



COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL  
MUNICIPIO DE EL ARENAL, HIDALGO. SISTEMA BOCAJA-CHIMILPA

**CAPASA S.B.C.**

# **INFORME FINAL**

## **Resumen Ejecutivo**

La Comision de Agua Potable Alcantarillado y Sanamiento del Municipio del Arenal Sistema Bocja Chimilpa opera mediante un esquema de recursos propios , orientados en garantizar el funcionamiento eficiente , sostenible del sistema que atiende a la poblacion de las comunidades de Bocja y Chimilpa , estos recursos se integran prialmente por

**INGRESOS POR SERVICIOS** correspondientes al cobro de Tarifas de agua potable , domestica ,comercial, industrial ,servicios de alcantarillado , reconexiones contrataciones nuevas, cambios de titular Aportaciones Comunitarias en algunas zona, la poblacion de Bocja Chimilpa contribuye de manera directa al mantenimiento menor o mejoras basicas

El uso de los recursos obtenidos son detinador prioritariamente a Operación y Mantenimiento , reparacion de fugas tuberias y valvulas , Administracion y Gestión , nomina operativa gastos en pagos de sistema de nomina y sistema de cobro

## **Introducción**

El presente documento tiene como finalidad presentar el seguimiento a los Aspectos susceptibles de mejora ASM identificados en la evaluacion de consistencia y resultados 2025 de los Recursos Propios correspondientes a la Comision de Agua Potable, Alcantarillado y Sanemeinto del Municipio de El Arenal Sistema Bocja Chimilpa

La comision de Agua forma el compromiso en la rendicion de cuentas, a traves de la atencion a los ASM se busca fortalecer los procesos optimizar los recursos propios y asegurar acciones emprendidas respondan de manera efectiva a las necesidades de la poblacion atendida de las comunidades Bocja Chimilpa.

# Objetivos

## Objetivo General

Fortalecer la gestión institucional de la Comisión de Agua Potable (CAPASA S.B.C) mediante la identificación y mejora de los aspectos derivados de la evaluación de consistencia y resultados de los recursos propios REPO con el propósito de garantizar su sostenibilidad optimizando su administración y asegurar la disponibilidad continua de recursos para la operación y desarrollo del sistema.

## Objetivos Específicos

- **Mejorar la planeación y asignación de los recursos propios**

Orientar el uso de los recursos propios hacia las prioridades estratégicas en la operación, mantenimiento e infraestructura garantizando un uso eficiente y alineado a las necesidades institucionales.

- **Promover la cultura de cumplimiento y participación ciudadana**

Establecer estrategias de comunicación, sensibilización y vinculación con los usuarios que fomentan el pago oportuno, la corresponsabilidad comunitaria y el reconocimiento del valor del servicio prestado.

- **Promover la cultura de cumplimiento y participación ciudadana**

Generar proyecciones, análisis y estrategias que aseguren la continuidad de los REPO como fuente principal de financiamiento minimizando riesgos y fortaleciendo la estabilidad institucional.

- **Optimizar los procesos de recaudación y cobranza**

Implementar acciones que permitan mejorar la eficiencia en la recuperación de ingresos por servicios, incrementar el cumplimiento de pago por parte de los usuarios.

## Resumen Narrativo de los Avances

Durante el ejercicio 2025 el organismo operador ha dado seguimiento puntual a los aspectos susceptibles de mejora identificados en la evaluación de consistencia y resultados de los recursos propios REPO con el propósito de fortalecer la eficiencia administrativa y asegurar la sostenibilidad financiera del sistema operador, todas las acciones emprendidas se han alineado estratégicamente al Plan Municipal de Desarrollo en el **Eje 4.** Infraestructura Pública, Obras rurales y urbanas para el Arenal **4.1** Construir Infraestructura pública y servicios municipales que permitan el desarrollo del municipio de El Arenal priorizando las obras de infraestructura básica. **Eje 5** Rescate y fortalecimiento del campo Arenalense, cuidado del medio ambiente. **5.2** Cuidar el medio ambiente mediante la protección de los recursos naturales garantizando el bienestar de nuestro pueblo y el futuro de nuestra descendencia. documento que funge como guía esencial al contener diagnósticos actualizados

En este periodo se avanzó significativamente en la implementación de acciones orientadas a mejorar los procesos de recaudación, control y acercamiento con los usuarios, una de las principales acciones fue la emisión y distribución de Notificaciones de adeudos lo que permitió informar oportunamente a los usuarios sobre la situación y promover una recuperación más eficiente de los recursos propios REPO de igual manera de implementaron los módulos de cobro más cercanos a los habitantes de las comunidades de Bocja Chimilpa con el objetivo de facilitar el cumplimiento de pagos y reducir barreras de acceso, mejora la percepción del servicio y generó una mayor cercanía entre el organismo y la población

De igual manera se implementaron módulos de cobro más cercanos a los habitantes de las comunidades atendidas, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de pagos y reducir barreras de acceso principalmente en zonas alejadas esta estrategia incrementó la participación ciudadana, mejoró la percepción del servicio

Como medida de apoyo a la economía familiar y en armonía con las líneas de acción del plan municipal de desarrollo se mantuvieron los descuentos aplicados a diversos sectores lo que permitió estimular la regularización de usuarios con adeudos y promover una mejor cultura de responsabilidad en el pago del servicio

Finalmente y en cumplimiento con la normativa vigente, el organismo operador llevó a cabo suspensiones de servicio en casos donde persistía el incumplimiento prolongado, aplicando estas medidas con criterios de proporcionalidad comunicación previa y apego a los procedimientos establecidos

En conjunto con estas acciones reflejan un avance sustancial en el fortalecimiento administrativo del organismo, consolidando prácticas más eficientes transparentes y alineadas

---

al plan de desarrollo municipal lo que contribuye de manera directa a la mejora continua del servicio de agua potable en beneficio de la población

## Matriz de Seguimiento ASM (Aspectos Susceptibles de Mejora)

Clave ASM	Area Responsable	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividad Realizadas	Resultado Esperado	% de Avance	Documento Probatorio	observaciones / estado actual	fecha de Actualizacion
2025_ASM01	Area Operativa Direccion General	Fortalecimiento de la Recaudacion	Emision de Notificaciones de adeudos en las comunidades Bocja Chimilpa	mayor contacto con los usuarios y actualizacion de cuentas	70%	expediente de notificaciones y registro de atencion	el área cuenta con registros diarios y evidencias de actividades	30/09/2025
2025_ASM02	Direccion General	Acercamiento del Servicio de Cobro	instalacion de modulos de cobro cercanos a las comunidades Bocja Chimilpa	mayor accesibilidad para usuarios	80%	comprobacion con fotografias y actas informativas autorizadas por el presidente de junta de gobierno	el área cuenta con reistros del funcionamiento de los modulos de cobro	30/09/2025
2025_ASM03	Direccion General	Apoyo a economia familiar y estimulo a la regularizacion	continuacion de descuentos y facilidades de pago	mayor disposicion de los usuarios para ponerse al corriente	60%	comprobacion con actas de juntas de gobierno asi mismo cotizaciones autorizadas por el presidente municipal asi mismo con convenios de pagos	se cuenta con convenios que han sido notificados asi mismo cuenta con sus pagos en fechas establecidas	30/09/2025

## 2025\_ASM01

### ***Descripcion del Avance***

Entre los progresos más sobresalientes destaca la actualización y estandarización de los padrones de usuarios, lo que permitió contar con bases de datos más confiables y reducir inconsistencias operativas. Asimismo, se reforzaron las acciones de cobranza mediante la diversificación de mecanismos de pago, la ampliación de canales de atención y la comunicación proactiva hacia los usuarios.

- Emision de notificaciones
- Llamadas de reportes
- Visitas domiciliarias

### **Evidencias Requeridas**

Tipo de Evidencia	Descripción	Responsable
Emision de Notificaciones	Registro diario en exel con informacion de usuarios	Área Operativa Direccion General
libro de Reportes	registro de reportes en oficina	Cajera Administrativa

### **Formatos de Evaluación**

Elemento Evaluado	Descripción	Evidencia Existente	Calificación / Avance	Observaciones
Emision de Notificaciones	base de datos de expediente diaria	reportes diarios	70%	cumplido,validado por el área
libro de reportes	base de datos de libro de reporte	reportes diarios	70%	se mantiene en actualizacion diaria

## 2025\_ASM02

### ***Descripcion del Avance***

Durante el periodo reportado se alcanzaron importantes progresos en el acercamiento del servicio de cobro, orientados a facilitar el cumplimiento de obligaciones por parte de los usuarios y a fortalecer la eficiencia en la recuperación de ingresos. Estas acciones respondieron a la necesidad de contar con mecanismos más accesibles, oportunos y centrados

- Instalación de Módulos en las comunidades de Bocja Chimilpa

### **Evidencias Requeridas**

Tipo de Evidencia	Descripción	Responsable
Fotografías de los Módulos	fotografías de los módulos de cobro en las comunidades	Área Operativa Dirección General
Actas informativas	registro de fechas en las actas	Dirección General

### **Formatos de Evaluación**

Elemento Evaluado	Descripción	Evidencia Existente	Calificación / Avance	Observaciones
Fotografías de los Módulos	fotografías de los módulos de cobro en las comunidades	fotografías	80%	cumplido, validado por el área
Actas informativas	registro de fechas en las actas	actas y avisos a delegados	80%	se mantiene en actualización diaria

## 2025\_ASM03

### ***Descripcion del Avance***

Durante el periodo evaluado se lograron avances notables en las acciones orientadas a apoyar la economía familiar y fomentar la regularización de los usuarios, con el propósito de facilitar el acceso a servicios y promover una cultura de cumplimiento responsable.

Se implementaron esquemas de apoyo económico que incluyeron descuentos en recargos, facilidades de pago y programas temporales de regularización, los cuales permitieron que un mayor número de familias pudiera atender sus adeudos sin comprometer su estabilidad financiera.

- Descuentos en campañas
- Convenios

### **Evidencias Requeridas**

Tipo de Evidencia	Descripcion	Responsable
ley de ingresos	ley de ingresos publicada en periodico oficial	Direccion General
Juntas de Gobierno	Archivo de juntas de gobierno	Direccion General

### **Formatos de Evaluación**

Elemento Evaluado	Descripcion	Evidencia Existente	Calificacion / Avance	Observaciones
ley de ingresos	ley de ingresos publicada en periodico oficial	fotografias	60%	cumplido,validado por el área
Juntas de Gobierno	Archivo de juntas de gobierno	actas y avisos a delegados	60%	se mantiene en actualizacion diaria

# **Puntos para mejorar a la Comision de Agua Potable Alcantarillado y Sanemiento del Municipio de El Arenal Sistema Bocja Chimalpa**

## **Mejora en la Calidad del Servicio al Usuario**

- Establecer módulos móviles de atención en comunidades alejadas.
- Reducir tiempos de respuesta en reportes de fugas, fallas y aclaraciones.
- Capacitar al personal en atención ciudadana y comunicación efectiva.

## **. Optimización del Sistema de Cobro y Recaudación**

- Actualizar el padrón de usuarios para disminuir cuentas inactivas o con datos incompletos.
- Implementar opciones de pago digitales y convenios con comercios locales.
- Fortalecer campañas de regularización con beneficios temporales

## **Fortalecimiento Operativo y Administrativo**

- Automatizar procesos internos para reducir rezagos y errores administrativos.
- Actualizar manuales de procedimiento y protocolos de operación.
- Impulsar la profesionalización del personal mediante cursos y certificaciones.

---

## **Conclusion**

Los puntos identificados representan una ruta estratégica para fortalecer de manera integral la operación del Sistema Bocja Chimalpa y mejorar sustancialmente la prestación de los servicios de agua potable la optimización administrativa y la mejora continua en la atención a los usuarios constituyen elementos clave para incrementar la eficiencia y garantizar la sostenibilidad del sistema.