


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

ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: SISTEMA COMERCIAL

1. **Elaboración de manuales de operación (Reactivo 17)**
 - Actualmente no existen manuales específicos.
 - Esto genera riesgo de variabilidad en la aplicación de procesos.
 - **Mejora: desarrollar manuales de procedimientos estandarizados** para facturación, cobranza, actualización de padrón y atención a usuarios.
 2. **Capacitación del personal (Reactivo 20)**
 - No se ha brindado capacitación formal.
 - Esto limita la eficiencia, la actualización técnica y la calidad del servicio.
 - **Mejora: implementar un programa continuo de capacitación** en gestión comercial, uso del sistema, trato al usuario y transparencia.
 3. **Evaluaciones externas (Reactivo 29)**
 - No se cuenta con evaluaciones independientes previas.
 - Esto restringe la posibilidad de tener una visión imparcial de los resultados y áreas de oportunidad.
 - **Mejora: establecer mecanismos de evaluación externa** (auditorías, evaluaciones por entes académicos o consultorías) que fortalezcan la credibilidad y el aprendizaje institucional.
- 

Aspectos complementarios de fortalecimiento

Aunque están calificados como satisfactorios, se pueden reforzar:

- **Seguimiento y monitoreo (Reactivo 11):** robustecer el sistema de indicadores con plataformas digitales que generen reportes automáticos.
- **Percepción de beneficiarios (Reactivos 23-25):** mejorar la **estrategia de comunicación y transparencia** para incrementar confianza en los usuarios.
- **Cobertura y focalización (Reactivo 16):** verificar periódicamente la suficiencia de recursos humanos y materiales para garantizar continuidad en la atención.



En conclusión, los **tres puntos críticos de mejora** son:

1. Elaboración de manuales de operación.
2. Capacitación continua al personal.
3. Implementación de evaluaciones externas.

Acciones para los aspectos críticos de mejora

1. Elaboración de manuales de operación

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

Responsables: Dirección Comercial / Área de Planeación.

Plazo: 6 meses para elaboración inicial.

2. Capacitación continua del personal

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

Responsables: Recursos Humanos / Dirección Comercial.

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



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.

3. Implementación de evaluaciones externas

- **Acción 1:** Definir el alcance de la evaluación externa (eficiencia de recaudación, transparencia, satisfacción del usuario).
- **Acción 2:** Contratar una institución académica, despacho externo o auditoría independiente para realizar la evaluación.
- **Acción 3:** Establecer una periodicidad mínima anual para dichas evaluaciones.
- **Acción 4:** Publicar los resultados y plan de acción derivados de las recomendaciones externas.
- **Acción 5:** Usar los hallazgos para ajustar la planeación y fortalecer la rendición de cuentas.

Responsables: Dirección General / Órgano de Control Interno.

Plazo: Primera evaluación en un periodo máximo de 12 meses.

Conclusión

La implementación de las acciones propuestas en torno a la **elaboración de manuales de operación, la capacitación continua del personal y la puesta en marcha de evaluaciones externas** permitirá consolidar la gestión del Sistema Comercial.

Por un lado, los **manuales de operación** garantizarán la estandarización de procesos clave, reduciendo la variabilidad y mejorando la eficiencia en facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios. A su vez, la **capacitación continua** brindará al personal las herramientas necesarias para elevar la calidad del servicio, fortalecer la transparencia y adaptarse a nuevas tecnologías y normativas. Finalmente, las **evaluaciones externas** otorgarán una visión imparcial sobre el desempeño, generando información objetiva para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora constante.

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


CAPASCHH
DIRECCION COMERCIAL
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

DIRECTOR COMERCIAL DE LA CAPASCHH


CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CONTRALOR DE LA CAPASCHH

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

Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, a 14 de enero de 2026.

OFICIO NÚM. DC/005/2026

ASUNTO: Entrega de evidencias de capacitación especializada.

A QUIEN CORRESPONDA

Presente.

Por medio del presente, me permito hacer entrega de las **evidencias documentales y fotográficas** correspondientes a la **capacitación especializada** de la cual fue sede la **Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa (CAPASCHH)**.

Cabe señalar que esta Comisión fue sede del curso denominado "**Fundamentos Técnicos, Administrativos y Jurídicos para la Recuperación de Cartera Vencida en la Prestación de Servicios de Agua Potable y Saneamiento**", mismo que fue **organizado por la Comisión Estatal del Agua y Alcantarillado (CEAA)** en coordinación con la **Asociación Nacional de Entidades de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)**.

Dicha capacitación se llevó a cabo los días **8, 9 y 10 de octubre de 2025** en este municipio, teniendo como objetivo **fortalecer las capacidades técnicas, administrativas y jurídicas del personal**, así como **promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas** entre los organismos operadores participantes.

Las evidencias que se anexan incluyen, entre otros documentos, **listas de asistencia, material fotográfico** mismas que acreditan la realización y participación del personal en el referido curso, para los fines administrativos y de comprobación que correspondan.

Sin otro particular, reitero la disposición de esta Dirección para proporcionar cualquier información adicional que se requiera.

Atentamente,

L.C. Juan Luis Robledo Pérez
Director Comercial
Comisión de Agua Potable,
Alcantarillado y Saneamiento
de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.



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.





Gobierno de
México

Medio Ambiente
Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

CONAGUA
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

Acuerdo Nacional
de
Agua

CEAA
COMISIÓN ESPECIAL
DEL AGUA Y
EL SANEAMIENTO



aneas

“FUNDAMENTOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y JURÍDICOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO”



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Gobierno de
México

Medio Ambiente
Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

CONAGUA
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

Acuerdo Nacional
de
Agua

CEAA
COMISIÓN ESPECIAL
DEL AGUA Y
EL SANEAMIENTO



aneas

- Al igual que todos los derechos humanos, el derecho al agua impone tres tipos de obligaciones a los Estados Partes, a saber: las obligaciones de respetar, proteger y cumplir.
- El Comité contempla obligaciones de carácter general y de carácter específico. Las obligaciones generales son las siguientes:
 - **Garantizar** que el derecho sea ejercido de manera inmediata, sin discriminación alguna y adoptar las medidas necesarias para lograr su plena aplicación.
 - **Avanzar** con la mayor rapidez y efectividad posibles hacia la plena realización del derecho.



2025
Año de
La Mujer
Indígena



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.



- **Proteger.** Impedir que terceros menoscaben el disfrute del derecho al agua. *Se incumpliría esta obligación al no adoptar las medidas necesarias para proteger a las personas contra las violaciones que pudieran darse en el goce y disfrute del derecho.*
- **Cumplir.** Esta obligación se subdivide en las obligaciones de facilitar, promover y garantizar. Facilitar el derecho implica adoptar medidas positivas que permitan y ayuden a las personas y comunidades a ejercer el derecho. *Promoverlo se refiere a la adopción de medidas que difundan información sobre el derecho y otros aspectos como la utilización higiénica del agua, su protección y métodos para ahorrarla. Garantizarlo implica hacer efectivo el derecho en los casos en que las personas no puedan hacerlo por sí mismas y con los medios a su disposición.*



Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos en los términos que establezca la ley.






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.


Fuente Párrafo Dibujo Edición Adobe Acrobat




FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DEL SERVICIO PÚBLICO.-

A NIVEL FEDERAL.-

El artículo 115 de la Constitución General de la República, determina las atribuciones que corresponden a los municipios en materia de servicios públicos, en las cuales se encuentra el prestar el Servicio Público de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales.




Fuente Párrafo Dibujo Edición Adobe Acrobat



DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES DEL DERECHO AL AGUA EN FORMA GENERAL, Podemos decir que el derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico.

La primera Conferencia Internacional sobre recursos hídricos, fue celebrada en 1977, casi treinta años después de la proclamación de la Declaración Universal (1948), y once años más tarde de la adopción de los Pactos Internacionales que hacen exigibles los derechos humanos proclamados en la Declaración.





CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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

Gobierno de México | Medio Ambiente | CONAGUA | CEA | CEA | aneas

En donde, el suministro de agua para cada persona debe ser continuado y suficiente para cubrir los usos personales y domésticos, que comprenden el consumo, el lavado de ropa, la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica.

Otros usos domésticos del agua, como el agua para las piscinas o la jardinería, no están incluidos en el derecho al agua.

Los servicios de abastecimiento de agua y de saneamiento deben ser físicamente accesibles y estar al alcance de todos los sectores de la población, teniendo en cuenta las necesidades de determinados grupos, como las personas con discapacidad, las mujeres, los niños y los ancianos.

2025
Año de
La Mujer
Indígena

Gobierno de México | Medio Ambiente | CONAGUA | CEA | CEA | aneas

**“EL ÉXITO NO ES UNA COSA AISLADA, ES
UNA FORMA DE VIDA”**

LIC. JUAN ALBERTO MERCADO RODRÍGUEZ
albertomercador@hotmail.com

2025
Año de
La Mujer
Indígena

Durante el periodo evaluado, se identificó como Aspecto Susceptible de Mejora el fortalecimiento de la capacitación del personal adscrito al Área Comercial, ya que de un total de **6 personas que integran el área**, únicamente **4 recibieron capacitación**, lo que representa un **66.67 % de cobertura**, mientras que el **33.33 % restante (2 personas)** no fue capacitado.

Si bien la mayoría del personal participó en los procesos de capacitación, es necesario implementar estrategias que permitan alcanzar el **100 % de cobertura**, a fin de garantizar que todo el personal cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer los procesos de atención al usuario y recaudación.