



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHATEPEC DE BOMAJOSA, IZTL.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

INFORME DE AVANCES ASM- CUARTO TRIMESTRE

En seguimiento a los reportes trimestrales previos, se informa que **durante el cuarto trimestre de 2025** se registraron **avances parciales** en la atención de algunos aspectos críticos de mejora identificados en evaluaciones anteriores del Sistema Comercial de la CAPASCHH, aunque persisten áreas relevantes por fortalecer.

1. **Elaboración de manuales de operación (Reactivo 17):**
Durante el periodo evaluado **no se ha concluido la elaboración de manuales de operación** ni la conformación formal de un grupo técnico responsable de la documentación de los procesos clave. Continúa la ausencia de manuales estandarizados, lo que mantiene el riesgo de variabilidad en la aplicación de los procedimientos relacionados con facturación, cobranza, actualización del padrón y atención a usuarios. Este aspecto se mantiene como un área prioritaria de mejora para el siguiente ejercicio.
2. **Capacitación del personal (Reactivo 20):**
A diferencia de periodos anteriores, **durante el cuarto trimestre se registraron avances en materia de capacitación**, contando con personal capacitado y con recursos suficientes para el desempeño de sus funciones. Se dispone de **oficios y evidencias documentales de las capacitaciones realizadas**, lo que permitió fortalecer conocimientos técnicos y operativos del personal del Sistema Comercial. El resultado de este reactivo se considera **satisfactorio**, contribuyendo a mejorar la eficiencia y calidad en la atención a los usuarios.
3. **Evaluaciones externas (Reactivo 29):**
Durante el periodo evaluado **no se implementaron evaluaciones externas independientes** del Sistema Comercial. La ausencia de este tipo de diagnósticos continúa limitando la posibilidad de contar con una visión imparcial y especializada que contribuya a identificar áreas de mejora estructural y oportunidades de fortalecimiento institucional.

En cuanto a los **aspectos complementarios de fortalecimiento**, como el seguimiento y monitoreo sistemático, la medición de la percepción de los usuarios y la cobertura y focalización del programa, **no se reportan acciones formales adicionales** durante este trimestre, por lo que se mantienen como áreas de oportunidad para ejercicios posteriores.

Asimismo, durante el cuarto trimestre **no se identificaron nuevos aspectos susceptibles de mejora**, no obstante, el organismo continuará con la evaluación permanente del Sistema Comercial, con el objetivo de detectar oportunamente necesidades de ajuste y mejora continua.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

Conclusión

El cuarto trimestre de 2025 muestra **avances puntuales**, particularmente en materia de **capacitación del personal**, lo que representa un paso positivo para el fortalecimiento del Sistema Comercial. Sin embargo, persisten rezagos importantes en la elaboración de manuales de operación y en la implementación de evaluaciones externas, las cuales continúan siendo acciones prioritarias para consolidar la eficiencia, estandarización y credibilidad del sistema. En este contexto, resulta indispensable reactivar y dar seguimiento a las estrategias planteadas, a fin de garantizar una gestión comercial más sólida, transparente y orientada a resultados.

ATENTAMENTE

L.C. Juan Luis Robledo Pérez

Director Comercial

8