

ASUNTO: Informe de avance susceptible de mejora

Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, a 30 de junio del 2026

I.Q. DIANA CASTELAN RIVERA
DIRECTORA GENERAL DE LA CAPASCHH
P R E S E N T E

En seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de las evaluaciones del Programa Presupuestario del Sistema Comercial de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH), se informa que durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026 se registraron avances significativos en la atención de diversos aspectos identificados en ejercicios anteriores, fortaleciendo la gestión administrativa, operativa y el enfoque de mejora continua del organismo.

1. Elaboración de manuales de operación (Reactivo 17)

Durante el segundo trimestre de 2026 se concluyó la elaboración del **Manual de Organización** y del **Manual de Procedimientos de la Dirección Comercial**, documentos que establecen la estructura organizacional, funciones, responsabilidades, políticas de operación y procedimientos administrativos que regulan las actividades del Sistema Comercial.

La elaboración de estos instrumentos permitió estandarizar los procesos relacionados con la actualización del padrón de usuarios, facturación, cobranza, notificaciones, suspensiones y reconexiones del servicio, atención a usuarios y seguimiento de indicadores de desempeño, reduciendo la variabilidad en la ejecución de las actividades y fortaleciendo el control interno del organismo.

Con la integración de estos manuales se considera **atendido** el aspecto susceptible de mejora identificado en evaluaciones anteriores, al contar ahora con documentación normativa que fortalece la eficiencia operativa, la continuidad institucional y la adecuada ejecución de los procesos comerciales.

2. Capacitación del personal (Reactivo 20)

En materia de fortalecimiento de capacidades institucionales, durante el mes de **junio de 2026** el personal adscrito a la Dirección Comercial participó en capacitaciones relacionadas con la **Metodología del Presupuesto basado en Resultados (PbR)** y el **Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)**, con el propósito de fortalecer los conocimientos sobre planeación estratégica, integración de indicadores, seguimiento de metas y evaluación del desempeño institucional.

Las capacitaciones recibidas fortalecen las competencias técnicas del personal responsable del Programa Presupuestario, contribuyendo a mejorar la integración de informes trimestrales, el análisis de indicadores, la toma de decisiones basada en resultados y el cumplimiento de las disposiciones en materia de evaluación del desempeño.

En consecuencia, este aspecto susceptible de mejora se considera **atendido**, al contar con evidencia documental de las actividades de capacitación desarrolladas y con personal fortalecido para el desempeño de sus funciones.

3. Evaluaciones externas (Reactivo 29)

Durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026 no se realizaron evaluaciones externas independientes al Sistema Comercial.

En este sentido, continúa pendiente la implementación de un proceso de evaluación externa que permita obtener una valoración objetiva e imparcial sobre el desempeño del programa, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua.

Este aspecto permanece como un área de oportunidad para ejercicios posteriores.

Aspectos complementarios de fortalecimiento

Como resultado de la implementación del Manual de Procedimientos y de las capacitaciones recibidas en materia de Presupuesto basado en Resultados, durante el segundo trimestre se fortalecieron los mecanismos internos de seguimiento de indicadores, control administrativo y documentación de los procesos sustantivos de la Dirección Comercial.

Asimismo, se consolidó el seguimiento periódico de los indicadores estratégicos del Sistema Comercial, permitiendo contar con información más confiable para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

No obstante, se identifican como áreas de oportunidad el fortalecimiento de mecanismos para medir de manera sistemática la satisfacción de los usuarios, ampliar la cobertura de las evaluaciones del desempeño y promover la implementación futura de evaluaciones externas que complementen los procesos internos de seguimiento y mejora.

Conclusión

Durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026 se registran avances importantes en la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora del Sistema Comercial de la CAPASCHH. Destaca la conclusión del **Manual de Organización** y del **Manual de Procedimientos**, los cuales fortalecen la estandarización de los procesos administrativos y operativos, así como la capacitación del personal en materia de **Presupuesto basado en Resultados (PbR)** y **Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)**, fortaleciendo las capacidades institucionales para la planeación, seguimiento y evaluación de los indicadores.

Si bien aún permanece pendiente la realización de evaluaciones externas, los avances alcanzados durante este trimestre representan un fortalecimiento significativo del Sistema Comercial y permiten consolidar una administración más eficiente, transparente y orientada a resultados. Para los siguientes periodos se continuará impulsando acciones de mejora continua que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la gestión comercial del organismo.

Elaboró

L.C. Juan Luis Robledo Pérez

Director Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo.
(CAPASCHH)

Revisó

L.A.E. Irving Hernández Hernández

Titular del Órgano de Control interno de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)

Autorizó

I.Q. Diana Castelan Rivera

Directora General de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA



Unidad Técnica de Evaluación del Desempeño

Pachuca de Soto, Hidalgo, 08 de junio de 2026

No. de Oficio: SH/SPyPCI/UTED/112/2026

Asunto: Respuesta a solicitud de capacitación

Mtro. Jorge Hernández Araus

Presidente Municipal Constitucional

Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo

Presente

En atención a su oficio número PM/JHA/0141/2026, mediante el cual solicita capacitación presencial en el tema de Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño, me permito informarle que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 39, Fracción V del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda, la Unidad Técnica de Evaluación del Desempeño (UTED) y con base en las actividades propias de los directores ponentes de la capacitación, se impartirá el curso: "**Fundamentos de PbR-SED**" y "**Sistema de Evaluación de Desempeño**" de forma presencial en la sala de reuniones en las instalaciones de la UTED, con domicilio en calle Vicente Guerrero No. 725 Col. Centro, Pachuca de Soto, Hidalgo, C. P. 42000, el **día 19 de junio de 2026** a las **10:00 horas** como **única fecha**. Por lo anterior, solicitamos la asistencia de las personas que tenga a bien designar, considerando de 6 a 8 personas.

Asimismo, solicitamos disponer de 4 horas de tiempo base y traer dudas específicas a las que se han enfrentado en su gobierno municipal, al implementar el tema de capacitación.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Julio Aaron Reséndiz Fernández
Titular de la Unidad Técnica de Evaluación
del Desempeño

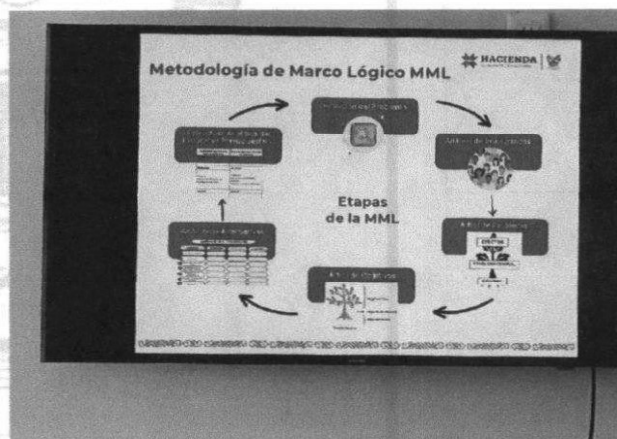
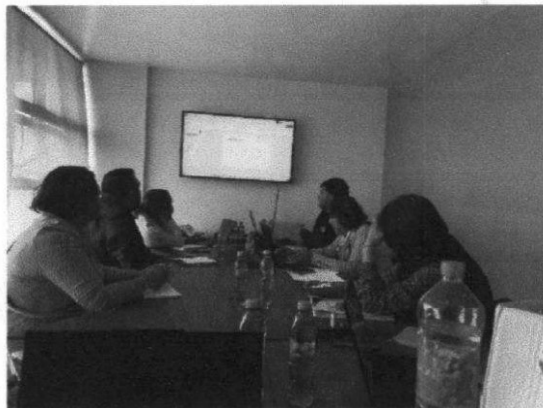
C.c.p. Mtro. José Augusto Olvera Esparza - Subsecretario de Programación y Presupuesto del Gasto de Inversión.
Expediente.

Elaboró: Oscar Daniel Pintado Peña
Revisó: Julio Aaron Reséndiz Fernández

Calle Vicente Guerrero No. 725 Col. Centro,
Pachuca de Soto, Hidalgo, C. P. 42000.
Conmutador: 771 717 6000 ext. 2124
www.hidalgo.gob.mx

CAPACITACION PBR

JUNIO 2026





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.

MANUAL DE OPERACIÓN DIRECCIÓN COMERCIAL



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

1. Presentación

El presente Manual de Operación establece la organización, funciones, responsabilidades, políticas y procedimientos aplicables a la Dirección Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhteppec de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH). Su finalidad es estandarizar las actividades comerciales, fortalecer el control interno y mejorar la atención a los usuarios.

2. Objetivo del Manual

Establecer los lineamientos operativos para la administración del padrón de usuarios, contratación de servicios, facturación, cobranza, recuperación de cartera vencida, notificación, suspensión, reconexión y generación de información para la toma de decisiones.

3. Alcance

Aplica al personal adscrito a la Dirección Comercial: Director Comercial, personal administrativo, cajeros, lectorista, notificadores e inspectores.

4. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento interno del organismo.
- Normatividad administrativa aplicable.

5. Misión

Administrar eficientemente los procesos comerciales del organismo mediante acciones de control del padrón, recaudación, atención al usuario y recuperación de ingresos.

6. Estructura Organizacional

- 1 Dirección Comercial
- 2 Cajero
- 3 Atención a usuario
- 4 Lectorista/Notificador

- 5 Notificadores
- 6 Inspector
- 7 Cultura de agua

7. Funciones de puestos

Director Comercial:

- Supervisar las áreas de **Cajeros, Atención a Usuarios, Lectura, Cortes y Reconexión, y Cultura del Agua y Comunicación Social.**
- Planear y coordinar estrategias para incrementar la eficiencia comercial y la recaudación.
- Verificar el cumplimiento de las metas de facturación, cobranza y atención al usuario.
- Analizar reportes de ingresos y elaborar informes periódicos para la Dirección General.
- Autorizar y validar cortes, reconexiones, convenios y ajustes de cuentas.
- Asegurar la correcta actualización del padrón de usuarios y la transparencia en los registros.
- Promover la cultura del pago responsable y del uso racional del agua entre los usuarios.
- Coordinar acciones de comunicación interna y externa para fortalecer la imagen institucional.
- Participar en reuniones de planeación, seguimiento y evaluación de resultados.
- Proponer mejoras en los procesos comerciales, administrativos y de atención ciudadana.

Cajero:

- Efectuar el cobro de recibos de agua, reconexiones y otros conceptos autorizados.
- Emitir comprobantes oficiales de pago y registrar las operaciones en el sistema comercial.
- Entregar los cortes de caja diarios y reportes correspondientes al área contable.
- Resguardar los ingresos recaudados hasta su depósito bancario.
- Atender y orientar al usuario sobre adeudos, descuentos o formas de pago.
- Colaborar con el área de Atención a Usuarios y Dirección Comercial para la conciliación de ingresos.

- Cumplir con las normas de control interno y transparencia en el manejo de recursos.
- Integrar la documentación correspondiente en el expediente de los nuevos contratos.

Atención a Usuarios

- Atender de manera presencial o telefónica a los usuarios del servicio.
- Recibir, registrar y canalizar reportes, quejas, aclaraciones o solicitudes de servicio.
- Proporcionar información sobre requisitos, tarifas, trámites y horarios.
- Apoyar en la actualización de datos del padrón de usuarios.
- Coordinar con el área de Lectura, Cortes y Reconexión y con Cultura del Agua la difusión de información a la ciudadanía.
- Elaborar reportes semanales de atención y seguimiento de casos.
- Fomentar el trato amable, eficiente y respetuoso hacia los usuarios.

Inspector:

1. Planificar y supervisar las rutas de lectura, notificación, cortes y reconexiones.
2. Verificar que las lecturas de consumo se realicen correctamente y dentro de los plazos establecidos.
3. Coordinar y asignar las actividades al personal operativo bajo su responsabilidad.
4. Supervisar la entrega de notificaciones a usuarios con adeudos o irregularidades en el servicio.
5. Detectar, registrar y reportar tomas clandestinas o inconsistencias en los medidores.
6. Validar la correcta ejecución de los cortes y reconexiones conforme a los procedimientos administrativos y normativos.
7. Elaborar reportes e informes periódicos sobre el desempeño de las actividades del área.
8. Proponer mejoras en los procedimientos de control, supervisión y atención al usuario.
9. Promover una atención respetuosa y eficiente hacia los usuarios.
10. Coordinarse permanentemente con las áreas de Facturación, Recaudación y Cultura del Agua.

Lectorista/ Notificador:

1. Entregar notificaciones de adeudos, requerimientos y avisos a los usuarios conforme a las rutas asignadas.
2. Confirmar la entrega efectiva de cada notificación mediante registro y firma de recibido.
3. Apoyar en la localización de usuarios con domicilios no actualizados o de difícil acceso.
4. Reportar irregularidades, tomas clandestinas o anomalías detectadas en campo.
5. Mantener comunicación constante con el Inspector y Dirección Comercial.
6. Apoyar en actividades de lectura o cortes cuando se requiera.
7. Cumplir con los lineamientos de atención respetuosa al usuario.

Notificador:

1. Entregar notificaciones de adeudos, requerimientos y avisos a los usuarios conforme a las rutas asignadas.
2. Confirmar la entrega efectiva de cada notificación mediante registro y firma de recibido.
3. Apoyar en la localización de usuarios con domicilios no actualizados o de difícil acceso.
4. Reportar irregularidades, tomas clandestinas o anomalías detectadas en campo.
5. Mantener comunicación constante con el Inspector y Dirección Comercial.
6. Apoyar en actividades de lectura o cortes cuando se requiera.
7. Cumplir con los lineamientos de atención respetuosa al usuario.

8. Políticas Generales de Operación

Con el propósito de garantizar la correcta operación de la Dirección Comercial, la transparencia en los procesos administrativos y la calidad en la prestación de los servicios, el personal adscrito al área deberá observar las siguientes políticas:

1. Todo trámite o servicio solicitado por los usuarios deberá realizarse conforme a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos por la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtémoc de Hinojosa (CAPASCHH).



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE NUNOJA, BOL.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

2. Todo usuario deberá contar con un expediente físico y/o digital debidamente integrado, actualizado y resguardado, el cual contendrá la documentación que respalde los trámites realizados.
3. Toda contratación, modificación, suspensión, reconexión, cambio de propietario, cambio de tarifa o cualquier otro movimiento relacionado con el servicio deberá registrarse oportunamente en el padrón de usuarios y en el sistema comercial autorizado.
4. La actualización del padrón de usuarios deberá realizarse de manera permanente mediante recorridos de verificación, inspecciones de campo y revisión de la información administrativa, garantizando la confiabilidad de los datos.
5. Los procesos de facturación deberán efectuarse con base en las tarifas autorizadas, las lecturas de consumo y la información contenida en el padrón de usuarios, asegurando la correcta emisión de los recibos de cobro.
6. Las acciones de cobranza, notificación y recuperación de cartera vencida deberán ejecutarse con apego a la legislación aplicable, respetando en todo momento los derechos de los usuarios y privilegiando la regularización voluntaria de los adeudos.
7. Toda notificación, requerimiento de pago, suspensión o reconexión del servicio deberá quedar debidamente documentada mediante los formatos oficiales y las evidencias que correspondan, formando parte del expediente del usuario.
8. La suspensión del servicio de agua potable únicamente procederá en los casos previstos por la normatividad aplicable y deberá ser autorizada por el personal competente, previo cumplimiento del procedimiento correspondiente.
9. El personal de la Dirección Comercial deberá proporcionar atención eficiente, respetuosa, imparcial y de calidad a todos los usuarios, promoviendo una cultura de servicio y mejora continua.
10. La información generada por la Dirección Comercial tendrá carácter institucional y deberá resguardarse conforme a las disposiciones en materia de archivo, transparencia, protección de datos personales y control documental.
11. Los indicadores de desempeño del Área Comercial deberán evaluarse de manera periódica para medir el cumplimiento de metas, identificar áreas de oportunidad y establecer acciones de mejora continua.
12. Toda la documentación, registros, reportes y formatos derivados de la operación de la Dirección Comercial deberán conservarse como evidencia documental para efectos de seguimiento, auditoría, evaluación y rendición de cuentas.
13. El personal adscrito a la Dirección Comercial será responsable del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Manual de Operación y en el Manual de Procedimientos, debiendo desempeñar sus



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

funciones con legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia y responsabilidad administrativa.

9. Procedimientos Operativos

La Dirección Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtémoc de Hinojosa (CAPASCHH) desarrolla sus actividades mediante procedimientos administrativos estandarizados que permiten garantizar la correcta ejecución de las funciones comerciales, fortalecer el control interno, mejorar la atención a los usuarios y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Cada procedimiento cuenta con un documento específico en el **Manual de Procedimientos de la Dirección Comercial**, en el que se establecen su objetivo, alcance, responsables, requisitos, desarrollo de actividades, registros e indicadores de desempeño.

A continuación, se presenta la relación de procedimientos vigentes y una descripción general de cada uno.

CAPASCHH/DC/P001 Elaboración de cuotas y tarifas

Objetivo: Elaborar la propuesta anual de cuotas y tarifas para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, de conformidad con la normatividad aplicable.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Recopilar información financiera y operativa, integrar la propuesta tarifaria y gestionar su validación y autorización.

CAPASCHH/DC/P002 Carga trimestral de ingresos a la plataforma SAP

Objetivo: Registrar oportunamente la información de ingresos del organismo en la plataforma SAP.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Integrar, validar y capturar la información financiera correspondiente a los ingresos trimestrales.

CAPASCHH/DC/P003 Entrega de formatos emitidos por el SAP

Objetivo: Distribuir los formatos oficiales emitidos por el sistema SAP a las áreas correspondientes.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Revisar, imprimir y entregar la documentación generada por la plataforma SAP para su utilización administrativa.

CAPASCHH/DC/P004 Corte de caja

Objetivo: Garantizar el control diario de los ingresos recaudados.

Responsables: Cajero y Dirección Comercial.

Descripción: Realizar el corte diario, verificar los ingresos obtenidos y elaborar la documentación correspondiente para su depósito y control administrativo.

CAPASCHH/DC/P005 Cobranza móvil

Objetivo: Facilitar el pago de los servicios mediante módulos itinerantes.

Responsables: Dirección Comercial y Cajero.

Descripción: Programar recorridos de cobranza en comunidades, recibir pagos y emitir comprobantes oficiales.

CAPASCHH/DC/P006 Recuperación de cartera vencida

Objetivo: Reducir el índice de morosidad y fortalecer la recaudación.

Responsables: Dirección Comercial y Notificadores.

Descripción: Identificar usuarios con adeudos, emitir requerimientos de pago y dar seguimiento hasta su regularización.

CAPASCHH/DC/P007 Supervisión de notificadores

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las actividades realizadas por el personal de notificación.

Responsables: Director Comercial.

Descripción: Supervisar rutas, revisar reportes y evaluar los resultados obtenidos por el personal operativo.

CAPASCHH/DC/P008 Entrega de ingresos anuales a Auditoría Superior para revisión

Objetivo: Integrar y remitir la información anual de ingresos a la autoridad fiscalizadora.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Elaborar el informe correspondiente, integrar la documentación soporte y realizar su entrega en los plazos establecidos.

CAPASCHH/DC/P009 Carga de cuotas y tarifas al sistema de caja (El León)

Objetivo: Actualizar el sistema comercial con las tarifas autorizadas para el ejercicio fiscal.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Capturar, validar y verificar la correcta aplicación de las cuotas y tarifas autorizadas en el sistema de caja.

CAPASCHH/DC/P0010 Publicidad promocional

Objetivo: Difundir campañas que promuevan el pago oportuno y el uso responsable del agua.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Diseñar y difundir material informativo mediante diversos medios de comunicación institucionales.

CAPASCHH/DC/P0011 Canalización de anomalías al Departamento Jurídico

Objetivo: Remitir los casos que requieran atención legal.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Integrar expedientes de irregularidades detectadas y turnarlos al Departamento Jurídico para su atención.

CAPASCHH/DC/P0012 Actualización del padrón de usuarios

Objetivo: Mantener actualizada la información del padrón comercial.

Responsables: Dirección Comercial, Notificadores y Lecturistas.

Descripción: Realizar recorridos de verificación, actualizar datos de usuarios y registrar nuevas tomas o modificaciones.

CAPASCHH/DC/P0013 Elaboración del Programa Operativo Anual (POA)

Objetivo: Programar las actividades e indicadores de la Dirección Comercial.

Responsables: Director Comercial.

Descripción: Integrar metas, indicadores y acciones para el ejercicio fiscal correspondiente.

CAPASCHH/DC/P0014 Cobro de servicios de agua potable

Objetivo: Recibir y registrar los pagos efectuados por los usuarios.

Responsables: Cajero.

Descripción: Cobrar los servicios, emitir comprobantes oficiales y registrar las operaciones en el sistema comercial.

CAPASCHH/DC/P0015 Cierre y conciliación de caja

Objetivo: Verificar la correcta conciliación de los ingresos diarios.

Responsables: Cajero y Dirección Comercial.

Descripción: Comparar los ingresos registrados con los recursos recaudados y elaborar el reporte correspondiente.

CAPASCHH/DC/P0016 Recepción y registro de solicitudes

Objetivo: Atender y registrar las solicitudes presentadas por los usuarios.

Responsables: Personal administrativo.

Descripción: Recibir la documentación, verificar requisitos y registrar las solicitudes en el sistema de control.

CAPASCHH/DC/P0017 Seguimiento de solicitudes

Objetivo: Dar seguimiento a los trámites ingresados por los usuarios.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Verificar el avance de cada trámite hasta su conclusión e informar oportunamente al usuario.

CAPASCHH/DC/P0018 Planeación de rutas operativas

Objetivo: Organizar eficientemente las rutas de trabajo del personal operativo.

Responsables: Director Comercial.

Descripción: Programar rutas para lecturas, notificaciones, inspecciones y demás actividades de campo.

CAPASCHH/DC/P0019 Supervisión de lecturas, cortes y notificaciones

Objetivo: Supervisar el desempeño del personal operativo.

Responsables: Director Comercial.

Descripción: Verificar que las actividades de lectura, notificación y suspensión del servicio se realicen conforme a los procedimientos establecidos.

CAPASCHH/DC/P0020 Notificación de requerimientos de pago por adeudo

Objetivo: Informar a los usuarios sobre adeudos pendientes.

Responsables: Notificadores.

Descripción: Entregar requerimientos de pago, registrar la diligencia y reportar los resultados obtenidos.

CAPASCHH/DC/P0021 Integración de evidencias de notificación

Objetivo: Integrar el expediente documental de las notificaciones realizadas.

Responsables: Dirección Comercial.

Descripción: Clasificar, archivar y resguardar las evidencias que acrediten la entrega de notificaciones.

CAPASCHH/DC/P0022 Ejecución de cortes del servicio

Objetivo: Suspender el servicio de agua potable por incumplimiento en el pago, conforme a la normatividad aplicable.

Responsables: Personal de cortes y reconexiones.

Descripción: Ejecutar la orden de corte autorizada, registrar la suspensión del servicio y elaborar el reporte correspondiente.

CAPASCHH/DC/P0023 Reconexión del servicio de agua potable

Objetivo: Restablecer el servicio una vez regularizada la situación del usuario.

Responsables: Personal de cortes y reconexiones.

Descripción: Verificar el pago, ejecutar la reconexión y registrar la restitución del servicio.

CAPASCHH/DC/P0024 Control de lecturas y validación de medidores

Objetivo: Obtener lecturas confiables para la correcta facturación del servicio.

Responsables: Lecturistas.

Descripción: Realizar la lectura de medidores, validar consumos e identificar anomalías para su seguimiento.

CAPASCHH/DC/P0025 Notificación de adeudos y actualización de información en campo

Objetivo: Informar a los usuarios sobre sus adeudos y mantener actualizado el padrón comercial.

Responsables: Lecturistas y Notificadores.

Descripción: Realizar recorridos domiciliarios para entregar avisos, actualizar información y registrar observaciones de campo.

CAPASCHH/DC/P0026 Planeación de campañas de Cultura del Agua

Objetivo: Programar acciones de sensibilización para fomentar el uso responsable del agua.

Responsables: Responsable de Cultura del Agua.

Descripción: Elaborar el programa anual de campañas, definir actividades y coordinar recursos para su ejecución.

CAPASCHH/DC/P0027 Desarrollo de actividades de Cultura del Agua

Objetivo: Ejecutar las campañas de educación y concientización dirigidas a la población.

Responsables: Responsable de Cultura del Agua.

Descripción: Desarrollar actividades educativas, impartir pláticas, realizar eventos comunitarios y evaluar los resultados obtenidos.

10. Indicadores de Gestión

La Dirección Comercial evalúa periódicamente su desempeño mediante indicadores estratégicos que permiten medir la eficiencia de los procesos comerciales, el cumplimiento de las metas institucionales y el impacto de las acciones implementadas para fortalecer la recaudación, la actualización del padrón de usuarios y la sostenibilidad financiera del organismo.

Los indicadores de gestión que utiliza la Dirección Comercial son los siguientes:

10.1 Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado

Objetivo: Medir el impacto del funcionamiento del sistema comercial en el incremento de los ingresos por concepto del cobro de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, fortaleciendo la autosuficiencia financiera del organismo.

Frecuencia de medición: Trimestral.

Responsable: Dirección Comercial.

Uso del indicador: Evaluar la eficiencia de las estrategias de cobranza y recuperación de ingresos para apoyar la toma de decisiones administrativas.

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

Objetivo: Evaluar el grado de actualización del padrón de usuarios y la correcta emisión de la facturación, garantizando la confiabilidad de la información comercial.

Frecuencia de medición: Trimestral.

Responsable: Dirección Comercial.

Uso del indicador: Medir la eficacia de las acciones de actualización del padrón, regularización de usuarios y mejora de los procesos de facturación.

10.3 Porcentaje de usuarios en cartera vencida

Objetivo: Medir el porcentaje de usuarios que presentan adeudos respecto del padrón total, con el propósito de evaluar el comportamiento de la cartera vencida y fortalecer las estrategias de recuperación.

Frecuencia de medición: Trimestral.

Responsable: Dirección Comercial.

Uso del indicador: Dar seguimiento a la recuperación de adeudos, la disminución del rezago y la eficiencia de las acciones de notificación, requerimientos de pago y suspensión del servicio.

10.4 Porcentaje de cobranza

Objetivo: Medir el porcentaje de usuarios que realizan el pago de los servicios con respecto al padrón total de usuarios registrados.

Frecuencia de medición: Trimestral.

Responsable: Dirección Comercial.

Uso del indicador: Evaluar el cumplimiento de pago de los usuarios, la efectividad de las acciones de cobranza y el desempeño del sistema comercial.

Evaluación de los indicadores

La Dirección Comercial llevará a cabo la evaluación trimestral de los indicadores de gestión con el propósito de medir el desempeño de los procesos comerciales, verificar el cumplimiento de las metas establecidas y determinar el impacto de las acciones implementadas para fortalecer la recaudación, la actualización del padrón de usuarios y la recuperación de cartera vencida.

Los resultados obtenidos serán utilizados para:

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el Programa Operativo Anual (POA).
- Medir la eficiencia y eficacia de los procesos de facturación, cobranza, recuperación de cartera y atención a usuarios.
- Evaluar el comportamiento de la recaudación y el porcentaje de cobranza para fortalecer la sostenibilidad financiera del organismo.
- Analizar el comportamiento de la cartera vencida e implementar estrategias para su disminución mediante acciones de notificación, requerimientos de pago, suspensiones y seguimiento de usuarios con adeudo.
- Evaluar la actualización permanente del padrón de usuarios, garantizando la confiabilidad de la información utilizada para la facturación y el control comercial.
- Identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar la calidad de los servicios, optimizar los procesos administrativos y fortalecer la atención a los usuarios.
- Generar información estadística y administrativa confiable que sirva como base para la toma de decisiones de la Dirección General, el Órgano Interno de Control y demás instancias de supervisión y fiscalización.
- Dar seguimiento a la implementación de acciones de mejora continua orientadas a incrementar la eficiencia operativa, la eficiencia recaudatoria y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

11. Formatos y Registros

La Dirección Comercial utilizará formatos y registros estandarizados para documentar, controlar y dar seguimiento a las actividades administrativas y operativas derivadas de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento. La utilización de estos documentos permitirá garantizar la trazabilidad de los procesos, facilitar la supervisión de las actividades y generar

evidencia documental para efectos de control interno, auditorías y evaluación del desempeño.

Los formatos y registros oficiales que integran la operación de la Dirección Comercial son, entre otros, los siguientes:

Formato o Registro	Finalidad	Responsable
Solicitud de contratación del servicio	Registrar la solicitud para la contratación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	Dirección Comercial
Expediente del usuario	Integrar y resguardar la documentación administrativa de cada usuario.	Cajero
Reporte de incidencias de campo	Registrar anomalías detectadas durante recorridos, lecturas o inspecciones.	Lectorista / Notificador
Bitácora de notificaciones	Controlar las notificaciones y requerimientos de pago entregados a los usuarios.	Notificador
Orden de suspensión del servicio	Autorizar y documentar la suspensión del servicio por incumplimiento de pago u otras causas previstas en la normatividad.	Dirección Comercial
Orden de reconexión del servicio	Autorizar el restablecimiento del servicio una vez regularizada la situación del usuario.	Dirección Comercial
Reportes de indicadores de desempeño	Registrar los resultados de los indicadores estratégicos y de gestión de la Dirección Comercial.	Director Comercial
Reporte de corte y conciliación de caja	Documentar el cierre diario de ingresos y su conciliación con los depósitos bancarios.	Cajero



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE GUAYAMA, P.R.

ADMINISTRACIÓN DE AGUAS

Formato o Registro	Finalidad	Responsable
Reporte de cobranza móvil	Registrar los pagos recibidos durante las jornadas de cobranza en comunidades.	Cajero
Relación de usuarios con cartera vencida	Identificar y dar seguimiento a los usuarios con adeudos.	Dirección Comercial
Registro de actualización del padrón de usuarios	Documentar las altas, bajas, modificaciones y regularizaciones realizadas al padrón de usuarios.	Dirección Comercial
Reporte de actividades de Cultura del Agua	Registrar las campañas, pláticas y acciones de sensibilización realizadas.	Responsable de Cultura del Agua

Todos los formatos y registros deberán conservarse conforme a las disposiciones aplicables en materia de archivo, control documental, transparencia y protección de datos personales, formando parte de la evidencia documental de los procedimientos desarrollados por la Dirección Comercial.

12. Control y Mejora Continua

La Dirección Comercial implementará un proceso permanente de seguimiento, evaluación y mejora continua de sus actividades, con el propósito de fortalecer la eficiencia operativa, optimizar los procesos comerciales y garantizar una atención de calidad a los usuarios.

Para tal efecto, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Evaluar trimestralmente los indicadores de desempeño establecidos para la Dirección Comercial, verificando el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
2. Analizar los resultados obtenidos en materia de recaudación, cobranza, actualización del padrón de usuarios, recuperación de cartera vencida, atención a usuarios y demás procesos comerciales.
3. Identificar áreas de oportunidad y establecer acciones preventivas y correctivas orientadas a mejorar la eficiencia administrativa y operativa.
4. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Manual de Operación y en el Manual de Procedimientos, verificando que las actividades se desarrollen conforme a la normatividad vigente.
5. Promover la capacitación continua del personal para fortalecer sus competencias técnicas, administrativas y de atención al usuario.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

6. Actualizar periódicamente los procedimientos, formatos, registros e indicadores cuando existan modificaciones en la legislación aplicable, en la estructura organizacional o en los procesos internos del organismo.
7. Dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas por la Dirección General, el Órgano Interno de Control, la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo y demás instancias fiscalizadoras, implementando las acciones necesarias para su atención.
8. Fomentar una cultura de mejora continua basada en la eficiencia, la transparencia, la legalidad, la rendición de cuentas y la orientación al servicio, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la sostenibilidad financiera de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepac de Hinojosa.

Elaboró



L.C. Juan Luis Robledo Pérez

Director Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtepac de Hinojosa, Hidalgo.
(CAPASCHH)

Revisó

CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2026-2027

L.A.E. Irving Hernández Hernández

Titular del Órgano de Control interno de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtepac de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)

Autorizó

I.Q. Diana Castelán Rivera

Directora General de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtepac de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)