

# DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Mejoramiento de la Recaudación y Control de Pagos por Servicios de Agua y Saneamiento en Atitalaquia.

SUBDIRECCIÓN  
COMERCIAL

Calle del Arco 5, Col Centro, Atitalaquia, Hidalgo, C.P. 42970

778 737 3752

# 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y COMO AFECTA A LA POBLACIÓN

## 1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

En el municipio de Atitalaquia, la Comisión de Agua, Alcantarillado y Saneamiento, a través del área de Subdirección de Comercialización, enfrenta una **Deficiencia en la optimización de los procesos de facturación, cobro y regularización del servicio de agua potable y saneamiento**. Esta situación genera una baja eficiencia recaudatoria, rezago en los pagos por parte de los usuarios, y dificultades en la actualización del padrón de contribuyentes, lo cual impacta negativamente en la sostenibilidad financiera del organismo operador y en la calidad de los servicios prestados a la población.

## 1.2 COMO AFECTA DE A LA POBLACIÓN.

La deficiencia en la optimización de la facturación, cobro y regularización del servicio de agua potable y saneamiento afecta directamente a la población del municipio de Atitalaquia, ya que limita la capacidad operativa y financiera de la Comisión para brindar un servicio continuo, eficiente y de calidad. Como resultado, los usuarios enfrentan interrupciones en el suministro, baja presión, deficiencias en el saneamiento y retrasos en la atención a reportes o solicitudes. Además, la falta de un padrón actualizado y preciso puede derivar en cobros incorrectos o injustos, generando descontento social, desconfianza institucional y una disminución en la disposición de pago. En conjunto, estas afectaciones deterioran el bienestar de la población y su acceso efectivo a un derecho humano esencial como lo es el agua.

### 1.3 ESTADÍSTICAS QUE PERMITAN DIMENSIONAR EL PROBLEMA.

**Observaciones Financieras en la Comisión de Agua de Atitalaquia:** En el ejercicio fiscal 2023, la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo detectó observaciones por un total de \$503,606.07 pesos debido a la aplicación de descuentos del 50% en el cobro de servicios de agua potable a personas adultas mayores, sin contar con la documentación justificativa correspondiente.

Adicionalmente, se observaron irregularidades por \$79,546.43 pesos en descuentos aplicados al servicio de drenaje y alcantarillado, también sin la debida justificación documental.

## 2. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Mejorar la eficiencia y transparencia en la facturación, cobro y regularización del servicio de agua potable y saneamiento en la CAPASMAH, mediante la implementación de procesos automatizados, estrategias de recaudación efectivas y mecanismos de control que reduzcan la morosidad, optimicen la gestión financiera y garanticen un servicio sostenible y de calidad para la comunidad.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Fortalecer los procesos de facturación y cobro** mediante la actualización tecnológica y administrativa que permita mejorar la eficiencia recaudatoria del servicio de agua potable y saneamiento.
- **Depurar y actualizar el padrón de usuarios** para contar con una base de datos confiable que permita identificar de manera precisa a los contribuyentes y su nivel de consumo.
- **Promover la cultura del pago responsable** del servicio entre la población, a través de campañas de concientización y educación en torno al valor del agua y el saneamiento.

## 3. ALINEACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO

### 3.1 EJE ESTRATEGICO

4. Acuerdo para la transformación de la infraestructura y sostenibilidad en Atitalaquia.

### 3.2 OBJETIVO

4.5. Garantizar que todos los habitantes del municipio tengan acceso a un servicio de agua potable seguro, eficiente y sostenible.

### 3.3 ESTRATEGIA

4.5.1. Generar acciones que permitan eficientar el servicio de agua potable en el Municipio.

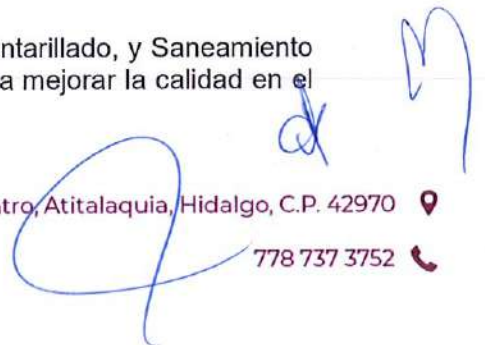
### 3.4 LINEA DE ACCIÓN

4.5.1.1. Dotar al personal de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado, y Saneamiento del Municipio de Atitalaquia de las herramientas y vehículos para mejorar la calidad en el servicio.

4.5.1.2. Atender las contingencias del servicio de agua potable.

Calle del Arco 5, Col Centro, Atitalaquia, Hidalgo, C.P. 42970

778 737 3752



4.5.1.3. Dar constante mantenimiento a la infraestructura, que garantice a los ciudadanos un servicio de calidad.

4.5.1.4. Aplicar los recursos recaudados en estricto apego a la transparencia y rendición de cuentas.

## 4. CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO

### 4.1 POBLACION POTENCIAL

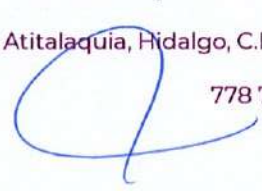
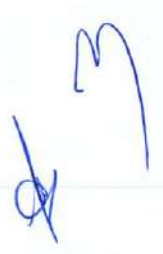
La población potencial del programa está conformada por las 31,525 personas que habitan en el municipio de Atitalaquia, Hidalgo, quienes son susceptibles de recibir los beneficios derivados de la mejora en los procesos de facturación, cobro y regularización del servicio de agua potable y saneamiento.

Esta cifra incluye tanto a los usuarios que actualmente cuentan con una conexión activa al sistema, como a aquellos que se encuentran en condición de morosidad, rezago o sin registro formal en el padrón de usuarios, pero que habitan en zonas con cobertura del servicio y podrían ser incorporados mediante acciones de regularización.

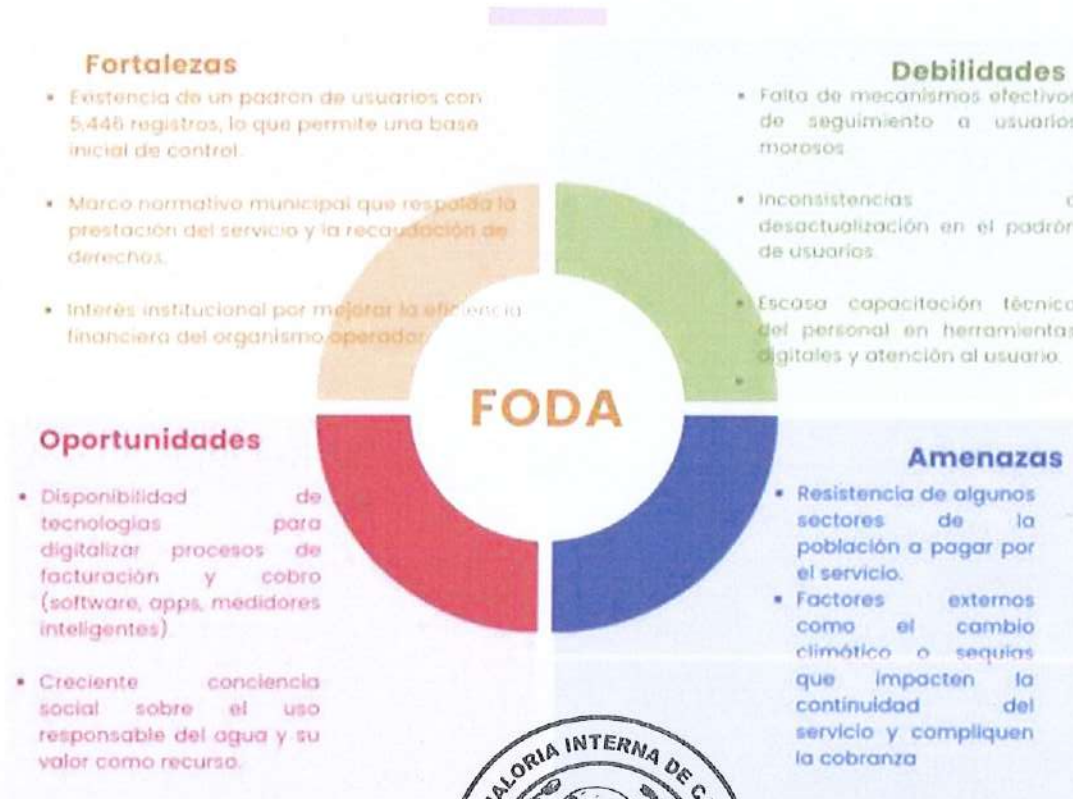
### 4.2 POBLACION OBJETIVO

La población objetivo del programa está conformada por 5,446 usuarios registrados en el padrón de la Comisión de Agua, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Atitalaquia, quienes actualmente cuentan con una conexión activa al servicio de agua potable y saneamiento.

Estos usuarios representan el segmento formalmente identificado y atendido por el organismo operador, y constituyen el grupo principal sobre el cual se enfocarán las acciones del programa para mejorar la eficiencia en los procesos de facturación, cobro y regularización del servicio, buscando incrementar la recaudación y reducir el rezago en pagos.



## 5. ANALISIS FODA




**CAPASMAH**  
ATITALAQUIA  
REVISADO  
**COMERCIALIZACIÓN**  
TEC. LILIANA MIRANDA GARCÍA  
SUBDIRECTORA COMERCIAL



CONTRALORIA INTERNA DE CAPASMAH  
ATITALAQUIA, HIDALGO  
2024-2027  
REVISO  
ING. JAVIER BARRERA FIGUEROA  
CONTRALOR INTERNO



APROBADO  
**CAPASMAH**  
L.C. ERIKA YAZMIN CHÁVEZ ÁNGELES  
SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA  
**ADMINISTRACIÓN**