

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

SISTEMA COMERCIAL

PROGRAMA SECTORIAL:

**4 ACUERDO PARA EL DESARROLLO
SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA**

EVALUACIÓN DE PROGRAMA

SEGUNDO TRIMESTRE

2026



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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)	23
Debilidades (internas, negativas)	23
Amenazas (externas, negativas)	23
IX. Conclusiones.....	24
1. Diagnóstico.....	25
2. Justificación	27
3. Objetivos.....	28
4. Población.....	28
5. Bienes y servicios entregados	28
6. Cobertura operativa.....	29
7. Recursos	29
8. Indicadores básicos (MIR) (ajustar a la MIR)	29
9. Marco normativo.....	30
1. Población potencial	30
2. Población objetivo	31
3. Herramientas y fuentes de información	31





Anexo 2: Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios del Sistema Comercial.....	32
1. Identificación de beneficiarios	32
2. Recolección de información actualizada	32
3. Validación de datos	32
4. Registro y actualización en la base de datos	32
5. Supervisión y control	33
6. Uso de la información actualizada.....	33
Anexo 5: Metas del Programa – Sistema Comercial CAPASCHH	34
1. Metas Generales	35
2. Metas Específicas	35
Anexo 6: Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno – Sistema Comercial CAPASCHH.....	36
1. Programas Federales	36
2. Acciones del Gobierno del Estado de Hidalgo	36
3. Coordinación Municipal	36
4. Valor de la Complementariedad	37
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 Cuauhteppec 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 Cuauhtepéc 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

$$\frac{\$11,400,170.42}{\$11,400,170.42} \times 100 = 100\%$$

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

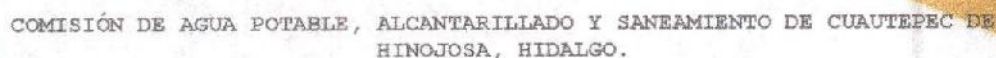
$$\frac{9,008}{17,178} \times 100 = 52.43\%$$

El resultado obtenido indica una **efectividad de pago del 52.43 %**, lo que refleja el nivel de recuperación de ingresos del sistema comercial durante el ejercicio evaluado. No obstante, este porcentaje evidencia la **necesidad de fortalecer las acciones de actualización del padrón, estrategias de cobranza y seguimiento a usuarios con adeudos**, con el objetivo de incrementar el cumplimiento de pago y mejorar la eficiencia operativa y financiera del organismo.

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.



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**

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

$$\frac{9,008}{17,178} \times 100 = 52.43\%$$

Este resultado evidencia una **mejora sostenida en la eficiencia recaudatoria** en comparación con periodos anteriores, atribuible a la actualización del padrón de usuarios, la aplicación de estrategias de notificación y cobranza, así como al fortalecimiento de la coordinación entre las áreas comercial, técnica y jurídica.

No obstante, el indicador también muestra que **el 52.43 % de las tomas registradas que no presentan adeudos**, lo que continúa representando un reto relevante para la sostenibilidad financiera del organismo. En este contexto, resulta indispensable mantener y reforzar las acciones de recuperación de cartera vencida, promover la cultura del pago oportuno y diversificar los mecanismos de cobranza, con el objetivo de incrementar gradualmente el porcentaje de cobranza y consolidar la autosuficiencia financiera de la CAPASCHH.

7.8 EVALUACIÓN GENERAL DE PROGRAMA Y RESULTADO DE INDICADORES

Durante el periodo evaluado, se registró un total de **9,008 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 17,178 tomas registradas** en el sistema comercial, lo que representa un **52.43 % de cumplimiento en el pago** durante el periodo.

En contraste, **8,170 tomas**, equivalentes al **47.56 % del padrón**, **no realizaron el pago** y se mantienen en situación de adeudo. Este comportamiento indica que, si bien un poco menos de la mitad de los usuarios efectuó su pago de manera oportuna, **una proporción significativa aún incumple con sus obligaciones**, lo que continúa representando un desafío relevante para la eficiencia recaudatoria y la sostenibilidad financiera del organismo operador.

Los indicadores reflejan que, aunque existe un grupo importante de usuarios cumplidos, **persiste una brecha considerable en los procesos de facturación, cobranza y recuperación de ingresos**, asociada principalmente a la cartera vencida. Esta situación impacta directamente en la liquidez del organismo, limitando su capacidad para garantizar el mantenimiento, la operación y la mejora continua del servicio de agua potable, por lo que resulta indispensable fortalecer de manera permanente la gestión comercial y las estrategias de cobranza para alcanzar niveles óptimos de desempeño financiero y operativo.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Porcentaje de Ingresos Recaudados por El Pago De Agua Y Alcantarillado	100%
Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna	52.43%
Porcentaje De Usuarios En Cartera Vencida	47.56%
Porcentaje De Cobranza	52.43%
Promedio General	63.10%



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.

Por su parte, la cartera vencida se ubicó en 47.56%, 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 63.10%** 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, 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 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA4
Cobertura	Usuarios registrados en el padrón del servicio de agua potable.

1. Diagnóstico

El análisis del Sistema Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa (CAPASCHH) durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026 muestra un desempeño favorable en materia de control administrativo y gestión financiera; sin embargo, persisten áreas de oportunidad relacionadas con la recuperación de cartera vencida y el incremento del cumplimiento de pago por parte de los usuarios.

Uno de los principales resultados del periodo evaluado es el logro de una **eficiencia recaudatoria del 100%**, lo que refleja que el monto efectivamente recaudado fue equivalente al monto facturado. Este resultado demuestra que los procesos de registro, facturación y control de ingresos operan de manera adecuada, contribuyendo al fortalecimiento de la autosuficiencia financiera del organismo y proporcionando información confiable para la toma de decisiones.

Asimismo, el Sistema Comercial mantiene un **padrón de 17,178 usuarios** correctamente registrados y actualizados, lo que constituye una fortaleza institucional al garantizar un adecuado control administrativo, una facturación ordenada y una mejor planeación de las acciones comerciales. La actualización permanente del padrón ha permitido identificar oportunamente a los usuarios con adeudos y orientar las estrategias de cobranza hacia los sectores con mayor rezago.

En materia de cobranza, durante el periodo evaluado **9,008 usuarios realizaron el pago de sus servicios**, lo que representa un **52.43%** del padrón total. Si bien este indicador refleja una mejora en la recuperación de ingresos y evidencia el impacto de las acciones implementadas por el organismo, también muestra que prácticamente la mitad de los usuarios aún no cumple oportunamente con sus obligaciones de pago, situación que limita la disponibilidad de recursos para la operación, mantenimiento y ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

La **cartera vencida alcanzó el 47.56% del padrón de usuarios**, constituyéndose como el principal reto para la gestión comercial. Este nivel de morosidad representa una presión importante sobre las finanzas del organismo y hace indispensable fortalecer las estrategias de recuperación de adeudos mediante campañas permanentes de regularización, seguimiento oportuno a usuarios morosos, actualización continua del padrón, notificaciones preventivas y mecanismos que incentiven el pago puntual.

De manera general, el **promedio de desempeño de los indicadores fue de 63.10%**, resultado que evidencia avances importantes en la consolidación del Sistema Comercial, particularmente en el control administrativo, la eficiencia recaudatoria y el seguimiento de indicadores. No obstante, este porcentaje también refleja la necesidad de fortalecer los procesos de cobranza para incrementar el número de usuarios cumplidos y reducir progresivamente la cartera vencida.

El análisis FODA complementa este diagnóstico al identificar fortalezas relevantes, como la existencia de un padrón de usuarios actualizado, una Matriz de Indicadores para Resultados vigente, procesos administrativos documentados, personal capacitado y mecanismos de seguimiento que favorecen la toma de decisiones. Asimismo, se identifican oportunidades para modernizar el sistema comercial mediante herramientas tecnológicas, ampliar los mecanismos digitales de pago, fortalecer las campañas de cultura del agua y consolidar estrategias de regularización que incentiven el cumplimiento oportuno de las obligaciones de los usuarios.

Por otra parte, persisten debilidades relacionadas con el elevado porcentaje de cartera vencida y el nivel de cumplimiento de pago aún insuficiente para

garantizar una recuperación óptima de los ingresos propios. A ello se suman amenazas externas como el incremento de la morosidad derivado de factores económicos, las conexiones irregulares, el crecimiento de los costos de operación y la posible disminución de la capacidad de pago de algunos sectores de la población.

En conclusión, el Sistema Comercial de la CAPASCHH presenta una estructura administrativa sólida y resultados favorables en materia de control del padrón y eficiencia recaudatoria. Sin embargo, la recuperación efectiva de los adeudos continúa siendo el principal desafío institucional. En este contexto, será fundamental consolidar estrategias integrales de cobranza, fortalecer la atención a los usuarios, ampliar las opciones de pago, mantener la actualización permanente del padrón y dar continuidad a las acciones de mejora implementadas, con el propósito de incrementar los ingresos propios, reducir la cartera vencida y garantizar la sostenibilidad financiera del organismo operador.

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

Nivel	Indicador
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 **17,178 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 (**9,008 usuarios**, 52.43% 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".

Indicador	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Meta	Periodicidad	Responsable	Interpretación de Resultado
Porcentaje de Ingresos Recaudados por El Pago De Agua Y Alcantarillado	Medir el impacto del funcionamiento del sistema comercial en el aumento de ingresos por concepto de cobro	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 padrón de usuarios	Asegurar que los usuarios del servicio de agua potable estén correctamente registrados y reciban su facturación en tiempo y forma, lo que garantiza la	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 En Cartera Vencida	Medir el porcentaje de usuarios que se encuentran en cartera	Porcentaje	100%	Trimestral	Director Comercial	A menor numero de usuarios en cartera vencida, mayor ingreso.
Porcentaje De Cobranza	Medir 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	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".

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

Con el propósito de fortalecer el desempeño del Programa Presupuestario **Sistema Comercial** de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa (CAPASCHH), durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026 se dio seguimiento a los Aspectos

Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de las evaluaciones internas del programa.

Como resultado de dicho seguimiento, se concluyó la elaboración del **Manual de Organización**, documentos que establecen la estructura organizacional, funciones, responsabilidades, políticas de operación y procedimientos administrativos aplicables a los procesos comerciales. La implementación de estos instrumentos permitió estandarizar las actividades relacionadas con la actualización del padrón de usuarios, facturación, cobranza, notificaciones, suspensiones, reconexiones, atención a usuarios y seguimiento de indicadores, fortaleciendo el control interno y la eficiencia operativa del organismo. Por lo anterior, el Aspecto Susceptible de Mejora correspondiente al **Reactivo 17** se considera **atendido**.

En materia de fortalecimiento institucional, el personal adscrito a la Dirección Comercial participó en cursos de capacitación sobre **Presupuesto basado en Resultados (PbR) y Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)**, fortaleciendo sus competencias en planeación estratégica, integración de indicadores, seguimiento de metas y evaluación del desempeño institucional. Estas acciones permitieron mejorar la calidad de los informes, el análisis de resultados y la toma de decisiones basada en evidencia, por lo que el Aspecto Susceptible de Mejora correspondiente al **Reactivo 20** se considera **atendido**.

Asimismo, durante el periodo evaluado se fortalecieron los mecanismos internos de seguimiento de indicadores estratégicos, control administrativo y documentación de los procesos sustantivos de la Dirección Comercial, permitiendo contar con información más confiable para la evaluación del desempeño y el cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual forma, se consolidaron las acciones de cobranza y actualización del padrón de usuarios, reflejándose en un incremento de los ingresos recaudados respecto al mismo periodo del ejercicio anterior y en una mayor coordinación entre las áreas responsables del programa. No obstante, permanece pendiente la realización de **evaluaciones externas** al Programa Presupuestario, aspecto que continuará siendo atendido en ejercicios posteriores con el propósito de fortalecer la objetividad de la evaluación, la transparencia y la mejora continua de la gestión institucional.

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

Derivado de la revisión documental realizada para la presente Evaluación de Consistencia y Resultados, se identificó que **el Programa Presupuestario Sistema Comercial no cuenta, hasta el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026, con evaluaciones externas**

practicadas por una instancia independiente. En consecuencia, no existen recomendaciones emitidas por evaluadores externos cuya atención pueda ser analizada.

Sin perjuicio de lo anterior, el programa ha dado seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de las evaluaciones internas, logrando avances significativos en la elaboración de manuales de organización y procedimientos, la capacitación del personal y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento de indicadores y control administrativo. Estos resultados evidencian el compromiso institucional con la mejora continua y el fortalecimiento de la gestión comercial.

Como principal área de oportunidad, se mantiene la recomendación de incorporar una **evaluación externa** en ejercicios fiscales posteriores, con el propósito de obtener una valoración objetiva e independiente sobre el diseño, operación, resultados e impacto del programa, así como generar recomendaciones especializadas que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de la CAPASCHH.

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 de efectividad	Variación
Evaluación anterior	16,853	8,645	51.29 %	—
Tercer trimestre 2025	16,942	9,273	54.68 %	+3.39 p.p.

Periodo evaluado	Usuarios registrados	Usuarios con pago	Porcentaje de efectividad	Variación
Cuarto trimestre 2025	17,010	9,687	56.95 %	+2.27 p.p.
Primer trimestre 2026	17,099	7,797	45.59 %	-11.36 p.p.
Segundo trimestre 2026	17,178	9,008	52.44 %	+6.85 p.p.

III. Análisis de Resultados

La evolución de la cobertura comercial muestra que, después del cierre del ejercicio 2025, en el **primer trimestre de 2026** se registró una disminución en el porcentaje de usuarios con pago oportuno, pasando de **56.95 % a 45.59 %**, lo que representó una reducción de **11.36 puntos porcentuales**. Este comportamiento estuvo asociado al incremento del padrón de usuarios, la incorporación de nuevas cuentas al sistema comercial y al aumento de usuarios con adeudos registrados durante el periodo.

Para el **segundo trimestre de 2026** se observa una recuperación de la cobertura comercial, alcanzando un **52.44 %**, equivalente a **9,008 usuarios con pago** de un padrón total de **17,178 tomas**, lo que representa un incremento de **6.85 puntos porcentuales** respecto al trimestre inmediato anterior.

La recuperación obtenida es resultado de las acciones implementadas por la Dirección Comercial, entre las que destacan:

- Actualización y depuración permanente del padrón de usuarios.
- Fortalecimiento de las acciones de notificación y recuperación de cartera vencida.
- Seguimiento mensual a los indicadores de desempeño comercial.
- Regularización de usuarios con adeudos mediante convenios y acciones de cobranza.
- Capacitación del personal en materia de Presupuesto basado en Resultados (PbR), fortaleciendo la administración y seguimiento de los procesos comerciales.

No obstante, al cierre del segundo trimestre de 2026 **el 47.56 % del padrón continúa presentando adeudos**, equivalente a **8,170 tomas en cartera vencida**, situación que sigue representando uno de los principales retos

para mejorar la eficiencia recaudatoria y consolidar la autosuficiencia financiera del organismo.

En este contexto, será indispensable mantener las estrategias de actualización del padrón, fortalecer las acciones de cobranza administrativa y recuperación de cartera, así como continuar con la regularización de usuarios y la depuración de registros históricos, con el propósito de incrementar gradualmente la cobertura comercial y mejorar el desempeño financiero del Sistema Comercial de la CAPASCHH.

Anexo 11: Información de la Población Atendida

- Usuarios del servicio de agua potable: 17,178 tomas registradas en el padrón comercial, de las cuales 9,008 cuentan con pago registrado, representando una efectividad de cobertura comercial del 52.44 %. El padrón constituye la base para la emisión de la facturación, la actualización de datos de los usuarios y el seguimiento de las acciones de cobranza.
- Personal administrativo y operativo: integrado por la Dirección Comercial, personal de cajas, atención a usuarios, inspección, notificadores, lecturistas y personal operativo de cortes y reconexiones, responsables de la administración del padrón, la facturación, la recuperación de cartera vencida, la atención a usuarios y la integración de la información para la evaluación de indicadores.
- Autoridades municipales y directivos de la CAPASCHH: utilizan los reportes e informes generados por el Sistema Comercial para la toma de decisiones estratégicas, la planeación financiera, el seguimiento de metas e indicadores y la implementación de acciones orientadas a fortalecer la eficiencia recaudatoria y la sostenibilidad financiera del organismo.
- Órganos de fiscalización: estatales y municipales, encargados de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable, la correcta aplicación de los recursos públicos, la transparencia en la gestión y el desempeño del Sistema Comercial mediante la revisión de indicadores y resultados.

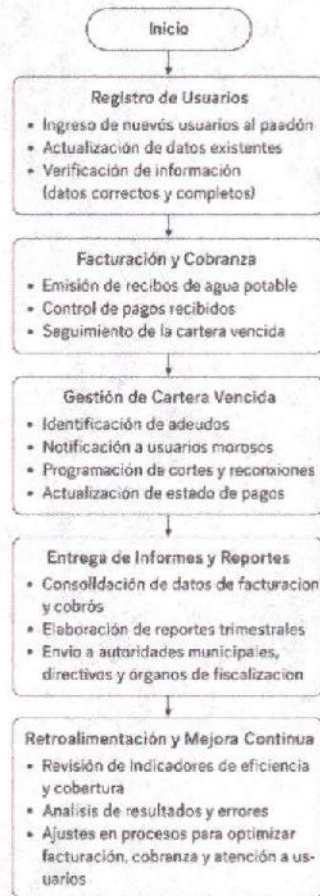
La información generada durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026 permitió identificar que 8,170 tomas presentan adeudos, equivalentes al 47.56 % del padrón comercial. Este resultado evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de actualización del padrón, recuperación de cartera vencida, regularización de usuarios y mejora de los procesos de facturación y cobranza, con el propósito de incrementar la eficiencia operativa, fortalecer la transparencia institucional y mejorar la sostenibilidad financiera de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuauhtepic de Hinojosa, Hidalgo

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



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

Anexo 13 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación".

Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepéc de Hinojosa, Hidalgo										
ESTADO DEL EJERCICIO										
Estado Anual de los Ejercicios del Presupuesto de Egresos por Proyecto / Proceso del Ejercicio 2025 al 2027										
P.T. Proceso 1-10										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										
Código del Proceso										
SISTEMA COMERCIAL										

Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepéc de Hinojosa, Hidalgo
Informe Anual de Ejecución del Presupuesto de Ingresos por Proyecto (Proceso del 1 de Enero al 31 de Diciembre)
2025-2027

Epígrafe del Presupuesto	Presupuesto Aprobado (2025-2027)	Presupuesto Ejecutado (2025-2027)	Presupuesto Ejecutado (2025-2027)	Presupuesto Ejecutado (2025-2027)	Presupuesto Ejecutado (2025-2027)	Presupuesto Ejecutado (2025-2027)	Presupuesto Ejecutado (2025-2027)
INGRESOS	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

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

Indicador	Meta	Avance	Porcentaje	Estado
Indicador 1: Cobertura de agua potable en la zona urbana.	100%	100%	100%	Completado
Indicador 2: Cobertura de alcantarillado en la zona urbana.	100%	100%	100%	Completado
Indicador 3: Cobertura de saneamiento en la zona urbana.	100%	100%	100%	Completado
Indicador 4: Cobertura de agua potable en la zona rural.	100%	100%	100%	Completado
Indicador 5: Cobertura de alcantarillado en la zona rural.	100%	100%	100%	Completado
Indicador 6: Cobertura de saneamiento en la zona rural.	100%	100%	100%	Completado

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

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO
Porcentaje de Ingresos Recaudados por El Pago De Agua Y Alcantarillado	100%
Porcentaje de padrón de usuarios	52.43%
Porcentaje De Usuarios En Cartera Vencida	47.56%

Porcentaje De Cobranza	52.43%
Promedio General	63.10%

Anexo 16

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

Elaboró 
CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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


CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

L.A.E. Irving Hernández Hernández

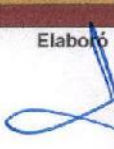
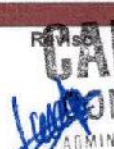
Titular del Órgano de Control interno de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)

Autorizó


CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

I.Q. Diana Castañón Rivera

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

DATOS DEL PROGRAMA				
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO			
PROGRAMA SECTORIAL	4 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA 4 ACUERDO CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD			
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.	INFORME	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	INFORME	La Dirección Comercial en conjunto con los notificadores y el Sistema Comercial, realizan censos y actualización del padrón de Usuarios.
COMPONENTES 10	Fortalecer la gestión comercial del organismo operador mediante la actualización y depuración del padrón de usuarios, lo que permite una facturación correcta, la reducción de la cartera vencida y la mejora de la eficiencia recaudatoria. Estas acciones contribuyen a la sostenibilidad financiera y a la adecuada	Porcentaje de usuarios en cartera vencida	INFORME	La Dirección Comercial, en coordinación con los notificadores y con el apoyo del Sistema Comercial, opera conforme a los procedimientos establecidos y cuenta con las condiciones necesarias para realizar los censos y la actualización del padrón de usuarios de manera oportuna y continua.
ACTIVIDADES 10.1	Aplicar acciones de cobranza para incrementar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado.	Porcentaje de cobranza	INFORME	Se mantienen las condiciones administrativas y operativas para realizar las acciones de cobranza.
Elaboró  CAPASCHH COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO. ADMINISTRACIÓN 2025-2027 L.C. JUAN LUIS ROBLES Revisó  CAPASCHH CONTROLORIA ADMINISTRACIÓN 2025-2027 LAE IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ Autorizó  CAPASCHH ADMINISTRACIÓN 2025-2027 ING. DIANA CASTELAN RIVERA				

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.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCAHOLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE BOMJICA, G.D.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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.



CAPASCHH

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

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 Perez

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

Autorizó



I.Q. Diana Casterán Rivera

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

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

**MANUAL DE OPERACIÓN
DIRECCIÓN COMERCIAL**



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 Cuauhtepc 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, lectrista, 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 SONORA, S.O.L.

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 Cuautepec 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 CUATEPEC DE HUIJALPA, OAX.

ADMINISTRACIÓN

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 Cuauhtémoc de Hinojosa.

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

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 Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)

Autorizó

I.Q. Diana Castelán Rivera

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



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, RESANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE SONORA, S.O.L.

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 2026.

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.

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 2026.

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. Cuautepec 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

B. Planeación y orientación a resultados

8. ¿El programa cuenta con una MIR actualizada?
R: Sí
Documento de respaldo: MIR 2026.
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: Informes trimestrales de indicadores.
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 2026.
Resultado: Satisfactorio.
14. ¿Existen mecanismos de focalización para priorizar acciones?
R: Sí
Documento de respaldo: Listados de cartera vencida, Informe de acciones
Resultado: Satisfactorio.
15. **Resultado:** Satisfactorio.
16. ¿El padrón de usuarios está actualizado y es confiable?
R: Sí
Documento de respaldo: Sistema Comercial actualizado 2026.
Resultado: Satisfactorio.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHATEPEC DE INDIOAJA, HID.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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: Si

Documento de respaldo: Manual de operación del área comercial.

Resultado: Satisfactorio.

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: Si

Documento de respaldo: Oficio con evidencias de capacitación.

Resultado: 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 CHASTOPES DE GUANAJUA, GDL.

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?

Documento de respaldo: Reportes financieros y MIR.

Resultado: Satisfactorio.

Numero de Reactivo	Resultado	Calificación (Satisfactoria/No Satisfactoria)	Observaciones
1	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
2	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
3	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
4	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPES DE MUNGUA, S

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

5	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
6	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
7	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
8	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
9	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
10	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
11	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
12	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
13	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
14	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
15	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
16	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
17	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
18	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
19	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
20	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
21	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
22	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
23	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
24	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
25	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
26	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
27	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
28	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES
29	NO	NO SATISFACTORIO	RECOMENDAR EVALUACIONES EXTERNAS
30	SI	SATISFACTORIO	SIN OBSERVACIONES



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Elaboró

L.C. Juan Luis Robledo Perez

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



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Revisó

L.A.E. Irving Hernández Hernández

CAPASCHH
CONTRALORIA

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 Castelán Rivera

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

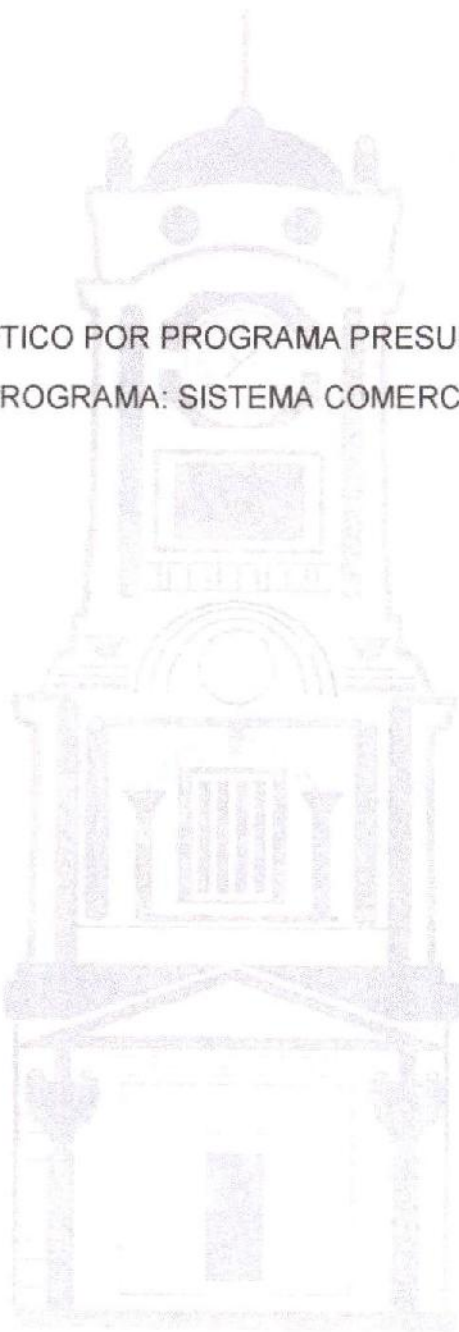


CAPASCHH

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPÉ DE BOMBACA, BOL.

ADMINISTRACION 2025-2027

DIAGNOSTICO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO
PROGRAMA: SISTEMA COMERCIAL



X

8

2

INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad se alcanza cuando se piensa en soluciones que atiendan al factor económico, social y ambiental, procurando no comprometer la capacidad de generaciones futuras a desarrollarse plenamente. En el municipio, hay problemas de rezago educativo y social, además de un alto índice de pobreza y alto grado de marginación en la mayoría de las localidades.

La falta de igualdad de oportunidades se ve reflejada en estos aspectos, generando a su vez desigual distribución de riquezas y mala calidad de vida. No hay gran diferencia entre hombres y mujeres en relación a la tasa de empleabilidad, sin embargo, si hay una marcada diferencia en cuanto al salario que perciben, siendo superior para los hombres.

La falta de cultura ambiental ha ocasionado que se generen problemas de contaminación, lo cual afecta la integridad del medio ambiente, poniendo en riesgo a su vez la salud pública y disminuyendo el valor estético. Además, no se cuenta con un sistema eficiente de disposición final de residuos.

Aunado a lo anterior es necesario hacer hincapié en que, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece lo siguiente:

"Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece..."

Así mismo el artículo 4º. En su párrafo octavo, establece:

"... Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines..."

Por tanto, el acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible, se considera un derecho humano, y como tal debe de garantizarse su protección y acceso a este, por lo que la mejora continua en materia hídrica es fundamental.

ANTECEDENTES

ADMINISTRACIÓN 2025-2027 El recurso hídrico presenta un problema de sobreexplotación debido al crecimiento demográfico de los últimos años, se ha identificado déficit de recarga en el acuífero al extraer más volumen de agua que el que se recarga naturalmente. A esto se suman: las prácticas tradicionales de agricultura que precisan más agua de la que en realidad necesitan, la poca o nula reutilización del agua la desactualización del padrón de usuarios del organismo operador del agua, lo que ha generado mayor demanda y menor ingreso en el presupuesto para brindar un mejor servicio.

Es mediante la implementación de los acuerdos del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030, Plan Nacional Hídrico 2024-2030 y la replicación de estos en el Estado de Hidalgo con el Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028 que pretenden atacar diversos puntos de oportunidad como lo ejemplifica el Plan Hídrico Nacional y que señala como panorama actual el siguiente:

PANORAMA ACTUAL



35 millones de personas que no tienen disponibilidad en calidad y cantidad suficiente



Recarga inadecuada de acuíferos



104 de las 757 cuencas tienen problemas de disponibilidad



Aguas residuales sin tratar vertidas en ríos



114 de los 653 acuíferos están afectados por la sobreexplotación



Distribución inequitativa del agua



La disminución de más de 30% en el agua per cápita en las últimas dos décadas



Uso ilegal del agua

Todo lo anterior se ve agravado por el **Cambio Climático** y **36 años de una política neoliberal**

FUENTE: Hacia una nueva política del agua en México. Grupo de expertos (México abril 2024).

Problemáticas de las que el Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, no se encuentra exento.

Sin embargo, los recursos que actualmente se utilizarán serán de procedencia única de la "Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Hinojosa, Hidalgo" a espera de fortalecerlos con presupuestos de los órdenes de gobierno Federal y Estatal.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

SISTEMA COMERCIAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:

DIRECCIÓN COMERCIAL

FUENTE DE FINANCIAMIENTO:

Recursos propios (1)

IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

A) Definición del problema

La prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, presenta áreas de oportunidad en materia de cobertura, calidad, eficiencia operativa y sostenibilidad financiera del organismo operador.

De acuerdo con datos del INEGI (Censo de Población y Vivienda 2020), el municipio cuenta con una población aproximada de 60,421 habitantes, de los cuales el 3.19% no dispone de agua potable y el 5.66% carece de servicio de alcantarillado, lo que representa un 8.85% de la población sin acceso a estos servicios básicos.

En este contexto, y conforme al análisis de la **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa Sistema Comercial 2026**, se identifica que una de las principales limitantes para mejorar la cobertura y calidad del servicio es la **baja eficiencia comercial**, reflejada en indicadores como:

- Nivel de recaudación insuficiente
- Rezago en la recuperación de cartera vencida



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPÉ DE OROZCO, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Actualización parcial del padrón de usuarios
Limitada eficiencia en los procesos de cobranza

Lo anterior impacta directamente en la capacidad financiera del organismo, restringiendo la inversión en infraestructura, mantenimiento y ampliación de los servicios.

B) Estado actual del problema

Con base en los registros administrativos del organismo y los componentes establecidos en el **POA 2026 del área comercial**, actualmente se presentan las siguientes problemáticas:

- **Desactualización del padrón de usuarios**, derivado de cambios de giro, tomas no regularizadas y crecimiento urbano.
- **Rezago en la recaudación**, asociado a cartera vencida y baja cultura de pago en ciertos sectores de la población.
- **Eficiencia limitada en los procesos de cobranza**, incluyendo notificación, seguimiento y recuperación de adeudos.
- **Cobertura comercial incompleta**, que impide que todos los usuarios potenciales estén registrados y contribuyan al sistema.
- **Incremento en la demanda del servicio**, derivado del crecimiento poblacional y urbano del municipio.
- **Presión sobre el recurso hídrico**, relacionada con condiciones de estiaje y disminución en la disponibilidad de agua.

De acuerdo con la lógica de la MIR, estas condiciones afectan el cumplimiento de los objetivos a nivel de **componente y propósito**, particularmente en los indicadores de eficiencia recaudatoria, actualización del padrón y recuperación de ingresos.

C) Evolución del problema

La problemática ha evolucionado de manera gradual y se ha intensificado debido a diversos factores estructurales y operativos:

- Incremento sostenido en los costos de operación, mantenimiento y energía eléctrica para la extracción y distribución del agua.
- Crecimiento de la cartera vencida, derivado de la falta de seguimiento oportuno y esquemas eficientes de recuperación.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Rezago en la actualización del padrón, que limita la incorporación de nuevos usuarios y la correcta clasificación de los existentes.

- Dependencia de los ingresos propios como principal fuente de financiamiento del organismo.
- Necesidad de priorizar acciones correctivas (mantenimiento y rehabilitación) sobre acciones preventivas o de expansión.

En este sentido, el **Sistema Comercial** se posiciona como un eje estratégico, ya que el fortalecimiento de sus procesos incide directamente en los indicadores de desempeño establecidos en la MIR, permitiendo mejorar la sostenibilidad financiera y, en consecuencia, la calidad del servicio.

DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Objetivo General

Fortalecer la gestión comercial de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo (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.

Objetivos Específicos

- Incrementar el porcentaje de usuarios con padrón actualizado.
- Aumentar la recaudación de los servicios de agua, drenajes y saneamiento.
- Reducir la cartera vencida, mediante estrategia de notificación y Cortes.
- Mejorar los tiempos de atención de reportes y aclaraciones.
- Supervisar ir irregularizar, tomas clandestinas.

COBERTURA

Población Potencial

Tipo de población

Definición

Potencial

Habitantes del municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo

Población Objetivo



CAPASCHN

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTIPES DE OROZUELA, BDL

ADMINISTRACIÓN 2024-2026

Tipo de población

Definición

Objetivo Usuarios del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento (domésticos, comerciales e industriales), incluyendo usuarios con adeudos, irregularidades, reportes activos o no registrados en el padrón

Cuantificación de la población objetivo

Tipo de población

Cuantificación

Objetivo Total de usuarios registrados, con adeudos, reportes y aquellos pendientes de regularización dentro del padrón del organismo

Frecuencia de actualización

La información del padrón de usuarios se actualiza de manera continua mediante los procesos de contratación, regularización, atención de reportes, cortes y reconexiones, consolidándose de forma periódica conforme a los registros administrativos y metas establecidas en el POA 2026.

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

- Depuración del padrón de usuarios.
- Regularización de adeudos.
- Mejora en facturación y cobranza.
- Diagnóstico de micro medición.
- Atención y comunicación con usuarios.
- Control y supervisión interna.

Si bien existen alternativas de infraestructura, el presente programa se enfoca en el fortalecimiento de la gestión comercial como eje para mejorar la sostenibilidad financiera.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

DISEÑO DEL PROGRAMA

El programa se estructura con base en los componentes y actividades definidos en la MIR y el POA 2026, orientándose a:

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

Porcentaje del padrón de usuarios

Porcentaje de usuarios en cartera vencida

Porcentaje de cobranza

El programa impacta directamente a los usuarios registrados y en proceso de regularización dentro del padrón del organismo operador, así como a aquellos que generan reportes o reciben servicios de atención. De manera indirecta, beneficia a la población en general al fortalecer la sostenibilidad financiera del organismo y mejorar la calidad, continuidad y eficiencia del servicio.

PRESUPUESTO

Para el ejercicio fiscal 2026, el programa cuenta con un presupuesto autorizado de:

\$2,066,645.57 (Dos millones sesenta y seis mil seiscientos cuarenta y cinco pesos 57/100 M.N.)

Este recurso se destina a la operación del Sistema Comercial, incluyendo actividades administrativas, de campo, supervisión de cortes y reconexiones, atención de reportes, facturación, seguimiento de indicadores y acciones de mejora en la recaudación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Infografía de Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa, Hidalgo, elaborada por el Sistema de Información Georreferenciada del Estado de Hidalgo, consultado a través del link http://sigeh.hidalgo.gob.mx/pags/info_reg/municipal/13016%20-%20Cuauhtémoc%20de%20Hinojosa.pdf



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, consultada a través del link
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Plan Nacional de Desarrollo 2025–2030. Gobierno de México. Consultado a través
del link <https://www.gob.mx/presidencia/documentos/128256>

Programa Nacional Hídrico 2020–2024 (documento rector vigente de política hídrica
federal). Comisión Nacional del Agua (CONAGUA). Consultado a través del link
<https://www.gob.mx/conagua/documentos/programa-nacional-hidrico-pnh-2020-2024>

Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Hidalgo 2022–2028. Gobierno del Estado
de Hidalgo. Consultado a través del link
<https://bibliotecadigitaluplaph.hidalgo.gob.mx/Biblioteca%20Digital%20de%20Planeaci%C3%B3n/Estatal/Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%202022-2028.pdf>

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2026 y Programa Operativo Anual
(POA) 2026 – Área Comercial.

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

CAPASCHH

CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

L.A.E. Irving Hernández Hernández

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

Autorizó

I.Q. Diana Castelán Rivera

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



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

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 Cuauhtepc 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 genera rezago en la facturación y cobranza, baja recuperación de ingresos y deficiencias en la administración del padrón de usuarios.

Causas (Orígenes del problema)

- Sistema comercial obsoleto, manual o con poca automatización.
- Base de datos de usuarios incompleta, desactualizada o con errores.
- Falta de medidores o medidores inservibles, lo que impide un cobro justo.

2.2 Efectos y consecuencia del problema

La ineficiencia en la gestión comercial del servicio de agua potable ha generado diversos efectos negativos que impactan tanto en la operación interna de la Comisión como en la percepción y confianza de los usuarios. Entre las principales consecuencias se identifican las siguientes:

- Altos niveles de morosidad: Derivados de la falta de mecanismos eficientes de cobro, control y seguimiento a los usuarios.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTEPEC DE HONDURRA, S.O.R.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

- Pérdida de ingresos propios: Lo que limita la capacidad operativa del organismo y afecta la continuidad y calidad del servicio brindado.
- Inconformidad de los usuarios, ocasionados por errores en la facturación, cobros no equitativos, deficiencias en la atención y suspensiones del servicio sin el debido sustento, lo que deteriora la confianza en el organismo.

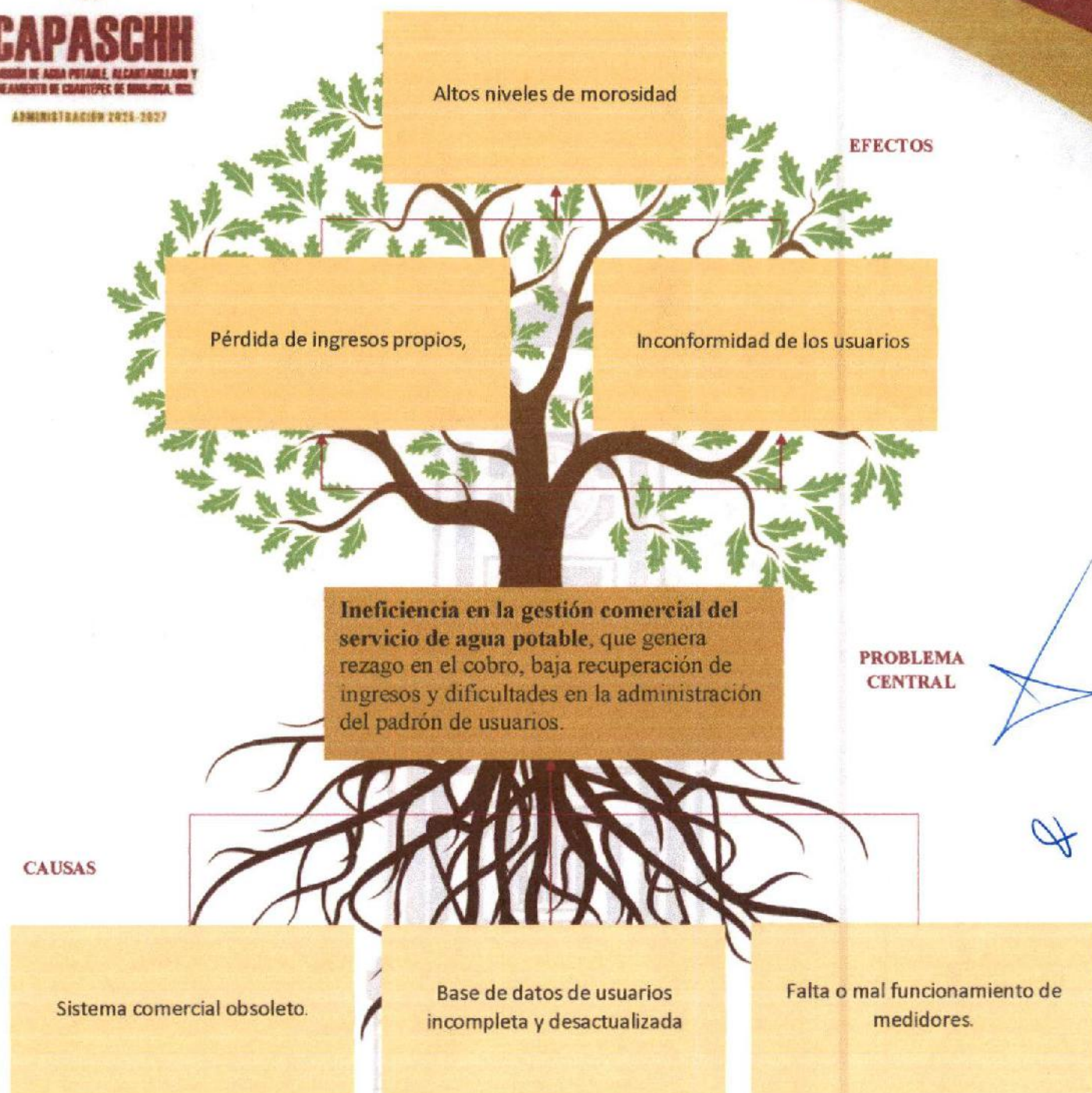
En conjunto, estos efectos evidencian cómo las deficiencias en la gestión comercial no solo afectan la recaudación, sino que también generan impactos financieros, operativos y sociales que comprometen la sostenibilidad del servicio público de agua potable.



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, RECAUDACIÓN Y
SANEAMIENTO DE CUATROPEC DE BOMALUA, HGO.

ADMINISTRACIÓN 2024-2027



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 CUATEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

ADMINISTRACIÓN 2016-2017

Optimización de localización de
usuarios y depuración de tomas

FINES

Mejora en el control de
procesos comerciales

Cobro justo y adecuado para la
satisfacción en el consumo de
los usuarios

Fortalecer la gestión comercial de la Comisión de Agua Potable y
Alcantarillado del Municipio de Cuatepec de Hinojosa, Hidalgo
(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

OBJETIVOS

MOTIVOS

Implementación y
mejoramiento del sistema
comercial

Actualización al padrón de
usuarios

Registrar estado y lecturas
correctas de cada medidor

8

2



CAPASCHH

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHANTUPÉZ DE BONGORRA, BOL.

ADMINISTRACIÓN 2023-2027

Etapas: 4. Selección de alternativa

Implementar acciones iniciales para el fortalecimiento de la gestión comercial mediante la depuración y actualización del padrón de usuarios, la revisión de procesos de facturación y cobranza, así como la verificación del estado de los medidores existentes.

Esta etapa permitirá establecer una base confiable de información, mejorar el control de usuarios y sentar las condiciones para incrementar la eficiencia en la recaudación y la calidad del servicio.

- Depuración del padrón de usuarios.
- Regularización de adeudos.
- Mejora en facturación y cobranza.
- Diagnóstico de micro medición.
- Atención y comunicación con usuarios.
- Control y supervisión interna.

Etapa: 5. Definición de la EAPp

Problemática: Ineficiencia en la gestión comercial del servicio de acopo potable, que genera rezago en el cobro, baja, recuperación de ingresos y dificultades en la administración del Padrón de usuario Efectos: • Altos niveles de morosidad • pérdida de ingresos propios • descontento de los usuarios	Solución Fines: • Optimización de localización de usuarios y depuración de tomas • Mejora en el control de procesos comerciales • Cobro justo y adecuado para la satisfacción en el consumo de los usuarios
--	--

Problema
Población:
Habitantes del Municipio de Cuauhteppec de Hinojosa, Hidalgo

Objetivo Población:
 Usuarios del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento (domésticos, comerciales e industriales), incluyendo usuarios con adeudos, irregularidades, reportes activos o no registrados en el padrón

Descripción del problema:

La Comisión de Agua de Cuauhteppec 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

Descripción del resultado esperado:

Implementar acciones iniciales para el fortalecimiento de la gestión comercial mediante la depuración y actualización del padrón de usuarios, la revisión de procesos de facturación y cobranza, así como la verificación del estado de los medidores existentes.

Causas:

- Sistema comercial obsoleto, manual o con poca automatización.
- Base de datos de usuarios incompleta, desactualizada o con errores.
- Falta de medidores o medidores inservibles, lo que impide un cobro justo.

Medios:

- Implementación y mejoramiento del sistema comercial
- Actualización al padrón de usuarios
- Registrar estado y lecturas correctas de cada medidor

Etapa: 6. Elaboración de la MIR

 COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO. DIRECCION COMERCIAL 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 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA			
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL			
MATRIZ				
	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEIOS 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.	INFORME	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 programa.	Porcentaje del padrón de usuarios	INFORME	La Dirección Comercial en conjunto con los notificadores y el Sistema Comercial, realizan censos y actualización del padrón de Usuarios.
COMPONENTES 10	Fortalecer la gestión comercial del organismo operador mediante la actualización y depuración del padrón de usuarios, lo que permite una facturación correcta, la reducción de la cartera vencida y la mejora de la eficiencia recaudatoria. Estas acciones contribuyen a la sostenibilidad financiera y a la	Porcentaje de usuarios en cartera vencida	INFORME	La Dirección Comercial, en coordinación con los notificadores y con el apoyo del Sistema Comercial, opera conforme a los procedimientos establecidos y cuenta con las condiciones necesarias para realizar los censos y la actualización del padrón de usuarios de manera oportuna y
ACTIVIDADES 10.1	Aplicar acciones de cobranza para incrementar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado.	Porcentaje de cobranza	INFORME	Se mantienen las condiciones administrativas y operativas para realizar las acciones de cobranza.

Elaboró

L.C. Juan Luis Robledo Perez

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



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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 Cuautepéc de
Hinojosa, Hidalgo. (CAPASCHH)

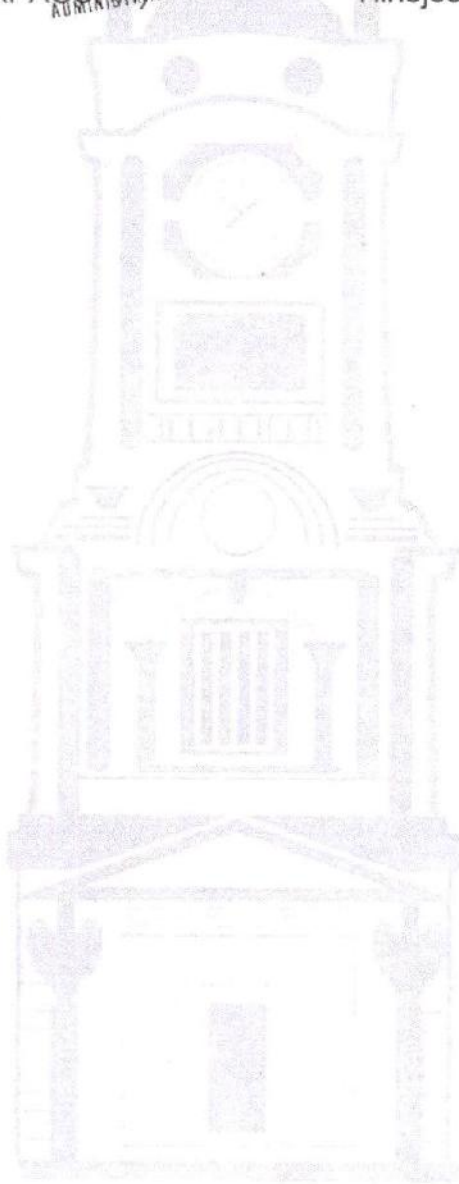


CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Autorizó

I.Q. Diana Castelán Rivera

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



DATOS DEL PROGRAMA	
UNIDAD RESPONSABLE	DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA 4 ACUERDO CUAUTEPEC DE HINOJOSA CON INFRAESTRUCTURA PUBLICA DE CALIDAD
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.	INFORME	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	INFORME	La Dirección Comercial en conjunto con los notificadores y el Sistema Comercial, realizan censos y actualización del padrón de Usuarios.
COMPONENTES 10	Fortalecer la gestión comercial del organismo operador mediante la actualización y depuración del padrón de usuarios, lo que permite una facturación correcta, la reducción de la cartera vencida y la mejora de la eficiencia recaudatoria. Estas acciones contribuyen a la sostenibilidad financiera y a la adecuada	Porcentaje de usuarios en cartera vencida	INFORME	La Dirección Comercial, en coordinación con los notificadores y con el apoyo del Sistema Comercial, opera conforme a los procedimientos establecidos y cuenta con las condiciones necesarias para realizar los censos y la actualización del padrón de usuarios de manera oportuna y continua.
ACTIVIDADES 10.1	Aplicar acciones de cobranza para incrementar el pago oportuno del servicio de agua potable y alcantarillado.	Porcentaje de cobranza	INFORME	Se mantienen las condiciones administrativas y operativas para realizar las acciones de cobranza.

Elaboró

Revisó

Autorizó

L.C. JUAN LUIS ROBLE

LAE IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

ING. DIANA CASTELAN RIVERA

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

DIAGNOSTICO DE CARTERA VENCIDA

SEGUNDO TRIMESTRE 2026

Durante el periodo evaluado, el padrón de usuarios del servicio de agua potable registró un total de 17,178 cuentas activas. De estas, 8,170 se encuentran en situación de adeudo, lo que equivale al 47.56% 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.

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

- 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

- Instalar cajas móviles en comunidades con difícil acceso.

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 PÉREZ

DIRECTOR COMERCIAL



CAPASCHH

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CHIAUTPEC DE GUANAJUATO, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

PADRON DE USUARIOS

CUENTA	NOMBRE	COMUNIDAD	DIRECCION
1	CELSE MARTINEZ ORTEGA	COATZETZENGO	ESPECIFICAR DOM.
2	VENANCIO ORTEGA GARCIA	TEXCALTEPEC	MORELOS NO. 1
3	MIGUEL FERNANDEZ	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA NO.8
4	FRANCISCO GARCIA	CUAUTEPEC	HIDALGO "51
5	IGNACIO JAVIER	CUAUTEPEC	ZARAGOZA NO. 18
6	ANA MARIA AVILA	COATZETZENGO	CONOCIDO
7	VICTOR MANUEL LOZANO	CUAUTEPEC	HEROES DE NACAZARI
8	MARIA TERESA DE LA ROSA	CUAUTEPEC	I. ZARAGOZA #
9	FRANCISCO PEREZ OLVERA	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA S/N
10	CASTULO MARTINEZ	CUAUTEPEC	ZARAGOZA # 20
11	FILEMON BATRES MARTINEZ	CUAUTEPEC	I. ZARAGOZA #22
13	AARON ORTEGA CASTELAN	COATZETZENGO	CONOCIDO
14	LAURO AVILA GONZALEZ	COATZETZENGO	CONOCIDO
15	MARIA EUGENIA	ALMOLOYA	CALLE BELIZARIO
17	JOSE ROMULO MUNOZ	SANTA ELENA	POR LA ESCUELA
18	DELFINA. DE LA LUZ	CUAUTEPEC	MORELOS ESQ.
19	PARROQUIA SAN ANTONIO	CUAUTEPEC	CURATO
20	MANUEL ORTEGA PAREDES	TEXCALTEPEC	ADOLFO LOPEZ
21	OTILIA MALDONADO VDA.	CUAUTEPEC	MORELOS 11
22	MARIELENA ARTEAGA	CUAUTEPEC	C. HIDALGO ORIENTE
23	MA. ARELY LOPEZ MONROY	CUAUTEPEC	CALLEJON ALVARO
24	ENGRACIA SANTOS ISLAS	CUAUTEPEC	CION. ALVARO
25	SONIA MELENDEZ RAMOS	CUAUTEPEC	CION. ALVARO
26	DANIELA MARTINEZ	CUAUTEPEC	HEROES DE NACAZARI
27	JOSE MANUEL R. CHAVEZ	CUAUTEPEC	ZARAGOZA # 19
28	LUCIO ALFARO AVILA	CUAUTEPEC	JUAREZ OTE N. 152
29	JOB RAMIREZ ZAMPAYO.	CUAUTEPEC	5 DE MAYO S/N
30	GUADALUPE MACIAS	CUAUTEPEC	I. ZARAGOZA S/N
31	REBECA HERNANDEZ	CUAUTEPEC	PROGRESO # 141
32	MARGARITA CAZARES	CUAUTEPEC	ALVARO OBREGON
33	OTON CONTRERAS CASTRO	EL CAPULIN	EL CAPULIN
34	SANTIAGO MARTINEZ	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA # 35
35	LILIA GOMEZ ORTIZ	CUAUTEPEC	HIDALGO # 68
36	ROMAN VAZQUEZ GARCIA	COATZETZENGO	CONOCIDO
37	FERNANDO OBREGON	CUAUTEPEC	C. FELIPE ANGELES
38	RAQUEL CAZAREZ MACIAS	CUAUTEPEC	ALVARO OBREGON#
39	FRANCISCO CAZARES PEREZ	CUAUTEPEC	ALVARO OBREGON
40	LEONARDO LOPEZ OLMEDO	CUAUTEPEC	ALVARO OBREGON #
41	EDGAR MALDONADO	SANTA RITA	AV. DEL ROSAL S/N
42	FERNANDO PERALTA	CUAUTEPEC	ALVARO OBREGON #
43	ARACELI GARRIDO CENOVIO	CUAUTEPEC	P. MTZ. DOBLE NO. 13
44	KARINA CENOBIO	CUAUTEPEC	FRANCISCO I.
45	MARIA PETRA ELVIRA	CUAUTEPEC	FCO. I MADERO # 97
46	MANUELA LEOVA	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA #
47	LIGIA ORTIZ GONZALEZ	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA 25
48	ARTURO GARCIA PADILLA	TEPEYAC	C. NUEVO LEON S/N.
49	PRIMO ROSALES ACOSTA	CUAUTEPEC	JUAREZ # 127
50	EULOGIO HERNANDEZ	GUADALUPE	BUEN PAIS
51	FELIPE DOMINGUEZ LANDA	SAN LORENZO	CHAPULTEPEC LAS
52	ANA MARIA HERNANDEZ	CUAUTEPEC	PRIVADA HIDALGO 80
53	MARIA ELENA LOZANO	CUAUTEPEC	ALVARO OBREGON
54	JUAN MANUEL ARRIAGA	CUAUTEPEC	V. CARRANZA # 46
55	LUIS MANUEL ORTIZ	CUAUTEPEC	ZARAGOZA 7
56	PORFIRIO VIGUERA PEREZ	CUAUTEPEC	FCO. I MADERO # 99
57	GUADALUPE SANTOS ORTIZ	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA
58	ALFREDO MALDONADO	EL CAPULIN	DOM. CONOCIDO S/N
59	EGDA CHAVEZ BARRANCO	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA # 22
60	PABLO HERNANDEZ	GUADALUPE	BUEN PAIS
61	JOSE ROMERO M.	CUAUTEPEC	FCO. I. MADEREO
62	VENTURA ORTIZ ESCORCIA	CUAUTEPEC	JUAREZ ESQ.
63	ROBERTO ARISTA CAZAREZ	CUAUTEPEC	CALLE.A OBREGON#
64	DIONICIA FLORES MARQUEZ	CUAUTEPEC	FCO. I MADERO 109
65	TIENDAS 3 B.S.A. DE C.V.	CUAUTEPEC	V. CARRANZA S/N
66	MARGARITA CASTRO	ALMOLOYA	TAMAULIPAS NO. 11
67	ANTONIO VEGA ESPARZA	CUAUTEPEC	I. ZARAGOZA # 17C
68	RAYMUNDO ISLAS ROMERO	CUAUTEPEC	HIDALGO 28

4

8

2

9463	JOSE ANTONIO HERNANDEZ	SANTA RITA	ISABEL LA CATOLICA
9464	FEDERICO HERNANDEZ	CERRO VERDE	A UN COSTADO DE LA
9465	MARIA JOVITA CORTES	EL CAPULIN	LOC. EL CAPULIN S/N
9466	RAMIRO PEREZ VELA	CEBADITAS	JUNTOAL
9467	MARCELINO ORTEGA	ALMOLOYA	CDA.SONORA # 4
9468	FRANCISCO PEREZ VELA	CEBADITAS	ABAJO DEL TANQUE
9470	HORTENCIA MARTINEZ	CUAUTEPEC	C.VENUSTIANO
9471	ROSA MARIA HERNANDEZ	SAN APARICIO	X ENCINO REDONDO
9473	RODRIGO DIAZ	CERRO VERDE	POR LA ESCUELA
9474	MIGUEL ANGEL JARDINEZ	SANTA ELENA	C. FERMIN RIVERA S/N
9476	MARCOS DEL MAZO	VENTORRILLO	RANCHO EL
9478	JOSE LUIS RIVEROS ROSALES	CUAUTEPEC	AV. 5 DE MAYO NO.
9479	ANA LILIA GONZALEZ HDEZ.	HUEYAPAN	SN. ISIDRO S/N
9480	PASCASIO BARRERA VERA	LA ESPERANZA	CALLE CHAPULTEPEC
9481	NEFTALI JUAREZ LEMUS	GUADALUPE	DOS RIOS
9482	GREGORIO MARTINEZ	HUEYAPAN	AV SAN JUAN POR LA
9483	CESAREA MORALES	SAN APARICIO	RAMAL NUEVO
9484	ENRIQUE HERNANDEZ ISLAS	HUEYAPAN	C. SAN JUAN
9485	YOLANDA HERNANDEZ	TEPANTITLA	NINO ARTILLERO S/N
9486	DANIEL JUAN DURAN	SANTA RITA	AV. PROGRESO 83
9487	CECILIA CENOBIO	SANTA RITA	CALLE SIN NOMBRE
9488	JOSE GABINO TREJO	SANTA ELENA	RAMAL FINADO ALEJO
9489	MARIA JARDINEZ	CERRO VERDE	POR LA ENTRADA A
9490	ANA ISABEL SANCHEZ	COL. JUAREZ	CALLE ALAMOS S/N.
9491	ADELINA LUNA ZAMORA	TEPANTITLA	NINOS HEROES
9492	MARIA JARDINEZ MUNOZ	SANTA ELENA	ARRIBA DE LA
9493	FLORENCIA ATLAGCO	CUAUTEPEC	EL MIRADOR
9494	EULALIA SALAIS ORTEGA	GUADALUPE	BUEN PAIS
9495	HECTOR HERNANDEZ ORTIZ	TEPEYAC	CALLE MORELOS ESQ.
9496	JOSE LUIS HERNANDEZ	TEPEYAC	CALLE CAMPECHE
9497	J. ALFREDO LOPEZ	SANTA RITA	BUENOS AIRES S/N.
9498	FRANCISCO HERNANDEZ	VENTORRILLO	ABAJO DE LA ESCUELA
9499	ROSALIO HERNANDEZ	VENTORRILLO	EL VENTORRILLO
9500	FELIPE HERNANDEZ	VENTORRILLO	ABAJO DE LA ESCUELA
9502	MA. GUADALUPE	GUADALUPE	PRIV. JAIME NUNO
9503	VICTORIA TAPIA SANCHEZ	SANTA RITA	EL OJITO SANTA RITA
9504	NORMA MORALES SOSA	TEZOQUIPA	CALLE BELIZARIO
9505	DAGOBERTO SALAIS	GUADALUPE	AV. VICTORIA
9506	ALICIA LUGO HERNANDEZ 2	CUAUTEPEC	DOMICILIO
9507	RAFAEL GARCIA LINARES	GUADALUPE	AV. MEXICO S/N
9508	LUIS ANGEL HERNANDEZ	COL. JUAREZ	C. NUEVA NO. 2
9509	ANTONIA CASTELAN	TEXCALTEPEC	CALLE JUAREZ NO.9
9510	MARIA ELENA MENDEZ	TEPANTITLA	COL. CHAMIZAL S/N
9511	SERAFIN HERNANDEZ	EL ENCINAL	CONOCIDO
9512	MA. ANTONIETA BARRANCO	TEPEYAC	CALLE MORELOS
9514	JOSE ALVARO PEREZ	CUAUTEPEC	PROL. ZARAGOZA S/N
9515	ALMA DELIA LUCAS	SANTA RITA	AV. DE LAS FLORES 10
9516	VIRGINIA CASTILLO REYES	SANTA RITA	NINOS HEROES S/N
9517	MIGUEL GARCIA OLVERA	CERRO VERDE	X EL TINACAL
9518	FERNANDO MALDONADO	SANTA RITA	CALLE SAN JOSE S/N
9519	LUCIANO VILLAR VARGAS	HUEYAPAN	CAMINO A SAN JUAN
9520	LEONEL CERON UBIETA	TEXCALTEPEC	MANZANA A, LOTE 5
9521	FELIPE RAMIREZ	ALMOLOYA	CALLE HIDALGO
9522	GLORIA HERNANDEZ	GUADALUPE	FRENTE A LA ESCUELA
9523	SANTOS DOMINGUEZ	GUADALUPE	CALLE MORELOS S/N
9524	TITO DOMINGUEZ	GUADALUPE	CALLE MORELOS S/N
9525	CECILIA CRUZ CENOBIO	CUAUTEPEC	CALLE SAN MARTIN
9526	JOSE SILVINO HERNANDEZ	SANTA ELENA	CONOCIDO
9527	ADELAIDA TAPIA CRUZ	TEZONCUALPAN	CALLE TLAXCALA ESQ.
9528	BERNARDINO AGUILAR	TEZONCUALPAN	C. SN LUIS POTOSI S/N
9529	ALONSO OLMEDO ROMERO	SANTA RITA	ALVARO OBRREGON
9530	HORTENCIA MORENO	CUAUTEPEC	CALLE 5 DE MAYO NO.
9531	SERGIO GARCIA IBARRA	CERRO VERDE	X CASA DEL
9533	MA. GUADALUPE PERALTA	CUAUTEPEC	4.PRIV. DE MORELOS
9534	IGNACIO HERNANDEZ	CUAUTEPEC	RAMAL DE INES
9535	FELIZA GARCIA DIAZ	CERRO VERDE	CONOCIDO
9536	MARIA DE LA PAZ MUGICA	SANTA RITA	AV. DEL TRABAJO S/N
9537	JUAN FLORES GUTIERREZ	LA ESPERANZA	ESQ.EMILIANO
9538	MARIA LUISA DIAZ DIAZ	CERRO VERDE	X LA ESCUELA PRIM.
9539	ESTELA ESPINOZA PEREZ	ALMOLOYA	BELISARIO
9540	SUSANA HERNANDEZ	SANTA ELENA	X CASA DE LA
9541	JOSE ALFONSO HERNANDEZ	GUADALUPE	AV. VICTORIA S/N

18139	JOSEFINA CABRERA SALAZAR	CUAUTEPEC	CERRADA SIN NOMBRE SN
18140	ELSI RIOS CARRILLO	CUAUTEPEC	CALLE GAVIOTA NO. 1
18141	HUMBERTO AGUILAR MUÑOZ	CUAUTEPEC	DOMICILIO CONOCIDO SN
18142	MARIBEL AGUILAR RUEDA	CUAUTEPEC	CALLE SIN NOMBRE
18143	MARINA VALDIVIA PADILLA	CUAUTEPEC	AVENIDA EL ROSAL NO.1
18144	ADOLFO CERON GONZALEZ	CUAUTEPEC	AVENIDA DEL ROSAL
18145	JUAN DANIEL LIRA VILLALPA	CUAUTEPEC	BUENOS AIRES SN
18146	ROSA TERESA VIGUERAS GONZALEZ	CUAUTEPEC	DOMICILIO CONOCIDO SN BUENOS AIRES
18147	MARIA GUADALUPE RIVEROS DIAZ	CUAUTEPEC	AV 5 DE MAYO NO. 400
18148	FRUMENCIO ESTRADA SALGADO	CUAUTEPEC	CALLE LA GLORIA SN
18149	OLGA IBARRA CISNEROS	CUAUTEPEC	PRIV. INDEPENDENCIA ESQ. MARTINEZ DOBLE
18150	MARGARITA ISLAS ISLAS	CUAUTEPEC	DOMICILIO CONOCIDO SN
18151	SUSANA AGUILAR DOMINGUEZ	CUAUTEPEC	CERRADA SIN NOMBRE
18152	FIDEL CARMONA ISLAS	CUAUTEPEC	LOS PINOS SN
18153	J. CUPERTINO GARCIA LEAL	CUAUTEPEC	CALLE SIN NOMBRE
18154	FERNANDO GONZALEZ RUIZ	CUAUTEPEC	PARCELA 570 ZONA 3 POLIGONO 5/10
18155	LUCAS ARMANDO VERA ROBLES	CUAUTEPEC	CALLE MIGUEL ALEMAN SN

TOMAS DE
TOMAS

17178



8

2

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 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Nombre del Indicador	
Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado	
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
$\text{ERCAPASCHH} = \frac{\text{MRECAPASCHH}}{\text{MFCAPASCHH}} \times 100$	ERCAPASCHH: Eficiencia recaudatoria
	MRECAPASCHH: Monto recaudado efectivamente
	MFCAPASCHH: Monto facturado
Unidad de Medida de las Variables	Fuentes (Medios de Verificación)
Porcentaje	INFORME
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: 2026
Elaboro	Autoriza
JUAN LUIS ROBLEDO BELTRÁN COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO ADMINISTRACIÓN 2020-2027	DIANA CASTELÁN RIVERA ADMINISTRACIÓN 2020-2027

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

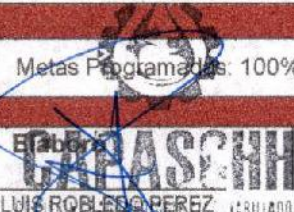
ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PARA LA ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

DATOS DEL PROGRAMA	
UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	SISTEMA COMERCIAL
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Nombre del Indicador	
Porcentaje del padron de usuarios	
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: Numero de usuarios con facturación sin errores y a tiempo TURPASCHH: Total de usuarios registrados en padron
Unidad de Medida de las Variables	Fuentes (Medios de Verificación)
Porcentaje	INFORME
Unidad de Medida del Resultado	Rango de Valor
Porcentajes	0 - 100
Frecuencia de Medición	Cobertura
Trimestral	Municipal
Determinación de Metas	
Metas Programadas: 100%	Reporte de Cumplimiento: 2026
Elaboro	Reviso
L.C. JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ	ING. DANA CASTELÁN RIVERA

DATOS DEL PROGRAMA	
UNIDAD RESPONSABLE	COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.
PROGRAMA SECTORIAL	4 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA
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 la proporción de usuarios con adeudos en cartera vencida respecto al total del padrón, con la finalidad de evaluar la eficiencia de la gestión comercial y la recaudación del organismo operador, e identificar oportunamente áreas de riesgo para implementar acciones de regularización y mejora en el cumplimiento del pago del servicio.	
Interpretación del Resultado	
Este indicador mide el porcentaje de usuarios que presentan adeudos respecto al total del padrón, permitiendo evaluar el nivel de rezago en la recaudación y la eficiencia de las estrategias de cobranza del organismo.	
Dimensión a Medir	
Eficacia ☒	Eficiencia ☐ Calidad ☐ Economía ☐
DATOS DEL INDICADOR	
Formula del Indicador	Variables
$PUCAPASCH_H = \frac{NUCVCAPASCHH}{NUCAPASCHH} \times 100$	PUCAPASCHH : porcentaje de usuarios en cartera vencida NUCVCAPASCHH: no. de usuarios en cartera vencida. NUCAPASCHH: no. de usuarios en el padrón
Unidad de Medida de las Variables	Fuentes (Medios de Verificación)
Usuarios	INFORME
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: 2026
Elaboró	Autorizó
L.C. JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ	ING. DIANA 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 ACUERDO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE INFRAESTRUCTURA TRANSFORMADORA
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
$PDGPC \text{ APASC} = \frac{NTPCAPASCHH}{NTCAPASCHH} \times 100$	PDGPCAPASCHH: Porcentaje de cuentas pagadas NTPCAPASCHH: Numero de tomas pagadas NTCAPASCHH: Número de tomas
Unidad de Medida de las Variables	Fuentes (Medios de Verificación)
Acciones	INFORME
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: 2026
 L.C. JUAN LUIS ROBLES PÉREZ SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO ADMINISTRACIÓN 2025-2027	 LAE IRVING HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ ADMINISTRACIÓN 2025-2027
Autorizó ING. DIANA CASTELÁN RIVERA	

COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE
CUAUTEPEC DE HINOJOSA HIDALGO
REPORTE DE INGRESOS POR RECIBO

REPORTE DE INGRESOS DEL 2026-01-01 AL 2026-06-30					CAJA: CORTE GENERAL		FECHA DE EMISIÓN: 03-JUL-2026		
FACTURA	RECIBO	CUENTA	NOMBRE	SUBTOTAL	IVA	TOTAL	STATUS	VIRTUAL	
8696	8696	875	RIGOBERTO OBREGON BARRANCO.	\$1,488.38	\$39.69	\$1,528.07	A	\$0.00	
8697	8697	13568	JOSE PRIMO BALDERAS LIRA	\$74.90	\$0.00	\$74.90	A	\$0.00	
8698	8698	5090	ODILON GARCIA LEAL	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8699	8699	3002	MARIA DE JESUS MARTINEZ ARTEAGA	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8700	8700	17155	LUCINA CASTELAN DOMINGUEZ	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8701	8701	11376	ALFONSO VARGAS VARGAS	\$1,240.32	\$0.00	\$1,240.32	A	\$0.00	
8702	8702	4674	OCTAVIO HERNANDEZ CASTELAN	\$1,488.38	\$39.69	\$1,528.07	A	\$0.00	
8703	8703	8369	LUCIA MALDONADO CASTELAN	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8704	8704	702	CANDIDO RODRIGUEZ LOZANO	\$1,488.38	\$39.69	\$1,528.07	A	\$0.00	
8705	8705	1160	MARGARITO FLORES V.	\$4,465.01	\$714.40	\$5,179.41	A	\$0.00	
8706	8706	14626	ANGELICA FLORES LOPEZ	\$1,488.38	\$39.69	\$1,528.07	A	\$0.00	
8707	8707	14625	ALFREDO FLORES LOPEZ	\$765.96	\$0.00	\$765.96	A	\$0.00	
8708	8708	9267	MARGARITO FLORES VALDEZ	\$744.19	\$19.84	\$764.03	A	\$0.00	
8709	8709	6613	JUAN SOTO FLORES	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8710	8710	3830	ANASTACIO CASTELAN REYES	\$744.19	\$19.84	\$764.03	A	\$0.00	
8711	8711	2929	ALICIA EDITH HERNANDEZ CISNEROS	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8712	8712	4636	GREGORIO BARRANCO SOLIS	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8713	8713	1082	FROYLAN GARRIDO GAYOSSO	\$744.19	\$19.84	\$764.03	A	\$0.00	
8714	8714	12144	CLEMENTE ROSALES ORTIZ	\$744.19	\$19.84	\$764.03	A	\$0.00	
8715	8715	13113	MARGARITA GARCIA GARCIA	\$744.19	\$19.84	\$764.03	A	\$0.00	
8716	8716	1351	RODOLFO VALDES FERNANDEZ	\$1,488.38	\$39.69	\$1,528.07	A	\$0.00	
8717	8717	9341	EMILIO ISLAS LOPEZ	\$1,240.32	\$0.00	\$1,240.32	A	\$0.00	
8718	8718	8754	FCA. CLEMENCIA CORTES MENESES	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8719	8719	3303	ISIDRO MUÑOZ ALDERETE	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8720	8720	11279	DIONICIO JIMENEZ SOTO	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8721	8721	11285	MA. DEL ROCIO ROSALES MARTINEZ	\$1,240.32	\$0.00	\$1,240.32	A	\$0.00	
8722	8722	5491	ELVIRA MARTINEZ HERNANDEZ	\$765.96	\$0.00	\$765.96	A	\$0.00	
8723	8723	13010	MARIO GUILLERMO VENTURA	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8724	8724	7266	OMAR PEREZ ROSALES	\$1,382.76	\$0.00	\$1,382.76	A	\$0.00	
8725	8725	1965	TOMASA TAPIA HERNANDEZ	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8726	8726	13096	TOMASA TAPIA HERNANDEZ	\$1,240.32	\$0.00	\$1,240.32	A	\$0.00	
8727	8727	8570	GREGORIO DIAZ MARTINEZ	\$1,488.38	\$39.69	\$1,528.07	A	\$0.00	
8728	8728	7936	EDUARDO MARQUEZ HERNANDEZ	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8729	8729	8757	DOMINGO OBREGON GARCIA	\$744.19	\$19.84	\$764.03	A	\$0.00	
8730	8730	7665	LUZ ADELINA BATRES MARTINEZ	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8731	8731	12251	XOCHITL ANGELICA BAUTISTA PALMA	\$1,488.38	\$39.69	\$1,528.07	A	\$0.00	
8732	8732	12441	AMANDO ROBLES CORTES	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8733	8733	15650	AMANDO ROBLES CORTES	\$1,240.32	\$0.00	\$1,240.32	A	\$0.00	
8734	8734	15647	AMANDO ROBLES CORTES	\$765.96	\$0.00	\$765.96	A	\$0.00	
8735	8735	5197	CENOBIO ORTEGA HERNANDEZ	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$620.16	
8736	8736	9751	MA. GUADALUPE MALDONADO AGUILAR	\$1,240.32	\$0.00	\$1,240.32	A	\$0.00	
8737	8737	9749	JOSE UBALDO TREJO HERNANDEZ	\$1,240.32	\$0.00	\$1,240.32	A	\$0.00	
8738	8738	5824	YOLANDA BEDOLLA GUERRERO	\$744.19	\$19.84	\$764.03	A	\$0.00	
8739	8739	2403	LORENZO HERNANDEZ CASTRO	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	
8740	8740	17863	EMMA ORTEGA	\$620.16	\$0.00	\$620.16	A	\$0.00	

67501	67501	12871	ANGEL AGUILAR PEREZ	\$2,929.42	\$0.00	\$2,929.42	A	\$0.00
67502	67502	10747	PETRA REYES DIAZ	\$1,109.07	\$0.00	\$1,109.07	A	\$0.00
67503	67503	17833	JESUS HERNANDEZ OLIVARES	\$1,953.44	\$312.55	\$2,265.99	A	\$0.00
67504	67504	1969	ESPERANZA ENCISO DIAZ	\$119.68	\$0.00	\$119.68	A	\$0.00
67505	67505	14379	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	\$134.06	\$21.45	\$155.51	A	\$0.00
67506	67506	14416	ERIKA LUNA JARDINEZ	\$266.81	\$0.00	\$266.81	A	\$0.00
67507	67507	5104	DEMETRIO HERNANDEZ ADAUTO	\$635.66	\$0.00	\$635.66	A	\$620.16
67508	67508	14919	MIGUEL ANGEL GARCIA RODRIGUEZ	\$4,890.08	\$0.00	\$4,890.08	A	\$0.00
67509	67509	16675	MUÑOZ HERNANDEZ ANTONIO	\$1,908.50	\$0.00	\$1,908.50	A	\$0.00
67510	67510	2708	GABRIEL RIVEROS HERNANDEZ	\$1,270.32	\$0.00	\$1,270.32	A	\$0.00
67511	67511	72	ELPIDIO RAMIREZ M.	\$757.12	\$21.91	\$779.03	A	\$0.00
67512	67512	2302	ALMA DELIA HERNANDEZ DE CARMONA	\$1,911.71	\$0.00	\$1,911.71	A	\$0.00
67513	67513	1123	JUANA MALDONADO MARTINEZ	\$209.82	\$0.00	\$209.82	A	\$0.00
67514	67514	4212	EPIFANIO MARTINEZ MARTINEZ	\$372.10	\$9.92	\$382.02	A	\$0.00
67515	67515	17394	MARIA INES MALDONADO MALDONADO	\$2,211.97	\$64.78	\$2,276.75	A	\$0.00
67516	67516	16054	HERNANDEZ AMADOR DANIEL	\$470.81	\$29.68	\$500.49	A	\$0.00
67517	67517	17241	YOLANDA LOPEZ MENESES	\$206.72	\$0.00	\$206.72	A	\$0.00
67518	67518	18099	IGNACIO MORALES CASTELAN	\$933.34	\$0.00	\$933.34	A	\$0.00
67519	67519	178	BERNARDITA MALDONADO AGUIRRE	\$174.17	\$27.86	\$202.03	A	\$0.00
67520	67520	16825	CASTELAN GONZALEZ MARIA INES	\$2,045.57	\$44.07	\$2,089.64	A	\$0.00
67521	67521	17911	ARACELI RODRIGUEZ MEJIA	\$575.47	\$0.00	\$575.47	A	\$0.00
67522	67522	83	FACTIBILIDAD DE TOMA	\$34.97	\$5.60	\$40.57	A	\$0.00
67523	67523	83	FACTIBILIDAD DE TOMA	\$34.97	\$5.60	\$40.57	A	\$0.00
67524	67524	16300	VARGAS OLMEDO MARIA LUISA	\$1,157.77	\$0.00	\$1,157.77	A	\$0.00

TOTAL GENERAL **\$11,076,941.93** **\$323,228.49** **\$11,400,170.42** **\$740,217.28**

Recibos Totales: 10610

Recibos Cancelados: 33

JUAN LUIS ROBLED0 PEREZ

TANIA HERNÁNDEZ CENOBI0

Descuentos del: 50%

Total : \$740,217.28

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

CARTERA VENCIDA JUNIO 2026

CUENTA	NOMBRE	COMUNIDAD	COLONIA	DIRECCION	PERIODO	TOTAL
1	CELSE MARTINEZ ORTEGA	COATZETZEN GO	ESPECIFICAR DOM.	COATZETZEN GO	MAR 2021- MAY 2026	11049.74
2	VENANCIO ORTEGA GARCIA	TEXCALTEPEC C	MORELOS NO. 1	TEXCALTEPEC C	JUN 2019- MAY 2026	17915.04
3	MIGUEL FERNANDEZ CUEVAS	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA NO.8	CENTRO		0
4	FRANCISCO GARCIA MANILLA	CUAUTEPEC	HIDALGO "51	CENTRO		0
5	IGNACIO JAVIER HERNANDEZ	CUAUTEPEC	ZARAGOZA NO. 18	CENTRO		0
6	ANA MARIA AVILA GONZALEZ	COATZETZEN GO	CONOCIDO	COATZETZEN GO		0
7	VICTOR MANUEL LOZANO UBIETA	CUAUTEPEC	HEROES DE NACAZARI #17	FCO. I MADERO	ENE 2023- MAY 2026	7525.1
8	MARIA TERESA DE LA ROSA HERNANDEZ	CUAUTEPEC	I. ZARAGOZA # 116,PTE	CENTRO		0
9	FRANCISCO PEREZ OLVERA	CUAUTEPEC	INDEPENDENCIA S/N	CENTRO	MAR 2014- MAY 2026	42313.97
10	CASTULO MARTINEZ AGUIRRE	CUAUTEPEC	ZARAGOZA # 20	CENTRO		0
11	FILEMON BATRES MARTINEZ	CUAUTEPEC	I. ZARAGOZA #22	CENTRO		0
13	AARON ORTEGA CASTELAN	COATZETZEN GO	CONOCIDO	COATZETZEN GO	ENE 2024- MAY 2026	4020.32
14	LAURO AVILA GONZALEZ	COATZETZEN GO	CONOCIDO	COATZETZEN GO		0
15	MARIA EUGENIA BERMUDEZ VILLALPA	ALMOLOYA	CALLE BELIZARIO DOMINGUEZ NO.12	ALMOLOYA	ENE 2022- MAY 2026	8745.75
17	JOSE ROMULO MUÑOZ MUÑOZ	SANTA ELENA PALISECA	POR LA ESCUELA	SANTA ELENA PALISECA		0
18	DELFINA. DE LA LUZ MARTINEZ CASTRO	CUAUTEPEC	MORELOS ESQ. ZARAGOZA 15	CENTRO	ENE 2026- MAY 2026	338.3
19	PARROQUIA SAN ANTONIO	CUAUTEPEC	CURATO ADOLFO	CENTRO		0
20	MANUEL ORTEGA PAREDES	TEXCALTEPEC C	LOPEZ MATEOS 10 B	TEXCALTEPEC C	ENE 2024- MAY 2026	5572.01
21	OTILIA MALDONADO VDA. DE R.	CUAUTEPEC	MORELOS 11	CENTRO	ENE 2025- MAY 2026	2568.65
22	MARIELENA ARTEAGA CASTELAN	CUAUTEPEC	C. HIDALGO ORIENTE Nº 105 CALLEJON	CENTRO	ENE 2026- MAY 2026	336.33
23	MA. ARELY LOPEZ MONROY	CUAUTEPEC	ALVARO OBREGON # 13	CENTRO	ENE 2026- MAY 2026	336.33

10475	JOSE ANTONIO MACIAS HERNANDEZ	CUAUTEPEC	PROL. VENUSTIAN O CARRANZA, EL ROSAL EX. VIA.	CENTRO		0
10476	ELISEO MOCTHEZUMA. ISLAS AVILA	TEZOQUIPA	FERROCARRI L	TEZOQUIPA	ENE 2023- MAY 2026	6242.78
10477	REBECA CARMONA HERNANDEZ	CUAUTEPEC	CALLE JUAN DE LA BARRERA DOMICILIO CONOCIDO SN C.P. 43740	CERRO VERDE		0
10478	WENDY JANETH CONTRERAS HERNANDEZ	LAS PALMAS	CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO	LAS PALMAS		0
10479	MAYRA GUTIERREZ RIVEROS	PUENTE DE LA PAZ	PROL. LAZARO C. PUENTE P.	PUENTE DE LA PAZ	ENE 2025- MAY 2026	2568.65
10480	JUAN MARCOS PEREZ HERRERA	TEPANTITLA	ALLENDE S/N	TEPANTITLA	ENE 2026- MAY 2026	547.81
10481	JOSE GARCIA SANCHEZ	CERRO VERDE	VICENTE GUERRERO S/N CION.	CERRO VERDE		0
10482	DANIEL ACOSTA ROSALES	CUAUTEPEC	CENTENARIO NO. 5 DE MAYO	FCO. I MADERO		0
10483	LUIS REYES	TEXCALTEPE C	JUAREZ NO. 9	TEXCALTEPE C	ENE 2023- MAY 2026	3121.09
10484	CARMELA MARTINEZ ORTIZ	CUAUTEPEC	CALLE TABASCO SN	ALMOLOYA		0
10485	JORGE LUIS SOTO ISLAS	CUAUTEPEC	VENUSTIAN O CARRANZA NO. 324	CENTRO	ENE 2026- MAY 2026	2265.99
10486	MA. DE LA LUZ B. SOTO ISLAS	CUAUTEPEC	LAZARO CARDENAS S/N	CENTRO		0
10487	MARTHA HERNANDEZ ROBLES	GUADALUPE VICTORIA	NUEVO. TEZONCUAL PAN S/N	NUEVO TEZONCUAL PAN	ENE 2026- MAY 2026	547.81
10488	SERGIO LUQUEÑO ADAUTO	CUAUTEPEC	AV. 5 DE MAYO	FCO. I MADERO		0
10489	GABINO PEREZ HERNANDEZ	CUAUTEPEC	AV. 5 DE MAYO	FCO. I MADERO		0
10490	CRISTOBAL LOPEZ ORTIZ	TEXCALTEPE C	MORELOS NO 7	TEXCALTEPE C		0
10491	LUIS LOPEZ HERNANDEZ	CUAUTEPEC	AV. 5 DE MAYO	FCO. I MADERO	ENE 2020- MAY 2026	17449.71
10492	JOEL CARRILLO ORTIZ	CUAUTEPEC	AV. 5 DE MAYO	FCO. I MADERO	MAY 2015- MAY 2026	36959.85
10493	ANGEL SERGIO MALDONADO LOPEZ	CUAUTEPEC	AV. 5 DE MAYO N° 16	FCO. I MADERO		0

18147	MARIA GUADALUPE RIVEROS DIAZ	CUAUTEPEC	AV 5 DE MAYO NO. 400	FCO. I MADERO	0
18148	FRUMENCIO ESTRADA SALGADO	CUAUTEPEC	CALLE LA GLORIA SN	SANTA MARIA NATIVITAS	0
18149	OLGA IBARRA CISNEROS	CUAUTEPEC	PRIV. INDEPENDENCIA ESQ. MARTINEZ DOBLE DOMICILIO	CENTRO	0
18150	MARGARITA ISLAS ISLAS	CUAUTEPEC	CONOCIDO SN	HUEYAPITA	0
18151	SUSANA AGUILAR DOMINGUEZ	CUAUTEPEC	CERRADA SIN NOMBRE	BUENOS AIRES	0
18152	FIDEL CARMONA ISLAS	CUAUTEPEC	LOS PINOS SN	BUENOS AIRES	0



g

8

[illegible]

Fecha de comprobante	01/08/2026 14:31:42
CUIT	666217-2026-4926-9610-661444965030
Certificado	00001000000720018148
Certificado Sat	00001000000719545303

USUARIO

ANABEL HERNANDEZ HERNANDEZ
CALLE AGUSTIN MELGAR SN
SANTA MARIA NATIVITAS
CUAUITEPEC DE HINOJOSA HIDALGO CP 43740

RFC: XAXX010101000
Cuenta: 4034
Tipo: USUARIO
Regimen Fiscal: 618 Sin obligaciones fiscales

MONEDA	US\$ CFDI	FORMA PAGO	METODO PAGO	COMPROBANTE
MXN	\$01	01	PUE	INGRESO

CANT.	CONCEPTO	MONTO	DESCUENTO	IVA	IMPORTE
1	CONSUMO DE AGUA ABR 2020-JUN 2020	\$310.00	\$0.00	\$0.00	\$310.00
1	ALCANTARILLADO	\$200.00	\$0.00	9.92	\$71.94
1	RECARGO		\$0.00	0.5	\$3.00



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

SUBTOTAL:	\$375.20
DESCUENTO:	-\$0.00
TOTAL:	\$375.20



Case Record 007803 M N

Solid CPD

[illegible]

000000 000000

[illegible]

Madison April 21, 1847

Accession numbers The nucleotide sequence of the cDNA was deposited in GenBank under accession number AF067892.

```

BvBvNHyMwIOBBRE1JtM7VJBCQPTBDRUSJWFMFENFNFJWQJWYU
UJYVVRBUXPUBBTCDTBUUSJCVFTRIRMXD4TMTNTEAMZD3F
DTSMTEWNTAuntRtEwmgEsmiBwJwJYVODR6EFT1J1J1J1J1J1
VIBFBEVFCETLQXQDQDUSJQJXJTBREXGWS6TQJWQJURUSVBER
SBDVYVYVQVMWXXGYDVOQPEJDT0TJQJPTIBESBRTVIBFBEVFC
UQXQDQDUSJQJXJTBREXGWS6TQJWQJURUSVBERSDVYVVEVQJ
UMJREUGSEIOTQPUJESQJESQJHTJFJNEGACJCNKQJQNSVUTDQRE
JWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJ
EJREJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJ
DQIMDQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJWQJ

```

[illegible]

GTMDYGLVYDGLTKRQVWMDQVVCZAGMBAAQCTAHMAWGAATUCWEWBWOCM
 AAKCAYDVRPFAAGDAVMAAGGCSGSBDDQDCCVAAAKCAQCYWEZYFQB
 49GZYQVAVRQVWQGLSIFYZGECGFMSEFUKQNT4W11YGDMZ7JWYDIT6SSJLV
 ZVMPKQVAVRQVWQGLSIFYZGECGFMSEFUKQNT4W11YGDMZ7JWYDIT6SSJLV
 ZVMPKQVAVRQVWQGLSIFYZGECGFMSEFUKQNT4W11YGDMZ7JWYDIT6SSJLV

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

COMISION DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE
CUAUTEPEC DE HINOJOSA HIDALGO
REPORTE DE INGRESOS POR RECIBO

REPORTE DE INGRESOS DEL 2026-04-01 AL 2026-06-30

CAJA: CORTE GENERAL

FECHA DE EMISIÓN: 08-JUL.-2026

FACTURA	RECIBO	CUENTA	NOMBRE	SUBTOTAL	IVA	TOTAL	STATUS	VIRTUAL
65629	65629	8286	AMANDO GERMAN MALDONADO	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65630	65630	10594	JOSE FILIBERTO OLVERA FUENTES	\$46.73	\$1.22	\$47.95	A	\$0.00
65631	65631	12162	RAFAEL OLVERA PACHECO	\$1,497.68	\$41.18	\$1,538.86	A	\$0.00
65632	65632	43	ARACELI GARRIDO CENOVIO	\$1,288.56	\$12.00	\$1,300.56	A	\$0.00
65633	65633	15312	OLGA MARTINEZ GONZALEZ	\$1,668.51	\$0.00	\$1,668.51	A	\$0.00
65634	65634	13000	JACINTO MALDONADO HERNANDEZ	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65635	65635	9482	GREGORIO MARTINEZ CARBAJAL	\$1,320.76	\$0.00	\$1,320.76	A	\$0.00
65636	65636	7624	ENRIQUE MACIAS VILLEGAS	\$1,033.60	\$0.00	\$1,033.60	A	\$0.00
65637	65637	6876	ELADIO CASTELAN TORRES	\$1,033.60	\$0.00	\$1,033.60	A	\$0.00
65638	65638	7374	JAIME HERNANDEZ AMADOR	\$770.46	\$0.00	\$770.46	A	\$0.00
65639	65639	6825	TANIA AMADOR DOMINGUEZ	\$624.81	\$0.00	\$624.81	A	\$0.00
65640	65640	4027	JAIME HERNANDEZ SALAIS	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65641	65641	2898	SUSANA HERNANDEZ SALAIS	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65642	65642	7375	GIRILO HERNANDEZ AMADOR	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65643	65643	8920	RAMIRO HERNANDEZ AMADOR	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65644	65644	2893	RAMIRO HERNANDEZ AMADOR	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65645	65645	2909	FRANCISCA SALAIS DOMINGUEZ	\$1,249.62	\$0.00	\$1,249.62	A	\$0.00
65646	65646	83	FACTIBILIDAD DE TOMA	\$34.97	\$5.60	\$40.57	A	\$0.00
65647	65647	1030	NORBERTO RIVEROS ORTEGA	\$1,087.47	\$47.39	\$1,134.86	A	\$0.00
65648	65648	6426	MARIA BERTHA GONZALEZ AGUILAR	\$1,588.84	\$33.87	\$1,622.71	A	\$0.00
65649	65649	16707	GARRIDO MUÑOZ EDMUNDO	\$313.18	\$0.50	\$313.68	A	\$0.00
65650	65650	12567	EDUARDO GARRIDO ROBLES	\$1,040.53	\$0.00	\$1,040.53	A	\$0.00
65651	65651	13278	JUAN GABRIEL GARRIDO OLMEDO	\$310.89	\$49.74	\$360.63	A	\$0.00
65652	65652	4902	JUAN MARTINEZ DELGADILLO	\$919.86	\$0.00	\$919.86	A	\$0.00
65653	65653	116	BERTHA CRUZ HERNANDEZ	\$239.58	\$38.34	\$277.92	A	\$0.00
65654	65654	3257	JUAN FELIZ BUSTAMANTE HERNANDEZ	\$500.03	\$0.00	\$500.03	A	\$0.00
65655	65655	83	FACTIBILIDAD DE TOMA	\$103.36	\$16.54	\$119.90	A	\$0.00
65656	65656	9613	DAVID OLMEDO CENOBIO	\$3,249.71	\$0.00	\$3,249.71	A	\$0.00
65657	65657	2419	MIRNA CENOBIO HERNANDEZ	\$3,249.71	\$0.00	\$3,249.71	A	\$0.00
65658	65658	18078	AMALIA RUIZ VILLANUEVA	\$3,957.36	\$633.17	\$4,590.53	A	\$0.00
65659	65659	14390	LETICIA GARRIDO HERNANDEZ	\$932.30	\$68.00	\$1,000.30	A	\$0.00
65661	65660	14480	ALEJANDRINA HERNANDEZ BUSTAMANTE	\$570.03	\$0.00	\$570.03	A	\$568.48
65662	65661	5318	CARLOS PALACIOS HERNANDEZ	\$1,599.94	\$255.99	\$1,855.93	A	\$0.00
65663	65662	6276	JOSE MALDONADO JIMENEZ	\$748.84	\$20.58	\$769.42	A	\$0.00
65664	65663	16572	GARCIA ESCORCIA MARIA CARLOTA	\$771.70	\$0.00	\$771.70	A	\$0.00
65665	65664	1413	MAXIMINO MORALES RIOS	\$521.78	\$83.48	\$605.26	A	\$0.00
65666	65666	15633	SONIA VERA MARQUEZ	\$500.27	\$0.00	\$500.27	A	\$0.00
65667	65667	1263	GENOVEVA CARRASCO DE RIVEROS	\$1,497.68	\$41.18	\$1,538.86	A	\$0.00
65668	65668	7205	GENOVEVA CARRASCO GERMAN	\$1,497.68	\$41.18	\$1,538.86	A	\$0.00
65669	65669	790	TOMAS RIVEROS HERNANDEZ	\$1,497.68	\$41.18	\$1,538.86	A	\$0.00
65670	65670	237	GENOVEVA CARRASCO GERMAN	\$748.84	\$20.58	\$769.42	A	\$0.00
65671	65671	15369	ANASTACIA GONZALEZ CIMIENTO	\$319.38	\$0.00	\$319.38	A	\$0.00
65672	65672	13451	KARLA OLVERA PAREDES	\$92.19	\$2.43	\$94.62	A	\$0.00
65673	65673	16904	CASTELAN CRUZ AGUSTIN	\$124.03	\$3.31	\$127.34	A	\$0.00

67492	67492	18009	RUBEN GERMAN IBARRA	\$271.47	\$43.44	\$314.91	A	\$0.00
67493	67493	9155	STEPHANIE LIRA PEREZ	\$383.02	\$61.28	\$444.30	A	\$0.00
67494	67494	83	FACTIBILIDAD DE TOMA	\$99.27	\$15.88	\$115.15	A	\$0.00
67495	67495	16732	MORALES ISLAS JACKELINE	\$1,000.28	\$0.00	\$1,000.28	A	\$0.00
67496	67496	502	ANGEL JOSE TERRAZO CORTES	\$134.08	\$21.45	\$155.51	A	\$0.00
67497	67497	12648	LOURDES ALCANTARA NOLASCO	\$1,999.96	\$0.00	\$1,999.96	A	\$0.00
67498	67498	13488	MARCO ANTONIO MORALES LOPEZ	\$91.19	\$2.43	\$93.62	A	\$0.00
67499	67499	17744	JOSE ANTONIO MEJORADA GARRIDO	\$868.22	\$23.15	\$891.37	A	\$0.00
67500	67500	15302	FABIOLA MALDONADO LOPEZ	\$206.72	\$0.00	\$206.72	A	\$0.00
67501	67501	12871	ANGEL AGUILAR PEREZ	\$2,929.42	\$0.00	\$2,929.42	A	\$0.00
67502	67502	10747	PETRA REYES DIAZ	\$1,109.07	\$0.00	\$1,109.07	A	\$0.00
67503	67503	17833	JESUS HERNANDEZ OLIVARES	\$1,953.44	\$312.55	\$2,265.99	A	\$0.00
67504	67504	1969	ESPERANZA ENCISO DIAZ	\$119.68	\$0.00	\$119.68	A	\$0.00
67505	67505	14379	JOSE HERIBERTO MARROQUIN CASTILLO	\$134.06	\$21.45	\$155.51	A	\$0.00
67506	67506	14416	ERIKA LUNA JARDINEZ	\$266.81	\$0.00	\$266.81	A	\$0.00
67507	67507	5104	DEMETRIO HERNANDEZ ADAUTO	\$635.66	\$0.00	\$635.66	A	\$620.16
67508	67508	14919	MIGUEL ANGEL GARCIA RODRIGUEZ	\$4,890.08	\$0.00	\$4,890.08	A	\$0.00
67509	67509	16675	MUÑOZ HERNANDEZ ANTONIO	\$1,908.50	\$0.00	\$1,908.50	A	\$0.00
67510	67510	2708	GABRIEL RIVEROS HERNANDEZ	\$1,270.32	\$0.00	\$1,270.32	A	\$0.00
67511	67511	72	ELPIDIO RAMIREZ M.	\$757.12	\$21.91	\$779.03	A	\$0.00
67512	67512	2302	ALMA DELIA HERNANDEZ DE CARMONA	\$1,911.71	\$0.00	\$1,911.71	A	\$0.00
67513	67513	1123	JUANA MALDONADO MARTINEZ	\$209.82	\$0.00	\$209.82	A	\$0.00
67514	67514	4212	EPIFANIO MARTINEZ MARTINEZ	\$372.10	\$9.92	\$382.02	A	\$0.00
67515	67515	17394	MARIA INES MALDONADO MALDONADO	\$2,211.97	\$64.78	\$2,276.75	A	\$0.00
67516	67516	16054	HERNANDEZ AMADOR DANIEL	\$470.81	\$29.68	\$500.49	A	\$0.00
67517	67517	17241	YOLANDA LOPEZ MENESES	\$206.72	\$0.00	\$206.72	A	\$0.00
67518	67518	18099	IGNACIO MORALES CASTELAN	\$933.34	\$0.00	\$933.34	A	\$0.00
67519	67519	178	BERNARDITA MALDONADO AGUIRRE	\$174.17	\$27.86	\$202.03	A	\$0.00
67520	67520	16825	CASTELAN GONZALEZ MARIA INES	\$2,045.57	\$44.07	\$2,089.64	A	\$0.00
67521	67521	17911	ARACELI RODRIGUEZ MEJIA	\$575.47	\$0.00	\$575.47	A	\$0.00
67522	67522	83	FACTIBILIDAD DE TOMA	\$34.97	\$5.60	\$40.57	A	\$0.00
67523	67523	83	FACTIBILIDAD DE TOMA	\$34.97	\$5.60	\$40.57	A	\$0.00
67524	67524	16300	VARGAS OLMEDO MARIA LUISA	\$1,157.77	\$0.00	\$1,157.77	A	\$0.00

TOTAL GENERAL	\$1,728,755.66	\$90,541.08	\$1,819,296.74	\$54,564.41
----------------------	-----------------------	--------------------	-----------------------	--------------------

Recibos Totales: 1884

Recibos Cancelados: 6

JUAN LUIS ROBLEDO PEREZ

TANIA HERNÁNDEZ CENOBIO

Descuentos del: 50%

Total : \$54,564.41

Oficio No. CAPASCHH/DC/018/2026
Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo, a 04 de mayo de 2026

ASUNTO: Solicitud de apoyo para la suspensión del servicio de agua potable.

ING. FERNANDO GARRIDO MORALES
DIRECTOR DEL ÁREA TÉCNICA DE LA CAPASCHH
P R E S E N T E

Por este conducto me permito solicitar de la manera más atenta su apoyo, a través del personal a su cargo, para llevar a cabo la **suspensión del servicio de agua potable** a los usuarios que presentan adeudos significativos y que han sido previamente notificados conforme a los procedimientos establecidos por este Organismo de los usuarios con adeudo en las colonias de santa maría, cerro verde, loma bonita y cerro del castillo.

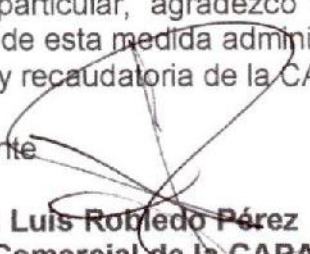
Le agradeceré coordinar las acciones correspondientes con las **cuadrillas del área técnica**, garantizando en todo momento que dichas suspensiones se realicen conforme a los lineamientos operativos y con estricto respeto a los derechos de los usuarios.

Asimismo, le solicito informar a esta Dirección Comercial la fecha y hora programada para la realización de dichos trabajos, a fin de mantener una adecuada coordinación entre las áreas involucradas.

Una vez concluidas las actividades, agradeceré remitir un informe detallado de las suspensiones efectuadas, indicando el número de usuarios, ubicación, fecha y observaciones relevantes.

Sin otro particular, agradezco de antemano su colaboración para la correcta ejecución de esta medida administrativa, la cual contribuye a fortalecer la eficiencia operativa y recaudatoria de la CAPASCHH.

Atentamente


L.C. Juan Luis Robledo Pérez
Director Comercial de la CAPASCHH



C.c.p. Ing. Diana Castelán Rivera. – Directora General de la CAPASCHH. – Para su conocimiento y seguimiento.
Archivo.





HACIENDA

SECRETARÍA DE HACIENDA



Unidad Técnica de Evaluación del Desempeño

Pachuca de Soto, Hidalgo, 08 de junio de 2026

No. de Oficio: SH/SPyPGI/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



✓



8

2

INFORME EJECUTIVO

Cuautepec de Hinojosa a 30 de Junio del 2026

ING. DIANA CASTELÁN RIVERA
Directora General de la CAPASCHH
Presente

Introducción

Durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026, la Dirección Comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH), desarrolló diversas acciones orientadas a fortalecer la gestión comercial del organismo mediante la actualización del padrón de usuarios, el incremento de la eficiencia recaudatoria, la recuperación de cartera vencida y el fortalecimiento de los mecanismos de cobranza.

Las actividades implementadas permitieron mejorar el control administrativo del padrón, incrementar los ingresos propios del organismo y consolidar estrategias de recuperación de adeudos, contribuyendo a la sostenibilidad financiera y al mejoramiento de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Principales Resultados

Incremento de la recaudación

Al cierre del mes de junio de 2026 se obtuvo una recaudación acumulada de **\$11,400,170.42**, cifra superior a los **\$10,140,295.83** registrados durante el mismo periodo del ejercicio fiscal 2025.

Lo anterior representa un incremento de **\$1,259,874.59**, equivalente al **12.42 %**, resultado de las estrategias implementadas para fortalecer la recuperación de ingresos mediante acciones permanentes de supervisión, notificación y seguimiento de usuarios con adeudos.

Fortalecimiento del padrón de usuarios

Durante el periodo evaluado se fortalecieron las acciones de actualización y depuración del padrón de usuarios mediante recorridos permanentes en campo, verificando información administrativa, situación de los servicios y regularización de usuarios.

Como resultado de estas actividades:

- Se realizaron **460 notificaciones** a usuarios con adeudos.
- Se formalizaron **79 contratos nuevos**, fortaleciendo el crecimiento del padrón.
- Se consolidó un padrón integrado por **17,178 tomas registradas**.

Recuperación de cartera vencida

Con el propósito de disminuir el rezago en el pago de los servicios y fortalecer la recuperación de ingresos, se implementaron acciones permanentes de cobranza y seguimiento.

Entre las principales acciones destacan:

- 460 requerimientos de pago entregados.
- 2 suspensiones del servicio en la localidad de Cerro Verde.
- 5 suspensiones del servicio en Santa María Nativitas.

Estas acciones permitieron fortalecer los mecanismos de recuperación de adeudos y fomentar la regularización de los usuarios conforme a la normatividad aplicable.

Comportamiento de la cobranza

Durante el segundo trimestre se registraron **9,008 tomas con pago**, distribuidas de la siguiente manera:

- 8,712 usuarios del servicio doméstico fijo.
- 90 usuarios del servicio doméstico medido.
- 137 usuarios del servicio comercial fijo.
- 57 usuarios del servicio comercial medido.
- 12 usuarios del servicio industrial medido.

Estos resultados reflejan una recuperación importante de ingresos y una tendencia favorable en el cumplimiento de pago de los usuarios, principalmente en los sectores doméstico y comercial.

Situación de la cartera vencida

Del total de **17,178 tomas registradas**, **8,170 presentan adeudos**, lo que representa el **47.56 %** del padrón de usuarios.

Si bien este porcentaje continúa representando uno de los principales retos para el organismo, las acciones implementadas durante el trimestre permitieron fortalecer los mecanismos de cobranza, incrementar la recuperación de ingresos y promover una mayor cultura de pago entre los usuarios.

Acciones Estratégicas Implementadas

Durante el segundo trimestre la Dirección Comercial desarrolló acciones enfocadas en:

- Actualización permanente del padrón de usuarios.
- Incorporación de nuevos contratos.
- Supervisión de la eficiencia recaudatoria.
- Recuperación de cartera vencida.
- Entrega de requerimientos de pago.
- Seguimiento personalizado a usuarios con adeudos.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

- Suspensión del servicio conforme a la normatividad vigente.
- Fortalecimiento de la cultura de pago.
- Mejora del control administrativo del Sistema Comercial.

Conclusiones Ejecutivas

Los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026 muestran un desempeño favorable de la Dirección Comercial, destacando el incremento del **12.42 %** en la recaudación respecto al mismo periodo del año anterior, la incorporación de **79 nuevos contratos**, la actualización permanente del padrón de usuarios y el fortalecimiento de las acciones de recuperación de cartera mediante **460 notificaciones** y **7 suspensiones del servicio**.

No obstante, la existencia de una cartera vencida equivalente al **47.56 %** del padrón evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de cobranza, seguimiento de adeudos, actualización del padrón y regularización de usuarios, con el propósito de incrementar el porcentaje de cumplimiento de pago y consolidar la sostenibilidad financiera del organismo.

En términos generales, las acciones implementadas durante el periodo contribuyeron al fortalecimiento de la gestión comercial, al incremento de los ingresos propios y a una administración más eficiente de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento que presta la CAPASCHH.

ATENTAMENTE

L.C. JUAN LUIS ROBLEDÓ PÉREZ

Director Comercial
CAPASCHH



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2026-2027

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

ESTADO DE HIDALGO

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto / Proceso Del 01/ene./2026 Al 30/jun./2026

Usu: supervisor

Rep: rptEstadoAnalíticoPresupuestoEgresos_PY

PY. Proceso: Y10

Fecha y hora de Impresión 08/jul./2026 11:25 a. m.

Ejercicio del Presupuesto	Egresos Aprobado Al 31/12/2026	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
Y10 SISTEMA COMERCIAL								
1000 SERVICIOS PERSONALES	\$1,595,010.50	\$0.00	\$1,595,010.50	\$388,913.48	\$388,913.48	\$388,913.48	\$388,913.48	\$1,206,097.02
1100 REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	\$672,725.28	\$0.00	\$672,725.28	\$336,803.13	\$336,803.13	\$336,803.13	\$336,803.13	\$335,922.15
1130 Sueldos base al personal permanente	\$672,725.28	\$0.00	\$672,725.28	\$336,803.13	\$336,803.13	\$336,803.13	\$336,803.13	\$335,922.15
1131 Sueldos base al personal permanente	\$672,725.28	\$0.00	\$672,725.28	\$336,803.13	\$336,803.13	\$336,803.13	\$336,803.13	\$335,922.15
1200 REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	\$562,068.00	\$0.00	\$562,068.00	\$46,625.92	\$46,625.92	\$46,625.92	\$46,625.92	\$515,442.08
1220 Sueldos base al personal eventual	\$562,068.00	\$0.00	\$562,068.00	\$46,625.92	\$46,625.92	\$46,625.92	\$46,625.92	\$515,442.08
1221 Sueldos base al personal eventual	\$562,068.00	\$0.00	\$562,068.00	\$46,625.92	\$46,625.92	\$46,625.92	\$46,625.92	\$515,442.08
1300 REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	\$245,209.42	\$0.00	\$245,209.42	\$5,484.43	\$5,484.43	\$5,484.43	\$5,484.43	\$239,724.99
1320 Primas de vacaciones, dominical y gratificación de fin de año	\$176,109.79	\$0.00	\$176,109.79	\$1,575.20	\$1,575.20	\$1,575.20	\$1,575.20	\$174,534.59
1321 Primas de vacaciones, dominical y gratificación de fin de año	\$176,109.79	\$0.00	\$176,109.79	\$1,575.20	\$1,575.20	\$1,575.20	\$1,575.20	\$174,534.59
1330 Horas extraordinarias	\$68,599.63	\$0.00	\$68,599.63	\$3,909.23	\$3,909.23	\$3,909.23	\$3,909.23	\$64,690.40
1331 Horas extraordinarias	\$68,599.63	\$0.00	\$68,599.63	\$3,909.23	\$3,909.23	\$3,909.23	\$3,909.23	\$64,690.40
1340 Compensaciones	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
1341 Compensaciones	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
1500 OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	\$114,507.80	\$0.00	\$114,507.80	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$114,507.80
1520 Indemnizaciones	\$114,507.80	\$0.00	\$114,507.80	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$114,507.80
1521 Indemnizaciones	\$114,507.80	\$0.00	\$114,507.80	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$114,507.80
1600 PREVISIONES	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
1610 Previsiones de carácter laboral, económica y de seguridad social	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
1611 Previsiones de carácter laboral, económica y de seguridad social	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
2000 MATERIALES Y SUMINISTROS	\$158,000.00	\$0.00	\$158,000.00	\$16,858.47	\$16,858.47	\$16,858.47	\$16,858.47	\$141,141.53
2100 MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS	\$11,500.00	\$0.00	\$11,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$11,500.00
2110 Materiales, útiles y equipos menores de oficina	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
2111 Materiales, útiles y equipos menores de oficina	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
2120 Materiales y útiles de impresión y reproducción	\$3,000.00	\$0.00	\$3,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00
2121 Materiales y útiles de impresión y reproducción	\$3,000.00	\$0.00	\$3,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$3,000.00
2140 Materiales, útiles y equipos menores de tecnologías de la información	\$2,000.00	\$0.00	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00
2141 Materiales, útiles y equipos menores de tecnologías de la información	\$2,000.00	\$0.00	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00
2150 Material impreso e información digital	\$1,500.00	\$0.00	\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00
2151 Material impreso e información digital	\$1,500.00	\$0.00	\$1,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,500.00



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

ESTADO DE HIDALGO

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto / Proceso Del 01/ene./2026 Al 30/jun./2026

Usu: supervisor

Rep: rptEstadoAnalíticoPresupuestoEgresos_PY

PY. Proceso: Y10

Fecha y hora de Impresión 08/jul./2026 11:25 a. m.

Ejercicio del Presupuesto		Egresos Aprobado Al 31/12/2026	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COME	\$50,000.00	\$0.00	\$50,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$50,000.00
2380	Mercancías adquiridas para su comercialización	\$50,000.00	\$0.00	\$50,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$50,000.00
2381	Mercancías adquiridas para su comercialización	\$50,000.00	\$0.00	\$50,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$50,000.00
2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPAR	\$40,000.00	\$0.00	\$40,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$40,000.00
2420	Cemento y productos de concreto	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
2421	Cemento y productos de concreto	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
2490	Otros materiales y artículos de construcción y reparación	\$35,000.00	\$0.00	\$35,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$35,000.00
2491	Otros materiales y artículos de construcción y reparación	\$35,000.00	\$0.00	\$35,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$35,000.00
2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATOR	\$4,500.00	\$0.00	\$4,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,500.00
2530	Medicinas y productos farmacéuticos	\$4,500.00	\$0.00	\$4,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,500.00
2531	Medicinas y productos farmacéuticos	\$4,500.00	\$0.00	\$4,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,500.00
2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	\$30,000.00	\$0.00	\$30,000.00	\$10,806.75	\$10,806.75	\$10,806.75	\$10,806.75	\$19,193.25
2610	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$30,000.00	\$0.00	\$30,000.00	\$10,806.75	\$10,806.75	\$10,806.75	\$10,806.75	\$19,193.25
2611	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$30,000.00	\$0.00	\$30,000.00	\$10,806.75	\$10,806.75	\$10,806.75	\$10,806.75	\$19,193.25
2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCI	\$14,000.00	\$0.00	\$14,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$14,000.00
2710	Vestuario y uniformes	\$10,000.00	\$0.00	\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$10,000.00
2711	Vestuario y uniformes	\$10,000.00	\$0.00	\$10,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$10,000.00
2720	Prendas de seguridad y protección personal	\$4,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,000.00
2721	Prendas de seguridad y protección personal	\$4,000.00	\$0.00	\$4,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$4,000.00
2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$8,000.00	\$0.00	\$8,000.00	\$6,051.72	\$6,051.72	\$6,051.72	\$6,051.72	\$1,948.28
2910	Herramientas menores	\$2,000.00	\$0.00	\$2,000.00	\$1,133.62	\$1,133.62	\$1,133.62	\$1,133.62	\$666.38
2911	Herramientas menores	\$2,000.00	\$0.00	\$2,000.00	\$1,133.62	\$1,133.62	\$1,133.62	\$1,133.62	\$666.38
2940	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo y tecnol	\$1,000.00	\$0.00	\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,000.00
2941	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo y tecnol	\$1,000.00	\$0.00	\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,000.00
2960	Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$4,918.10	\$4,918.10	\$4,918.10	\$4,918.10	\$81.90
2961	Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$4,918.10	\$4,918.10	\$4,918.10	\$4,918.10	\$81.90
3000	SERVICIOS GENERALES	\$143,635.07	-\$2,500.00	\$141,135.07	\$29,850.00	\$29,850.00	\$29,850.00	\$29,850.00	\$111,285.07
3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTF	\$5,000.00	-\$2,500.00	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,500.00
3360	Servicios de apoyo administrativo, traducción, fotocopiado e impre	\$5,000.00	-\$2,500.00	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,500.00
3361	Servicios de apoyo administrativo, fotocopiado e impresión	\$5,000.00	-\$2,500.00	\$2,500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2,500.00
3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3450	Seguro de bienes patrimoniales	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00



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

ESTADO DE HIDALGO

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto / Proceso Del 01/ene./2026 Al 30/jun./2026

PY. Proceso: Y10

Usu: supervisor

Rep: rptEstadoAnalíticoPresupuestoEgresos_PY

Fecha y hora de Impresión 08/jul./2026 11:25 a. m.

Ejercicio del Presupuesto		Egresos Aprobado Al 31/12/2026	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
3451	Seguro de bienes patrimoniales	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO	\$18,750.00	\$0.00	\$18,750.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$3,320.00
3550	Reparación y mantenimiento de equipo de transporte	\$18,750.00	\$0.00	\$18,750.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$3,320.00
3551	Reparación y mantenimiento de equipo de transporte	\$18,750.00	\$0.00	\$18,750.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$15,430.00	\$3,320.00
3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3620	Difusión por radio, televisión y otros medios de mensajes comerciales	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3621	Difusión por radio, televisión y otros medios de mensajes comerciales	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
3700	SERVICIOS DE TRASLADOS Y VIÁTICOS	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
3750	Viáticos en el país	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
3751	Viáticos en el país	\$500.00	\$0.00	\$500.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$500.00
3800	SERVICIOS OFICIALES	\$65,000.00	\$0.00	\$65,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$65,000.00
3820	Gastos de orden social y cultural	\$65,000.00	\$0.00	\$65,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$65,000.00
3821	Gastos de orden social y cultural	\$65,000.00	\$0.00	\$65,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$65,000.00
3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$44,385.07	\$0.00	\$44,385.07	\$14,420.00	\$14,420.00	\$14,420.00	\$14,420.00	\$29,965.07
3980	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación laboral	\$44,385.07	\$0.00	\$44,385.07	\$14,420.00	\$14,420.00	\$14,420.00	\$14,420.00	\$29,965.07
3981	Impuesto sobre nóminas y otros que se deriven de una relación laboral	\$44,385.07	\$0.00	\$44,385.07	\$14,420.00	\$14,420.00	\$14,420.00	\$14,420.00	\$29,965.07
5000	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	\$170,000.00	\$0.00	\$170,000.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$143,600.00
5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	\$25,000.00	\$0.00	\$25,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$25,000.00
5110	Muebles de oficina y estantería	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
5111	Muebles de oficina y estantería	\$5,000.00	\$0.00	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
5150	Equipo de cómputo y de tecnologías de la información	\$20,000.00	\$0.00	\$20,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$20,000.00
5151	Equipo de cómputo y de tecnología de la información	\$20,000.00	\$0.00	\$20,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$20,000.00
5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$100,000.00	\$0.00	\$100,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$100,000.00
5410	Vehículos y equipo terrestre	\$100,000.00	\$0.00	\$100,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$100,000.00
5411	Vehículos y equipo terrestre	\$100,000.00	\$0.00	\$100,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$100,000.00
5900	ACTIVOS INTANGIBLES	\$45,000.00	\$0.00	\$45,000.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$18,600.00
5910	Software	\$45,000.00	\$0.00	\$45,000.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$18,600.00
5911	Software	\$45,000.00	\$0.00	\$45,000.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$26,400.00	\$18,600.00
9000	DEUDA PÚBLICA	\$0.00	\$500.00	\$500.00	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	-\$11,867.38
9900	ADEUDOS DE EJERCICIOS FISCALES ANTERIORES (ADEFAS)	\$0.00	\$500.00	\$500.00	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	-\$11,867.38
9910	ADEFAS	\$0.00	\$500.00	\$500.00	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	-\$11,867.38
9911	ADEFAS	\$0.00	\$500.00	\$500.00	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	\$12,367.38	-\$11,867.38



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

ESTADO DE HIDALGO

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Proyecto / Proceso Del 01/ene./2026 Al 30/jun./2026

PY. Proceso: Y10

Fecha y hora de Impresión 08/jul./2026 11:25 a. m.

Usu: supervisor

Rep: rptEstadoAnalíticoPresupuestoEgresos_PY

Ejercicio del Presupuesto	Egresos Aprobado Al 31/12/2026	Ampliaciones / (Reducciones)	Egresos Modificado	Egresos Comprometido	Egresos Devengado	Egresos Ejercido	Egresos Pagado	Subejercicio
SISTEMA COMERCIAL	\$2,066,645.57	-\$2,000.00	\$2,064,645.57	\$474,389.33	\$474,389.33	\$474,389.33	\$474,389.33	\$1,590,256.24
Total Final	\$2,066,645.57	-\$2,000.00	\$2,064,645.57	\$474,389.33	\$474,389.33	\$474,389.33	\$474,389.33	\$1,590,256.24



Encuesta de Satisfacción CAPASCHH

Por favor, ayúdanos a mejorar la atención que brindamos en nuestras oficinas respondiendo esta breve encuesta. Tus respuestas son confidenciales.

Fecha: 17/04/2026 Localidad o colonia de procedencia: Col. Centro Calle Jarama

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal que te atendió?

- ☐ Excelente
- ☒ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Recibiste una atención clara y precisa sobre tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No esperé

4. ¿El personal que te atendió resolvió tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí, completamente
- ☐ Parcialmente
- ☐ No lo resolvieron

5. ¿Te ofrecieron opciones o soluciones ante tu situación?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No era necesario

6. ¿Cómo calificarías el trato recibido durante tu visita?

- ☒ Muy cordial
- ☐ Cordial
- ☐ Indiferente
- ☐ Descortés

7. ¿Las instalaciones de la oficina te parecieron adecuadas y limpias?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

8. ¿Consideras que el horario de atención es accesible para ti?

- ☒ Sí
- ☐ No

9. En general, ¿cómo calificas tu experiencia hoy en nuestras oficinas?

- ☐ Muy satisfactoria
- ☒ Satisfactoria
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfactoria

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario para mejorar nuestro servicio? (Espacio abierto para respuesta)

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

Encuesta de Satisfacción CAPASCHH

Por favor, ayúdanos a mejorar la atención que brindamos en nuestras oficinas respondiendo esta breve encuesta. Tus respuestas son confidenciales.

Fecha: 29/6/26 Localidad o colonia de procedencia: SANTA MARIA

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal que te atendió?

- ☒ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Recibiste una atención clara y precisa sobre tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No esperé

4. ¿El personal que te atendió resolvió tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí, completamente
- ☐ Parcialmente
- ☐ No lo resolvieron

5. ¿Te ofrecieron opciones o soluciones ante tu situación?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☒ No era necesario

6. ¿Cómo calificarías el trato recibido durante tu visita?

- ☐ Muy cordial
- ☒ Cordial
- ☐ Indiferente
- ☐ Descortés

7. ¿Las instalaciones de la oficina te parecieron adecuadas y limpias?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

8. ¿Consideras que el horario de atención es accesible para ti?

- ☒ Sí
- ☐ No

9. En general, ¿cómo calificas tu experiencia hoy en nuestras oficinas?

- ☐ Muy satisfactoria
- ☒ Satisfactoria
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfactoria

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario para mejorar nuestro servicio? *(Espacio abierto para respuesta)*

OTRAS FORMAS DE PAGO

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

Encuesta de Satisfacción CAPASCHH

Por favor, ayúdanos a mejorar la atención que brindamos en nuestras oficinas respondiendo esta breve encuesta. Tus respuestas son confidenciales.

Fecha: 18/jun/2025 Localidad o colonia de procedencia: Cuautepec Centro, Hgo.

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal que te atendió?

- ☐ Excelente
- ☒ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Recibiste una atención clara y precisa sobre tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No esperé

4. ¿El personal que te atendió resolvió tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí, completamente
- ☐ Parcialmente
- ☐ No lo resolvieron

5. ¿Te ofrecieron opciones o soluciones ante tu situación?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☒ No era necesario

6. ¿Cómo calificarías el trato recibido durante tu visita?

- ☐ Muy cordial
- ☒ Cordial
- ☐ Indiferente
- ☐ Descortés

7. ¿Las instalaciones de la oficina te parecieron adecuadas y limpias?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

8. ¿Consideras que el horario de atención es accesible para ti?

- ☒ Sí
- ☐ No

9. En general, ¿cómo calificas tu experiencia hoy en nuestras oficinas?

- ☐ Muy satisfactoria
- ☒ Satisfactoria
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfactoria

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario para mejorar nuestro servicio? (Espacio abierto para respuesta)

Ninguna

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

Encuesta de Satisfacción CAPASCHH

Por favor, ayúdanos a mejorar la atención que brindamos en nuestras oficinas respondiendo esta breve encuesta. Tus respuestas son confidenciales.

Fecha: 21/1/26 Localidad o colonia de procedencia: Centro

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal que te atendió?

- ☐ Excelente
- ☒ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Recibiste una atención clara y precisa sobre tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No esperé

4. ¿El personal que te atendió resolvió tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí, completamente
- ☐ Parcialmente
- ☐ No lo resolvieron

5. ¿Te ofrecieron opciones o soluciones ante tu situación?

- ☐ Sí
- ☒ No
- ☐ No era necesario

6. ¿Cómo calificarías el trato recibido durante tu visita?

- ☒ Muy cordial
- ☐ Cordial
- ☐ Indiferente
- ☐ Descortés

7. ¿Las instalaciones de la oficina te parecieron adecuadas y limpias?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

8. ¿Consideras que el horario de atención es accesible para ti?

- ☒ Sí
- ☐ No

9. En general, ¿cómo calificas tu experiencia hoy en nuestras oficinas?

- ☐ Muy satisfactoria
- ☒ Satisfactoria
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfactoria

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario para mejorar nuestro servicio? *(Espacio abierto para respuesta)*

Encuesta de Satisfacción CAPASCHH

Por favor, ayúdanos a mejorar la atención que brindamos en nuestras oficinas respondiendo esta breve encuesta. Tus respuestas son confidenciales.

Fecha: 04/Mayo/2026 Localidad o colonia de procedencia: Santa Rita

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal que te atendió?

- ☐ Excelente
- ☒ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Recibiste una atención clara y precisa sobre tu trámite o solicitud?

- ☐ Sí
- ☒ Parcialmente
- ☐ No

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No esperé

4. ¿El personal que te atendió resolvió tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí, completamente
- ☐ Parcialmente
- ☐ No lo resolvieron

5. ¿Te ofrecieron opciones o soluciones ante tu situación?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No era necesario

6. ¿Cómo calificarías el trato recibido durante tu visita?

- ☐ Muy cordial
- ☒ Cordial
- ☐ Indiferente
- ☐ Descortés

7. ¿Las instalaciones de la oficina te parecieron adecuadas y limpias?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

8. ¿Consideras que el horario de atención es accesible para ti?

- ☒ Sí
- ☐ No

9. En general, ¿cómo calificas tu experiencia hoy en nuestras oficinas?

- ☐ Muy satisfactoria
- ☒ Satisfactoria
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfactoria

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario para mejorar nuestro servicio? *(Espacio abierto para respuesta)*



Encuesta de Satisfacción CAPASCHH

Por favor, ayúdanos a mejorar la atención que brindamos en nuestras oficinas respondiendo esta breve encuesta. Tus respuestas son confidenciales.

Fecha: 13/04/26 Localidad o colonia de procedencia: Cerro Verde

1. ¿Cómo calificarías la amabilidad del personal que te atendió?

- ☐ Excelente
- ☒ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

2. ¿Recibiste una atención clara y precisa sobre tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

3. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No esperé

4. ¿El personal que te atendió resolvió tu trámite o solicitud?

- ☒ Sí, completamente
- ☐ Parcialmente
- ☐ No lo resolvieron

5. ¿Te ofrecieron opciones o soluciones ante tu situación?

- ☒ Sí
- ☐ No
- ☐ No era necesario

6. ¿Cómo calificarías el trato recibido durante tu visita?

- ☐ Muy cordial
- ☒ Cordial
- ☐ Indiferente
- ☐ Descortés

7. ¿Las instalaciones de la oficina te parecieron adecuadas y limpias?

- ☒ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

8. ¿Consideras que el horario de atención es accesible para ti?

- ☒ Sí
- ☐ No

9. En general, ¿cómo calificas tu experiencia hoy en nuestras oficinas?

- ☐ Muy satisfactoria
- ☒ Satisfactoria
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfactoria

10. ¿Tienes alguna sugerencia o comentario para mejorar nuestro servicio? (Espacio abierto para respuesta)

cajas mori



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

ACTA DE APERTURA DE BUZONES FIJOS DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 10:21 horas del día 15 del mes de Abril
del año 2026, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los
cc. Jesús Martín Cáreres Vargas con Cargo de
Asesorar Área Técnica. y del L. A. E. Irving Hernández Hernández con
Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura del
Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Denuncias,
Quejas y Sugerencias de la Comisión en presencia
de quienes intervinieron, se procede a revisar su interior
y Resulta que NO se encontró ninguna Denuncia, Queja
o Sugerencia, por lo que se procede a Cerrar el Buzón.

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las _____ del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la Contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025 2027
L. A. E. Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el Organismo

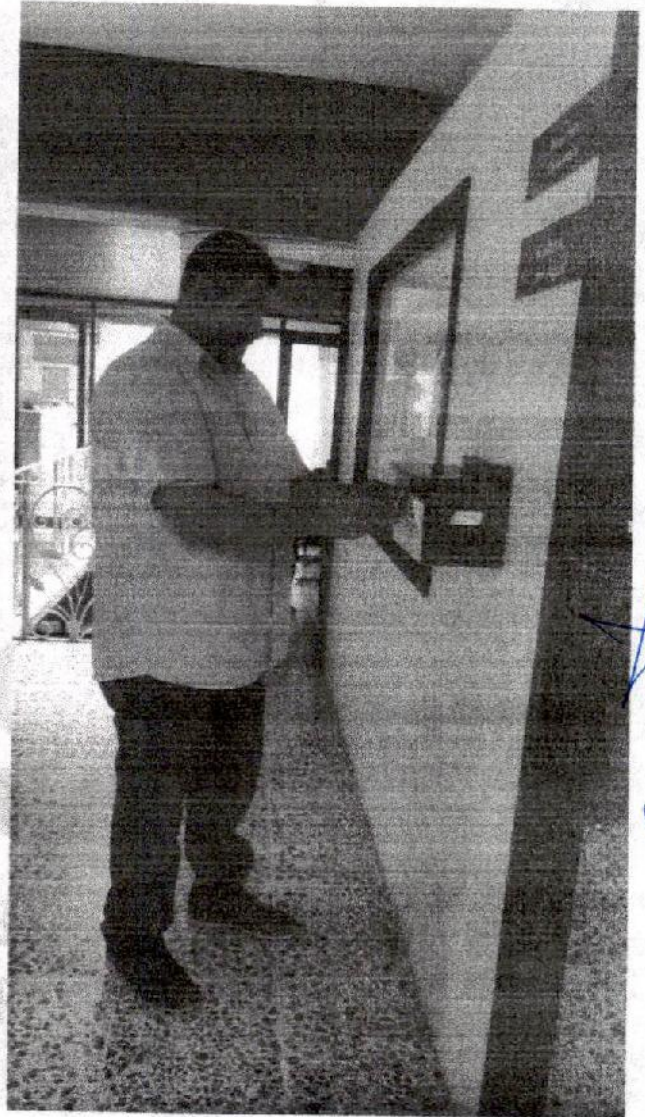
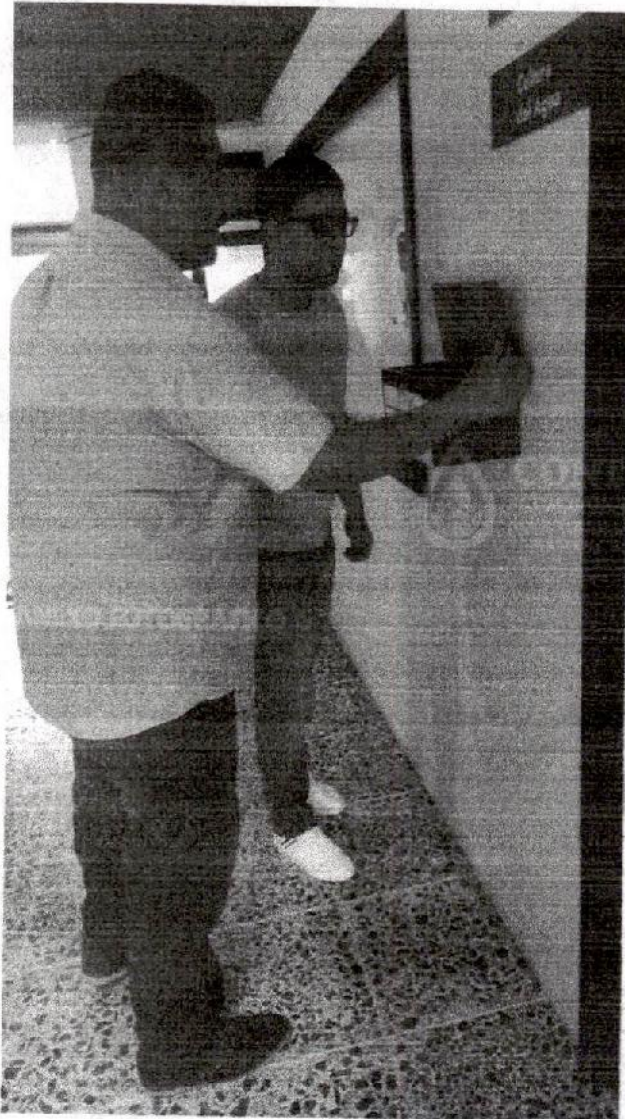
Jesús Martín Cáreres
Vargas

Nombre y Firma



CONTRALORÍA
COMISIÓN DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
CUAUTEPEC DE RINJOJOSA, HIDALGO

ANEXO FOTOGRÁFICO



2



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

ACTA DE APERTURA DE BUZONES FIJOS DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 10:02 horas del día 18 del mes de Mayo
del año 2026, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los
cc. Juan Luis Robledo Perez con Cargo de
Director Area Comercial y del L. A. E. Irving Hernández Hernández con
Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura del
Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Denuncias,
Quejas y Sugerencias de la Comisión en
presencia de quienes intervinieron, se procede a
reusar su interior y resulta que NO se encontro
en su interior ninguna Denuncia, Queja o Sugerencia,
por lo que se procede a cerrar el Buzón

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 10:14 del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la Contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA

L. A. E. Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el Organismo

Juan Luis Robledo Perez
Nombre y Firma



CONTRALORÍA
COMISIÓN DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
CUATEPEC DE RINCONOSA, HIDALGO

ANEXO FOTOGRÁFICO



✓

✓

✓



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

ACTA DE APERTURA DE BUZONES FIJOS DE CONTRALORÍA INTERNA DE LA CAPASCHH

Siendo las 10:02 horas del día 18 del mes de Junio
del año 2026, reunidos en las instalaciones que ocupa la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo, (CAPASCHH), los
cc. Juan Luis Rueda Peral con Cargo de
Director del Área Comercial y del L. A. E. Irving Hernández Hernández con
Titular del Órgano Interno de Contralor de la Comisión, con la finalidad de realizar la apertura del
Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias, destacando lo siguiente:

Se realiza la apertura del Buzón de Denuncias, Quejas
y Sugerencias de la Comisión en presencia de quienes
intervienen, se procede a revisar su interior y
resulta que NO se encuentra en su interior, ninguna
Denuncia, Queja o Sugerencia, por lo que se procede
a cerrar el Buzón.

Sin otro asunto que tratar, se cierra la presente acta siendo las 10:07 del mismo
día de su apertura y en presencia de los que en ella intervinieron.

Por la Contraloría



CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACION 2025 2027

L. A. E. Irving Hernández Hernández
Contralor de la CAPASCHH

Por el Organismo

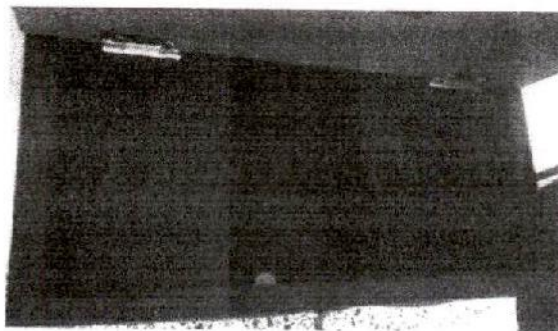
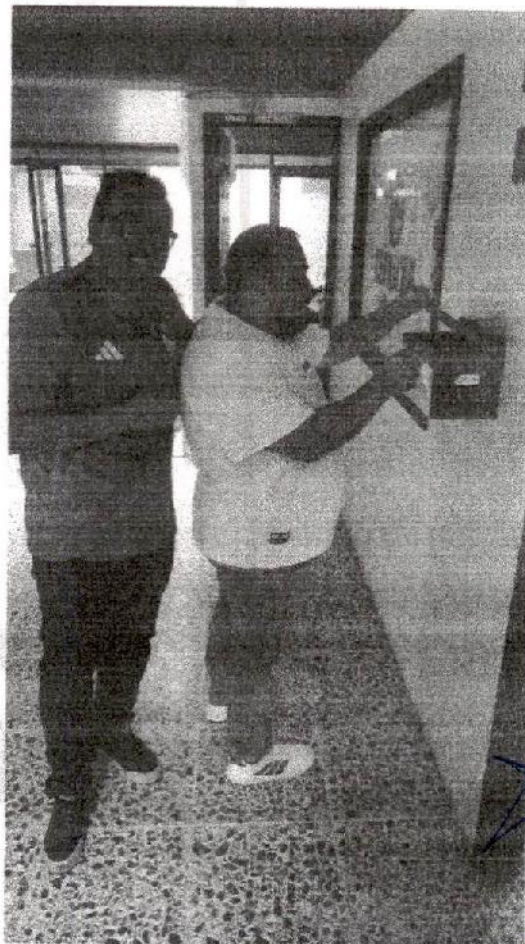
Juan Luis Rueda Peral

Nombre y Firma



CONTRALORÍA
COMISIÓN DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
CUAUTPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

ANEXO FOTOGRÁFICO



2

INFORME DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026, el Área Comercial de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuauhtepc de Hinojosa, Hidalgo, llevó a cabo la evaluación de los indicadores estratégicos correspondientes al Sistema Comercial, complementando los resultados con acciones operativas y administrativas orientadas a fortalecer la gestión comercial, la recaudación y la actualización permanente del padrón de usuarios, contribuyendo a la sostenibilidad financiera del organismo. Como resultado de la evaluación, el promedio general de los indicadores alcanzó un **63.10%**, reflejando avances importantes en la eficiencia administrativa y comercial, así como áreas de oportunidad que requieren fortalecerse para incrementar el cumplimiento de pago y reducir la cartera vencida.

En relación con el indicador **Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado**, se alcanzó un cumplimiento del **100%**, lo que refleja que la totalidad del monto facturado fue efectivamente recaudado durante el periodo evaluado. Este resultado demuestra la correcta aplicación de los procedimientos administrativos y financieros para el registro y control de los ingresos, permitiendo optimizar la gestión financiera y fortalecer la autosuficiencia del organismo operador.

Respecto al indicador **Porcentaje de usuarios registrados en el padrón con facturación correcta y oportuna**, el resultado obtenido fue del **52.43%**, lo que refleja el nivel de usuarios registrados que recibieron su facturación de manera correcta y realizaron oportunamente el pago correspondiente. Este resultado evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de actualización permanente del padrón de usuarios, la depuración de registros, la verificación en campo y las estrategias de cobranza, con la finalidad de incrementar la eficiencia operativa y financiera del organismo.

En cuanto al indicador **Porcentaje de usuarios en cartera vencida**, se determinó que el **47.56%** de las tomas registradas presentan adeudos, lo que representa una importante área de oportunidad para la gestión comercial del organismo. Esta situación limita la disponibilidad de recursos propios para la operación, mantenimiento y mejora de la infraestructura hidráulica y sanitaria. En respuesta, el Área Comercial fortaleció las acciones de recuperación mediante la realización de **460 notificaciones** a usuarios con adeudos en diversas localidades del municipio, así como la ejecución de **7 suspensiones del servicio** conforme a la normatividad aplicable, promoviendo la regularización de los usuarios y el fortalecimiento de la cultura de pago.

Por su parte, el indicador **Porcentaje de cobranza** registró un resultado del **52.43%**, derivado de un total de **9,008 tomas con pago registrado** respecto de un padrón integrado por **17,178 usuarios**. Este porcentaje refleja que poco más de la mitad de los usuarios cumplieron con el pago de sus servicios durante el periodo evaluado, representando un nivel moderado de recuperación de ingresos. No obstante, persiste un importante reto para incrementar el cumplimiento de pago mediante el fortalecimiento de las estrategias de cobranza, la comunicación con los usuarios, el seguimiento puntual de los adeudos y la actualización permanente del padrón.

En términos generales, los resultados obtenidos muestran que el organismo mantiene un adecuado control en los procesos de facturación y registro de ingresos, alcanzando una eficiencia recaudatoria del **100%** respecto del monto facturado. Sin embargo, los indicadores relacionados con el comportamiento del padrón de usuarios evidencian importantes áreas de oportunidad, ya que únicamente el **52.43%** de las tomas registradas realizaron su pago, mientras que el **47.56%** permanece en cartera vencida. En consecuencia, será necesario continuar fortaleciendo las estrategias de recuperación de adeudos, la actualización permanente del padrón, las acciones de notificación y regularización de usuarios, así como los mecanismos que incentiven el pago oportuno, con el propósito de reducir la cartera vencida, incrementar la eficiencia recaudatoria y consolidar la sostenibilidad financiera de la Comisión.

Elaboró

L.C. Juan Luis Robledo Perez

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

Revisó

CAPASCHH
CONTRALORIA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

L.A.E. Irving Hernández Hernández

Titular del Órgano de Control interno de la
Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y
Saneamiento del Municipio de Cuautepc de

Autorizó

I.Q. Diana Castelán Rivera

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

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 anterior, se observa una evolución favorable en diversos indicadores del sistema comercial de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuauhtémoc de Hinojosa (CAPASCHH), particularmente en materia de recaudación, fortalecimiento de las acciones de cobranza y actualización del padrón de usuarios.

Uno de los principales avances se refleja en el indicador **Porcentaje de ingresos recaudados por el pago de agua y alcantarillado**, el cual alcanzó el **100% de la meta programada** durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026. Asimismo, los ingresos acumulados ascendieron a **\$11,400,170.42**, mientras que en el mismo periodo del ejercicio 2025 se registraron **\$10,140,295.83**, representando un incremento de **\$1,259,874.59**, equivalente al **12.42%**. Este comportamiento evidencia una mejora en la eficiencia recaudatoria derivada del fortalecimiento de las estrategias comerciales implementadas por el organismo.

De igual forma, durante el periodo evaluado se reforzaron las acciones de recuperación de cartera mediante la realización de **460 notificaciones** a usuarios con adeudos, el seguimiento permanente a los requerimientos de pago y la ejecución de **7 suspensiones del servicio** conforme a la normatividad aplicable. Estas acciones permitieron incrementar la participación de los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones y fortalecer la cultura de pago.

En cuanto al padrón de usuarios, se consolidó un registro de **17,178 tomas**, de las cuales **9,008** realizaron el pago de sus servicios, alcanzando un **porcentaje de cobranza del 52.44%**. Este resultado refleja una mejora en el control y actualización del padrón mediante recorridos de verificación en distintas comunidades del municipio, fortaleciendo la confiabilidad de la información comercial y el proceso de facturación.



CAPASCHH

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

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

No obstante, la evaluación también identifica áreas de oportunidad. Al cierre del segundo trimestre, **8,170 tomas**, equivalentes al **47.56% del padrón**, mantienen adeudos, lo que evidencia que la cartera vencida continúa siendo uno de los principales retos para el organismo. Si bien las acciones de recuperación han permitido mejorar los niveles de cobranza, resulta necesario fortalecer las estrategias de regularización, incrementar el seguimiento a usuarios morosos y continuar con la depuración y actualización permanente del padrón comercial.

Asimismo, en comparación con la evaluación anterior, se observa un mayor nivel de coordinación entre la Dirección General, la Dirección Comercial y las áreas operativas, permitiendo mejorar el seguimiento de indicadores, la supervisión de las acciones de campo y la toma de decisiones orientadas al cumplimiento de las metas institucionales.

En conclusión, la comparación con la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior permite identificar avances importantes en la eficiencia recaudatoria, el fortalecimiento de los procesos comerciales y la actualización del padrón de usuarios. Sin embargo, persiste como principal área de mejora la reducción de la cartera vencida y el incremento del porcentaje de usuarios que realizan oportunamente el pago de sus servicios, por lo que será indispensable mantener y fortalecer las estrategias de cobranza, actualización del padrón y mejora continua de los procesos administrativos para consolidar la sostenibilidad financiera del organismo.

Elaboró



L.C. Juan Luis Robledo

CAPASCHH

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

Revisó



CAPASCHH

L.A.E. Irving Hernández Hernández

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

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 Castelán Rivera

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

ASUNTO: Supervisión mensual de la eficiencia recaudatoria

Cuautepec de Hinojosa a 30 de Junio del 2026

ING. DIANA CASTELÁN RIVERA
Directora General de la CAPASCHH
Presente

Por medio del presente, y en cumplimiento de las acciones de supervisión de la eficiencia recaudatoria, me permito informar los resultados correspondientes al **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026**, así como su comparativa con el mismo periodo del ejercicio fiscal 2025.

Al cierre del mes de **junio de 2026**, se obtuvo una **recaudación acumulada de \$11,400,170.42**, mientras que en el mismo periodo del ejercicio 2025 se registró una recaudación de **\$10,140,295.83**. Lo anterior representa un **incremento de \$1,259,874.59**, equivalente al **12.42%**, lo que refleja una mejora en la eficiencia recaudatoria derivada de las acciones implementadas por el Área Comercial para fortalecer la recuperación de ingresos.

En cuanto al comportamiento de pago de los usuarios durante el ejercicio 2026, de un **padrón total de 17,178 tomas registradas**, realizaron el pago de sus servicios **8,712 usuarios del servicio doméstico en modalidad fija, 90 usuarios del servicio doméstico medido, 137 usuarios del servicio comercial fijo, 57 usuarios del servicio comercial medido y 12 usuarios del servicio industrial medido**, sumando un total de **9,008 tomas pagadas** durante el periodo que se informa.

Asimismo, al comparar el padrón de usuarios con el mismo periodo del ejercicio 2025, se observa un crecimiento en el número de tomas registradas, lo que refleja la incorporación de nuevos usuarios al organismo y el fortalecimiento de las acciones de actualización del padrón.

Respecto al comportamiento de pago por tipo de servicio, se aprecia una tendencia favorable en la mayoría de los sectores, destacando el incremento en el número de usuarios cumplidos del servicio doméstico y comercial, resultado de las estrategias de notificación, seguimiento de adeudos, regularización de usuarios y fortalecimiento de la cultura de pago implementadas durante el segundo trimestre.

Derivado de lo anterior, se concluye que las acciones implementadas en materia de cobranza, supervisión, actualización del padrón de usuarios y recuperación de cartera vencida han permitido mejorar la eficiencia recaudatoria, incrementar los ingresos propios del organismo y fortalecer su sostenibilidad financiera, contribuyendo a una administración más eficiente de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o información adicional.

ATENTAMENTE


L.C. JUAN LUIS ROBLEDO PÉREZ
Director Comercial
CAPASCHH



CAPASCHH
DIRECCIÓN COMERCIAL
ADMINISTRACIÓN 2026-2027