

Cd. José Cardel, Veracruz; a 28 de marzo de 2025

No. Oficio: DG/136/2025

Oficina: DIRECCIÓN GENERAL

Asunto: Aclaración

**LIC. OMAR ALEJANDRO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ,
ENCARGADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN
Y COORDINACIÓN HACENDARIA,
DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN,
P R E S E N T E.**

El que suscribe, Ing. Genaro Heredia Martínez, Director General de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de La Antigua, Veracruz, con fundamento en los artículos 40 y demás relativos y aplicables de la Ley No. 21 de Aguas del Estado de Veracruz, me dirijo a usted con el debido respeto, en atención a su Oficio No. DGVyCH/SPF/1481/2025, de fecha 25 de marzo de 2025, a través del cual se solicitan las aclaraciones correspondientes sobre las variaciones en la Recaudación de los Derechos por Suministro de Agua 2024, las cuales son significativas respecto del ejercicio 2023.

Me permito informar lo siguiente:

ACCIONES PROMOVIDAS PARA AUMENTAR LA RECAUDACIÓN

1. ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS.

Las tarifas aplicadas durante el ejercicio 2024 tuvieron dos modificaciones:

- **La primera, publicada en la Gaceta Oficial del Estado el 15 de enero de 2024, Tomo CCIX, Núm. Ext. 022.** El incremento relativo fue del 10% general sobre los servicios de agua potable a todos nuestros usuarios registrados en el sistema comercial. Así mismo, se actualizaron los valores de otros servicios prestados por el Organismo, principalmente en las contrataciones de agua potable y drenaje, inspecciones domiciliarias, factibilidades, constancias diversas. Así mismo, se implementó el cobro de Reconexión para aquellos usuarios cuyo servicio fue suspendido por adeudo.
- **La segunda, publicada en la Gaceta Oficial del Estado el 11 de noviembre de 2024, Tomo CCX, Núm. Ext. 452.** El incremento relativo fue del 10% general sobre los servicios de agua potable a todos nuestros usuarios registrados en el sistema comercial. Toda vez que el cobro por los servicios de drenaje y saneamiento son proporcionales al consumo de agua, estos

COMISIÓN MUNICIPAL DEL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA ANTIGUA

CARRILLO PUERTO ORIENTE No. 9 COLONIA CENTRO CD. JOSÉ CARDEL, VERACRUZ C.P. 91680

TELÉFONO 296 96 2 02 17 E-MAIL: cmapsccercadeti@gmail.com

valores también se incrementaron. Los servicios administrativos y de campo también tuvieron un incremento del 10%. Esta actualización de tarifas se hizo previo a la celebración de la Feria del Agua, de la cual se informa en párrafos posteriores.

2. ACUERDOS DE ÓRGANO DE GOBIERNO EN MATERIA COMERCIAL

El trabajo de cobranza requería elementos sólidos y fundados para poder conciliar los saldos de adeudos con los usuarios, y resolver en el momento de determinar posibles descuentos y/o convenios, todo con la finalidad de regularizar y promover el pago puntual de nuestros servicios. Por tal motivo se celebraron sesiones de Órgano de Gobierno en las cuales se tomaron los siguientes acuerdos:

- Aplicación de hasta un 50% de descuento por el concepto de alto consumo derivado de fugas (*Sesión Extraordinaria de Órgano de Gobierno, 02 de enero de 2024*).
- Autorización para otorgar descuentos por concepto de Recargos a los usuarios con adeudos (*Sesión Extraordinaria de Órgano de Gobierno, 04 de enero de 2024*), quedando de la siguiente manera:
 - ✓ Ventanilla: 20%
 - ✓ Director Comercial: 30%
 - ✓ Director General: De 50% hasta 100%
- Autorización al Director General para otorgar un subsidio máximo del 90% en el concepto de derechos de usos de agua a usuarios que tengan un rezago acumulado y que no cuenten con la solvencia económica para cubrir dicho adeudo, siempre y cuando se presente un estudio socioeconómico que justifique la imposibilidad de pago, con fundamento en el Artículo 100, Quinto Párrafo, de la Ley 21 de Aguas del Estado de Veracruz (*Sesión Extraordinaria de Órgano de Gobierno, 04 de enero de 2024*).

3. JORNADA PERMANENTE DE NOTIFICACIONES POR ADEUDO

Las notificaciones por adeudo se implementaron durante todo el año 2024. La estrategia integró al personal de campo (Lecturistas – notificadores) adscrito al Área Comercial. **El total de notificaciones entregadas a los usuarios fue de 3,225.** Las notificaciones son la antesala de la actividad de Suspensiones.

4. SUSENSIONES DE SERVICIO

Esta es la actividad que nos ha dado mejores resultados. Pese a que las suspensiones del servicio a usuarios con adeudo ya se hacían con anterioridad, no se realizaban con la frecuencia y coordinación implementada en el ejercicio 2024. A continuación se describen brevemente las estrategias implementadas:

Cuadrilla permanente para Suspensión de Servicio: Esta actividad la desarrollan cuatro elementos, los cuales diariamente salen a ruta de suspensiones, así como reconexiones. Esta Cuadrilla realiza labores en la zona urbana, y, recientemente, se encuentra realizando jornadas en la zona rural para iniciar con la concientización de la importancia de contar con el pago de los servicios.

Esta actividad tuvo su inicio a partir del mes de junio de 2024.

Jueves de Suspensión de Servicio: Los jueves de cada semana, se destinan tres cuadrillas del Área de Operaciones y Proyectos, así como también a tres cuadrillas del Área Comercial, haciendo un total de seis cuadrillas, para que realicen suspensiones en la zona urbana de forma masiva y coordinada. Esta actividad ha tenido un impacto muy positivo, toda vez que permite abarcar más zonas y colonias de la zona urbana.

Esta actividad tuvo su inicio a partir del jueves, 11 de julio de 2024.

Al cierre del mes de diciembre de 2024, se obtuvieron los siguientes resultados tan solo de esta actividad:

TOMAS SUSPENDIDAS	IMPORTE RECUPERADO	NOTIFICACIONES ENTREGADAS	CONVENIOS REALIZADOS
1,842	\$1,291,849.55	3,225	617

5. ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN EN SISTEMA COMERCIAL

Se realizó la **actualización y/o reclasificación de tarifas del sector doméstico** que se encontraban en las categorías 101 (Doméstico Popular) y 102 (Doméstico de Interés Social), debiendo ser recategorizadas a las categorías 103 (Doméstico Urbano Medio) o 104 (Doméstico Residencial), según corresponda. Dicha actualización impactó en **43 calles** de las cuales se tiene

conocimiento que han sido pavimentadas, y que datan del año 2017 al 2023, respectivamente. **El número total de usuarios cuya tarifa fue reclasificada asciende a 830.** La importancia de la actualización en el tipo de Tarifa que le corresponde a cada Usuario, radica en su impacto directo en la recaudación de ingresos, por lo que es una actividad que viene a sumar en los objetivos

6. PRESENCIA DE CONTROL INTERNO

Las actividades descritas del punto 1 al 5, cuentan con el acompañamiento y supervisión del Órgano Interno de Control. Desde esa oficina se revisa diariamente el sistema comercial, se vigila que se cumplan los acuerdos de órgano de gobierno, además, se hacen recorridos de campo a fin de verificar que las cuadrillas estén ejecutando sus actividades orientadas a la recuperación de cartera vencida, observando los principios éticos del servicio público. El Órgano Interno de Control mantiene comunicación permanente con el Director General, así como con el Director Comercial y el Director de Operaciones y Proyectos, toda vez que se participa de manera coordinada por la consecución de un mismo fin.

7. FERIA DEL AGUA 2024

Se denomina Feria del Agua al periodo del año en el cual se otorgan descuentos en pagos anticipados y descuentos en nuevas contrataciones. En el año 2024 se celebró durante el mes de diciembre. A través de una sesión extraordinaria de Órgano de Gobierno, se establecieron los descuentos autorizados, los cuales fueron los siguientes:

- ✓ 15% de descuento en pago anticipado (servicio medido)
- ✓ 20% de descuento en contrataciones de servicio de agua potable y drenaje sanitario
- ✓ 50% de descuento a pensionados y jubilados (previamente registrados en oficina)

La feria del agua inicia con un evento inaugural en el cual se realizó una carrera infantil, otorgando premios en efectivo, se contó con la participación de diversas escuelas de educación primaria. Se culminó con un sorteo a inicios de enero de 2025, en el cual participaron todos aquellos usuarios que realizaron su pago anticipado. Estas actividades incentivan la participación ciudadana, y para el ejercicio 2024 se obtuvieron **1,000 pagos anticipados en promedio.**

CONSIDERACIONES FINALES

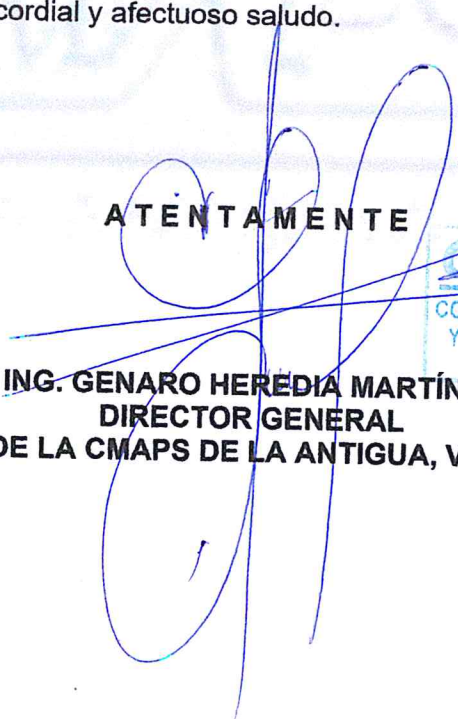
Con la mira puesta en el presente ejercicio, el cual coincide con el término de la Administración Pública Municipal, seguiremos redoblando los esfuerzos para incrementar la Recaudación de los Derechos por Suministro de Agua, así como de todos los servicios que brinda esta Comisión Municipal.

Agradezco que se haya requerido el presente informe, toda vez que es motivo de orgullo para nosotros, como Organismo Operador, entregar estos resultados que se han obtenido a base de mucho esfuerzo, coordinación, pero, sobre todo, disposición de los compañeros de trabajo para mejorar las condiciones financieras, operativas y administrativas de nuestro centro de trabajo.

Se adjunta al presente oficio la información documental de las acciones señaladas en los puntos previamente descritos, de manera impresa y digital (USB), para su valoración y cotejo.

Sin otro particular, reciba un cordial y afectuoso saludo.

ATENTAMENTE


ING. GENARO HEREDIA MARTÍNEZ
DIRECTOR GENERAL
DE LA CMAPS DE LA ANTIGUA, VER.



C.C.P. ARCHIVO