necesidad de estas medidas implica reconocer que una gestión comercial eficiente no solo garantiza la estabilidad financiera de la CAPASCHH, sino que además permite asegurar la continuidad, calidad y cobertura del servicio de agua potable, lo que repercute directamente en el bienestar de la población y en el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en el manejo de los recursos públicos.

3. Objetivos

Objetivo general:

Incrementar la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable, garantizando transparencia, confiabilidad y sostenibilidad financiera.

Objetivos específicos:

- Mantener actualizado y confiable el padrón de usuarios.
- Emitir facturación correcta y oportuna para todos los usuarios.
- Reducir la cartera vencida mediante estrategias de cobranza efectivas.
- Mejorar la cobertura del servicio y la atención a usuarios con interrupciones o adeudos.
- Garantizar cumplimiento con los principios de transparencia y rendición de cuentas.

4. Población

Población objetivo:

- Usuarios del servicio de agua potable registrados en el padrón del municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo.
- Órganos de fiscalización y autoridades municipales que revisan y supervisan la gestión del Sistema Comercial.

Criterios de elegibilidad:

- Personas y hogares que reciben servicio de agua potable.
- Usuarios en cartera vencida para aplicar estrategias de recuperación.
- Beneficiarios indirectos: comunidad en general, al asegurar la sostenibilidad financiera del organismo.

5. Bienes y servicios entregados

- Registro confiable de todos los usuarios del servicio de agua potable.
 - Facturación correcta y oportuna de cada usuario.
 - Cobranza eficiente y seguimiento de cartera vencida.
 - Reportes trimestrales y anuales consolidados de gestión comercial.
 - Atención a auditorías y requerimientos de entes fiscalizadores.
 - Implementación de estrategias de regularización de pagos, descuentos y condonaciones de recargos.
-

6. Cobertura operativa

- **Geográfica:** Municipio de Cuauhtémec de Hinojosa, Hidalgo.
- **Institucional:** Todas las áreas del Sistema Comercial de la CAPASCHH, incluyendo tesorería, facturación, atención a usuarios y control administrativo.
- **Poblacional:** Usuarios del servicio, autoridades municipales y órganos fiscalizadores.
- **Temporal:** Programa de operación continua con reportes trimestrales y anuales.

7. Recursos

Financieros:

- Presupuesto para sueldos y honorarios del personal del Sistema Comercial.
- Fondos para mantenimiento de sistemas, licencias de software y capacitación del personal.
- Recursos para papelería, impresión de expedientes y mensajería, si se requiere entrega física.

Humanos:

- Personal especializado en contabilidad, facturación, atención a usuarios y recuperación de cartera.

Materiales:

- Equipos de oficina (computadoras, impresoras, escáneres).
- Software de facturación y contabilidad.
- Papelería y materiales para notificaciones y reportes.

8. Indicadores básicos (MIR) (ajustar a la MIR)

Nivel	Indicador
Fin	Incremento en la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable.

Nivel	Indicador
Propósito	Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna
Componente	Sistema Comercial
Actividad	Sistema Comercial

9. Marco normativo

Normatividad aplicable

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 4º):** Establece el derecho humano al agua y la obligación del Estado de garantizar su acceso.
- **Ley Estatal de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Hidalgo:** Regula la prestación, administración y control de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el estado, estableciendo derechos, obligaciones y responsabilidades de los organismos operadores.
- **Reglamentos y manuales internos de la CAPASCHH:** Definen los procedimientos operativos, administrativos y comerciales para la correcta prestación del servicio, facturación, cobranza y control del padrón de usuarios.

Anexo 1: Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo

1. Población potencial

- Incluye a todas las personas, áreas y entidades que podrían beneficiarse del programa, directa o indirectamente.
- Para el **Sistema Comercial de CAPASCHH**, la población potencial abarca:
 - Todas las áreas operativas de la CAPASCHH involucradas en la gestión comercial: contabilidad, tesorería, recursos humanos, compras, operación y atención a usuarios.
 - Autoridades municipales y órganos de fiscalización del Estado de Hidalgo y del municipio.
 - Ciudadanía del municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, como beneficiaria indirecta del servicio de agua potable y de la transparencia en la gestión de los recursos.
- **Método de cuantificación:**
 - Número de áreas operativas del Sistema Comercial.
 - Identificación de autoridades fiscalizadoras y órganos externos vinculados.
 - Estimación de la población municipal usuaria del servicio de agua potable (total de **16,942 usuarios registrados** en el padrón durante el periodo evaluado).

2. Población objetivo

- Comprende a los beneficiarios directos del programa, es decir, quienes reciben efectivamente los servicios y productos generados:
 - Usuarios del servicio de agua potable que reciben facturación correcta y oportuna (**9,273 usuarios**, 64.68% del padrón).
 - Personal del área de administración y finanzas encargado de la integración y gestión de la información del Sistema Comercial.
 - Autoridades municipales y directivos de CAPASCHH que utilizan los informes de cobranza, facturación y cartera vencida para la toma de decisiones.
 - Órganos de fiscalización que revisan el cumplimiento y la transparencia de la gestión del Sistema Comercial.

- **Método de cuantificación:**

- Listado nominal de usuarios registrados en el padrón y con facturación correcta.
- Identificación del personal asignado a la operación y control del Sistema Comercial.
- Determinación de autoridades y órganos fiscalizadores que reciben los informes de gestión y resultados.

3. Herramientas y fuentes de información

- **Registros internos de CAPASCHH:** estructura orgánica, personal, áreas operativas y padrón de usuarios.
- **Sistemas de facturación y control comercial:** información sobre emisión de recibos, cartera vencida y cobros realizados.
- **Plataformas de transparencia y fiscalización:** datos de acceso público, informes entregados a autoridades municipales y órganos de control.
- **Padrones y censos municipales:** para estimar la cobertura y población beneficiaria indirecta del servicio de agua potable.

Anexo 2: Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios del Sistema Comercial

1. Identificación de beneficiarios

- Revisar y validar la lista de beneficiarios existentes en la base de datos del Sistema Comercial, incluyendo:
 - Usuarios registrados en el padrón del servicio de agua potable.
 - Personal del área de administración y finanzas encargado de la facturación, cobranza y atención a usuarios.
 - Autoridades municipales y directivos de CAPASCHH que reciben informes de gestión comercial.
 - Órganos de fiscalización del Estado de Hidalgo y del municipio que revisan la gestión del Sistema Comercial.
 - Ciudadanía con derecho a acceder a información sobre facturación, cobros y transparencia financiera.

2. Recolección de información actualizada

- Solicitar a las áreas internas responsables información sobre:
 - Cambios en los datos de usuarios (nuevas altas, bajas, cambios de domicilio o titularidad).

- Cambios de personal, nuevas áreas o ajustes en funciones del área comercial.
- Revisar padrones municipales y registros oficiales para mantener actualizada la población beneficiaria indirecta.
- Verificar cambios en órganos fiscalizadores o autoridades externas que reciben los informes de gestión.

3. Validación de datos

- Confirmar la exactitud de la información con responsables de cada área operativa del Sistema Comercial.
- Corroborar la consistencia de nombres, domicilios, contactos y responsabilidades.
- Eliminar duplicados, registros obsoletos o inconsistencias detectadas en la facturación.

4. Registro y actualización en la base de datos

- Ingresar los datos validados en el **sistema oficial de control del padrón de usuarios y facturación**.
- Mantener un historial de cambios para asegurar trazabilidad y seguimiento de actualizaciones.
- Garantizar que todos los usuarios registrados cuenten con facturación correcta y oportuna.

5. Supervisión y control

- El responsable del área de administración y finanzas revisa periódicamente la base de datos para garantizar exactitud y consistencia.
- Establecer un calendario de actualización, mínimo trimestral, o cada vez que haya cambios significativos en usuarios, personal o autoridades fiscalizadoras.
- Monitorear la cartera vencida y asegurar que los registros reflejen los adeudos correctamente.

6. Uso de la información actualizada

- Facilitar la entrega oportuna de **informes comerciales, reportes de facturación, cartera y recaudación**.
- Garantizar que la información llegue a los beneficiarios correctos (usuarios, autoridades y órganos fiscalizadores).
- Asegurar que la base de datos respalde los objetivos de **transparencia, eficiencia recaudatoria y rendición de cuentas** del Sistema Comercial de CAPASCHH

Anexo 3 "Matriz de Indicadores para Resultados del programa".

Handwritten signature

Indicador	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Meta	Periodicidad	Responsable	Interpretación de Resultado
Incremento en la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable	Medir el impacto del funcionamiento del sistema comercial en el aumento de ingresos por concepto de cobro del servicio, fortaleciendo la autosuficiencia financiera del organismo operador.	Porcentaje	100%	Trimestral / Anual	Director Comercial	Un porcentaje alto indica que los usuarios pagan puntualmente su servicio, reflejo de un sistema comercial eficiente, con facturación oportuna y control adecuado del padrón de usuarios.
Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna	Asegurar que los usuarios del servicio de agua potable estén correctamente registrados y reciban su facturación en tiempo y forma, lo que garantiza la transparencia, eficiencia recaudatoria y control administrativo del sistema comercial.	Porcentaje	100%	Trimestral / Anual	Director Comercial	Un porcentaje alto muestra que el sistema comercial está operando adecuadamente, con registros actualizados, sin errores de lectura ni retrasos en la emisión de recibos, lo que fortalece la relación con el usuario y la recaudación.
Porcentaje De Usuarios	Medir el porcentaje de	Porcentaje	100%	Trimestral	Director Comercial	A menor numero de usuarios en



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA,
HIDALGO.

Indicador	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Meta	Periodicidad	Responsable	Interpretación de Resultado
En Cartera Vencida	usuarios que se encuentran en cartera vencida que realizan el pago del servicio de agua pago del servicio de agua.					cartera vencida , mayor ingreso.
Porcentaje De Cobranza	Mide el porcentaje de reportes periódicos de cobranza que permitan monitorear el comportamiento de los pagos, identificar retrasos y áreas de mejora, facilitando la toma de decisiones para optimizar la recuperación de ingresos.	Porcentaje	100%	Trimestral	Director Comercial	Un porcentaje alto indica una eficiente gestión de cobranza, reflejando que la mayoría de los usuarios están cumpliendo oportunamente con el pago del servicio, lo que contribuye a la estabilidad financiera del organismo

Anexo 4 "Matriz de Indicadores para Resultados del programa".

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO	
DATOS DEL PROGRAMA	
UNIDAD RESPONSABLE	CORRECIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA	AGUA POTABLE
PROGRAMA SECTORIAL	SISTEMA COMERCIAL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Nombre del Indicador	
Indicador de la eficiencia de la recolección de agua potable	
Fin ☒ Proceso ☐ Componente ☐ Actividad ☐	
Definición del Indicador	
Medir el porcentaje de eficiencia de la recolección de agua potable en la zona de cobertura de agua potable, expresado en litros por habitante.	
Interpretación del Resultado	
Un porcentaje alto indica que la recolección de agua potable es eficiente, con lo que se garantiza el suministro de agua potable a la población.	
Dimensiones del Indicador	
Eficacia ☐ Eficiencia ☒ Calidad ☐ Equidad ☐	
DATOS DEL INDICADOR	
Forma del Indicador	Variable
ESCAPASCHH = MECAPASCHH = MECAPASCHH	ESCAPASCHH Eficiencia de recolección de agua potable
ESCAPASCHH = MECAPASCHH = MECAPASCHH	ESCAPASCHH Eficiencia de recolección de agua potable
Unidad de Medida del Resultado	Porcentaje (Medida de Resultado)
Periodo	Resumen mensual de recolección
Unidad de Medida del Resultado	Resumen de Valor
Periodo	0-100
Exposición de Medición	Cobertura
Temporal	Plazo de
Nota Programática: 001	Periodo de Cumplimiento: 2025
Elaboro	Revisó
Aprobó	

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO	
DATOS DEL PROGRAMA	
UNIDAD RESPONSABLE	CORRECIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA	AGUA POTABLE
PROGRAMA SECTORIAL	SISTEMA COMERCIAL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Nombre del Indicador	
Porcentaje de recolección de agua potable en la zona de cobertura de agua potable	
Fin ☐ Proceso ☒ Componente ☐ Actividad ☐	
Definición del Indicador	
Medir el porcentaje de recolección de agua potable en la zona de cobertura de agua potable, expresado en litros por habitante.	
Interpretación del Resultado	
Un porcentaje alto indica que la recolección de agua potable es eficiente, con lo que se garantiza el suministro de agua potable a la población.	
Dimensiones del Indicador	
Eficacia ☐ Eficiencia ☒ Calidad ☐ Equidad ☐	
DATOS DEL INDICADOR	
Forma del Indicador	Variable
ESCAPASCHH = MECAPASCHH = MECAPASCHH	ESCAPASCHH Eficiencia de recolección de agua potable
ESCAPASCHH = MECAPASCHH = MECAPASCHH	ESCAPASCHH Eficiencia de recolección de agua potable
Unidad de Medida del Resultado	Porcentaje (Medida de Resultado)
Periodo	Resumen mensual de recolección
Unidad de Medida del Resultado	Resumen de Valor
Periodo	0-100
Exposición de Medición	Cobertura
Temporal	Plazo de
Nota Programática: 001	Periodo de Cumplimiento: 2025
Elaboro	Revisó
Aprobó	

[illegible]

Anexo 5: Metas del Programa – Sistema Comercial CAPASCHH

Las metas se enfocan en asegurar la **eficiencia, transparencia, confiabilidad y cobertura** del Sistema Comercial, garantizando que los usuarios del servicio de agua potable estén correctamente registrados, facturados y que los ingresos por cobro del servicio se administren adecuadamente.

1. Metas Generales

- Integrar y mantener actualizado el **100 % del padrón de usuarios** del servicio de agua potable.

- Garantizar la **facturación correcta y oportuna** para el 100 % de los usuarios, minimizando errores y retrasos en la emisión de recibos.
- Reducir la **cartera vencida** en al menos un 10 % respecto al ejercicio fiscal anterior, asegurando la recuperación eficiente de ingresos.
- Fortalecer la **transparencia y rendición de cuentas**, poniendo a disposición de autoridades y ciudadanía información clara y accesible sobre el cobro, recaudación y gestión del Sistema Comercial.
- Mejorar la eficiencia operativa del Sistema Comercial, optimizando procesos de facturación, notificación, corte y reconexión de usuarios, con un cumplimiento mínimo del 95 % en los tiempos establecidos.

2. Metas Específicas

- **Cobertura del padrón:** Mantener actualizados los datos de usuarios y registro de nuevos beneficiarios al 100 % dentro de cada periodo trimestral.
- **Facturación y cobranza:** Emitir el 100 % de los recibos correctamente y en tiempo, asegurando la precisión en montos y conceptos facturados.
- **Gestión de cartera vencida:** Implementar estrategias efectivas para recuperar pagos pendientes, reduciendo la morosidad al menos un 10 % respecto al periodo anterior.
- **Capacitación del personal:** Formar al 100 % del personal del área comercial y de administración en procesos de facturación, control de cartera y herramientas tecnológicas de gestión.
- **Atención a usuarios y fiscalización:** Resolver el 100 % de las observaciones, quejas o solicitudes de usuarios y autoridades dentro de los plazos establecidos, asegurando calidad en la atención y confiabilidad de la información.
- **Optimización de procesos internos:** Reducir los tiempos de facturación, notificación y cobro en al menos un 10 % en comparación con el periodo anterior, incorporando mejoras tecnológicas y procedimientos estandarizados.

Anexo 6: Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno – Sistema Comercial CAPASCHH

El **Sistema Comercial de CAPASCHH** se articula con distintos instrumentos federales, estatales y municipales que buscan **fortalecer la eficiencia recaudatoria, la transparencia, la gestión de usuarios y la administración de recursos públicos del servicio de agua potable**. La complementariedad se da principalmente en los siguientes ámbitos:

1. Programas Federales

- **Sistema de Contabilidad Gubernamental (CONAC):**
Proporciona lineamientos contables y normativos uniformes a nivel nacional, lo que permite que la información financiera y de recaudación del Sistema Comercial sea compatible con estándares federales, facilitando auditorías y reportes.
- **Programa de Transparencia y Gobierno Abierto (Secretaría de la Función Pública):**
Fomenta la publicación de información sobre facturación y cobros de servicios públicos, coincidiendo con el objetivo del Sistema Comercial de garantizar acceso a información confiable y oportuna para autoridades y ciudadanía.

2. Acciones del Gobierno del Estado de Hidalgo

- **Ley de Fiscalización Superior del Estado y auditorías estatales:**
Establecen mecanismos de revisión y control que se alimentan directamente de los informes de facturación y recaudación generados por el Sistema Comercial.
- **Plataforma Estatal de Transparencia:**
Herramienta donde se publica información sobre el cobro de agua potable y desempeño financiero municipal, asegurando que los datos del Sistema Comercial sean accesibles y comparables.

3. Coordinación Municipal

- **Tesorería y Contraloría Municipal:**
Compartición y validación de información financiera y de recaudación, garantizando coherencia en los registros del padrón de usuarios, facturación, cartera vencida y reportes de cobranza.
- **Programas de Desarrollo Social Municipal:**
Se benefician de información confiable del Sistema Comercial para

planear acciones de subsidios, descuentos en recargos y expansión de infraestructura de agua potable y alcantarillado.

4. Valor de la Complementariedad

- **Eficiencia administrativa:**
La integración de información del padrón, facturación y recaudación evita duplicidad de esfuerzos entre auditorías, informes y registros administrativos.
- **Mayor transparencia:**
La alineación de criterios entre niveles de gobierno facilita la fiscalización, el acceso público a información y la rendición de cuentas.
- **Mejora en la toma de decisiones:**
La disponibilidad de datos confiables y homologados permite planificar estrategias de recaudación, mantenimiento de infraestructura, ampliación de cobertura y atención oportuna a usuarios con adeudos.

Anexo 7: Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

Durante el periodo evaluado, no se cuenta con registros de seguimiento de acciones correctivas, debido a que en el año anterior no se realizó una evaluación formal del Sistema Comercial de la CAPASCHH. Por lo tanto, no es posible reportar avances específicos en la atención de aspectos susceptibles de mejora.

Se reconoce la importancia de establecer mecanismos de monitoreo y evaluación periódica, a fin de identificar oportunamente áreas de oportunidad, documentar las acciones implementadas y medir su impacto en la eficiencia, transparencia y confiabilidad del Sistema Comercial. Para futuros ejercicios, se recomienda implementar un registro sistemático de observaciones y seguimiento, que permita generar evidencias concretas de las mejoras realizadas y fortalecer la gestión administrativa y recaudatoria del organismo.

Anexo 8: Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

Durante el periodo evaluado, no se cuenta con resultados documentados respecto a acciones correctivas, ya que en el año anterior no se realizó una evaluación formal del Sistema Comercial de la CAPASCHH. Por lo

tanto, no es posible reportar resultados específicos de mejoras implementadas.

Se enfatiza la necesidad de establecer procedimientos de seguimiento y registro de acciones de mejora, con el objetivo de contar con evidencia tangible del impacto de las medidas adoptadas, reforzando la eficiencia, transparencia y confiabilidad del Sistema Comercial en futuros ejercicios.

Anexo 9: Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas

Durante el periodo evaluado, no se identificaron recomendaciones pendientes de atender, dado que no se llevaron a cabo evaluaciones externas del Sistema Comercial de la CAPASCHH en el año anterior.

Se recomienda para ejercicios futuros establecer un mecanismo de registro y seguimiento de observaciones provenientes de auditorías o evaluaciones externas, asegurando que las recomendaciones sean atendidas oportunamente y que los hallazgos se traduzcan en mejoras continuas para la gestión de usuarios, facturación y recaudación del organismo.

Anexo 10 “Evolución de la Cobertura”.

I. Introducción

El presente anexo tiene como objetivo presentar la evolución de la cobertura del Sistema Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH), correspondiente al periodo comprendido entre la evaluación anterior y el tercer trimestre de 2025. La cobertura comercial se entiende como el porcentaje de usuarios registrados en el padrón que realizan oportunamente el pago por los servicios de agua potable, indicador que refleja tanto la eficiencia administrativa como la respuesta social ante las políticas de recaudación y facturación.

II. Evolución de la Cobertura Comercial

Periodo Evaluado	Usuarios Registrados	Usuarios con Pago	Porcentaje Efectividad (%)	de Variación
Evaluación anterior	16,853	8,645	51.29 %	—
Tercer trimestre 2025	16,942	9,273	54.68 %	+3.39 p.p.

III. Análisis de Resultados

Durante el periodo analizado se observa una mejora en la cobertura comercial del 3.39 %, lo que indica una mayor participación de los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Este avance se asocia principalmente a los siguientes factores:

- Actualización de cuotas y tarifas en la zona centro del municipio.
- Aplicación de estrategias de notificación y requerimiento de pago.
- Regularización de tomas y depuración gradual del padrón comercial.
- Coordinación entre las áreas de Dirección Comercial y Jurídica para la recuperación de cartera vencida.

Pese a estos avances, la cobertura aún refleja que casi la mitad de los usuarios mantiene adeudos, situación que limita el crecimiento sostenido de los ingresos y la autosuficiencia financiera del organismo. La depuración de cuentas con adeudos históricos y duplicadas sigue siendo una prioridad para reflejar la morosidad real y mejorar la precisión de los indicadores.

IV. Conclusión

La evolución del Sistema Comercial muestra un comportamiento positivo y sostenido, con incremento tanto en la efectividad de pago como en los ingresos totales. Este resultado evidencia una gestión más eficiente y una respuesta gradual de los usuarios ante las acciones implementadas. No obstante, la CAPASCHH deberá continuar reforzando la supervisión de la facturación, el control de la cartera vencida y las estrategias de comunicación con la población, con el fin de consolidar una cobertura superior al 60 % en el próximo periodo de evaluación.

Anexo 11: Información de la Población Atendida

La población atendida por el Sistema Comercial de CAPASCHH se compone de:

- **Usuarios del servicio de agua potable:** 16,942 registrados, de los cuales 9,273 recibieron facturación correcta y oportuna.
- **Personal administrativo y operativo:** responsable de la gestión del Sistema Comercial, integración de información y atención a usuarios.
- **Autoridades municipales y directivos de CAPASCHH:** utilizan los informes comerciales para toma de decisiones estratégicas.
- **Órganos de fiscalización:** del Estado de Hidalgo y del municipio, que revisan la correcta aplicación de la normativa, la transparencia y la eficiencia recaudatoria.

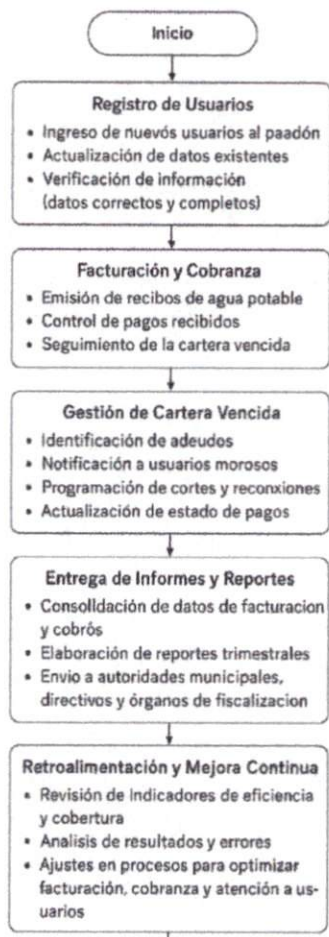
La información recopilada permite identificar áreas de mejora en la facturación, actualización de datos y atención a usuarios, consolidando la transparencia y la eficiencia del Sistema Comercial.

Anexo 12: Diagramas de flujo de los Componentes y Procesos Claves

Los procesos clave del Sistema Comercial de CAPASCHH incluyen:

1. **Registro de usuarios:** incorporación y actualización del padrón de usuarios con datos correctos y verificados.
2. **Facturación y cobranza:** emisión de recibos de agua potable, control de pagos y seguimiento de la cartera vencida.
3. **Gestión de cartera vencida:** identificación de adeudos, notificaciones, cortes y reconexiones según el procedimiento vigente.
4. **Entrega de informes y reportes:** consolidación de datos para autoridades municipales, directivos y órganos de fiscalización.
5. **Retroalimentación y mejora continua:** revisión de indicadores, análisis de eficiencia y ajustes en los procesos para incrementar cobertura y calidad de la atención.

Diagrama de flujo – Sistema Comercial CAPASCHH



Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Anexo 14 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas".

Anexo 15 "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida" (Formato libre).

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Incremento en la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable.	100%
Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna	54.73%
Sistema Comercial	45.33%
Sistema Comercial	54.73%
Promedio General	63.68%

**Anexo 16****Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior**

En relación con los resultados obtenidos en la Evaluación de Consistencia y Resultados correspondiente al periodo anterior, se aprecia una mejora sostenida en varios de los indicadores clave del sistema comercial de la CAPASCHH.

En primer término, el **porcentaje de efectividad en la recaudación** pasó de **51.29% a 54.68%**, reflejando un aumento de más de tres puntos porcentuales. Este avance se atribuye a la implementación de estrategias de recuperación de adeudos, la actualización de cuotas y tarifas, y la mejora en los mecanismos de comunicación con los usuarios. Dichas acciones generaron una respuesta más favorable por parte de la ciudadanía, reforzando la cultura del pago oportuno por los servicios de agua potable.

De igual manera, los **ingresos por cobranza total** aumentaron de **\$9,881,624.74 a \$13,720,824.43**, lo que representa un crecimiento superior al 38%. Este incremento se asocia a la combinación de medidas administrativas y operativas, entre ellas:

- La **actualización del padrón de usuarios**, que permitió incorporar tomas no registradas.
- La **aplicación de nuevos criterios tarifarios en la zona centro del municipio**, que contribuyeron a un cobro más justo y proporcional al consumo.
- El **fortalecimiento de las acciones de campo**, como las notificaciones, cortes y visitas de verificación, que mejoraron la disciplina de pago.

No obstante, persiste un área de atención en la **cartera vencida**, la cual, aunque se ha trabajado en su identificación y depuración, continúa presentando un monto elevado, alcanzando **\$68,886,034.05**. Este valor incluye cuentas con **adeudos históricos mayores a cinco años** y registros **duplicados**, lo que distorsiona parcialmente la medición real de la morosidad. Este fenómeno ya había sido señalado en la evaluación anterior, por lo que se reitera la necesidad de consolidar un **programa permanente de depuración de cuentas** y actualización del padrón comercial.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC
DE HINOJOSA, HIDALGO.

Otro aspecto relevante es la **coordinación interinstitucional**. En comparación con la evaluación pasada, se observa un **mayor trabajo conjunto** entre la **Dirección General**, la **Dirección Técnica** y la **Dirección Comercial**, lo que ha permitido mejorar los procesos de supervisión, conciliación de datos y control de indicadores. Esta coordinación ha sido clave para identificar áreas críticas y establecer alertas tempranas cuando los resultados se desvían de las metas previstas.

En síntesis, la comparación con la evaluación anterior permite concluir que el organismo ha logrado **avances significativos en eficiencia recaudatoria y gestión administrativa**, gracias a la aplicación de políticas más integrales y a la participación activa de las áreas operativas. Sin embargo, para consolidar dichos logros será necesario fortalecer la **gestión de la cartera vencida**, mantener la **actualización del padrón** y continuar con la **evaluación periódica de los indicadores de desempeño**, garantizando la sostenibilidad financiera del sistema comercial.

JUAN LUIS ROBLEDO

CAPASCHH

DIRECCIÓN COMERCIAL

DIRECTOR COMERCIAL DE LA CAPASCHH



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CONTRALOR DE LA CAPASCHH



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HINOJOSA, INDL.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Cuestionario para

Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR)

Programa Presupuestario: Sistema Comercial de la CAPASCHH

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Instrumento: Cuestionario TdR

Antigüedad del Programa: 5 años (actualizado 2025)

Responsable de la Evaluación: Juan Luis Robledo Pérez – Director Comercial de la CAPASCHH

Instrucciones de llenado: El evaluador deberá responder con "SÍ" o "NO" según corresponda, utilizando "SÍ" cuando exista evidencia documental que lo respalde. "NO" cuando la respuesta sea negativa y/o no se cuente con evidencia documental.

A. Diseño

1. ¿El programa define claramente el problema público que atiende?

R: SÍ

Documento de respaldo: Diagnóstico del Sistema Comercial, MIR y Metodología de Marco Lógico.

Resultado: Satisfactorio, ya que define el problema de baja recaudación, falta de actualización del padrón y necesidad de modernización de procesos comerciales.

2. ¿Existe un diagnóstico documentado que sustente la intervención?

R: SÍ

Documento de respaldo: Diagnóstico de cartera vencida y padrón de usuarios 2025.

Resultado: Satisfactorio, pues justifica la necesidad de mejorar la eficiencia en el cobro y la transparencia de los ingresos.

3. ¿Se identifican adecuadamente las causas y consecuencias del problema?

R: SÍ

Documento de respaldo: MML y análisis de indicadores de eficiencia comercial.

Resultado: Satisfactorio, identifica causas (falta de actualización del padrón, baja recuperación de cartera) y consecuencias (déficit financiero).

4. ¿El objetivo general del programa es congruente con el problema identificado?

R: SÍ

Documento de respaldo: Diagnóstico y MML.

Resultado: Satisfactorio, busca mejorar la gestión comercial para asegurar ingresos que garanticen operación continua del organismo.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, OAX.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

5. **¿Los objetivos específicos son claros, alcanzables y medibles?**

R: Sí

Documento de respaldo: MIR y fichas técnicas de indicadores.

Resultado: Satisfactorio, establece metas de recaudación, actualización de padrón y recuperación de cartera.

6. **¿Se identificó la población potencial, objetivo y atendida?**

R: Sí

Documento de respaldo: Padrón de Usuarios Activo 2025.

Resultado: Satisfactorio, identifica usuarios activos, morosos y potenciales nuevos usuarios.

7. **¿El programa está alineado con el Plan Nacional/Estatal/Municipal de Desarrollo y normativa aplicable?**

R: Sí

Documento de respaldo: Diagnóstico del Programa Presupuestario y alineación estratégica.

Resultado:

Satisfactorio, ya que el programa contribuye al fortalecimiento financiero y a la sostenibilidad del servicio.

Plan Estatal:

- 4. Acuerdo para el Desarrollo Sostenible e Infraestructura Transformadora
- 4.1. Infraestructura para el desarrollo social y sostenible: Mejorar cobertura y calidad de los servicios básicos.
- 4.1.2. Fomentar el manejo integral del agua.
- 4.1.2.3. Incrementar La Cobertura Y Ampliar El Acceso Al Agua Potable En La Vivienda, Con La Participación De Todas Y Todos.

Plan Municipal:

- 4. Acuerdo. Cuautepc de Hinojosa con Infraestructura Pública De Calidad.
- 4.1 Mejorar la infraestructura básica municipal, priorizando a las comunidades con mayores carencias en acceso a agua potable, drenaje sanitario, electrificación y otros servicios esenciales, garantizando el bienestar y la salud pública. 4.1.7. Actualizar el padrón de usuarios del agua.
- 4.1.2 Fortalecer la capacidad operativa del municipio para la distribución eficiente de servicios básicos, optimizando las redes de distribución y mejorando la gestión técnica y administrativa de los servicios públicos



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE MINAJSA, DEL.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

B. Planeación y orientación a resultados

8. ¿El programa cuenta con una MIR actualizada?

R: Sí

Documento de respaldo: MIR 2025.

Resultado: Satisfactorio.

9. ¿Los indicadores son claros, relevantes y verificables?

R: Sí

Documento de respaldo: Fichas técnicas de MIR.

Resultado: Satisfactorio, pues miden recuperación de cartera, eficiencia de facturación y número de usuarios actualizados.

10. ¿Se definen metas cuantificables para cada nivel de la MIR?

R: Sí

Documento de respaldo: MIR y fichas técnicas.

Resultado: Satisfactorio.

11. ¿Existe un sistema de seguimiento y monitoreo basado en indicadores?

R: Sí

Documento de respaldo: Reportes de recaudación mensual y padrón actualizado.

Resultado: Satisfactorio.

12. ¿Se utilizan los indicadores para la toma de decisiones?

R: Sí

Documento de respaldo: Actas de reuniones de seguimiento.

Resultado: Satisfactorio, permite ajustar acciones de cobranza.

C. Cobertura y focalización

13. ¿La población objetivo está claramente delimitada?

R: Sí

Documento de respaldo: Padrón de Usuarios 2025.

Resultado: Satisfactorio.

14. ¿Existen mecanismos de focalización para priorizar acciones?

R: Sí

Documento de respaldo: Listados de cartera vencida.

15. Resultado: Satisfactorio.

16. ¿El padrón de usuarios está actualizado y es confiable?

R: Sí

Documento de respaldo: Sistema Comercial actualizado 2025.

Resultado: Satisfactorio.

17. ¿Se asegura la cobertura suficiente para atender el servicio de facturación y cobro?

R: Sí

Documento de respaldo: Reportes de facturación mensual.

Resultado: Satisfactorio.

D. Operación

17. ¿El programa cuenta con manuales de operación?

R: NO

Documento de respaldo: No existen manuales específicos.

Resultado: No satisfactorio, se recomienda elaborarlos.

18. ¿Existen mecanismos de coordinación con otras áreas?

R: SÍ

Documento de respaldo: Oficios de coordinación con Dirección general y Dirección Técnica.

Resultado: Satisfactorio.

19. ¿Procesos transparentes de facturación y cobranza?

R: SÍ

Documento de respaldo: Políticas internas y recibos foliados.

Resultado: Satisfactorio.

20. ¿Personal capacitado y con recursos suficientes?

R: No

Documento de respaldo: No existen constancias de capacitación.

Resultado: No satisfactorio.

21. ¿Mecanismos de supervisión y control?

R: SÍ

Documento de respaldo: Informe mensual/trimestral de gestión comercial.

Resultado: Satisfactorio.

22. ¿Documentación de avances físicos y financieros?

R: SÍ

Documento de respaldo: Reportes de ejecución presupuestal.

Resultado: Satisfactorio.

E. Percepción de beneficiarios

23. ¿Los usuarios perciben mejora en el servicio comercial?

R: SÍ

Documento de respaldo: Encuestas de satisfacción.

Resultado: Satisfactorio.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

24. ¿Perciben transparencia en el cobro?

R: Sí

Documento de respaldo: Encuestas y buzón de quejas.

Resultado: Satisfactorio.

25. ¿Existen canales de retroalimentación y quejas?

R: Sí

Documento de respaldo: Chat de reportes, buzón físico y digital.

Resultado: Satisfactorio.

F. Resultados

26. ¿Ha mejorado la eficiencia comercial?

R: Sí

Documento de respaldo: Reportes de recaudación.

Resultado: Satisfactorio.

27. ¿Se ha incrementado el número de usuarios registrados?

R: Sí

Documento de respaldo: Actualización de padrón.

Resultado: Satisfactorio.

28. ¿Se ha reducido la cartera vencida?

R: Si

Documento de respaldo: Reportes trimestrales de recuperación.

Resultado: Satisfactorio.

29. ¿Existen evaluaciones externas previas?

R: NO

Documento de respaldo: No se cuenta con evaluaciones externas.

Resultado: No satisfactorio.

30. ¿Los resultados son congruentes con objetivos y presupuesto?

31. **Documento de respaldo:** Reportes financieros y MIR.

Resultado: Satisfactorio.

JUAN LUIS ROBLEDO PÉREZ

DIRECTOR COMERCIAL DE LA CAPASCHH



ADMINISTRACIÓN 2025-2027 IRVING HERNANDEZ HERNANDEZ

CONTRALOR DE LA CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
DEPARTAMENTO JURIDICO
ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

DATOS DEL PROGRAMA

UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL

MATRIZ

	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Implementar estrategias de recaudación eficientes y transparentes para asegurar los ingresos suficientes para la operación, mantenimiento y expansión de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado.	Reportes trimestrales, basados en el sistema comercial.	La Dirección Comercial, se encarga de llevar el procedimiento correcto del Sistema Comercial.
PROPOSITO	Realizar la actualización periódica y precisa del padrón de usuarios y el censo de tomas de agua potable y alcantarillado, con el fin de garantizar la cobertura total del servicio, asegurar la correcta facturación y mejorar la planificación de proyectos y recursos del organismo	Porcentaje del padrón de usuarios	Realización de censos y comparación de los mismos con los datos del sistema comercial.	La Dirección Comercial en conjunto con los notificadores y el Sistema Comercial, realizan censos y actualización del padrón de Usuarios.
COMPONENTES 10	Contribuir con el cuidado del agua potable, con el uso medido, actualización del padrón y cobro de servicio al usuario	Porcentaje de usuarios que cumplen con el pago del servicio de agua.	Reporte trimestral, generado por área comercial.	Se cuenta con los recursos económicos (auto, combustible, oficina) además con el censo actualizándose por colonias y reporte de sistema de cobro SICAASST.
ACTIVIDADES 10.1	Se actualiza el padrón y censo de usuarios en el municipio.	Porcentaje de usuarios regularizados	Reportes Trimestrales, generados por área comercial, bitácoras censos descargados	Se cuenta con los recursos económicos (auto, combustible, oficina) además con el censo actualizándose por colonias y reporte de sistema de cobro SICAASST.

Elaboró

CAPASCHH
DIRECCION COMERCIAL

C. JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ

Revisó

CAPASCHH
COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

L.A.E. IRVING HERNANDEZ

Autorizó

CAPASCHH
DIRECCION GENERAL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CAPASCHH
DIRECCION COMERCIAL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

DATOS DEL PROGRAMA

UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Nombre del Indicador

Incremento en la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable

Nivel

Fin ☒ Propósito ☐ Componentes ☐ Actividades ☐

Objetivo del Indicador

Medir el impacto del funcionamiento del sistema comercial en el aumento de ingresos por concepto de cobro del servicio, fortaleciendo la autosuficiencia financiera del organismo operador.

Interpretación del Resultado

Un porcentaje alto indica que los usuarios pagan puntualmente su servicio, reflejo de un sistema comercial eficiente, con facturación oportuna y control adecuado del padrón de usuarios.

Dimensión a Medir

Eficacia ☐ Eficiencia ☒ Calidad ☐ Economía ☐

DATOS DEL INDICADOR

Formula del Indicador	Variables
$\text{ERCAPASCH}_H = \frac{\text{MREACAPASCHH}}{\text{MFCAPASCHH}} \times 100$	ERCAPASCHH: Eficiencia recaudatoria
	MREACAPASCHH: Monto recaudado efectivamente
	MFCAPASCHH: Monto facturado
Unidad de Medida de las Variables	Fuentes (Medios de Verificación)
Porcentaje	Reportes mensuales de recaudación
Unidad de Medida del Resultado	Rango de Valor
Porcentajes	0 - 100
Frecuencia de Medición	Cobertura
Trimestral	Municipal

Determinación de Metas

Metas Programadas: 100% Periodo de Cumplimiento: 2025

Elaboro **CAPASCHH** JUAN LUIS ROBLEDO REYES Reviso **CAPASCHH** IRVING FERNANDEZ HERNANDEZ Autorizo **CAPASCHH** DIANA CASTELLAN RIVERA

DIRECCION COMERCIAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CAPASCHH
DIRECCION GENERAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

DATOS DEL PROGRAMA

UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Nombre del Indicador

Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna

Nivel

Fin ☐ Propósito ☒ Componentes ☐ Actividades ☐

Objetivo del Indicador

Mide el porcentaje de usuarios del servicio de agua potable que estén correctamente registrados y reciban su facturación en tiempo y forma, lo que garantiza la transparencia, eficiencia recaudatoria y control administrativo del sistema comercial.

Interpretación del Resultado

Un porcentaje alto muestra que el sistema comercial está operando adecuadamente, con registros actualizados, sin errores de lectura ni retrasos en la emisión de recibos, lo que fortalece la relación con el usuario y la recaudación.

Dimensión a Medir

Eficacia ☐ Eficiencia ☒ Calidad ☐ Economía ☐

DATOS DEL INDICADOR

Formula del Indicador	Variables
$PFCCAPASCHH = \frac{NUFCAPASCHH}{TURPASCHH} \times 100$	PFCCAPASCHH: Porcentaje de facturación correcta y oportuna NUFCAPASCHH: Número de usuarios con facturación sin errores y a tiempo TURPASCHH: Total de usuarios registrados en padrón

Unidad de Medida de las Variables

Porcentaje

Fuentes (Medios de Verificación)

Reportes del sistema comercial (mensuales o bimestrales)

Unidad de Medida del Resultado

Porcentajes

Rango de Valor

0 - 100

Frecuencia de Medición

Trimestral

Cobertura

Municipal

Determinación de Metas

Metas Programadas: 100%

Periodo de Cumplimiento: 2025

Elaboro

JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ

Revisó

IRVING HERNANDEZ HERNANDEZ

Autorizo

ANA CASTELAN RIVERA

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

F3

DATOS DEL PROGRAMA

UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Nombre del Indicador

Porcentaje de usuarios en cartera vencida

Nivel

Fin ☐ Propósito ☐ Componentes ☒ Actividades ☐

Objetivo del Indicador

Medir el porcentaje de usuarios que se encuentran en cartera vencida que realizan el pago del servicio de agua.

Interpretación del Resultado

A menor numero de usuarios en cartera vencida , mayor ingreso.

Dimensión a Medir

Eficacia ☒ Eficiencia ☐ Calidad ☐ Economía ☐

DATOS DEL INDICADOR

Formula del Indicador	Variables
$\frac{\text{PDARPDDAL CDA}}{\text{NDARPDDALCDA}} \times 100$	PU cv: porcentaje de usuarios en cartera vencida NU: no. de usuarios en el padron NUCV: no. de usuarios en cartera vencida.
Unidad de Medida de las Variables	Fuentes (Medios de Verificación)
Usuarios	Reportes semestrales, generado por Dirección Comercial
Unidad de Medida del Resultado	Rango de Valor
Porcentajes	0 - 100
Frecuencia de Medición	Cobertura
Trimestral	Municipal
Determinación de Metas	
Metas Programadas: 100 %	Periodo de Cumplimiento: 2025
Elaboro	Reviso
JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ	IRVING HERNANDEZ HERNANDEZ
	DIANA CASTELLANOS RIVERA



ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

F3

DATOS DEL PROGRAMA			
UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.		
PROGRAMA SECTORIAL	4 SOSTENIBILIDAD		
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL		
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR			
Nombre del Indicador			
Porcentaje de cobranza			
Nivel			
Fin	☐	Propósito	☐
Componentes	☐	Actividades	☒
Objetivo del Indicador			
Mide el porcentaje de reportes periódicos de cobranza que permitan monitorear el comportamiento de los pagos, identificar retrasos y áreas de mejora, facilitando la toma de decisiones para optimizar la recuperación de ingresos.			
Interpretación del Resultado			
Un porcentaje alto indica una eficiente gestión de cobranza, reflejando que la mayoría de los usuarios están cumpliendo oportunamente con el pago del servicio, lo que contribuye a la estabilidad financiera del organismo			
Dimensión a Medir			
Eficacia	☐	Eficiencia	☒
Calidad	☐	Economía	☐
DATOS DEL INDICADOR			
Formula del Indicador		Variables	
$PDGP = \frac{NTP}{NT} \times 100$		PDGP: Porcentaje de cuentas pagadas NTP: Numero de tomas pagadas NT: Número de tomas	
Unidad de Medida de las Variables		Fuentes (Medios de Verificación)	
Acciones		Reportes generados por área técnica	
Unidad de Medida del Resultado		Rango de Valor	
Porcentajes		0 - 100	
Frecuencia de Medición		Cobertura	
Trimestral		Municipal	
Determinación de Metas			
Metas Programadas: 100%		Periodo de Cumplimiento: 2025	
Elaboro		Autorizo	
 DIRECCION COMERCIAL JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ		 REVISOR IRVING HERNANDEZ  Autorizo DIANA CASTELLANOS	
 COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA HGO ADMINISTRACION 2025-2027			



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**"COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO"**

METODOLOGÍA DEL MARCO LÓGICO (MML)

PROGRAMA: SISTEMA COMERCIAL

Anexos

8

INTRODUCCIÓN

La Metodología de Marco Lógico (MML) es una 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 como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

Las principales ventajas de la MML son:

1. Propicia una expresión clara y sencilla de la lógica interna de los programas, proyectos y de los resultados esperados con su ejercicio, y con ello, el destino del gasto público asignado a dichos programas y proyectos.
2. Propicia que los involucrados en la ejecución del programa trabajen de manera coordinada para establecer los objetivos, indicadores, metas y riesgos del programa.
3. Facilita la alineación de los objetivos de los programas o proyectos entre sí, y con la planeación nacional.
4. Estandariza el diseño y sistematización de los Programas presupuestarios, por ejemplo, una terminología homogénea que facilita la comunicación.
5. Genera información necesaria para la ejecución, monitoreo y evaluación del Programa presupuestario, así como para la rendición de cuentas.
6. Proporciona una estructura para sintetizar, en un solo cuadro, la información más importante sobre un programa o proyecto: MIR.

Los principales usos de la MML se muestran a continuación:

1. Apoya la toma de decisiones sobre los programas y la asignación de recursos.
2. Propicia la planeación participativa, y estimula el logro de acuerdos y su instrumentación.
3. Apoya al monitoreo/seguimiento y a la evaluación.

Etapas: 1. Definición del problema

La Comisión de Agua de Cuautepéc de Hinojosa enfrenta deficiencias en su sistema comercial, como el registro incompleto de usuarios, lectura ineficiente de medidores y procesos manuales de facturación y cobranza, lo que limita la recuperación de ingresos y dificulta una gestión financiera eficiente.

Involucrados:

Dirección del área comercial de la CAPASCHH

Etapas: 2. Análisis del problema

2.1 Causas y origen del problema

Ineficiencia en la gestión comercial del servicio de agua potable, lo que provoca rezago en el cobro, baja recuperación de ingresos y dificultades en la administración del padrón de usuarios.

Consecuencias (Efectos del problema)

- Altos niveles de morosidad en el pago del servicio.
- Pérdida de ingresos propios para la operación de la Comisión.
- Imposibilidad de planear financieramente inversiones o mejoras.
- Usuarios inconformes por errores en cobros o cortes mal fundamentados.
- Inseguridad jurídica en la relación usuario-Comisión por falta de registros claros.
- Desactualización del padrón de usuarios y del consumo real.

Causas (Orígenes del problema)

1. Sistema comercial obsoleto, manual o con poca automatización.
2. Base de datos de usuarios incompleta, desactualizada o con errores.
3. Falta de medidores o medidores inservibles, lo que impide un cobro justo.
4. Poca capacidad de seguimiento y cobranza efectiva.
5. Personal insuficiente o sin capacitación para gestión comercial moderna.

2..2 Efectos y consecuencia del problema

La ineficiencia en la gestión comercial del servicio de agua potable ha generado una serie de efectos negativos que impactan directamente tanto a la operación interna de la Comisión como a la percepción de los usuarios. Entre las principales consecuencias derivadas de este problema destacan:

- **Altos niveles de morosidad**, ocasionados por la falta de mecanismos efectivos de cobro y seguimiento, lo que reduce la liquidez del organismo operador.
- **Pérdida de ingresos propios**, lo que limita la capacidad operativa de la Comisión y afecta la continuidad y calidad del servicio.
- **Dificultades para la planeación financiera**, debido a la incertidumbre en los flujos de ingreso, lo cual impide destinar recursos a mejoras o ampliaciones del sistema.
- **Crecimiento del descontento ciudadano**, por errores en facturación, cortes injustificados del servicio o una atención deficiente, lo que deteriora la confianza de la población en el organismo.
- **Inseguridad jurídica en la relación usuario-Comisión**, originada por la falta de registros actualizados y debidamente documentados.
- **Desactualización del padrón de usuarios y del consumo real**, que impide realizar una gestión eficiente, equitativa y transparente del recurso.

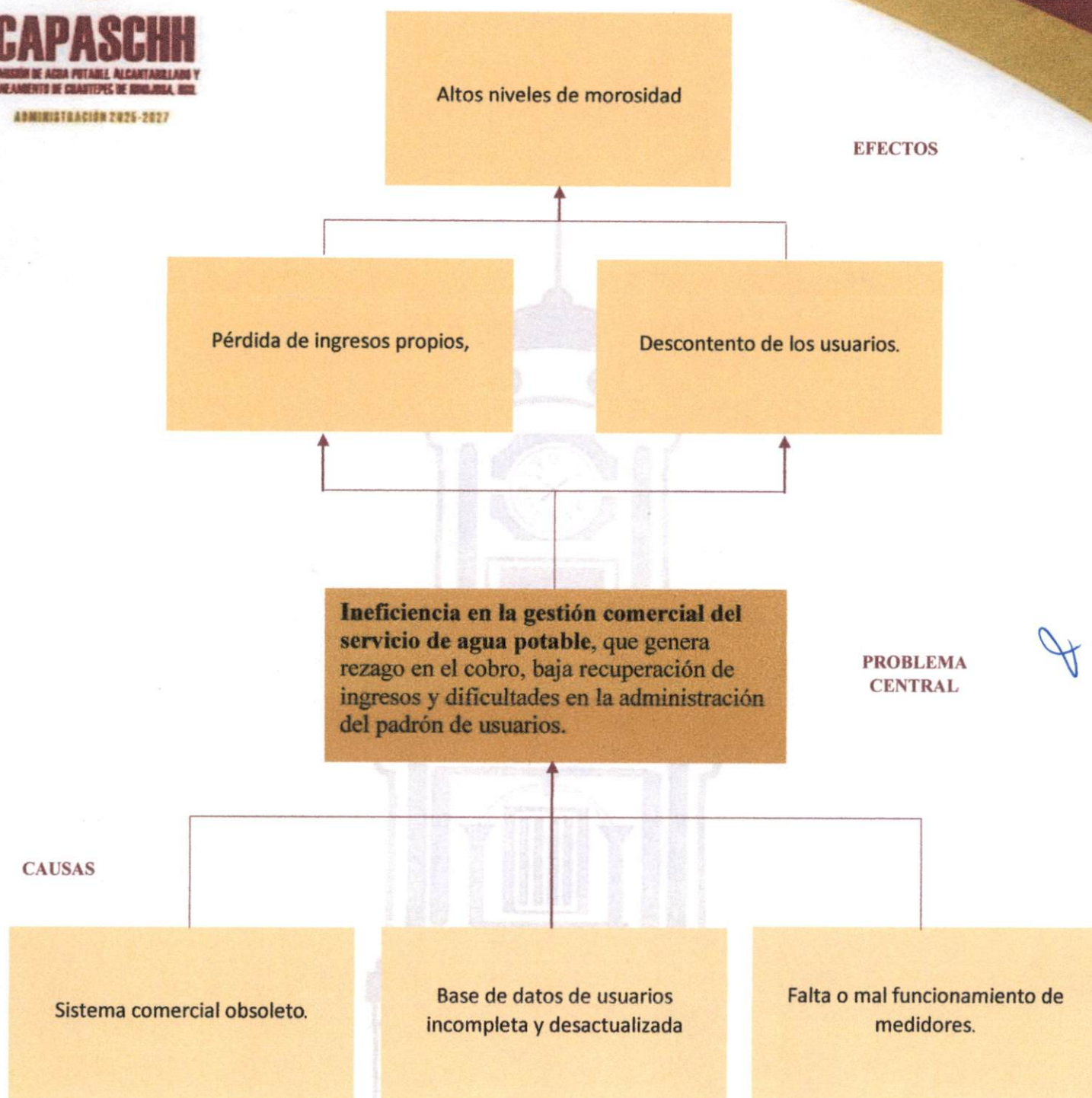
Estos efectos reflejan cómo un problema administrativo y tecnológico puede escalar hacia consecuencias financieras, operativas y sociales que ponen en riesgo la sostenibilidad del servicio público de agua potable.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUANTEPES DE MINAJUA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027



Etapas: 3. Definición del objetivo

Modernizar y fortalecer el sistema comercial para mejorar los procesos de facturación, cobranza, control de usuarios y atención ciudadana, con el fin de incrementar la eficiencia operativa y la recuperación de ingresos del organismo operador.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE UMBAJA, ODL

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Incrementar la eficiencia
operativa.

FINES

Mejorar la recuperación de
ingresos.

Fortalecer la relación con los
usuarios.

**Modernizar y fortalecer el sistema comercial
del organismo operador para lograr un servicio
más eficiente, justo y transparente en los
procesos de facturación, cobranza y atención al
usuario..**

OBJETIVOS

g

MOTIVOS

Rezago en el cobro y alta
morosidad,

Errores frecuentes en la
facturación y padrón de usuarios.

Falta de tecnología y procesos
automatizados,.

Debilidad en los canales de
atención ciudadana



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE BONGAJUA, IZOL

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Etapas: 4. Selección de alternativa

Modernizar el sistema comercial mediante la digitalización de procesos de facturación, cobranza y atención al cliente para aumentar la eficiencia y recuperación de ingresos.

Etapas: 5. Definición de la EAPp

Estructura Analítica del Programa Presupuestario

Etapas: 6. Elaboración de la MIR

Contenido Inserto en el documento Excel denominado MML_OD_CUA_01_2025.

8

Aspectos Susceptibles de Mejora (Recomendaciones derivadas de la evaluación del desempeño)

EJERCICIO FISCAL DEL PAE	POLÍTICA PÚBLICA, FONDO FEDERAL O PROGRAMA PRESUPUESTARIO	TIPO DE EVALUACIÓN	LIGA ELECTRÓNICA A LA PUBLICACIÓN DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN (INFORME)	ÁREA RESPONSABLE DEL ASM	CLAVE DE IDENTIFICACIÓN DEL ASM	ASPECTO SUSCEPTIBLE DE MEJORA	INFORMACIÓN SOBRE EL SEGUIMIENTO A LOS ASM						
							ACTIVIDADES	TIPO DE ASM	FECHA DE TÉRMINO	RESULTADO ESPERADO	% AVANCE	DOCUMENTO PROBATORIO	(OBSERVACIONES)
2025	SISTEMA COMERCIAL	Consistencia y Resultados	https://cuautepedidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2025/09/informe-de-evaluacion-de-los-pa-2025.pdf	UNIDAD DE OPERACIÓN	CJAA0010/2025-001	Manuale de Operación	Actividad 1: Continuar el plan de trabajo de mejora de procesos de normalización y administración de registros en procesos de validación. Actividad 2: Documentar la norma estandarizada de procedimientos de normalización, registro, actualización de datos y atención al usuario. Actividad 3: Implementar manuales de normalización y administración de personal (operativo y administrativo) con perfil de calidad y seguridad. Actividad 4: Realizar y validar los manuales de normalización y procedimientos de registro y actualización de datos. Actividad 5: Promover y actualizar los manuales de normalización y procedimientos de registro y actualización de datos.	ESPECÍFICOS	31/12/2025	Manuales de procedimientos estandarizados disponibles y aplicables	0%	Versiones digital e impresa de los manuales, actas de validación con personal operativo y administrativo. https://cuautepedidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2025/09/informe-ASM_2025.pdf	Actualmente no existen manuales, generando riesgo de inconsistencias.
2025	SISTEMA COMERCIAL	Consistencia y Resultados	https://cuautepedidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2025/09/informe-de-evaluacion-de-los-pa-2025.pdf	UNIDAD DE OPERACIÓN	CJAA0010/2025-002	Capacitación al Personal	Actividad 1: Implementar la capacitación de personal de atención al usuario en el uso del sistema. Actividad 2: Desarrollar un programa de capacitación de personal de atención al usuario en el uso del sistema. Actividad 3: Desarrollar un programa de capacitación de personal de atención al usuario en el uso del sistema. Actividad 4: Desarrollar un programa de capacitación de personal de atención al usuario en el uso del sistema. Actividad 5: Desarrollar un programa de capacitación de personal de atención al usuario en el uso del sistema.	ESPECÍFICOS	31/10/2025	Personal capacitado en gestión comercial, uso del sistema, atención al usuario y transparencia	0%	Programas de capacitación, listas de asistencia, constancias, resultados de evaluaciones posteriores. https://cuautepedidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2025/09/informe-ASM_2025.pdf	No se ha brindado capacitación formal, limitando desempeño y actualización técnica.
2025	SISTEMA COMERCIAL	Consistencia y Resultados	https://cuautepedidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2025/09/informe-de-evaluacion-de-los-pa-2025.pdf	UNIDAD DE OPERACIÓN	CJAA0010/2025-003	Evaluaciones Externas	Actividad 1: Continuar el plan de trabajo de mejora de procesos de normalización y administración de registros en procesos de validación. Actividad 2: Documentar la norma estandarizada de procedimientos de normalización, registro, actualización de datos y atención al usuario. Actividad 3: Implementar manuales de normalización y administración de personal (operativo y administrativo) con perfil de calidad y seguridad. Actividad 4: Realizar y validar los manuales de normalización y procedimientos de registro y actualización de datos. Actividad 5: Promover y actualizar los manuales de normalización y procedimientos de registro y actualización de datos.	ESPECÍFICOS	30/06/2026	Evaluaciones periódicas realizadas por entidades externas que proporcionen información imparcial sobre desempeño y eficiencia.	0%	Informes de auditorías externas, evaluaciones de instituciones académicas o consultoras, planes de acción derivados de recomendaciones.	No existen evaluaciones externas previas, lo que limita referencia histórica y validación independiente.

(Firma)

Informe de Avances ASM– Tercer Trimestre

Programa Presupuestario: Sistema Comercial

En seguimiento al reporte del segundo trimestre, se informa que durante el tercer trimestre no se registraron avances significativos en la atención de los aspectos críticos de mejora previamente identificados:

1. Elaboración de manuales de operación (Reactivo 17):
No se ha iniciado la conformación del grupo técnico ni la documentación de los procesos clave. Persiste la ausencia de manuales estandarizados, lo que mantiene el riesgo de variabilidad en la aplicación de los procedimientos de facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios.
2. Capacitación del personal (Reactivo 20):
No se han implementado programas formales de capacitación. La falta de actualización técnica y de procesos continúa limitando la eficiencia y la calidad del servicio.
3. Evaluaciones externas (Reactivo 29):
No se han establecido mecanismos de evaluación independiente. La carencia de un diagnóstico externo restringe la posibilidad de contar con una visión imparcial para la mejora institucional.

Asimismo, en cuanto a los aspectos complementarios de fortalecimiento (seguimiento y monitoreo, percepción de beneficiarios, y cobertura y focalización), tampoco se reportan acciones concretas en este periodo.

De igual forma, es importante señalar que no se detectaron nuevos aspectos susceptibles de mejora durante el tercer trimestre; sin embargo, se continuará con la evaluación permanente a fin de identificar y adicionar cualquier mejora que resulte necesaria.

Conclusión

El tercer trimestre refleja estancamiento en el cumplimiento de las acciones propuestas, lo que evidencia la necesidad urgente de reactivar las estrategias planteadas en el informe anterior. La implementación de manuales de operación, la capacitación continua del personal y la puesta en marcha de evaluaciones externas siguen siendo prioritarias para garantizar la consolidación, eficiencia y credibilidad del Sistema Comercial.

ATENTAMENTE


L.C. Juan Luis Robledo Pérez

Director área comercial --



CAPASCHH
DIRECCION COMERCIAL
ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Vo.Bo


L.A.E. IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE
CONTROL DE LA CAPASCHH



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepac de Hinojosa, Hidalgo

ESTADO DE HIDALGO

Análisis Mensual de Egresos Pagados por Proyecto/Proceso al 30/sep./2025

(Cuentas con Movimientos) Proyecto/Proceso: Y10

Luz supervisor

Rep: rptAnalisisPresupuestoEgresos_FY

Fecha y hora de Impresión

03/09/2025 03:55 p. m.

Objeto del Gasto		Presupuesto Vigente		Y10												Diferencia (Vigente - Total)	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total			
SISTEMA COMERCIAL																	
1000	SERVICIOS PERSONALES	\$739,168.26	\$54,281.71	\$66,877.80	\$52,903.30	\$52,618.16	\$48,580.30	\$44,277.30	\$52,903.30	\$53,238.90	\$52,842.67	\$0.00	\$0.00	\$478,633.44	\$260,534.82		
1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE C/	\$609,403.20	\$52,688.55	\$59,544.48	\$52,903.30	\$52,618.16	\$48,580.30	\$44,277.30	\$52,903.30	\$53,238.90	\$52,842.67	\$0.00	\$0.00	\$470,106.96	\$139,296.24		
1130	Sueldos base al personal permanente	\$609,403.20	\$52,688.55	\$59,544.48	\$52,903.30	\$52,618.16	\$48,580.30	\$44,277.30	\$52,903.30	\$53,238.90	\$52,842.67	\$0.00	\$0.00	\$470,106.96	\$139,296.24		
1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESP	\$118,765.06	\$1,593.16	\$1,534.25	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,127.41	\$115,637.65		
1320	Primas de vacaciones, dominical y gratifica	\$103,285.06	\$0.00	\$1,534.25	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,534.25	\$101,750.81		
1321	Primas de vacaciones, dominical y gratifica	\$103,285.06	\$0.00	\$1,534.25	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,534.25	\$101,750.81		
1330	Horas extraordinarias	\$8,000.00	\$1,593.16	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,593.16	\$6,406.84		
1331	Horas extraordinarias	\$8,000.00	\$1,593.16	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,593.16	\$6,406.84		
1340	Compensaciones	\$7,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$7,500.00		
1341	Compensaciones	\$7,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$7,500.00		
1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECG	\$10,000.00	\$0.00	\$5,399.07	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,399.07	\$4,600.93		
1520	Indemnizaciones	\$10,000.00	\$0.00	\$5,399.07	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,399.07	\$4,600.93		
1521	Indemnizaciones	\$10,000.00	\$0.00	\$5,399.07	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,399.07	\$4,600.93		
1600	PREVISIONES	\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,000.00		
1610	Previsiones de carácter laboral, económica	\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,000.00		
1611	Previsiones de carácter laboral, económica	\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,000.00		
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$119,500.00	\$4,993.16	\$2,335.01	\$2,849.45	\$2,308.58	\$2,529.08	\$1,124.98	\$5,274.54	\$2,711.21	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$30,521.05	\$88,978.95		
2100	MATERIALES DE ADMINISTRACION, EMIS	\$15,500.00	\$2,440.49	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00	\$0.00	\$270.08	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,734.17	\$10,765.83		
2110	Materiales, útiles y equipos menores de ofic	\$5,000.00	\$2,440.49	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$270.08	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,710.57	\$2,289.43		
2111	Materiales, útiles y equipos menores de ofic	\$5,000.00	\$2,440.49	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$270.08	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,710.57	\$2,289.43		
2120	Materiales y útiles de impresión y reproduc	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$523.60	\$1,976.40		
2121	Materiales y útiles de impresión y reproduc	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$523.60	\$1,976.40		
2140	Materiales, útiles y equipos menores de tec	\$3,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00		
2141	Materiales, útiles y equipos menores de tec	\$3,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00		
2150	Material impreso e información digital	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00	\$3,500.00		
2151	Material impreso e información digital	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00	\$3,500.00		
2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PI	\$50,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$50,000.00		
2380	Mercancías adquiridas para su comercializa	\$50,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$50,000.00		
2381	Mercancías adquiridas para su comercializa	\$50,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$50,000.00		
2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTIC	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$275.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$275.00	\$2,225.00		
2530	Medicinas y productos farmacéuticos	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$275.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$275.00	\$2,225.00		
2531	Medicinas y productos farmacéuticos	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$275.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$275.00	\$2,225.00		
2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIV	\$40,000.00	\$2,552.67	\$2,335.01	\$1,817.23	\$2,033.58	\$1,429.08	\$1,124.98	\$1,186.25	\$2,203.09	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$17,383.78	\$22,616.22		
2610	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$40,000.00	\$2,552.67	\$2,335.01	\$1,817.23	\$2,033.58	\$1,429.08	\$1,124.98	\$1,186.25	\$2,203.09	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$17,383.78	\$22,616.22		
2611	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$40,000.00	\$2,552.67	\$2,335.01	\$1,817.23	\$2,033.58	\$1,429.08	\$1,124.98	\$1,186.25	\$2,203.09	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$17,383.78	\$22,616.22		
2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PR	\$4,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,500.00		
2710	Vestuario y uniformes	\$4,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,500.00		



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo

ESTADO DE HIDALGO

Analfítico Mensual de Egresos Pagados por Proyecto/Proceso al 30/sep./2025

(Cuentas con Movimientos) Proyecto/Proceso: Y10

Uso supervisor

Rep: rptAnalfíticoPresupuestoEgresos_PY

Fecha y hora de Impresión: 03/09/2025 03:55 p. m.

Objeto del Gasto		Presupuesto Vigente	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Diferencia (Vigente - Total)
SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS		\$107,500.00	\$2,647.03	\$3,276.28	\$10,023.97	\$2,157.00	\$4,690.05	\$1,458.00	\$1,328.00	\$2,148.00	\$2,302.88	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$30,031.21	\$77,468.79
2711	Vestuario y uniformes	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,836.21	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,836.21	-\$1,836.21
2720	Prendas de seguridad y protección persona	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,500.00
2721	Prendas de seguridad y protección persona	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,500.00
2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS	\$7,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$13,264.65	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,281.89	\$2,718.11
2940	Refacciones y accesorios menores de equip	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00
2941	Refacciones y accesorios menores de equip	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00
2960	Refacciones y accesorios menores de equip	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,264.65	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,281.89	\$718.11
2961	Refacciones y accesorios menores de equip	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,264.65	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,281.89	\$718.11
3000	SERVICIOS GENERALES	\$107,500.00	\$2,647.03	\$3,276.28	\$10,023.97	\$2,157.00	\$4,690.05	\$1,458.00	\$1,328.00	\$2,148.00	\$2,302.88	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$30,031.21	\$77,468.79
3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS	\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$10,000.00
3360	Servicios de apoyo administrativo, traducción	\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$10,000.00
3361	Servicios de apoyo administrativo, fotocopia	\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$10,000.00
3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS	\$3,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00
3450	Seguro de bienes patrimoniales	\$3,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00
3451	Seguro de bienes patrimoniales	\$3,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00
3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3620	Difusión por radio, televisión y otros medios	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3621	Difusión por radio, televisión y otros medios	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3700	SERVICIOS DE TRASLADOS Y VIÁTICOS	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
3750	Viáticos en el país	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
3751	Viáticos en el país	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
3800	SERVICIOS OFICIALES	\$64,000.00	\$664.03	\$1,648.28	\$8,391.97	\$570.00	\$3,111.05	\$0.00	\$0.00	\$561.00	\$705.88	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$15,652.21	\$48,347.79
3820	Gastos de orden social y cultural	\$64,000.00	\$664.03	\$1,648.28	\$8,391.97	\$570.00	\$3,111.05	\$0.00	\$0.00	\$561.00	\$705.88	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$15,652.21	\$48,347.79
3821	Gastos de orden social y cultural	\$64,000.00	\$664.03	\$1,648.28	\$8,391.97	\$570.00	\$3,111.05	\$0.00	\$0.00	\$561.00	\$705.88	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$15,652.21	\$48,347.79
3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$25,000.00	\$1,983.00	\$1,628.00	\$1,632.00	\$1,587.00	\$1,578.00	\$1,458.00	\$1,328.00	\$1,587.00	\$1,587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$14,379.00	\$10,621.00
3980	Impuesto sobre nóminas y otros que se deri	\$25,000.00	\$1,983.00	\$1,628.00	\$1,632.00	\$1,587.00	\$1,578.00	\$1,458.00	\$1,328.00	\$1,587.00	\$1,587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$14,379.00	\$10,621.00
3981	Impuesto sobre nóminas y otros que se deri	\$25,000.00	\$1,983.00	\$1,628.00	\$1,632.00	\$1,587.00	\$1,578.00	\$1,458.00	\$1,328.00	\$1,587.00	\$1,587.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$14,379.00	\$10,621.00
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E IN	\$125,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$8,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$32,000.00	\$93,000.00
5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRAC	\$25,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$25,000.00
5150	Equipo de cómputo y de tecnologías de la i	\$25,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$25,000.00
5151	Equipo de cómputo y de tecnologías de la i	\$25,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$25,000.00
5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$80,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$80,000.00
5410	Vehículos y equipo terrestre	\$80,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$80,000.00
5411	Vehículos y equipo terrestre	\$80,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$80,000.00
5900	ACTIVOS INTANGIBLES	\$40,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$8,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$32,000.00	\$8,000.00
5910	Software	\$40,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$8,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$32,000.00	\$8,000.00
5911	Software	\$40,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$8,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$32,000.00	\$8,000.00
9000	DEUDA PÚBLICA	\$500.00	\$5,567.60	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,567.60	-\$5,067.60
9800	ADEUDOS DE EJERCICIOS FISCALES AN	\$500.00	\$5,567.60	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,567.60	-\$5,067.60
9810	ADEFAS	\$500.00	\$5,567.60	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,567.60	-\$5,067.60



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo
ESTADO DE HIDALGO

Analítico Mensual de Egresos Pagados por Proyecto/Proceso al 30/sep./2025

(Cuentas con Movimientos) Proyecto/Proceso: Y10

(Cifras en pesos y centavos)

Fecha y hora de Impresión 03/oct./2025 03:55 p. m.

Usu: supervisor

Rep: rptAnalíticoPresupuestoEgresos_PY

Objeto del Gasto		Presupuesto Vigente	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Diferencia (Vigente - Total)
9911	ADEFAS	\$500.00	\$9,567.80	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$9,567.80	-\$9,067.80
SISTEMA COMERCIAL		\$1,091,668.26	\$75,489.50	\$76,489.09	\$65,776.72	\$68,769.70	\$59,588.93	\$48,664.38	\$59,356.28	\$64,661.44	\$61,957.26	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$580,753.30	\$510,914.96
Total Final		\$1,091,668.26	\$75,489.50	\$76,489.09	\$65,776.72	\$68,769.70	\$59,588.93	\$48,664.38	\$59,356.28	\$64,661.44	\$61,957.26	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$580,753.30	\$510,914.96

Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior

En relación con los resultados obtenidos en la Evaluación de Consistencia y Resultados correspondiente al periodo anterior, se aprecia una mejora sostenida en varios de los indicadores clave del sistema comercial de la CAPASCHH.

En primer término, el **porcentaje de efectividad en la recaudación** pasó de **51.29% a 54.68%**, reflejando un aumento de más de tres puntos porcentuales. Este avance se atribuye a la implementación de estrategias de recuperación de adeudos, la actualización de cuotas y tarifas, y la mejora en los mecanismos de comunicación con los usuarios. Dichas acciones generaron una respuesta más favorable por parte de la ciudadanía, reforzando la cultura del pago oportuno por los servicios de agua potable.

De igual manera, los **ingresos por cobranza total** aumentaron de **\$9,881,624.74 a \$13,720,824.43**, lo que representa un crecimiento superior al 38%. Este incremento se asocia a la combinación de medidas administrativas y operativas, entre ellas:

- La **actualización del padrón de usuarios**, que permitió incorporar tomas no registradas.
- La **aplicación de nuevos criterios tarifarios en la zona centro del municipio**, que contribuyeron a un cobro más justo y proporcional al consumo.
- El **fortalecimiento de las acciones de campo**, como las notificaciones, cortes y visitas de verificación, que mejoraron la disciplina de pago.

No obstante, persiste un área de atención en la **cartera vencida**, la cual, aunque se ha trabajado en su identificación y depuración, continúa presentando un monto elevado, alcanzando **\$68,886,034.05**. Este valor incluye cuentas con **adeudos históricos mayores a cinco años** y registros **duplicados**, lo que distorsiona parcialmente la medición real de la morosidad. Este fenómeno ya había sido señalado en la evaluación anterior, por lo que se reitera la necesidad de consolidar un **programa permanente de depuración de cuentas** y actualización del padrón comercial.

Otro aspecto relevante es la **coordinación interinstitucional**. En comparación con la evaluación pasada, se observa un **mayor trabajo conjunto entre la Dirección General, la Dirección Técnica y la Dirección Comercial**, lo que ha permitido mejorar los procesos de supervisión, conciliación de datos y control de indicadores. Esta coordinación ha sido clave para identificar áreas críticas y establecer alertas tempranas cuando los resultados se desvían de las metas previstas.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HINOJOSA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

En síntesis, la comparación con la evaluación anterior permite concluir que el organismo ha logrado **avances significativos en eficiencia recaudatoria y gestión administrativa**, gracias a la aplicación de políticas más integrales y a la participación activa de las áreas operativas. Sin embargo, para consolidar dichos logros será necesario fortalecer la **gestión de la cartera vencida**, mantener la **actualización del padrón** y continuar con la **evaluación periódica de los indicadores de desempeño**, garantizando la sostenibilidad financiera del sistema comercial.



CAPASCHH
COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

JUAN LUIS ROBLEDO PÉREZ
DIRECCION COMERCIAL

DIRECTOR COMERCIAL DE LA CAPASCHH



CAPASCHH

COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

IRVING HERNANDEZ HERNANDEZ

CONTRALOR DE LA CAPASCHH

INFORMES 3ER TRIMESTRE

Dirección Comercial – Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepc de Hinojosa

I. DATOS GENERALES

Nombre del informe revisado:	INFORME DE COBRANZA
Período evaluado:	DEL 01 DE ENERO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025
Fecha de revisión:	3/09/2025
Nombre del responsable de la revisión:	JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ
Puesto:	DIRECTOR COMERCIAL

II. FUENTE DE INFORMACIÓN

Sistema consultado:	LEON
Fecha de consulta del sistema:	03/10 / 2025
Responsable de la captura y/o validación de datos:	JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ

III. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Concepto	Monto o Dato Reportado	Observaciones
ingresos por cobranza total	\$13,720,824.43	Se alcanzó esta recaudación derivado de la actualización de las cuotas, aunado al cambio de tarifas en la zona centro del municipio.
Cobranza pendiente del periodo	\$68,886,034.05	La cartera vencida presenta una cifra elevada debido a cuentas con adeudos históricos mayores a cinco años, así como cuentas duplicadas.
Total de cuentas en el padrón	16,942	—
Total de cuentas pagadas	9,273	—
Porcentaje de efectividad (%)	54.68	Se obtuvo dividiendo el total de tomas pagadas entre el total de tomas registradas en el padrón.

IV. ANÁLISIS Y COMENTARIOS

Análisis de los resultados

1. **Ingresos por cobranza total**

La recaudación obtenida de \$13.7 millones durante el tercer trimestre de 2025 refleja un impacto positivo de las medidas de actualización de cuotas y el ajuste tarifario en la zona centro. Este resultado evidencia la importancia de mantener políticas tarifarias acordes con los costos operativos y la realidad socioeconómica del municipio.

2. **Cobranza pendiente del periodo**

El monto de \$68.8 millones en cartera vencida es considerablemente mayor al ingreso recaudado, lo cual constituye un riesgo financiero. Es importante señalar que parte de este saldo corresponde a adeudos históricos mayores a 5 años y cuentas duplicadas, lo que "infla" la cifra y afecta la lectura real de la morosidad. Se recomienda una depuración inmediata del padrón para conocer con precisión el saldo efectivamente recuperable.

3. **Cuentas activas y efectividad de pago**

Del total de 16,942 cuentas registradas en el padrón, únicamente 9,273 realizaron su pago, lo que representa una efectividad del 54.68%. Este resultado muestra que poco más de la mitad de los usuarios cumplen con sus obligaciones, mientras que el 45.32% restante mantiene adeudos.

4. **Interpretación global**

Aunque los ingresos directos presentan un incremento derivado de la actualización tarifaria, la alta cartera vencida y la efectividad de pago inferior al 60% evidencian un desequilibrio en la gestión comercial. El organismo depende en gran medida de medidas correctivas (ajustes tarifarios) para incrementar ingresos, sin resolver el problema estructural de morosidad.

CONCLUSIÓN

El análisis del tercer trimestre de 2025 refleja la necesidad de acciones inmediatas:

- Depuración del padrón para eliminar cuentas incobrables y duplicadas.
- Establecimiento de programas de recuperación para adeudos menores a cinco años.
- Fortalecimiento de la cultura de pago y diversificación de medios de recaudación.
- Monitoreo constante de indicadores trimestrales de efectividad de pago y evolución de la cartera vencida.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados de la revisión y el análisis efectuado, se emiten las siguientes recomendaciones para fortalecer la gestión comercial y financiera del organismo:

- **Depuración del padrón de usuarios**
 - Eliminar cuentas duplicadas y aquellas con adeudos históricos mayores a cinco años que resulten incobrables, con el fin de reflejar un saldo real y confiable de la cartera vencida.
- **Fortalecimiento de la recuperación de cartera**
 - Implementar programas de regularización con facilidades de pago y descuentos en recargos para incentivar a los usuarios a liquidar adeudos vigentes.
 - Priorizar la gestión de cobranza en los usuarios con adeudos recientes y montos significativos.
- **Mejora en la cultura de pago**
 - Realizar campañas de concientización que informen a la ciudadanía sobre la importancia del pago oportuno para garantizar la continuidad y calidad del servicio de agua potable.
 - Difundir de forma transparente en qué se utilizan los recursos recaudados.
- **Diversificación de medios de pago**
 - Ampliar las opciones de pago a través de plataformas digitales, convenios con bancos y tiendas de conveniencia.
 - Instalar módulos móviles en comunidades alejadas para facilitar el cumplimiento de los usuarios.
- **Fortalecimiento de indicadores de gestión**
 - Monitorear trimestralmente indicadores clave como:
 - Eficiencia recaudatoria.
 - Porcentaje de facturación correcta.
 - Evolución de la cartera vencida.
 - Establecer umbrales de alerta para tomar decisiones oportunas.
- **Acciones normativas y de control interno**
 - Garantizar la doble validación en descuentos, cancelaciones o ajustes.
 - Realizar conciliaciones mensuales de información entre facturación, pagos y cartera vencida.
 - Programar auditorías internas semestrales para evaluar el cumplimiento de los procesos comerciales.
 -

VI. VALIDACIÓN Y FIRMA

Nombre y Firma del Responsable de la Revisión	Vo. Bq. Dirección General
JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ	ING. DIANA CASTELAN RIVERA



Diagnóstico del Sistema Comercial de la CAPASCHH

1. Descripción del Programa

El **Sistema Comercial de la CAPASCHH** es el conjunto de procesos, personal y herramientas tecnológicas que permiten el registro, actualización y control del padrón de usuarios, así como la facturación, cobranza y recuperación de cartera vencida. Su finalidad es **garantizar la sostenibilidad financiera del organismo** mediante el fortalecimiento de los ingresos propios.

2. Problema Público que Atiende

Problema central:

La **ineficiencia en la recaudación y actualización del padrón de usuarios** provoca baja recuperación de ingresos, lo que limita la capacidad del organismo para brindar un servicio continuo y de calidad.

Evidencias:

- Cartera vencida a septiembre 2025: **45.33 %** del total de usuarios registrados.
- Baja cultura de pago: solo **64.68 %** de usuarios pagan en tiempo y forma.

3. Causas del Problema

Causa	Descripción
Falta de actualización del padrón	Existen usuarios no registrados o con contratos inactivos.
Procesos manuales y poco estandarizados	Dependencia de trabajo en papel y captura tardía de datos.
Carencia de estrategias de cobranza diferenciadas	Poca segmentación de usuarios morosos y planes de pago poco flexibles.

Baja cultura de pago

Usuarios no asocian el pago oportuno con la mejora del servicio.

4. Consecuencias

- Insuficiencia de ingresos propios.
- Riesgo de dependencia de subsidios municipales.
- Dificultad para financiar mantenimiento y obras de mejora.
- Pérdida de confianza de usuarios cumplidos.

5. Población Objetivo

- **Población potencial:** Todos los habitantes con acceso al servicio de agua potable en Cuauhtepac de Hinojosa.
- **Población objetivo:** Usuarios registrados en el padrón de la CAPASCHH (16,942 usuarios la cierre de septiembre 2025).
- **Población atendida:** Usuarios activos y aquellos regularizados mediante campañas de actualización y recuperación de cartera.

6. Alineación Estratégica

- **Plan Estatal de Desarrollo:** Fomentar el manejo integral del agua para las diversas actividades y usos de la entidad.
- **Plan Municipal de Desarrollo:** Fortalecer la capacidad operativa del municipio para la distribución eficiente de servicios básicos, optimizando las redes de distribución y mejorando la gestión técnica administrativa de los servicios públicos.

🎯 Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Nivel	Indicador	Fórmula	Meta 2024	Fuente de verificación
Fin	Incremento en la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable	MREACAPASCHH: Monto recaudado efectivamente/ MFCAPASCHH: Monto facturado X100	≥ 100 %	Reportes mensuales de recaudación
Propósito	Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna	Número de usuarios con facturación sin errores y a tiempo / Total de usuarios registrados en padrón x 100	85 %	Reportes del sistema comercial
Componente 1	Porcentaje de usuarios en cartera vencida	Número de usuarios en el padrón / Número de usuarios en cartera vencida x 100	95 %	Reportes semestrales
Actividad 1	Porcentaje de cobranza	Numero de tomas pagadas / Numero de tomas x 100	100 %	Sistema de facturación

✂ Metodología de Marco Lógico (MML)

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Implementar estrategias de recaudación eficientes y transparentes para asegurar los ingresos suficientes para la operación, mantenimiento y expansión de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado.	Reportes trimestrales, basados en el sistema comercial.	La Dirección Comercial, se encarga de llevar el procedimiento correcto del Sistema Comercial.



	Resumen Narrativo	Indicadores Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
Propósito	Realizar la actualización periódica y precisa del padrón de usuarios y el censo de tomas de agua potable y alcantarillado, con el fin de garantizar la cobertura total del servicio, asegurar la correcta facturación y mejorar la planificación de proyectos y recursos del organismo	Porcentaje del padrón de usuarios	Realización de censos y comparación de los mismos con los datos del sistema comercial.	La Dirección Comercial en conjunto con los notificadores y el Sistema Comercial, realizan censos y actualización del padrón de Usuarios.
Componentes	Contribuir con el cuidado del agua potable, con el uso medido, actualización del padrón y cobro de servicio al usuario	Porcentaje de usuarios que cumplen con el pago del servicio de agua.	Reporte trimestral, generado por área comercial.	Se cuenta con los recursos económicos (auto, combustible, oficina) además con el censo actualizándose por colonias y reporte de sistema de cobro LEON.
Actividades	Se actualiza el padrón y censo de usuarios en el municipio.	Porcentaje de usuarios regularizados	Reportes Trimestrales, generados por área comercial, bitácoras censos descargados	Se cuenta con los recursos económicos (auto, combustible, oficina) además con el censo actualizándose por colonias y reporte de sistema de cobro LEON.

DIAGNOSTICO DE CARTERA VENCIDA

TERCER TRIMESTRE 2025

Durante el periodo evaluado, el padrón de usuarios del servicio de agua potable registró un total de 16,942 cuentas activas. De estas, 7,679 se encuentran en situación de adeudo, lo que equivale al 45.33% de la totalidad. Este nivel de cartera vencida evidencia un reto significativo para el organismo, ya que casi la mitad de los usuarios no cumplen puntualmente con sus obligaciones de pago.

La alta proporción de morosidad afecta directamente la eficiencia recaudatoria y limita la capacidad del organismo para generar ingresos propios suficientes que permitan garantizar la operación, el mantenimiento y la mejora de la infraestructura hidráulica. Asimismo, compromete la sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo, al generar dependencia de recursos externos o la necesidad de implementar medidas de recuperación más estrictas.

Este diagnóstico subraya la importancia de fortalecer las estrategias de cobranza, fomentar la cultura del pago oportuno y diseñar mecanismos de apoyo que permitan a los usuarios regularizar sus adeudos, asegurando con ello la continuidad y calidad del servicio.

Para fortalecer el diagnóstico y atender la problemática identificada en la cartera vencida, se proponen las siguientes estrategias:

1. Depuración y actualización del padrón de usuarios
 - Verificar que los datos de los usuarios sean correctos y estén actualizados.
 - Identificar cuentas inactivas, duplicadas o con inconsistencias para depurarlas del sistema.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUATEPEC DE UNQUILA, OAX.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

2. Segmentación de usuarios morosos

- Clasificar a los deudores según antigüedad del adeudo (corto, mediano y largo plazo).
- Establecer categorías por monto de deuda para priorizar acciones de recuperación.

3. Programas de regularización y estímulos de pago

- Implementar campañas de descuentos en recargos.
- Ofrecer convenios de pago accesibles para usuarios con adeudos históricos.
- Promover beneficios por pago puntual como rifas, bonificaciones o descuentos en el siguiente recibo.

4. Fortalecimiento de la cultura de pago

- Realizar campañas de sensibilización que destaquen la importancia del pago oportuno para garantizar la calidad y continuidad del servicio.
- Difundir de manera transparente el uso de los recursos recaudados .

5. Diversificación de medios de pago

- Habilitar opciones electrónicas, pago en línea y convenios con bancos y tiendas de conveniencia.
- Instalar cajas móviles en comunidades con difícil acceso.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE HUAMOSA, HID.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

6. Acciones de cobranza más efectivas

- Notificación personalizada a usuarios con adeudos prolongados.
- Realizar suspensión de servicio en casos de morosidad persistente, conforme a la normatividad vigente.

7. Monitoreo y evaluación permanente

- Establecer indicadores mensuales de recuperación de cartera.
- Evaluar el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes oportunos.

Con estas acciones, el organismo puede reducir significativamente el porcentaje de cartera vencida, mejorar su capacidad recaudatoria y fortalecer su sostenibilidad financiera.

ATENTAMENTE

L.C. JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ

DIRECTOR COMERCIAL



CAPASCHH

DIRECCION COMERCIAL

ADMINISTRACION 2026-2027

[Handwritten signature]