



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN FISCAL

“PROPUESTA DE UN MODELO DE COBRO DE
CRÉDITOS FISCALES PARA LA COMISIÓN
DE AGUA POTABLE DE SAN AGUSTÍN TLAXIACA”

PROYECTO TERMINAL DE CARÁCTER PROFESIONAL

QUE, PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRÍA EN GESTIÓN FISCAL

PRESENTA:

L.C. Manuel Hernández Juárez

Director de Proyecto Terminal:

Mtro. José Antonio Hernández González

San Agustín Tlaxiaca, Noviembre 2020

COPIA DEL ACTA DE REVISIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
Instituto de Ciencias Económico Administrativas
School of Commerce and Business Administration

Oficio Núm. ICEA/CONTA/MGF/105/2020

MTRO. JULIO CÉSAR LEINES MEDÉCIGO
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
P R E S E N T E

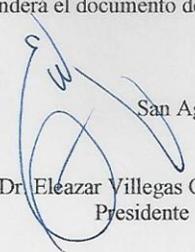
La Comisión Evaluadora de Tesis titulada **“PROPUESTA DE UN MODELO DE COBRO DE CRÉDITOS FISCALES PARA LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE DE SAN AGUSTÍN TLAXIACA”** realizada por el sustentante **Manuel Hernández Juárez** con número de cuenta **394527** perteneciente a la Maestría en Gestión Fiscal, una vez que ha revisado, analizado y evaluado el documento, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 73 del Reglamento General de Estudios de Posgrado, tiene a bien extender la presente

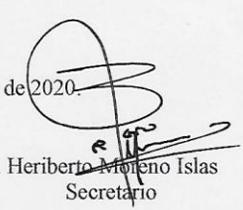
AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

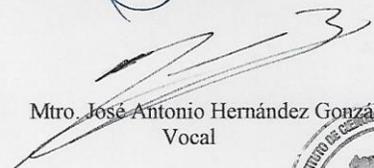
Por lo que la sustentante deberá cubrir los requisitos del Reglamento de Estudios de Posgrado y demás reglamentos aplicables al caso para acceder al examen de Grado, en el que sustentará y defenderá el documento de referencia.

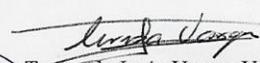
ATENTAMENTE
“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”

San Agustín Tlaxiaca, Hgo., a 20 de noviembre de 2020.


Dr. Eleazar Villegas González
Presidente

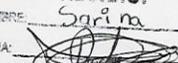

Dr. Heriberto Moreno Islas
Secretario


Mtro. José Antonio Hernández González
Vocal


Dra. Teresa de Jesús Vargas Vega
Suplente


Dr. Jesús Ibarra Zamudio
Director ICEA

c.c.p. archivo.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	
TITULACIÓN	
DÍA 02	NOV 12 AÑO 2020
RECIBIO:	
NOMBRE: Srta	
FIRMA: 	



Circuito la Concepción Km 2.5, Col. San Juan Tlaxiaca,
San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México, C.P. 42160
Teléfono: +52 (771) 71 72000 ext. 4101
icea@uah.edu.mx

DEDICATORIA

A mi Esposa

Quien siempre ha creído en mí, tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo en los momentos más difíciles. Este proyecto no fue fácil, pero siempre estuviste motivándome y ayudándome y eso fue sumamente importante. Me has ayudado, aun cuando tú tenías una carga más grande. Eres mi amor, mi fuerza y mi ilusión, deseo una larga vida a tu lado, porque eres una mujer maravillosa.

A mi Hija

Probablemente en estos momentos no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta lo que significas para mí, tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de buscar un mejor futuro para ti, a tu corta edad me has enseñado las cosas más hermosas de esta vida, fuiste una gran motivación para concluir con éxito este proyecto terminal.

A mi Madre

Tus esfuerzos y tu amor son invaluable, tú me educaste y me proporcionaste todo y cada cosa que he necesitado, aun cuando vivíamos momentos difíciles. Eres una mujer que me llena de orgullo y no habrá forma de devolverte todo lo que me has ofrecido, lo único que puedo hacer es compartir mis éxitos contigo, de no ser por ti, no sé dónde me encontraría, gracias por tu amor y compañía incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Primero quiero agradecer a la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, al Instituto de ciencias económico administrativas, por haberme aceptado para formar parte de ella, por abrir las puertas del conocimiento para mí y poder estudiar la maestría que me permitió formarme como un profesional competitivo.

El presente trabajo, es un logro en lo profesional y personal, del cual quiero agradecer a mis maestros, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la maestría, de manera particular a mi asesor en este proyecto de investigación, el Maestro José Antonio Hernández González, quien aportó con su experiencia y conocimientos, me orientó y dirigió para que pudiera concluir el presente proyecto terminal para la obtención de mi grado.

Finalmente agradezco a la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo, dirigida por el Ing. Marco Antonio Cruz Alva, por haber aceptado, para que pudiera realizar mi proyecto de investigación, proporcionado la información necesaria y permitiendo que mediante dicho proyecto, colaborara para poder ayudar en la solución de sus problemas.

ÍNDICE

Glosario de Términos	8
Relación de Tablas y Figuras	10
RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN	15
CAPÍTULO II. PROPÓSITO DEL PROYECTO	22
II.1 Objetivo general	22
II.2 Objetivos específicos	22
CAPÍTULO III. JUSTIFICACIÓN	24
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO	26
VI.1 Organismo descentralizado	26
IV.2 Organismo operador descentralizado de recursos hidráulicos	28
IV.3 De la creación de un organismo operador descentralizado de recursos hidráulicos	30
IV.4 Créditos Fiscales	31
IV.5 Eficiencia financiera en un organismo operador descentralizado.....	35
IV.6 Mejora en la recaudación	39
VI. 7 Modelo de cobro de créditos fiscales.....	40
CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA	46
V.1 Procesos del modelo de cobro del organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca.	49
V.1.1 Proceso para enviar Invitaciones de Pago	49
V.1.2 Proceso para elaboración de convenios.....	50
V.1.3 Proceso para suspensión del Servicio.....	52
V.1.4. Proceso administrativo de ejecución	55

V.2 Procedimientos del modelo de cobro del organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca.	58
V.2.1 Procedimiento para las invitaciones de pago	59
V.2.2 Procedimiento para la elaboración de convenios	65
V.2.3 Procedimiento para la baja en el padrón de usuarios	68
V.2.4 Procedimiento para la suspensión del servicio	71
V.2.5 Procedimiento para ejecutar el proceso administrativo de ejecución	75
V.2.6 Eficiencia en la recaudación y sustentabilidad financiera.....	83
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.....	86
VI.1 Metas a corto plazo:.....	87
VI.2 Metas a mediano plazo:.....	88
VI.3 Metas a largo plazo:.....	89
VI.4 Recomendaciones	89
REFERENCIAS	90
Bibliografía.....	90
ANEXOS.....	93

Glosario de Términos

Agua Potable. Líquido incoloro, insípido e inodoro que se puede encontrar en estado natural. Sirve para consumo humano y animal.

Cajera. Persona que se encarga de realizar los cobros a los usuarios que acuden a realizar su pago del servicio de agua potable.

CAPASSAT. Siglas que representan a la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo.

Cárcamo. Es la estructura hidráulica complementaria del sistema hidráulico que sirve como almacenamiento provisional, para rebombear de un nivel inferior a uno superior.

CEAA. Siglas que representan a la Comisión Estatal de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo.

CFMPEH. Siglas que representan al Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo.

Comisario. Persona nombrada por el síndico procurador, el cual es el encargado de verificar y validar los actos o actividades realizados por el organismo operador de agua potable.

CONAGUA. Siglas que representan a la Comisión de Aguas Nacionales.

CPEUM. Siglas que representan a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Fontanero. Persona encargada de realizar la labor de la reparación y el mantenimiento de la red de agua potable y realizar tandeos del servicio.

Fugas. Escape físico de agua, en una red de tubería de agua potable.

Jefe de Brigada. Persona a cargo de un grupo de fontaneros, con la finalidad de controlar tandeos, fugas y dar el servicio de reparación y mantenimiento a la red de agua potable.

Junta de Gobierno. Órgano conformado por el Presidente Municipal, Síndico Procurador, un Regidor, Representante de la CEAA y Representante de CONAGUA.

LEAAPEH. Siglas que representan a la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.

Lectorista. Persona encargada de acudir a los domicilios de los usuarios con la finalidad de tomar la lectura del mes para poder realizar el cobro, también es el encargado de entregar recibos para pago.

Línea de conducción. Elemento que sirve para transportar el servicio de agua potable de un lugar a otro.

Pozero. Persona encargada de estar en el pozo donde se encuentra la bomba, para controlar los periodos donde se tiene que almacenar agua y enviarla a los cárcamos de almacenamiento.

Red de agua potable. Sistema de tubería que traslada el agua potable para el consumo de los usuarios.

Reubicaciones. Término que se maneja para el cambio de ubicación de una red de agua potable.

Tandeos. Calendarización y tiempo en el cual se le va a otorgar el servicio de agua potable a cierto sector de los usuarios.

Toma domiciliaria. Instalación hidráulica conectada a la red de agua potable, que sirve para entregar el agua potable a domicilio.

Verificador. Personal encargado de acudir al domicilio del usuario, a verificar la existencia de su toma, datos correctos de su domicilio e incidencias.

Relación de Tablas y Figuras

Tablas	Contenido	Página
Tabla 1.	Calendario para notificación a usuarios de Cabecera Municipal....	62
Tabla 2.	Calendario para notificación a usuarios de comunidades	63
Tabla 3.	Calendario para recuperación de saldos mediante convenios	67
Tabla 4.	Calendario para recuperación de saldos mediante baja en el padrón	71
Tabla 5.	Sustentabilidad financiera	84
Tabla 6.	Tipo de usuarios con adeudo	84
Tabla 7.	Sustentabilidad de CAPASSAT	85
Tabla 8.	Sustentabilidad financiera	85
Figura 1.	Invitaciones para pago	50
Figura 2.	Proceso de elaboración de convenios	52
Figura 3.	Suspensión del servicio.....	54
Figura 4.	Proceso administrativo de ejecución.....	57
Figura 5.	Envío de notificación a usuarios.....	64
Figura 6.	Elaboración de convenios	66
Figura 7.	Baja en el padrón de usuarios.....	70
Figura 8.	Usuarios con proceso de corte de servicio.....	74

RESUMEN

La eficiencia en la recaudación de la Comisión de agua potable de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo, se ha visto disminuida por la falta de cobro de sus créditos fiscales, lo que ha propiciado la falta de sustentabilidad financiera; teniendo que ser subsidiado por el Municipio de San Agustín Tlaxiaca, para poder cubrir todas sus obligaciones; por lo tanto, se propone un modelo de cobro para créditos fiscales, a través de un análisis de sus cuentas por cobrar, con la finalidad de mejorar la eficiencia en la recaudación y propiciar un aumento en su sustentabilidad financiera. Para el desarrollo de la investigación se realizó un estudio descriptivo y comparativo para conocer la situación del organismo y poder realizar la propuesta de modelo. Los resultados de la investigación arrojan, que el modelo que se va a utilizar en el organismo, es el adecuado para mejorar la recaudación y encaminar a la sustentabilidad financiera.

Palabras Clave: Sustentabilidad financiera, créditos fiscales, agua potable, cuentas por cobrar, recaudación.

ABSTRACT

The efficiency in the collection of the drinking water operating agency of San Agustín Tlaxiaca Hidalgo, has been reduced by the lack of collection of its tax credits, which has led to the lack of financial sustainability; the organism having to be subsidized by the Municipality of San Agustín Tlaxiaca, in order to cover all its obligations; therefore, a collection model for tax credits is proposed, through an analysis of its accounts receivable, in order to improve the efficiency of collection and promote an increase in its financial sustainability. For the development of the research, a descriptive and comparative study was carried out to know the situation of the organism and to be able to carry out the model proposal. The results of the investigation show that the model to be used in the organization is the appropriate one to improve collection and lead to financial sustainability.

Keywords: Financial sustainability, tax credit, drinking water, accounts receivable, collection.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el agua potable es uno de los principales problemas que afectan a la humanidad entera y al planeta, uno de sus tantos problemas que lo ocasiona es la deficiencia en su recaudación; como consecuencia, sus costos se modifican a la alza como regla general, primero para producirla, por medio de los ecosistemas y las cuencas hidrológicas, después, aumentan los costos por extraerla, bombearla, transportarla e introducirla mediante redes de agua potable a los hogares, industrias y medios rurales.

De una muestra de 56 países, se indica que el promedio de los precios por consumo de 100 m³ anuales por suministro de agua potable es accesible para todos los usuarios. Aun así, los consumidores raras veces pagan el costo real, ya que la sociedad no valora adecuadamente el preciado líquido, lo que ocasiona que muchos gobiernos práctica y literalmente ofrecen el agua gratis (Salvador, 2018).

En México, la baja eficiencia en el cobro por parte de los organismos operadores recae principalmente en sus áreas comerciales y la dirección general, los cuales son ineficientes y faltos de estrategias, esto ha ocasionado que los organismos presenten una cartera por cobrar elevada, por los problemas de cobro-pago y un alto número en el padrón de usuarios no actualizado, que se puntualizan en rezagos en los ámbitos técnicos, operativos y financieros (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).

El promedio nacional de eficiencia de los organismos operadores de agua potable es del 37.27% (CONAGUA, Situación del Subsector Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017), es decir de cada 1,000 litros de agua producidos, solo se cobran 370.27 litros (CONAGUA, Situación del Subsector Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017). Se factura únicamente el 54.03% del agua producida, en tanto que el resto se pierde por fugas en líneas de conducción, red de distribución, tomas clandestinas y submedición.

Del 54.03% facturado, se cobra el 74.03% en tanto que el resto se subfactura o no es pagado por los usuarios (CONAGUA, Situación del Subsector Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).

En San Agustín Tlaxiaca, el servicio de agua potable recae en el organismo descentralizado de la administración pública denominado Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo, el cual como es la tendencia a nivel nacional tiene deficiencias en cuanto a su recaudación, lo que ha ocasionado que no se cumplan con los objetivos financieros, operativos y técnicos.

Siendo cubiertos el 54% de los gastos mediante el cobro de las tarifas y el resto 46% es subsidiado por el Municipio de San Agustín Tlaxiaca (Comisión de Agua Potable A. y., 2019), determinando que uno de los principales problemas para obtener una eficiencia económica y ser un organismo con autonomía financiera, es la baja eficiencia en la recaudación, esto se debe a que principalmente, se cuentan con montos elevados en las cuentas por cobrar de meses y ejercicios anteriores, ya que no se les han determinado créditos fiscales a los usuarios morosos y no se tienen procedimientos para el cobro y la recuperación de dichos créditos que se tienen pendientes; al final estos rezagos repercuten en un 41% de créditos fiscales (Comisión de Agua Potable A. y., 2019).

La presente investigación se realizó en la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca en el año 2020; el tema de estudio es un modelo de gestión para el cobro de los créditos fiscales del organismo operador de agua potable, por consiguiente, esta investigación será cuantitativa; que deriva en un estudio de tipo descriptivo y comparativo; ya que la información que se recolectó sirve como antecedente y base para poder lograr que funcione dicho modelo de gestión.

El alcance será a un nivel Municipal, centrado en el organismo operador de agua potable, ya que será el proveedor de la información y los archivos que sean necesarios para la investigación.

Por lo tanto, el objetivo de la investigación, es la propuesta de un modelo de gestión de créditos fiscales, que permita al organismo operador de agua potable organizar, planificar, controlar y poder realizar el cobro a sus cuentas por cobrar, para hacer más eficiente su recaudación, por medio de la recuperación de los créditos fiscales.

Por ello, se pretende realizar un estudio, del cual podamos conocer las deficiencias y efectuar acciones inmediatas. Se consideran para el desarrollo de este proyecto los datos que contiene el padrón de usuarios del organismo operador de agua potable, denominado la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo; para el ejercicio 2020, aplicando únicamente a los usuarios de los servicios de agua potable que tienen adeudos de 3 meses en adelante, que correspondan a los saldos con los que iniciaron el ejercicio 2020 y de los cuales se hará un comparativo para analizar como cierran el mismo ejercicio.

En el presente estudio se consideró la revisión e identificación de los procesos mediante los cuales se venían realizando los cobros de los créditos fiscales en la Comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca, también se realizó la evaluación de la metodología con la que ya contaban para poder diagnosticar los pros y contras con los que estaba operando el organismo en la realización del cobro para el ejercicio fiscal 2020.

El modelo de gestión de cobro debe ayudar con la recuperación de los créditos fiscales, ya que los montos pendientes de cobro tienen un índice elevado, se debe hacer una estratificación de los adeudos significativos y de alto grado de cobrabilidad, con lo cual se pueda establecer un procedimiento de recuperación; aunado a eso debe contener los procedimientos, elementos administrativos que exige la normativa y acciones necesarias para lograr la recuperación de dichos créditos.

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN

En México se formalizó la municipalización de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado con la modificación al artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el año de 1983; sin embargo a finales de 1980 mediante una publicación del Acuerdo por la que la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas, con la intervención de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de Programación y Presupuesto del Comercio, en donde se estableció que se entregará a los gobiernos de los estados o en su caso a los ayuntamientos todos los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Esta descentralización se dio gradualmente; iniciando desde el nivel central hacia los estados, quienes eran los que contaban con mejores condiciones para poder prestar el servicio de suministro y manejo de agua potable. Una vez que los Gobiernos Estatales tenían el control de los sistemas de agua potable, se vieron en la necesidad de crear organismos descentralizados estatales, para poder afrontar dicha obligación; también se crearon, pero en minoría, algunos organismos municipales y regionales para localidades con ciertas características poblacionales o demográficas.

No obstante como se mencionó anteriormente fue hasta la modificación al artículo 115 Constitucional en 1983, cuando los Gobiernos Estatales comenzaron a entregar a los Municipios los sistemas de agua potable, aún sin la existencia de normas específicas para el manejo de dichos sistemas, así los Municipios comenzaron a hacer mal uso de los ingresos por servicios de agua potable, dejando de invertir en el mantenimiento, las mejoras y demás necesidades de los organismos y se utilizaba ese ingreso para gastos del Municipio que no tenían relación con el organismo o con el servicio de agua potable.

A pesar del tiempo transcurrido, desde que inicio la descentralización de los sistemas de agua potable, estos no han cambiado totalmente ya que son muy pocos los organismos que tienen autosuficiencia y son más los que tienen problemas

financieros, de infraestructura y de solvencia (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).

El Municipio de San Agustín Tlaxiaca se ubica en el Estado de Hidalgo, se constituyó el 16 de octubre de 1872, cuenta con una superficie de 354.6 Km², cuenta con 58 localidades las cuales tienen una población total de 36,079 habitantes, 17,464 hombres y 18,615 mujeres. De acuerdo a los rangos de edad de 0 a 14 años cuentan con 5,067 hombres y 4,864 mujeres de 15 a 64 años cuentan con 11,165 hombres y 12,376 mujeres y en el rango de 65 años en adelante se cuenta con 1,224 hombres y 1,363 mujeres (Población, 2015).

La actividad económica activa en el Municipio para la población de 12 años y más es del 42.02 % de población económicamente activa y del 57.78% de población no económicamente activa. Del porcentaje de la población activa económicamente un 19.43% son profesionistas técnicos y administrativos 16.60% hombres y 24.33% mujeres; 5.20% son trabajadores agropecuarios 7.71% hombres y 0.85% mujeres; 38.80% son trabajadores de la industria que se divide en 48.16% hombres y 22.56% mujeres; los comerciantes y trabajadores en servicios diversos cuentan con un 35.99% del cual 27.01% son hombres y 51.54% son mujeres. Para la población ocupada, la distribución de su ingreso por el trabajo es de 12.55% quienes ganan hasta un salario mínimo mensual; el 24.29% que obtiene de ingreso más de 1 y hasta 2 salarios mínimos mensuales y por último un 56.54% que ganan más de 2 salarios mínimos mensuales (Población, 2015).

La Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo en su artículo 30 fundamenta la facultad de los Municipios a promover la creación de organismos operadores Municipales, para la prestación de los servicios públicos, la construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica correspondiente.

Dentro de las diversas facultades que tendrán los organismos operadores de agua según el artículo 25 en su fracción XII; son requerir el cobro de los adeudos en los términos de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo,

su Reglamento y del Código Fiscal Municipal y demás ordenamientos aplicables; fracción XIII; donde ordena ejecutar la suspensión de los servicios públicos, previa limitación en el caso de uso doméstico, por falta de pago en dos ocasiones consecutivas ocasionará la suspensión del servicio y de no regularizarse el mismo en el término de treinta días naturales, se procederá a la suspensión desde la red de distribución.

El Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo en su artículo 3 nos dice que se consideran Leyes Fiscales Municipales el presente código, La ley de ingresos, presupuesto de Ingresos y los demás ordenamientos que contengan disposiciones de orden hacendario.

En el artículo 4 del Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo menciona que se consideran autoridades fiscales municipales los ayuntamientos. Así mismo en el artículo 5 Bis de la misma Ley nos dice que se consideran créditos fiscales los que tienen derecho a percibir los Municipios del Estado de Hidalgo, de los particulares, de los particulares que provengan de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos o ingresos extraordinarios.

En el Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo, se encuentra constituida y en operación la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca, el cual es un organismo descentralizado de la administración pública encargado de proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a 6,488 usuarios, de los estos 5,829 cuentan con servicio medido y 659 se les cobra mediante una cuota fija.

Se realizan los cobros de los servicios que presta, en una caja ubicada en sus instalaciones y en cuatro cajas foráneas para poder llegar a los usuarios de las comunidades más alejadas a la Cabecera Municipal; a las cuales se acude dos veces por mes a Tilcuautla, San Juan Solís e Ixcuincuitlapilco y una vez por mes a la comunidad de Pozos, para dicha función se cuenta con una cajera fija y dos personas como auxiliares quienes realizan cobros foráneos seis veces al mes. Con la finalidad de poder realizar los cobros y tener un control diario se cuenta con un

sistema para su administración denominado H2O el cual muestra a detalle todos los cobros realizados por día, mes y año. El organismo para suministrar el servicio de agua potable cuenta con cuatro pozos profundos de los cuales se extrae el líquido vital y que tienen una actividad de 12 horas al día aproximadamente, se cuenta con cinco cárcamos para el almacenamiento, estos funcionan las 24 horas del día y son operados por personal denominado pozeros que trabaja turnos de 24 horas, dichos pozos abastecen a todo el Municipio en cada una de sus comunidades, sin embargo el servicio no es constante por lo que se cuenta con personal denominados fontaneros, según el manual de organización, estos son encargados de realizar los tandeos para cada comunidad y colonias de la cabecera Municipal, ya que el servicio no es suficiente para que lo tengan las 24 horas del día los 365 días del año como lo establece la CONAGUA para que se considere un servicio de calidad.

Para atender las fugas de agua potable, instalaciones, reubicaciones, realizar aforos y demás actividades propias para el buen funcionamiento de las líneas de conducción y proveer un adecuado servicio al usuario; se cuenta con dos jefes de brigada con 5 fontaneros a cargo, quienes tienen la responsabilidad de realizar esas actividades de mantenimiento. El organismo cuenta con 3 lecturistas/notificadores quienes son los encargados de pasar a los domicilios de los usuarios para registrar las lecturas que marquen los medidores por el consumo de agua potable mensualmente, para posteriormente registrarlas en el sistema y pueda generar su monto a pagar por el consumo del mes, una vez que ya están procesados los consumos, el sistema emite los recibos de cobro o avisos para pago, mismos que los lecturistas/notificadores son los encargados de volver a pasar a los domicilios pero ahora con la encomienda de dejar el aviso para pago a cada uno de los usuarios que le corresponda según su ruta.

Para requerir el cobro de los adeudos se faculta al Director General del Organismo según la fracción XII de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo y para la condonación de recargos se hace mediante una acta aprobada por su Junta de Gobierno que para el año 2020 van desde un 50% hasta un 100% según lo pueda acordar con el usuario (CAPASSAT, 2019).

La conformación de la Junta de Gobierno se integra por el Presidente Municipal, Tesorero Municipal, Síndico Procurador, un Regidor, Representante de la Comisión Estatal del Agua, Representante de la Comisión Nacional del Agua en el Estado de Hidalgo y el Director del Organismo. Una vez autorizadas las condonaciones a los recargos se hacen campañas para dar a conocer a los usuarios, en que periodos se estarán realizando. Sin embargo estos programas de condonación de recargos, que son utilizados para beneficiar o apoyar a los usuarios morosos, trae como consecuencia que se recupere únicamente el monto de los consumos y una pequeña parte de los recargos; el historial en la condonación de los recargos en los últimos tres años quedó de la siguiente manera; 2017 por \$ 894,565.26, 2018 un monto de \$ 892,032.05 y 2019 el monto total de condonación fue por \$ 1,399,509.26, lo que significa que el ingreso para el organismo disminuye significativamente en dicho concepto.

El área de cobranza solo cuenta con una persona que tiene la responsabilidad de inducir al usuario para que no se retrase en sus pagos por más de tres meses, según la Ley Estatal del Agua; para ello reparte a los usuarios morosos las hojas de cortes, en caso de que hagan caso omiso a los requerimientos de pago, se encarga de efectuar los cortes y les vuelve a invitar para acudir a las oficinas a realizar un convenio de pago, con la finalidad de que se le pueda volver a hacer la reconexión del servicio de agua potable lo más pronto posible.

Dentro del área administrativa y de comercialización se cuenta con un contador general, un auxiliar administrativo y una persona de atención a usuarios, donde este último se encarga de atender las quejas y sugerencias de los usuarios que acuden a las oficinas; el contador general es el encargado de llevar a cabo los registros contables, realización de pagos, elaboración de manuales y controles que permitan el control y buen manejo del organismo, así como de atender la información solicitada por los órganos fiscalizadores. Y el auxiliar administrativo se encarga de llevar a cabo los controles de organización, control y administración de solicitudes, requerimientos y demás controles que se necesiten en la operación diaria del organismo.

El organismo al no contar con un 41.6% del total de su recaudación anual (Comisión de Agua Potable A. y., 2019) no puede lograr todos sus objetivos presupuestados ya que deja de percibir \$3,680,000.00 (Comisión de Agua Potable A. y., 2019) ; una de las principales partidas afectadas es la denominada reparación y mantenimiento de infraestructura hidráulica con la cual se realiza el mantenimiento de los pozos y cárcamos para la extracción y distribución del agua potable, tampoco puede adquirir equipos nuevos los cuales permitirán hacer el cambio por los ya existentes que están en malas condiciones y no proporcionan un servicio de calidad, aunado a que la adquisición de equipos nuevos optimizarían los procesos y costos.

También se ve afectada la partida con la cual se realiza las inversiones en ampliaciones y reubicaciones de redes de agua potable, para atender la demanda creciente por el incremento en la población del Municipio. Si estas necesidades esenciales no pueden ser atendidas, mucho menos pueden ser financiados los estudios y proyectos para la perforación de nuevas fuentes de abastecimiento que es uno de los principales problemas que aquejan al organismo.

Todos estos rezagos impactan drásticamente en el crecimiento del organismo, lo que año con año solo puede obtener recurso para su operación básica, sin dejar de mencionar que no se le proporciona un servicio de calidad al usuario principalmente en el abastecimiento del agua, ya que se tienen que hacer tandeos debido a la escasez del servicio que van de 8 a 20 días aproximadamente, debido a eso los usuarios tienen que tener tanques, tinacos o recipientes para su almacenamiento y puedan tener agua potable hasta que les corresponda nuevamente su tandeo.

Otro de los problemas a los que se enfrenta el organismo operador de agua potable por la falta de presupuesto, es en la partida de control y calidad del servicio proporcionado, es que dicho servicio no cumple al cien por ciento con los estándares de calidad, uno de estos es la NOM-127-SSA1-1994 “salud ambiental, agua para uso y consumo humano-límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización”, donde el resultado muestra que el

organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca no cumple con el grado de cumplimiento requerido (Humanos, 2019).

El área de cobranza se ve afectada por la falta de presupuesto ya que por el momento solo hay una persona que es la encargada de cortes y no le permite al organismo realizar todas las actividades necesarias para la recuperación de la cartera vencida, realizar cortes, entregar los requerimientos, realizar las reconexiones entre otras acciones inherentes al área, por lo que la recuperación de la cartera vencida se ve afectada por la falta de personal y esto de igual manera repercute en un ingreso inferior al esperado.

Dentro del área de comercialización y administración al solo contar con tres personas encargadas de llevar a cabo el control y la administración del organismo que son el contador general, un auxiliar administrativo y una persona de atención a usuarios, no permite que en el organismo cuente personal que ayude en otras tareas necesarias, como lo sería un encargado de realizar un cálculo de los costos reales para saber si la tarifa que se está cobrando es la que cubre realmente todo lo que le cuesta al organismo por la prestación del servicio. También influye en que el padrón de usuarios se encuentra desactualizado pues no hay quien salga a realizar trabajos de campo para realizar una inspección del número de usuarios que disponen del servicio y el uso final que hacen de este; así mismo el trabajo de campo de una persona en esta área serviría para analizar la cobertura de los medidores ya que actualmente es muy pobre y la eficiencia en la operación de la mayoría es muy poco confiable.

Por lo tanto la mayoría de los problemas que enfrenta el organismo operador de agua potable, tienen que ver principalmente por la falta de eficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar, ya que al tener un modelo de cobro para los créditos fiscales le permitiría tener una mayor recaudación y mejorar su sustentabilidad financiera, para poder lograr todos los objetivos planteados a inicio de año, mejorando su infraestructura hidráulica, su sistema operativo y financiero, para proveer un servicio de calidad a los usuarios.

CAPÍTULO II. PROPÓSITO DEL PROYECTO

La propuesta de un modelo de cobro para créditos fiscales en la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo, se hará mediante el análisis de las cuentas por cobrar que tiene el organismo operador, mismas que se establecerán como créditos fiscales para los usuarios morosos y la recuperación de estos servirá para mejorar la eficiencia en la recaudación y propiciar un aumento en la sustentabilidad financiera del organismo operador, que ayudará a que se puedan lograr las metas y objetivos planteadas para cada ejercicio, así mismo servirá para que la comisión de agua no tenga la necesidad de solicitar subsidio al Municipio de San Agustín Tlaxiaca y se pueda mejorar la prestación del servicio.

II.1 Objetivo general

Proponer un modelo de cobro de créditos fiscales para la Comisión de Agua Potable de San Agustín Tlaxiaca, a través de un análisis de sus cuentas por cobrar, con la finalidad de mejorar la eficiencia en la recaudación y propiciar un aumento en su sustentabilidad financiera.

II.2 Objetivos específicos

- Analizar las cuentas por cobrar del organismo operador de agua potable con la finalidad de dividir los usuarios de acuerdo a su monto de adeudo, uso del servicio y demarcación territorial.

- Proponer un modelo de cobro de créditos fiscales para la Comisión de Agua Potable de San Agustín Tlaxiaca con la finalidad de recuperar las cuentas por cobrar.

- Lograr una mejora en la eficiencia de la recaudación, para propiciar un aumento en la sustentabilidad financiera en un organismo operador descentralizado de recursos hidráulicos.

CUADRO DE CONGRUENCIA					
TÍTULO	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	OBJETIVOS ESPECÍFICO 1	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	OBJETIVO ESPECÍFICO 3
PROPUESTA DE UN MODELO DE COBRO DE CRÉDITOS FISCALES PARA LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE DE SAN AGUSTÍN TLAXIACA”	Las cuentas por cobrar que tienen el organismo operador de agua potable se han incrementado de manera exponencial, por lo que el organismo tiene deficiencia en su recaudación y no puede cumplir con sus metas y objetivos, en consecuencia, tiene que ser subsidiado por el Municipio de San Agustín Tlaxiaca.	Proponer un modelo de cobro de créditos fiscales para la Comisión de Agua Potable de San Agustín Tlaxiaca, a través de un análisis de sus cuentas por cobrar, con la finalidad de mejorar la eficiencia en la recaudación y propiciar un aumento en su sustentabilidad financiera.	Analizar las cuentas por cobrar del organismo operador de agua potable con la finalidad de dividir los usuarios de acuerdo a su monto de adeudo, uso del servicio y demarcación territorial.	Proponer un modelo de cobro de créditos fiscales para la Comisión de Agua Potable de San Agustín Tlaxiaca con la finalidad de recuperar las cuentas por cobrar.	Lograr una mejora en la eficiencia de la recaudación, para propiciar un aumento en la sustentabilidad financiera en un organismo operador descentralizado de recursos hidráulicos.

CAPÍTULO III. JUSTIFICACIÓN

La viabilidad operativa y financiera en el organismo operador de agua potable denominado “Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo está ligada directamente a la recaudación de los servicios prestados por el organismo, siendo el área comercial la encargada de concluir con el proceso de las demás áreas que se conforman; ya que su principal objetivo es lograr una eficiente recaudación que permita la autonomía financiera para cumplir con sus planes presupuestales y otorgar un servicio de calidad a los usuarios.

La poca eficiencia en el cobro de los servicios que se prestan que apenas es del 69.8% (Comisión de Agua Potable A. y., 2019) y la falta de aplicación de un modelo de cobro de créditos fiscales en los procesos de recuperación de cartera vencida, han ocasionado que el organismo operador no alcance a ser sustentable y no se pueda cubrir con todos los gastos que se generan, como pago de energía eléctrica, la mejora y mantenimiento de la infraestructura hidráulica, como son las ampliaciones y reubicaciones de líneas de conducción y la modernización de su sistema de bombeo, teniendo que ser subsidiado por el Municipio de San Agustín Tlaxiaca con un 41.6% de la totalidad de los gastos presupuestados (Comisión de Agua Potable A. y., 2019).

La aplicación de un modelo de cobro de créditos fiscales para la recuperación de la créditos vencidos es necesario para que el organismo comience a recuperar adeudos y por consiguiente aumentará su recaudación y así se logrará cumplir con sus metas y objetivos, volviéndose un organismo autosuficiente, el cual podrá cubrir con todas sus obligaciones financieras y metas presupuestadas, así mismo se podrá trabajar con cifras reales en sus cuentas por cobrar, al poder solicitar a sus órganos de control y fiscalizadores la depuración del padrón de usuarios de aquellas cuentas que se establezcan y se sustenten como incobrables.

El impacto que traerá la recuperación de los créditos fiscales mediante la aplicación del modelo para dicho cobro se trasladará de lo local aumentando la recaudación y trabajando con números más apegados a la realidad, a lo federal que es una mayor recaudación del Impuesto al Valor Agregado (IVA) que el organismo cobra a sus usuarios y posteriormente serán enterados y pagados al Fisco Federal.

Por otro lado, al contar con dicho modelo se beneficiará al Municipio de San Agustín Tlaxiaca ya que el recurso que se tiene presupuestado para subsidiar al organismo operador de agua potable podrá programarlo para utilizarlo en cubrir otro tipo de necesidades que se tengan y que permitan mejorar o aumentar los beneficios para con la sociedad.

El organismo operador al poder realizar el cobro de créditos fiscales obtendrá recursos financieros para ampliar y/o modificar su infraestructura hidráulica, lo que permitirá brindar mejor y mayor servicio a los usuarios; sin tener que incrementar las tarifas y afectar su economía. Al mismo tiempo se depurará el padrón de usuarios eliminando las cuentas que son incobrables trabajando con montos reales en adeudos y más probables de recuperación.

Por lo tanto, se propone un modelo de cobro de créditos fiscales para su aplicación; el cual permita recabar el mayor porcentaje que se tiene rezagado; con esto se ayudará al organismo a obtener recursos financieros que tiene pendientes por recuperar, logrando así obtener mayor porcentaje de recaudación; de igual manera permitirá trabajar con datos reales, dando como resultado final una mayor sustentabilidad financiera para el organismo, por consiguiente se proporcionará un mejor servicio a los usuarios, contribuyendo con el desarrollo social del Municipio al que se pertenece y al aumentar la recaudación por medio de la recuperación de los créditos fiscales, se aumentará también el pago de Impuestos Federales que se está obligado a declarar, contribuyendo así con el Fisco Federal y obteniendo para el Municipio al que pertenece mayores participaciones.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

VI.1 Organismo descentralizado

Un organismo utilizado en el contexto para designar o referirse a sistemas sociales se define como el conjunto de agencias, departamentos u oficinas compuestos por recursos humanos, que trabajan de forma conjunta para alcanzar metas y objetivos. De acuerdo a sus características y funciones es posible hablar de diferentes tipos de organismos (Enciclopedia Jurídica, 2020).

En primer plano están los organismos internacionales, que son aquellas agrupaciones de carácter internacional independientes de los Estados donde actúan y que persiguen diversos objetivos informativos, humanitarios entre otros; se encuentran sujetos al derecho público internacional, poseen capacidad jurídica y en algunos casos capacidad autónoma de obrar. Dichas organizaciones pueden estar o no en su caso conformadas por diversos países, o simplemente pueden establecerse como organismos de mediación y cooperación, por estos motivos se ven en la necesidad de establecerse mediante tratados internacionales, dotados de reconocimiento legal y formal (Enciclopedia Jurídica, 2020).

La clasificación de los organismos internacionales está basada en las propuestas por la Organización de las Naciones Unidas en base a su naturaleza y el modo en que se constituyen. Las primeras son las Organizaciones Internacionales Gubernamentales (OIG) que son las que están conformadas por diversos países comprometidos a cooperar y organizarse con fines comunes, un ejemplo de esta clasificación es la Organización de las Naciones Unidas.

La siguiente clasificación está compuesta por las Organizaciones Internacionales no Gubernamentales (ONG) que como su nombre lo dice no están conformadas por los Estados, si no por agrupaciones sociales, organizaciones humanitarias o ecológicas (Enciclopedia Jurídica, 2020).

La clasificación de los organismos nacionales en México se basa en el artículo primero de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que se dividen en centralizada y paraestatal. La primera clasificación abarca la oficina de la Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y los Órganos Reguladores Coordinados. La segunda clasificación que es la paraestatal se constituye por los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones nacionales de crédito, las instituciones nacionales de seguros y fianzas y los fideicomisos (Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 2020).

Los organismos descentralizados tienen su origen en el artículo 90 Constitucional donde decreta que la Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que expida el Congreso, la cual definirá las bases generales para la creación de las entidades paraestatales y la intervención del ejecutivo federal en su operación, además de que se distribuirán los negocios del orden administrativo de la Federación a cargo de la Secretaría del Estado y Departamentos Administrativos (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917).

Estos organismos tienen personalidad jurídica propia, es decir derechos y obligaciones distintas al Estado. La personalidad jurídica de los organismos nace según lo establece el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el cual dicta que, son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o por decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten.

Por lo tanto, gozan de autonomía en sus funciones y decisiones, de igual manera se entiende que cuentan con patrimonio propio, cuando tienen a su cargo sus derechos y obligaciones y estos son susceptibles de ser cuantificables en

dinero. Con relación a los derechos se entiende que son todas aquellas propiedades a su nombre, también tiene derechos de crédito, que son todos aquellos que el organismo puede exigir a las personas que son sus deudores.

Los principales objetivos que persiguen los organismos descentralizados son prestar un servicio público o social, pueden de igual manera explotar bienes o recursos propiedad de la nación y la obtención de recursos para fines de asistencia o seguridad social. Otras de las principales características de los organismos descentralizados son su personalidad jurídica y su denominación, cuentan con órganos de dirección administrativa y representación, tienen una estructura de administración interna, la cual dependerá de la actividad y de las necesidades del trabajo que realicen. No obstante, su autonomía, los organismos descentralizados se encuentran sujetos a los órganos de vigilancia y control de la Administración Pública Central.

IV.2 Organismo operador descentralizado de recursos hidráulicos

El acceso al agua potable es uno de los principales derechos internacionales que se tienen para los seres humanos. De una forma más específica el marco conceptual del derecho al agua se encuentra definido como “El derecho humano al agua, es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico” (ONU, 2002; Pinto y col., 2008).

Mismo precepto que se estipuló desde el año 2012 en la Constitución Política para los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 4 párrafo sexto; para garantizar el acceso a todos sus habitantes, donde menciona que toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal.

Es hasta el año de 1983 en el que se hace una modificación al artículo 115 fracción III de la misma constitución para establecer que los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes a) agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917). En la ley de aguas nacionales en su artículo 4 menciona que la autoridad y administración en materia de aguas nacionales corresponde al ejecutivo federal y en el artículo siguiente nos dice que para dar cumplimiento a la presente ley de aguas nacionales el ejecutivo promoverá la coordinación de acciones con los gobiernos de los Estados y Municipios, por lo tanto para el Estado de Hidalgo en la ley Estatal de Agua y Alcantarillado en su artículo 30, estipula que los Municipios para la prestación de los servicios públicos y la construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica, puede promover la creación de organismos operadores Municipales, particularmente de aquellos en los que la población de la localidad principal sea mayor a 2,500 habitantes.

Los organismos se crearán previo acuerdo del Ayuntamiento correspondiente y de conformidad con la Ley Orgánica Municipal, estos organismos serán Públicos Descentralizados de la Administración Pública Municipal, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Para determinar todas las funciones que debe realizar el organismo operador se han basado en la metodología propuesta por la organización Panamericana de la Salud a principios de los años 80's, la cual a su vez se vale de la Teoría General de Sistemas.

Un organismo operador de agua potable nace con la finalidad de proporcionar servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento y se constituye por toda la organización, infraestructura, procesos, medios y recursos para captar, potabilizar, conducir y distribuir agua potable a los centros de población y a sus distintos tipos de usuarios, domésticos, comerciales, industriales y públicos, así mismo para coleccionar, tratar y disponer las aguas servidas, y para proveer servicios relacionados (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).

IV.3 De la creación de un organismo operador descentralizado de recursos hidráulicos

Para la creación e integración de un organismo operador de agua potable en un Municipio, se requiere de un estudio para conocer la situación de la demarcación a la que se dará servicio, se necesita saber si cuenta o no con redes de agua potable, alcantarillado y saneamiento y en qué condiciones se encuentran, de igual manera es necesario conocer y determinar los alcances y necesidades que pueden ser; por la creación de un nuevo municipio, por la migración de responsabilidades de un Municipio a otro o por la extinción de un organismo intermunicipal.

Otro de los puntos necesarios para la creación de un organismo operador de agua potable es conocer los usuarios potenciales que principalmente son de tres tipos (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).:

- Para uso particular en viviendas y consumo humano, al cual se le pueden añadir dos usos más que son: riego a jardines y abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando estos no constituyan actividades comerciales; estos consumos domésticos dependen principalmente del clima y de la clase socioeconómica de los usuarios lo cual puede darnos otra clasificación más que pueden ser alto, medio y bajo.
- El uso no doméstico se puede dividir en otros subgrupos; como el industrial que es el que utilizan las industrias en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales; el comercial que es aquel que se utiliza en establecimientos y oficinas, dedicadas a la comercialización de bienes y servicios; el agropecuario que se emplea para el riego, cría y engorda de ganados, aves de corral y otros animales en preparación para su primera enajenación.
- El uso público urbano que es aquel que se utiliza para el riego de jardines, parques y camellones; el uso oficial es el que utilizan las escuelas y oficinas gubernamentales y por último está el uso para la asistencia social que es el

que se utiliza en hospitales, estaciones de bomberos, de policías, albergues y centros de mando para la atención de emergencias.

Una vez que se tiene claro para que fue creado el organismo debe establecerse el marco jurídico que va a respaldarlo para su operación y primeramente deberá establecerse un manual de organización y procedimientos donde se estipulan las reglas de operación de acuerdo a la estructura orgánica, así como las atribuciones de cada puesto, la plantilla laboral y las condiciones laborales de cada empleado, posteriormente se crea el reglamento de control interno idóneo a las necesidades y demandas del organismo para su adecuada operación.

Por último se deben elaborar los presupuestos de ingresos y egresos con los que se va a operar durante el ejercicio fiscal, añadiendo todos aquellos controles que sean necesarios para su funcionamiento y cumplimiento para con los órganos fiscalizadores; cabe mencionar que tanto los manuales, los reglamentos, los presupuestos y cualquier otra normativa que se pudiera utilizar en el organismo deben estar promovidas por el Director General del Organismo y autorizadas por la Junta de Gobierno según el artículo 39 (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020).

IV.4 Créditos Fiscales

El crédito fiscal en nuestro sistema tributario mexicano es una de las figuras jurídicas con mayor importancia, que le permite al Estado recuperar adeudos de los particulares con mayor eficacia. Esta figura jurídica se introdujo en nuestro sistema tributario debido a la necesidad de dar cumplimiento a las obligaciones fiscales, para ello basta que se instaure el proceso administrativo de ejecución al deudor para hacerlo exigible (Metropolitana, 2017).

Los créditos fiscales se pueden dividir para su mejor comprensión en dos rubros que son (Metropolitana, 2017):

- créditos fiscales administrativos: los cuales nacen o tienen su origen en ingresos no fiscales que son llamados así por simple disposición legal o que surgen por responsabilidades de servidores públicos.
- crédito fiscal en sentido estricto: es aquel que se deriva de ingresos meramente fiscales como son las contribuciones y aprovechamientos.

El artículo 4 establece que son créditos fiscales los que tenga derecho a percibir el Estado o sus organismos descentralizados que provengan de contribuciones, de aprovechamientos o de sus accesorios, incluyendo los que deriven de responsabilidades que el Estado tenga derecho a exigir de sus servidores públicos o de los particulares, así como aquellos a los que las leyes les den ese carácter y el Estado tenga derecho a percibir por cuenta ajena (Código Fiscal de la Federación, 2020).

El crédito fiscal nace cuando se realiza el hecho jurídico y en cuestión de derechos como la prestación de servicios de agua potable surge cuando se presta efectivamente el servicio y éste deberá pagarse en el plazo o la fecha en que estipulen las disposiciones fiscales. El mismo Código Fiscal de la Federación en su artículo 146 establece que éste se extinguirá por prescripción en el término de cinco años. Menciona que el término de la prescripción se inicia a partir de la fecha en que el pago pudo ser legalmente exigido (Código Fiscal de la Federación, 2020).

Hay supuestos donde el crédito fiscal nace por la realización de un solo acto y otros donde la autoridad puede declarar que existe un crédito fiscal hasta que se compruebe la existencia de un cúmulo de hechos para comprobarse que el crédito nació y pueda liquidarse de acuerdo a las disposiciones vigentes en el momento de su causación.

Cuando se omite el pago de los derechos, en ese momento la autoridad fiscal puede determinar un crédito fiscal y hacerlo exigible mediante un procedimiento administrativo de ejecución, sin embargo el crédito fiscal se considera que nace al

momento en que se otorga el servicio público sin necesidad que la autoridad administrativa lo determine en cantidad líquida (Metropolitana, 2017).

Referente a los créditos fiscales de organismos operadores de agua potable, están fundados para el Estado de Hidalgo en la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado en su artículo 25 fracción XII que dicta que los servicios públicos de agua y saneamiento serán prestados directamente por los Municipios, estos tendrán a su cargo requerir el cobro de los adeudos en los términos de esta Ley, su Reglamento y del Código Fiscal Municipal y demás ordenamientos aplicables. Para ello el Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo establece en su artículo tercero que los ordenamientos que contengan disposiciones de orden hacendario se van a considerar Leyes Fiscales Municipales; así mismo nos indica en su artículo cuarto que los Ayuntamientos, los Presidentes y Tesoreros Municipales se consideran autoridades Fiscales Municipales.

Según el artículo 49 los créditos fiscales son las obligaciones determinadas en cantidad líquida y deberán efectuarse en los plazos y términos previstos en la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Hidalgo; para realizar su pago, si es a las autoridades a las que les corresponde hacer la liquidación será dentro de los quince días siguientes a la fecha en que haya surtido efectos la notificación de la misma, pero si es a los sujetos pasivos a quienes corresponde calcular la cantidad líquida de la prestación será dentro de los treinta días naturales siguientes al nacimiento de la obligación fiscal (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018). Si el pago del crédito fiscal se llegase a determinar mediante un convenio, el pago se hará en los términos que ahí se señalen, y dichos créditos se causarán y pagarán en moneda nacional a excepción que se pacte la operación en moneda extranjera (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

El artículo 53 menciona que en caso de la falta de un pago de un crédito fiscal en la fecha o en los términos que se hayan establecido, determinará que el crédito sea exigible. El monto de las contribuciones a favor del Fisco Municipal, se actualizarán por el transcurso del tiempo, desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta el mes en que se efectuó, para lo cual se aplicará el factor de

actualización a las cantidades que se deban actualizar (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

El artículo 58 nos hace mención que en caso de que el contribuyente se encuentre en una situación económica donde no pueda cubrir en su totalidad para este caso de los derechos, así como sus actualizaciones y accesorios que adeude al organismo, se podrán celebrar convenios de pago en parcialidades en relación a dichas contribuciones, sin que dicho plazo exceda de doce meses para pagos diferidos y treinta y seis meses para pagos en parcialidades. Para los pagos en parcialidades, el interesado deberá cubrir cuando menos el 30% del total del crédito, como pago inicial; y realizará una solicitud para que se le otorgue dicha facilidad (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

En el artículo 69 se hace mención de la prescripción de la facultad de las autoridades fiscales para determinar en cantidad líquida las prestaciones tributarias y la prescripción de los créditos, es excepción que puede oponerse como extintiva de la acción fiscal; pero solo podrá hacerse valer mediante recurso administrativo establecido en el Código Fiscal Municipal o por el juicio de nulidad en términos del título sexto de dicho código, siendo la prescripción en todos los casos personal para efectos del crédito fiscal (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

La prescripción se consumará en un periodo de cinco años a partir del día siguiente a aquel en que la autoridad hubiera tenido conocimiento del hecho o circunstancia que dio nacimiento al crédito fiscal. El mismo plazo será para las facultades que tienen las autoridades fiscales municipales para comprobar el cumplimiento de las disposiciones fiscales, determinar las cantidades omitidas y sus accesorios, así como imponer infracciones a dichas disposiciones.

Para llevar a cabo las inspecciones y la verificación de la prestación de los servicios prestados se contará con el personal que se necesite, con base al presupuesto que se tenga; Artículo 144 (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020); para ordenar las visitas de inspección y verificación por medio del personal autorizado, se tiene por escrito motivando y fundamentando el

acto a realizar; la finalidad de las visitas e inspecciones será para cerciorarse que el servicio prestado sea el contratado, que a las tomas suspendidas no se les suministre el servicio y las demás que el prestador de servicios considere necesarias (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020).

Los créditos fiscales a los que tienen derecho a percibir los Municipios del Estado de Hidalgo, de los particulares que provengan de derechos, inclusive los que los Municipios tengan a bien exigir de sus servidores públicos y de aquellos a los que las leyes les den ese carácter y que deban percibir por cuenta ajena; es el fundamento para que los organismos descentralizados de agua potable, puedan exigir dichos créditos según el artículo 5 BIS del Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo.

IV.5 Eficiencia financiera en un organismo operador descentralizado.

Para lograr la eficiencia financiera en un organismo operador de agua potable descentralizado es necesario según (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017) lograr maximizar el proceso para captar, conducir, regularizar, potabilizar y distribuir el agua desde la fuente natural hasta los consumidores, con un servicio de calidad total. Para lograr esta Sustentabilidad hay que identificar tres escenarios: el de la ingeniería del sistema de abastecimiento, el de la comercialización de los servicios de agua potable y el del desarrollo institucional del organismo (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).

La capacidad para cubrir los costos de operación y mantenimiento e incluso de inversión en los organismos operadores de agua potable que se podría traducir como sustentabilidad financiera se ha logrado medianamente el incremento a las

tarifas aplicadas y esto ha afectado a todos los usuarios en su economía y en mayor medida a las familias de menores ingresos por lo que en muchas ocasiones es necesario realizar subsidios que permitan a esos grupos cubrir el valor total de su facturación mensual; esto ayuda un poco en lograr la sustentabilidad ya que si no se hiciera, no se lograría cubrir todos los costos de operación y mantenimiento, entonces fuera de ayudar a los usuarios de bajos recursos con una tarifa más económica, se estaría beneficiando de igual manera a usuarios residenciales (Escamilla, 2019).

La sustentabilidad financiera de los organismos operadores de agua potable según Escamilla (2019) se puede clasificar de acuerdo con su grado de sustentabilidad financiera. Primero la cobertura operativa que son los costos de insumos que son cubiertos con los ingresos tarifarios. La utilidad bruta (ingresos operativos menos costos directos de producción y administración) es igual o mayor a cero. La Cobertura financiera básica, cuando los costos operativos y administrativos, incluyendo depreciación, son cubiertos con ingresos.

El resultado financiero es bajo o cercano a cero. La Sustentabilidad financiera, cuando la utilidad presentada en el estado de resultados, esto es, después de cubrir la depreciación y los intereses del endeudamiento, cubren el costo de capital propio.

Entonces la sustentabilidad financiera debe ser entendida como la capacidad de la empresa de cubrir todos los costos en que incurre para la prestación de los servicios, incluyendo el costo de capital (Escamilla, 2019).

Si bien para lograr la sustentabilidad financiera no hace referencia directa a alguna fuente de ingresos, cabe recalcar que debe tratarse de recursos obtenidos directamente de la prestación de los servicios, ya que en la medida en que un organismo operador de agua potable dependa de manera significativa de transferencias municipales, estatales o cualquier otro tipo de subsidios, su sustentabilidad financiera se encuentra amenazada.

Sin embargo, la combinación de tarifas y transferencias o subsidios sigue siendo el esquema de financiamiento utilizado mayoritariamente en los organismos,

salvo contadas excepciones, las transferencias y subsidios se dan más continuamente a los organismos, donde los ingresos tarifarios apenas alcanzan para cubrir los costos de operación y mantenimiento (Escamilla, 2019).

Es necesario realizar un análisis comparativo para conocer el grado de sustentabilidad financiera con que cuenta un organismo operador de agua potable, que se basa principalmente en la forma de financiamiento de las inversiones y en especial a su dependencia de aportaciones del sector público.

Inicialmente, hay que analizar los ingresos operativos por metro cúbico de agua facturado, que son aquellos que recibe el prestador de servicios única y exclusivamente por concepto de facturación de los servicios prestados, es decir no se incluyen aportaciones de terceros o transferencias, subsidios, enajenaciones de activos, ingresos financieros o cualquier otra fuente de ingresos diferente a la venta de los servicios de agua potable y saneamiento.

En los organismos no siempre diferencian los ingresos operativos de los totales y eso se ve reflejado en sus registros contables; esto no permite saber con exactitud el valor medio del metro cúbico de agua potable. Otro de los valores que es necesario saber, es el costo operativo por metro cúbico de agua producida, ya que para lograr la producción de cada metro cúbico de agua potable a entregar a los usuarios por medio del sistema de distribución, los organismos deben realizar los costos por insumos, mano de obra, comercialización y administración del servicio, también es necesario agregar los montos correspondientes por amortizaciones o depreciaciones de la infraestructura para llevar a cabo la distribución. Relacionando todos los costos mencionados con el volumen de agua producida, se obtiene el costo operativo por metro cúbico de agua potable.

Una vez que se obtienen los ingresos operativos y los costos operativos, al relacionarlos se obtiene el punto mínimo de sostenibilidad financiera donde se espera que los ingresos operativos logren cubrir los costos operativos, cuando los ingresos operativos son menores a los costos operativos, es decir, son menor a uno, significa que los ingresos por venta de sus servicios de agua potable no son

suficientes para cubrir totalmente sus costos de operación y que está teniendo que utilizar parte de los recursos de depreciación para atender sus gastos corrientes en personal e insumos necesarios para su operación.

Cuando los ingresos operativos y los costos operativos tienen una relación igual o cercana a uno, no precisamente indica solvencia financiera, ya que, si bien la empresa no está utilizando las reservas de sus depreciaciones para poder realizar sus operaciones normales, puede ser posible que tenga que pagar intereses financieros a corto, mediano o largo plazo, así como otros gastos contingentes que por lo regular presentan muchos organismos. Otra de las relaciones que se pueden hacer es la que existe entre los ingresos totales y los costos totales, esta nos muestra la capacidad que tiene el organismo operador para cubrir, con la suma de la totalidad de sus ingresos, es decir ingresos operativos más otros ingresos que haya obtenido, los costos operativos y cualquier otro costo que haya incurrido para su funcionamiento (Escamilla, 2019).

Es importante mencionar que los organismos operadores que no son subsidiados por el Estado o por cualquier otra fuente de financiamiento exterior para realizar sus inversiones o realizar su operación, son precisamente los que mayor viabilidad financiera presentan, mostrando lo que posiblemente la ayuda externa genera la llamada pereza tarifaria; es decir que los organismos que reciben ayuda externa pierden el incentivo y caen en una zona de confort donde no logran realizar acciones para aprobar modificaciones a la tarifa, evitando así enfrentar el costo político que esto les genere (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).

También se puede diferenciar los organismos con mayor sustentabilidad financiera como aquellos que cuentan dentro de su administración con independencia del poder político, por lo que parte de su éxito es lograr la sostenibilidad financiera a largo plazo (CONAGUA, Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, 2017).

IV.6 Mejora en la recaudación

Se presentó una investigación que recaba investigaciones presentadas en el XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, en relación con la tributación y particularmente los factores que explican la baja recaudación en México, además se incorporan algunas recomendaciones de política para resolver dicho problema. Por ejemplo, la evasión es un fenómeno que afecta a cualquier tipo de instituciones recaudatorias, por lo tanto, medidas como la educación tributaria y el fortalecimiento de la moral fiscal de los contribuyentes, son así mismo medidas generales que deben ser emprendidas por cualquier gobierno (Castrillón, 2015).

Otro de los aspectos a tomar en cuenta es la informalidad, que es cuando los casos informales inciden negativamente o no aportan equitativamente a los sistemas tributarios de los Estados, debido a que no tributan o si lo hacen es de mala manera, pero si hacen uso de la infraestructura y beneficios ofrecidos por los gobiernos. Castrillón (2015) expone en su investigación Recaudación en México y la coordinación fiscal; el objetivo de las reformas ha sido mantener recaudando de los contribuyentes cumplidores, lo que es parecido a “salir de cacería al zoológico”.

Esto lo hacen porque cobrarles a los usuarios no identificados o informales es muy difícil, o no muestran el interés suficiente para incluirlos en el sistema de tributación como usuarios nuevos.

Vásquez (2017) realizó una investigación con la finalidad de proponer estrategias tributarias para incrementar los pagos del impuesto predial en la municipalidad distrital de Pomalca para el 2016, donde el enfoque metodológico que se realizó fue cuantitativo con un diseño no experimental, en el cual los principales resultados que arrojó, es que hay una gran cantidad de incumplimiento en el pago, generando una muy baja recaudación. Una de las principales estrategias que se realizaron consistió en sensibilizar y comprender al contribuyente para una mayor eficacia tributaria, donde se les dio a conocer el enfoque en procesos, es decir mostrarles de principio a fin los procesos de negocio que deben ser comprendidos

y ejecutados por el usuario final, se les dieron a conocer los objetivos a fin de tener una visión compartida, alineados a las políticas y procedimientos establecidos por la municipalidad, de igual manera con el objetivo de motivar a los usuarios se realizan descuentos especiales y se realizaron ferias para promocionar las ventajas y beneficios que se tienen por el pago del predial, ya por último se ejecuta un etapa de reforzamiento para fortalecer algunas deficiencias, mejorar destrezas y se realizan ofertas o sorteos en fechas especiales. (Vásquez, 2017).

VI. 7 Modelo de cobro de créditos fiscales.

Según Berenice (2017) en su tesis trata el problema por la necesidad de un modelo que permita al Instituto de Fomento al Talento Humano la recuperación de la cartera vencida, ya que la mora ha incrementado en los últimos años debido a que se han omitido procedimientos y acciones; por lo cual pretenden contar con un modelo de gestión, común, homogéneo y que englobe a detalle todos los elementos administrativos que exige la normativa coactiva que el Estado establece para las instituciones públicas.

La metodología de su estudio se basó en el método científico, con la cual su problemática fue identificada mediante entrevistas realizadas a los responsables de cobro de la cartera vencida y demás responsables que se encontraban inmersos en los procedimientos de cobro; así determinaron los problemas generados por la falta de gestión administrativa, misma que se encuentra en la falta de un modelo de gestión que permita normar todas sus actividades.

Su modelo de gestión de cobro se basa principalmente en cuatro etapas, que son la identificación de las causas en su aumento de la cartera vencida, dentro de las principales se encuentran, las de falta de recursos económicos de los usuarios o la falta de cultura en el pago, otra etapa son las políticas y normativas donde se

mide el índice de morosidad, el índice de recuperación, también en esta etapa se establecen las normativas de coactiva y las notificaciones; su tercer etapa son los procesos y estructura de documentos habilitantes, donde se encuentran las resoluciones, análisis de seguimiento previo, gestión del proceso coactivo y derivaciones del proceso; lo que permite terminar con la última etapa que es la intervención de un departamento de Juzgado de coactiva, donde se encuentra el área de cartera vencida, área de cobro coactivo y el área Ejecutiva.

Se pudo concluir mediante su estudio que las políticas y normativas, si respaldan el cobro de sus valores pendientes de pago, en beneficio del Estado, mediante el proceso de coactiva que es de uso exclusivo de las organizaciones estatales. Sin embargo, estos procesos no son suficientes por lo que requieren de asesoría y representación legal en caso de embargos y pagos forzosos. Por lo tanto, necesitan de un departamento exclusivo para el cobro y así poder mejorar la eficiencia del proceso coactivo y el cumplimiento de plazos (Berenice, 2017).

Por otra parte Bautista (2017) estudió la estratificación de la cartera activa de obligaciones tributarias firmes en relación al proceso de gestión de cobro coactivo efectuado por la dirección Zonal 3 del servicio de rentas internas para el ejercicio fiscal 2015, para que se pueda establecer un procedimiento de recuperación de créditos fiscales mínimos; es decir se tiene la necesidad de depurar su padrón de usuarios morosos pero la mayoría no son montos representativos, por tal motivo se efectuó un análisis del costo que conlleva la gestión de los cobros y su factibilidad, buscando la incobrabilidad por falta de interés fiscal de las obligaciones de baja cuantía, ya que resulta onerosa su recuperación.

Mediante dicho estudio propone establecer un procedimiento de incobrabilidad que tenga por objetivo suspender el inicio o la continuación del procedimiento de cobro coactivo y dar de baja las obligaciones tributarias cuyo monto sea inferior a los 40 dólares de los Estados Unidos de Norte América. Para ello se efectuó un examen del costo de la gestión del cobro de tributos, se analizaron los principios de carácter constitucional de razonabilidad, economicidad, eficacia y

eficiencia, tanto de la legislación nacional como internacional para determinar la aplicación de la figura legal de incobrabilidad. (Bautista, 2017)

De Acuerdo al análisis de la cartera vencida activa de la Dirección Zonal 3 del servicio de Rentas Internas del periodo fiscal 2015, así como del estudio de costos administrativos por la gestión del cobro, se determinó que la recuperación no es rentable para la Administración Tributaria, ya que el costo administrativo mínimo por cobrar ese tipo de cartera vencida que excluye el costo de generación de la deuda y de la gestión coactiva se monetiza en 40 dólares independientemente del monto a recuperar (Bautista, 2017).

Según la tesis Gestión de recaudación de fondos de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo; Arias (2019) cuyo principal objetivo es la recaudación mediante la prestación de servicios de agua potable, sin embargo, uno de sus principales problemas es la poca recaudación lo que provoca que no disponga de autonomía financiera, ya que sus gastos son cubiertos de manera parcial.

Por lo tanto, se realizó una investigación de campo y se utilizó el método de investigación descriptivo, con la finalidad de observar la administración y gestión financiera; para ello se llevaron a cabo entrevistas a funcionarios de tesorería y recaudación. Concluyendo que no hay modelos de gestión para la recuperación de la cartera vencida y los presupuestos de recaudación son muy altos, lo que impide que se alcancen.

Como menciona Lozano (2018), para que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios sean sostenibles es necesaria su continuidad, para ello una de las muchas herramientas utilizadas, es el cobro coactivo el cual ha incidido de manera satisfactoria en la recaudación de los pagos vencidos, pero para poder llevarlo a cabo se necesita de procedimientos que se deban aplicar para solicitar los pagos.

Lozano (2018) realizó una investigación en las empresas de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá donde se encontró que su Constitución se tuvo que ver en

la necesidad de crear estatutos que reglamenten y controlen la prestación de los servicios públicos. El alto índice de morosidad en el pago de servicios públicos domiciliarios le genera a las empresas prestadoras de servicios públicos un déficit que puede llegar a afectar la continuidad y disponibilidad del servicio que prestan, poniendo en riesgo el interés general, por lo tanto, deben realizar los cobros ejerciendo el cobro coactivo (Lozano, 2018).

Su proceso de cobro coactivo tuvo como objeto que las empresas prestadoras de servicios contarán con una forma efectiva de recaudo de la cartera vencida por usuarios morosos y facilitó el cobro en términos de eficiencia, esto sin duda alguna dio como resultado un proceso más rápido, debido a los procesos de gestión ya que el régimen de servicios públicos domiciliarios no contempla gratitud ni exoneración de pago en la prestación (Lozano, 2018).

Según lo analizado por Lazo (2019) con el objetivo de evaluar el incremento de la cartera y la liquidez por la prestación del servicio de agua potable de la empresa Aguapen, provincia de Santa Elena, Año 2017; a través de procedimientos financieros para determinar el mayor nivel de liquidez, en su investigación se ejecutó un estudio descriptivo para conocer la situación real de la empresa y cuál ha sido la variación o incremento de la cartera mediante ratios financieros que viabilice la emisión de los resultados para la toma de decisiones.

De lo cual pudieron concluir que la cartera vencida en los últimos años se ha incrementado drásticamente ocasionando problemas de sustentabilidad, por no aplicar correctamente los lineamientos de gestión de cobranza. También se evidenció que el proceso de recuperación de cartera vencida presenta problemas debido a que no hay control en el departamento de cobranza, ya que no se aplican correctamente las políticas de recaudación (Lazo, 2019).

El modelo de gestión para el cobro de créditos fiscales es la forma en que el organismo puede aumentar su liquidez y evitar el retraso en el pago de sus usuarios, el modelo de gestión busca cancelar las obligaciones pendientes de pago en las fechas estipuladas y recuperar montos atrasados. Según Lazo (2019) la liquidez es

el efectivo con que cuenta la empresa, donde mide la solvencia económica que tiene para afrontar las obligaciones con terceros, la gerencia evaluará la liquidez en un periodo determinado para medir el incremento del negocio, la liquidez proviene de la disponibilidad de efectivo.

Dentro de los modelos analizados, destaca el propuesto en el Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, el cual se origina por la problemática que tenía debido al alto índice de morosidad en el pago de servicios públicos, lo que puede afectar en la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio que prestan.

Por lo tanto, decidieron implementar un procedimiento de cobro coactivo, el cual consiste en dividir el proceso en varias etapas; la primera llamada cobro pre-jurídico, que es cuando los usuarios tienen hasta 179 días sin realizar pago alguno y se comienzan a realizar requerimientos administrativos, inicialmente al predio donde se surte al servicio, otro modo de realizar el requerimiento es mediante mensajes de texto y hasta llamadas telefónicas con la finalidad de comunicarle al usuario su adeudo.

La siguiente etapa es el cobro persuasivo, esta segunda fase se da cuando no atendieron el cobro pre-jurídico y cuando el usuario tiene adeudo de 180 a 540 días, aquí se inicia un proceso llamado gestión procesal donde se realiza una investigación de los bienes del usuario, se verifica el predio por medio del catastro con la finalidad de identificar su matrícula inmobiliaria y que sea el propietario el mismo que tiene el adeudo y es aquí cuando se procede a tomar medidas cautelares.

Por último, se encuentra la fase del cobro coactivo que es cuando no se pudo dar solución u obtener el cobro en las etapas anteriores, aquí se les hace una nueva invitación a aquellos usuarios que aún no se había identificado, y para los demás usuarios se inicia el proceso jurídico mediante un requerimiento administrativo, donde aún el usuario puede evitar todo el proceso, después se hará una notificación de mandamiento de pago para que el usuario comparezca en un máximo de diez días para poder realizar un acuerdo.

Posteriormente se emitirá una resolución por medio de la cual se decreta el embargo del inmueble y/o de remanentes con la finalidad de que se ordenen y practiquen las medidas cautelares necesarias, que garanticen el pago de la obligación que se pretende hacer efectiva dentro del proceso coactivo. Con la implementación de este modelo también se crearon los estatutos que reglamentaran y controlaran el cobro coactivo, facilitando así el recaudo de los usuarios morosos debido a que sus procesos de gestión se hicieron más eficientes.

De acuerdo a las características y los objetivos con las que cuenta la investigación y para poder delimitarla, para su correcto análisis; es necesario cumplir con la finalidad planteada para ello Vázquez (2016) quien menciona que “Es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas, y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”, por lo tanto es necesario delimitar el alcance y enfoque para poder lograr los objetivos de la investigación.

Se analizaron diferentes leyes que tienen que ver con el suministro del agua potable y la recuperación de los créditos fiscales, dentro de las que destacan el Código Fiscal de la Federación, la Ley de Aguas Nacionales, la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, el Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo; así como el decreto de creación del organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca, los cuales contemplan el cobro coactivo y mediante ellos se fundamenta dicho cobro de los créditos fiscales en el organismo operador de agua.

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA



“PROPUESTA DE UN MODELO DE COBRO DE CRÉDITOS
FISCALES PARA LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, DEL
MUNICIPIO DE SAN AGUSTÍN TLAXIACA”

ELABORÓ: L.C. MANUEL HERNÁNDEZ JUÁREZ

SAN AGUSTÍN TLAXIACA, NOVIEMBRE 2020

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA

En el organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca al no contar con un modelo de cobro para créditos fiscales ha permitido que se incremente drásticamente la cartera vencida, ya que se han omitido o no se tienen los procedimientos y acciones que permitan llevar a cabo la correcta gestión de cobranza; ocasionando graves problemas de recaudación que repercuten en la sustentabilidad financiera, no logrando los objetivos planteados a inicio de año y dejando de realizar acciones necesarias para su buen funcionamiento.

La presente investigación se realizó en la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca en el año 2020; el tema de estudio es la propuesta de un modelo de gestión para el cobro de los créditos fiscales del organismo operador de agua potable, debido a que la información que se recolectó sirve como antecedente y base para poder lograr que funcione dicho modelo de gestión. El alcance será a un nivel Municipal, centrado en el organismo operador de agua potable, ya que será el proveedor de la información y los archivos que sean necesarios para la investigación.

El problema de estudio, es el modelo de gestión para la recuperación de los créditos fiscales, por lo tanto, esta investigación será cuantitativa; que deriva en un estudio de tipo descriptivo. La investigación documental se desarrolla mediante el análisis y recopilación de conceptos, artículos legales y modelos semejantes al de nuestro estudio, que sirvieron de base para estructurar el modelo de gestión de créditos fiscales; se indagó sobre los orígenes de los créditos fiscales y su uso en otras áreas para poder profundizar y llegar a bases sólidas en nuestro estudio.

La investigación descriptiva ayudó para analizar e interpretar los modelos de gestión parecidos al nuestro, esta investigación permitió conocer los diferentes modelos creados en otros países y estados de nuestro país, que aquejan el mismo problema, ya que no se tiene un control de los créditos fiscales, ni de su correcta gestión, sin tomar en cuenta que hay algunos que les es muy costosa la recuperación de dichos créditos fiscales.

Con la investigación, se pudo describir de manera minuciosa el estado en el que se encontraba el organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca y así saber que necesitaba para su correcto funcionamiento y los procesos a utilizar para la recuperación de los créditos fiscales.

Se analizaron modelos de cobro semejantes al nuestro, que ayudaron a desarrollar y estructurar nuestro modelo, con el análisis de estos modelos se pudo saber la necesidad del organismo para poder lograr el objetivo, que es mejorar la recaudación, que propicie un aumento en la sustentabilidad financiera, pues derivado de la investigación documental, es necesaria para el correcto funcionamiento de cualquier organismo operador de agua potable.

La investigación de campo, permitió conocer los métodos utilizados en el organismo para el manejo de sus créditos fiscales que este caso no existían, de igual manera se utilizó para analizar los índices de morosidad, la clasificación de los usuarios de acuerdo a su mayor o menor grado de adeudo, se pudo saber que el organismo no cuenta con estabilidad financiera, lo que hace que sea un organismo dependiente, al no poder cubrir la totalidad de sus gastos y depende de la ayuda de terceros para su correcto funcionamiento financiero. Así mismo, se descubrió con la investigación de campo, que el organismo operador de agua de San Agustín Tlaxiaca no cuenta con un área para la recuperación de adeudos, no cuenta con manuales, con lineamientos y no tiene estatutos o en este caso ningún procedimiento para el cobro de los créditos fiscales.

La muestra para realizar el presente estudio, es el número de usuarios con adeudo, con los que cuenta la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo, en su padrón de usuarios al 31 de Enero de 2020, del total de los 6,488 usuarios con los que cuenta el organismo en su padrón de usuarios se eligieron 1,150, que son los usuarios que presentan adeudos mayores a 3 meses, por lo tanto, estos usuarios son los que se les puede establecer un crédito fiscal.

V.1 Procesos del modelo de cobro del organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca.

V.1.1 Proceso para enviar Invitaciones de Pago

El modelo de gestión de créditos fiscales para el organismo operador, pretende seleccionar los deudores de acuerdo a su mayor nivel de adeudo, estos serán los primeros a los que el organismo en uso de sus facultades gestionará la cobranza; donde en primer lugar se propone emitir las notificaciones de adeudo para ponerse al corriente, que será el primer acercamiento que tendrá el organismo con el usuario para informarle de su adeudo, será una notificación de adeudo, antes de realizar cualquier corte o suspensión de su servicio de agua potable.

Durante esta notificación se pretende entablar una comunicación con el usuario, este medio se realizará principalmente por escrito y se entregará en el domicilio junto con el recibo de pago, y no necesariamente se le entregará al usuario ya que al pertenecer a un domicilio y a una sola toma de agua se podrá entregar a algún familiar o habitante de dicho domicilio, todo esto se hace con la finalidad de informar al usuario el adeudo para que concurra voluntariamente a las oficinas del organismo a fin de realizar algún convenio de pago o liquidar la totalidad de su adeudo, al mismo tiempo es para advertirlo de un posible procedimiento de corte y cobro que podría iniciar a futuro en su contra.

Ya que como lo menciona el Artículo 141 (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020) la falta de pago en dos ocasiones consecutivas por parte de los usuarios no domésticos faculta al prestador de servicios a suspender el servicio hasta que se regularice el pago, sin embargo para los usuarios domésticos la falta de pago en dos ocasiones consecutivas ocasionará la suspensión del servicio y de no regularizarse el mismo en un término de treinta días naturales, se procederá a la suspensión desde la red de distribución, en este sentido se tiene que hacer dos clasificaciones de usuarios, los domésticos y no domésticos para saber los plazos y el modo de corte que aplicará a cada uno.

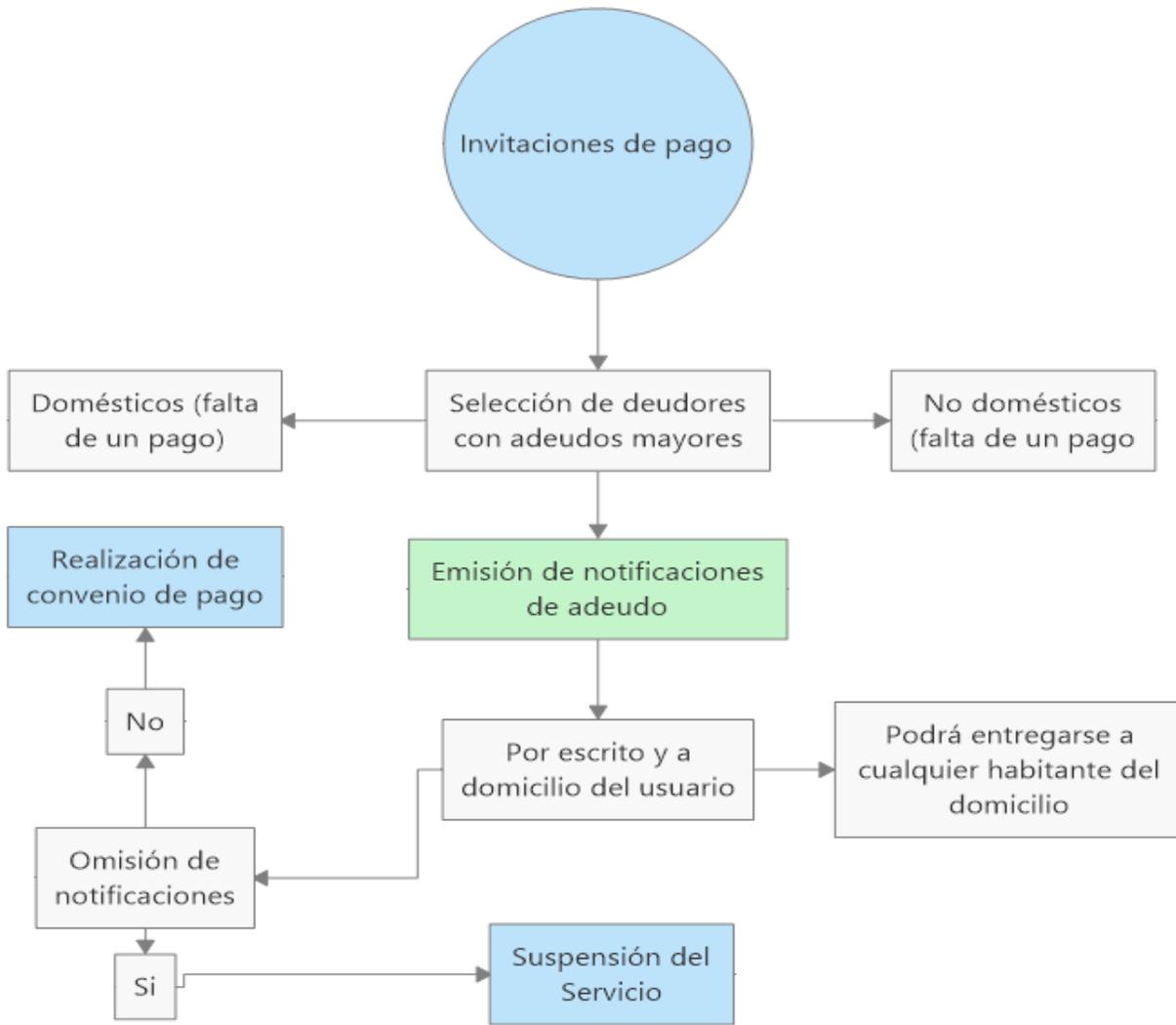


Figura 1. Invitaciones para pago

Fuente: Realización propia con información disponible en el Manual de Normas y Procedimientos para CAPASSAT

V.1.2 Proceso para elaboración de convenios

Los usuarios al atender las notificaciones deberán acudir a las oficinas del organismo con la finalidad de solventar su adeudo, o con la posibilidad de llegar a un acuerdo con el Director General para la elaboración de un convenio; primeramente el usuario o deudor debe presentar una solicitud acompañada del monto que adeuda y de el o los motivos por lo cual solicita que el pago se pueda

hacer en parcialidades, posteriormente el director del organismo y el usuario llegarán a un común acuerdo, de que porcentaje de recargos se le condonarán y en cuantas mensualidades es que va a cubrir el monto total de la deuda que hayan acordado, sin excederse de doce meses.

Al firmar el convenio los recargos se quedarán congelados y solo se pagaran el porcentaje de los mismos que se haya establecido en dicho convenio; ya cuando se tienen esos requisitos cubiertos el deudor firmará pagares de cada uno de los meses en que tenga que cubrir su deuda, dentro de las responsabilidades que tendrá el organismo serán realizar recordatorios a los usuarios en el periodo de los últimos tres a cinco días antes del vencimiento de su deuda; también se les emitirán estados de cuenta con el objetivo de recordarles cual es el monto de su deuda vigente. En caso de que el deudor tenga algún problema de fuerza mayor por lo que no pueda realizar su pago de convenio en tiempo y forma, pero que en su historial d pago se muestre que va realizado de forma oportuna sus abonos al convenio establecido, el organismo podrá dar un periodo de gracia de un mes, con la finalidad de no cortar el servicio y permitiéndole seguir pagando su convenio y servicio de agua.

Para los usuarios que no respeten el convenio que hayan firmado, al no cubrir su mensualidad correspondiente en los términos establecidos; el organismo se verá en la necesidad de realizar el corte del suministro de agua en el mes posterior a la falta de pago, en el mes corriente se esperará a que el usuario acuda a las oficinas a liquidar sus adeudos pendientes, para poder seguir gozando de los beneficios del convenio.

Si el usuario no acudiera a las oficinas, el organismo iniciaría el proceso de suspensión de servicio del cual se hará mención más adelante, si aun así ya con la suspensión del servicio el usuario sigue sin acudir a las oficinas entonces ahora el organismo iniciará el proceso administrativo de ejecución por los créditos fiscales que se le hayan determinado al usuario.

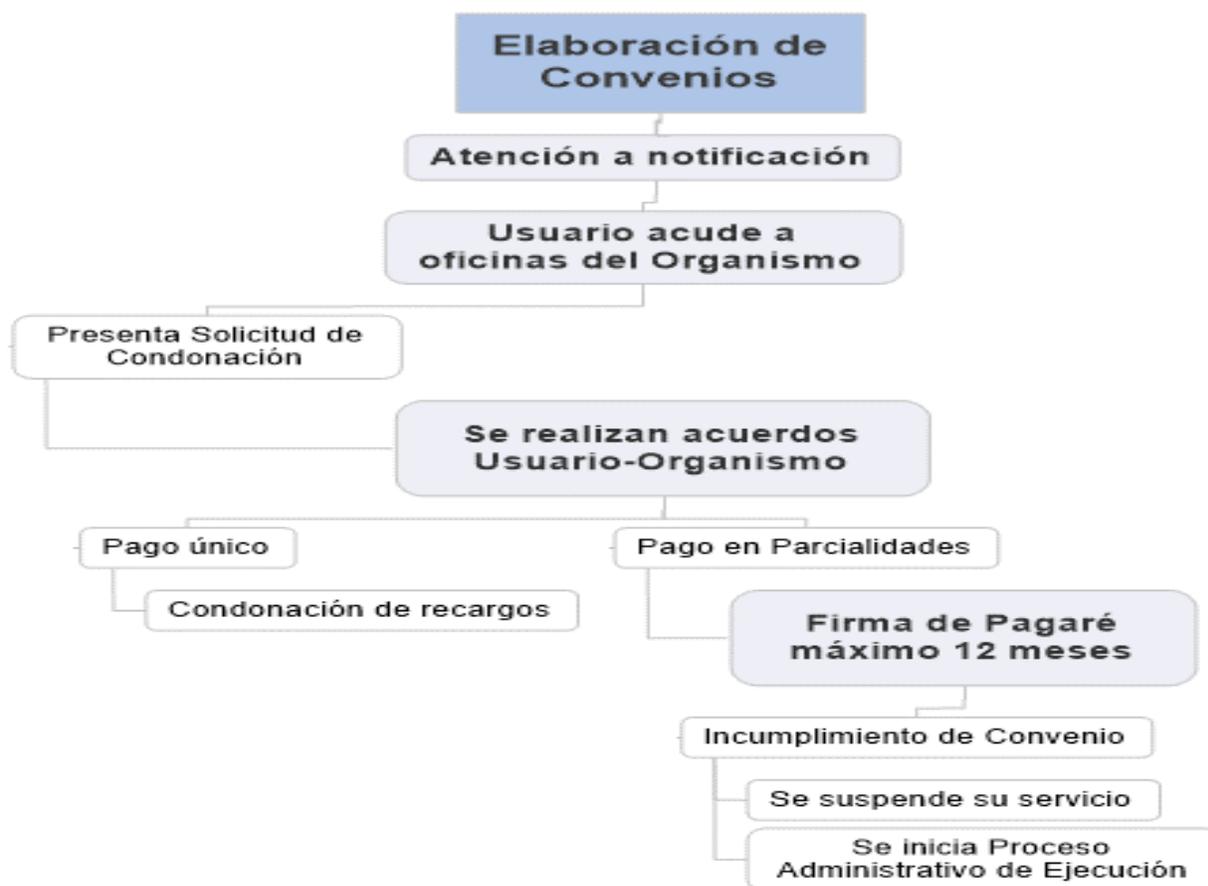


Figura 2. Proceso de elaboración de convenios

Fuente: Elaboración propia con información disponible en el Manual de Normas y Procedimientos de CAPASSAT

V.1.3 Proceso para suspensión del Servicio

Si el usuario hace caso omiso a la invitación y posteriormente al segundo recibo de pago sigue teniendo adeudo; se procederá a suspender su servicio; para lo cual el personal designado comenzará por levantar un acta circunstanciada de la diligencia; si el usuario se rehúsa a firmarla, ello no invalidará dicha acta y se deberá asentar tal situación, ante dos testigos designados por el interesado o en su ausencia o negativa por el personal que lleva a cabo la diligencia; según el artículo 167 (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020). Para llevar a cabo la clausura del servicio el organismo operador, podrá solicitar el apoyo

de las autoridades municipales, para que intervengan en el ámbito de sus atribuciones y competencia, en caso de ser necesario cuando el usuario tome actitudes ofensivas hacia el verificador o el encargado de realizar el corte de servicio.

El reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo menciona en su artículo 128 que para poder practicar la diligencia el inspector deberá identificarse, con la credencial vigente, que para tal efecto proporcione el organismo operador y entregará al visitado copia de la orden y del acta que se levante, así mismo en el artículo 129 del mismo reglamento se hace mención que una vez estando en el domicilio del visitado se le requerirá su nombre y designe dos testigos de asistencia que participen en el acto.

En caso de estar ausente el responsable o representantes del propietario o poseedor, se dejará un citatorio pegado en la puerta de la entrada o con algún vecino, señalando la hora para realizar la visita nuevamente, la cual deberá verificarse dentro de los tres días siguientes, apercibiéndolo en los términos del artículo 149 (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020).

La Suspensión del servicio podrá realizarse de dos formas; una que va desde la toma solo con un sello de suspensión, que será colocado por el encargado del corte, el cual deberá tomar evidencia fotográfica y firma de enterado del usuario, para que en caso de que el sello sea removido y el usuario se haya conectado y este haciendo uso del agua potable.

Se procederá a realizar la suspensión desde la red, este procedimiento es cuando se corta su servicio desde afuera de su domicilio, sin que el usuario tenga forma alguna de poder conectarse del servicio a su toma, asegurando así el organismo que la toma a la que se le suspendió el servicio, se verá en la necesidad de realizar algún convenio o proceder a ponerse al corriente en sus pagos para poder reestablecer su servicio.

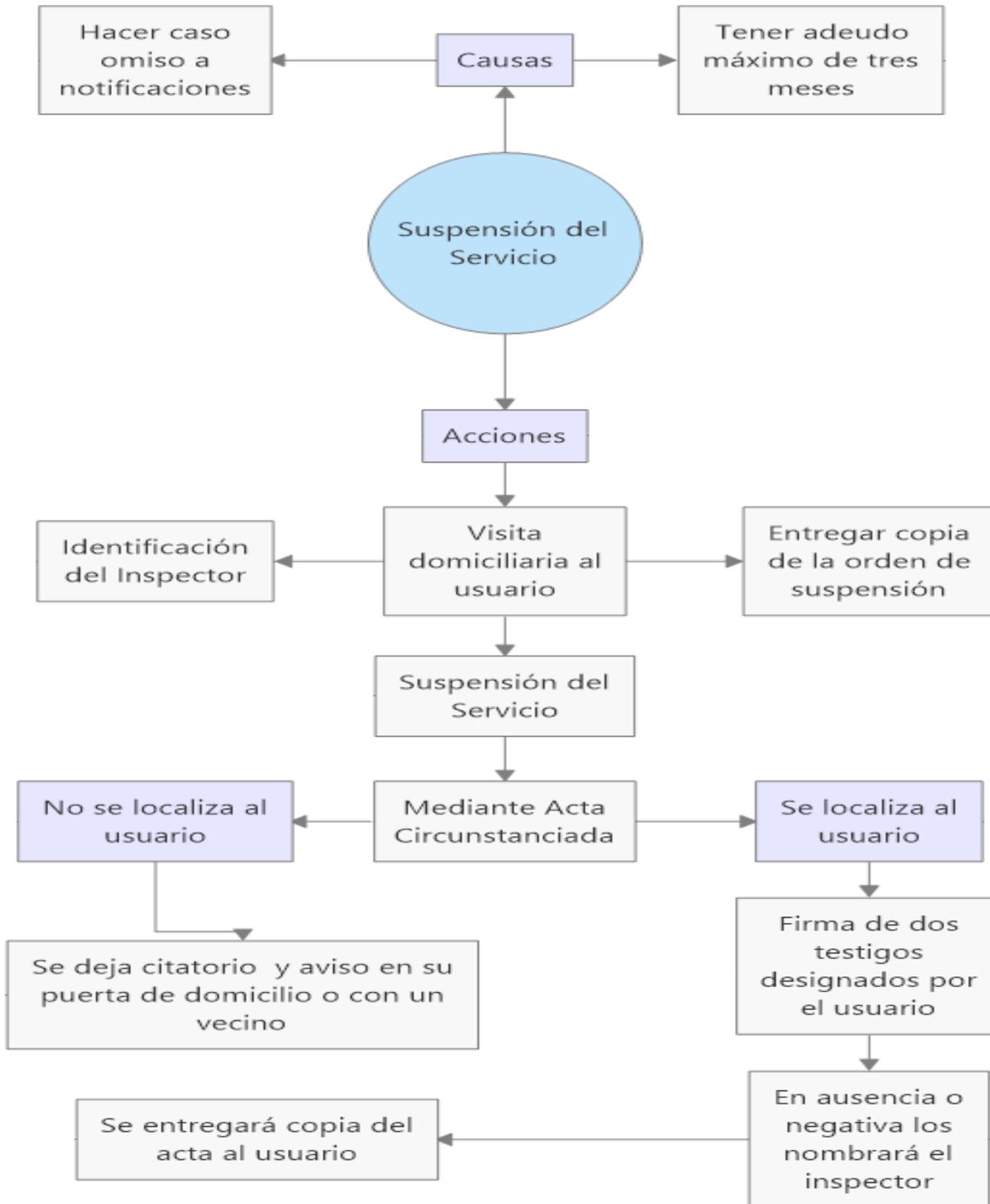


Figura 3. Suspensión del servicio

Fuente: Elaboración propia con información disponible en la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.

V.1.4. Proceso administrativo de ejecución

En caso de que el usuario haya hecho caso omiso a las notificaciones y no se haya llegado a ningún convenio de pago, se iniciará el proceso administrativo de ejecución por los créditos fiscales que se le hayan determinado según el artículo 100 (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018). Dentro del proceso se podrá realizar el embargo precautorio sobre los bienes o la negociación del usuario, para así asegurar el interés fiscal; se materializará el embargo, cuando a juicio de la autoridad exista un peligro inminente de que el usuario realice cualquier maniobra para evadir su responsabilidad de pago.

Una vez realizado el embargo precautorio la autoridad deberá levantar un acta circunstanciada en la que precise las razones del embargo, y dará un plazo de 10 días para que el obligado desvirtúe el monto por el que se realizó dicho embargo; si el usuario cumple con el requerimiento el embargo quedará sin efecto, si transcurrido el plazo el obligado no desvirtúa el monto entonces éste quedará firme. Sin embargo, si el usuario garantiza el interés fiscal, se levantará el embargo.

Para que el aseguramiento de los bienes se pueda decretar por la autoridad es necesario que se de alguno de los siguientes supuestos; que el usuario se oponga u obstaculice la iniciación o el desarrollo de sus facultades de comprobación, que no se le pueda notificar, haya desaparecido o se ignore su domicilio. Cuando una vez iniciadas las facultades de comprobación por parte de la autoridad, el usuario desaparezca o exista riesgo inminente de que oculte, enajene o dilapide sus bienes, en cualquiera de estos casos la autoridad que practique el aseguramiento deberá levantar acta circunstanciada en la que precise las razones por hacerlo (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

El aseguramiento precautorio se practicará hasta por el monto de la determinación provisional de adeudos fiscales presuntos, y éste quedará sin efectos si la autoridad no llegase a emitir dentro de los plazos resolución en la que determine créditos fiscales, si dentro de los plazos señalados por la autoridad llega a determinar algún crédito, dejará de surtir efectos el aseguramiento precautorio y se proseguirá con el procedimiento administrativo de ejecución.

Cuando sea estrictamente indispensable emplear el proceso administrativo de ejecución para hacer efectivo el crédito fiscal determinado, las personas físicas y morales estarán obligadas a pagar el 2% del crédito fiscal por concepto de gastos de ejecución según el artículo 184 (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018). Cuando el 2% del crédito sea inferior a \$ 500.00, se cobrará esa cantidad en vez del 2% del crédito, y en ningún caso los gastos de ejecución, excluyendo las erogaciones extraordinarias y las contribuciones que se paguen podrán exceder de dos UMAs elevadas al año, vigentes al Municipio de San Agustín Tlaxiaca. De igual manera se pagaran los gastos extraordinarios en que se incurran por motivo del proceso administrativo de ejecución, que comprenderán los de transporte de los bienes embargados, de avalúos, de impresión y publicación de convocatorias y edictos, de investigaciones, de inscripciones, de cancelaciones o de solicitudes de información, en el registro público que corresponda, los honorarios de los depositarios y los peritos, así como los honorarios de las personas que contraten los interventores, salvo cuando dichos depositarios renuncien expresamente al cobro de tales honorarios (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Cuando las autoridades fiscales ordenen la práctica de un avalúo, y este resulte superior en más de un 10% del valor declarado por el contribuyente, éste deberá cubrir el costo de dicho avalúo, los gastos de ejecución se determinarán por la autoridad ejecutora, debiendo pagarse junto con los demás créditos fiscales, salvo que se interponga el recurso de revocación. (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018)

A los gastos de ejecución recaudados como consecuencia de la aplicación del procedimiento administrativo de ejecución se aplicarán de la siguiente manera; a los notificadores y personal administrativo del organismo que cuenten con plaza dentro del presupuesto de egresos del ejercicio vigente el 80% y 10% respectivamente; a los notificadores y personal administrativo del organismo que no cuenten con plaza dentro del presupuesto de egresos del organismo el 80% y 10% respectivamente y el 10% restante de la recaudación se aplicará a un fondo de mejoramiento,

capacitación y estímulos a servidores públicos que programe el organismo (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

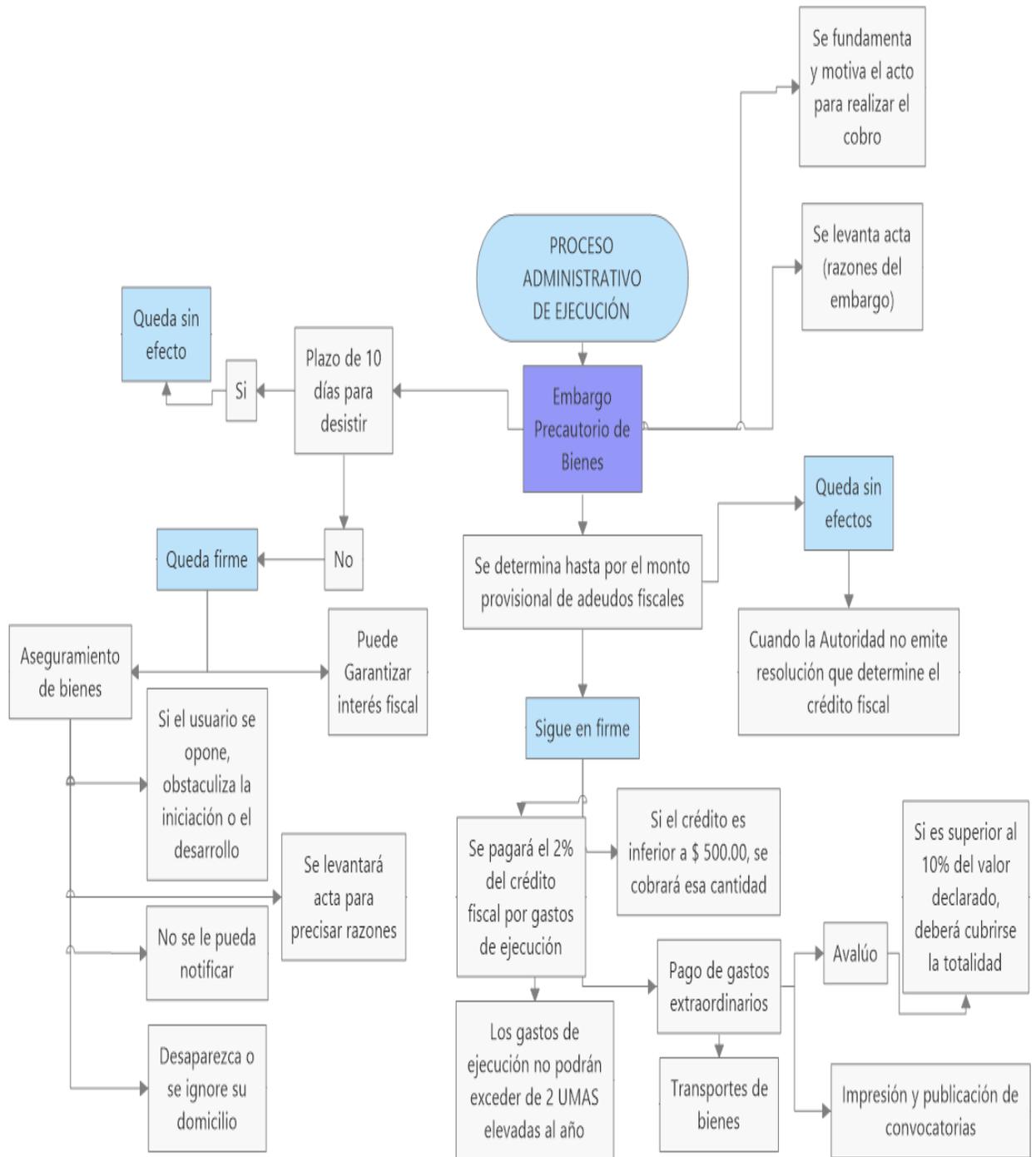


Figura 4. Proceso administrativo de ejecución

Fuente: Elaboración propia con información disponible en el Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo

V.2 Procedimientos del modelo de cobro del organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca.

Inicialmente el modelo de gestión para créditos fiscales de la Comisión de Agua, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca, establece que se tienen que hacer invitaciones de pago, con lo cual se pretende seleccionar los deudores de mayor monto en su adeudo, para que sean los primeros, a los que el organismo, en usos de sus facultades gestionará la cobranza, para ello emitirán notificaciones de adeudo e invitaciones para ponerse al corriente en sus adeudos, este será el primer acercamiento que se tendrá en materia de cobro para con los usuarios, lo que permitirá darles a conocer el estado de su deuda y en caso de no saldarla, se les advertirá del inicio de un procedimiento de corte y cobro que podría iniciar en un futuro en su contra. Según la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo (2020); en su artículo 41, en el que se establece que la falta de pago en dos ocasiones consecutivas ocasionará la suspensión del servicio y de no regularizarse el mismo en un término de treinta días naturales, se procederá a la suspensión desde la red de distribución.

La siguiente etapa del modelo de cobro de créditos fiscales es la elaboración de convenios, que es cuando el usuario atendió las notificaciones de adeudo y acude a las oficinas del organismo a liquidar sus adeudos o en su caso a negociar, ahí es donde inicia este proceso de convenios, aquí el usuario presenta una solicitud de condonación de recargos, donde el Director General del organismo operador tiene la facultad de condonar con fundamento en el acuerdo número siete de la segunda Junta de Gobierno SO/002/2019 para el Ejercicio Fiscal 2019, donde se autoriza al Director General del Organismo el poder realizar descuentos de recargos de hasta el cien por ciento de los mismos y en ningún caso realizar condonación de adeudos con excepción y a petición expresa del usuario de los adeudos ya prescritos, una vez acordado esto se firma un convenio de pago, el cual podrá ser de hasta 12 meses, es decir 12 pagos mensuales, en dicho convenio se establece que el incumplimiento tendrá como repercusión la suspensión del servicio y el inicio de un proceso administrativo de ejecución.

La suspensión del servicio, se realizará en el momento de hacer caso omiso a las invitaciones de pago, tener un adeudo máximo de 3 meses o no cumplir con el convenio de pago, para iniciarlo se realizará una visita domiciliar, se identificará al inspector en cargo de realizar el corte del servicio y mediante acta circunstanciada se levantará el acto del corte del servicio, junto a dos testigos y se le entregará copia al usuario, en caso de no localizar al usuario, se dejará aviso y citatorio en su puerta de domicilio o con un vecino.

Por último, está el procedimiento administrativo de ejecución; aquí en esta etapa final se da cuando el usuario ha hecho caso omiso a las notificaciones y no se llegó a ningún convenio de pago, por consiguiente se inicia el proceso administrativo de ejecución por los créditos fiscales que se hayan determinado según el artículo 81 del Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo (2020), en este proceso se tiene que realizar el embargo precautorio sobre los bienes o la negociación con el usuario, para así asegurar el interés fiscal, el usuario tiene que garantizar el interés fiscal, si no lo hiciera procedería el embargo.

V.2.1 Procedimiento para las invitaciones de pago

La recuperación de los créditos fiscales es necesaria para que el organismo obtenga su sustentabilidad financiera, ya que sin ello el organismo sigue dependiendo de aportaciones en este caso del Municipio de San Agustín Tlaxiaca, para poder cubrir la totalidad de sus gastos.

La Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo tiene 1,150 usuarios deudores con un monto pendiente de recuperar por la cantidad de \$ 46,858,134.17 el cual corresponde al ejercicio 2019 y años anteriores, este monto se puede dividir de acuerdo al uso que se le da al servicio, como usuarios domésticos por un monto de \$ 43,873,964.17, usuarios comerciales por un monto de \$ 993,154.04 y usuarios con servicio industrial que tienen un monto de 1,991,015.96.

El primer paso que se realizará, será generar las invitaciones para pago de todos aquellos adeudos de usuarios domésticos ubicados en la Cabecera Municipal que equivalen a un monto de \$ 20,053,091.00, correspondientes a 496 usuarios; se comenzará por enviar invitaciones a los usuarios con los adeudos de mayor cantidad; posteriormente se generarán las invitaciones para los usuarios domésticos, pero ahora de las comunidades del Municipio de San Agustín Tlaxiaca el cual equivale a un monto de \$ 23,820,873.17, que corresponden a 604 usuarios; con los cuales se tendrá el mismo procedimiento de enviar primeramente a los usuarios con adeudos mayores y por último estas invitaciones de pago serán enviadas a los usuarios comerciales e industriales independientemente de su ubicación, los cuales equivalen a un monto de \$ 2,984,170.00 y que corresponden a 50 usuarios del padrón.

Ya que están seleccionados los usuarios de acuerdo a su clasificación y a la demarcación territorial; el área comercial será la encargada de realizar por cada uno de los usuarios la primer invitación para pago, la cual va a contener el nombre del usuario, su domicilio donde se encuentra la toma de agua potable, y el monto pendiente de pago por el cual se le está enviando la invitación, esta va a estar fundamentada en el artículo 141 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, la cual menciona que la falta de pago en dos ocasiones consecutivas por parte de los usuarios no domésticos faculta al prestador de los servicios a suspender el servicio hasta que se regularice el pago; en el caso del uso doméstico la falta de pago en dos ocasiones consecutivas ocasionará la suspensión del servicio y de no regularizarse el mismo en treinta días naturales, se procederá a la suspensión desde la red de distribución.

Así mismo se fundamenta en el acuerdo SO/05/05/2020 aprobado por medio de la Junta de Gobierno para el ejercicio 2020 donde se establece que para las invitaciones de pago a los usuarios morosos, se les dará un plazo de diez días hábiles para atenderla antes de que se les pueda suspender el servicio.

Los lecturistas notificadores tendrán la encomienda de entregar en los domicilios de los usuarios la primer invitación de pago junto con su recibo de

consumo de agua del mes inmediato anterior, los letrados notificadores deberán informar al área comercial si encontraron al usuario, si le dejaron la invitación en su domicilio, con una familiar o habitante del mismo, en su buzón o en su caso con un vecino, ya que para la invitación de pago está permitido notificárselo de cualquier de estas formas, debido a que en este caso lo primordial es hacerle llegar la notificación para poder tener el primer acercamiento con el usuario deudor, con la finalidad de entablar una comunicación que nos permita llegar a un común acuerdo, convenio o en su caso realizar las aclaraciones correspondientes al pago.

El área comercial de la CAPASSAT debe llevar un registro, control y seguimiento de las invitaciones que se les han enviado a los usuarios, desde las que contestaron acudiendo a la oficina, aquellas en que los notificadores solo la dejaron dentro de su domicilio o en su buzón, aquellas invitaciones que no encontraron a persona alguna en el domicilio y no contaba con buzón o algún medio para poder dejar la invitación, por lo que la dejaron con un vecino y las que si fueron entregadas, pero que al terminar el plazo no contestaron, para que al final se pueda proceder con la siguiente etapa que es el inicio de proceso para la suspensión de su servicio.

Para la Cabecera Municipal se pretenden enviar 20 invitaciones por día, de las cuales tenemos que esperar los 10 días hábiles que se contemplan para que el usuario lo atienda, por lo tanto en un periodo de 25 días hábiles se concluirá la entrega de las notificaciones de adeudo de los 496 usuarios ubicados la Cabecera Municipal, y en un periodo de 35 días hábiles todos los usuarios tendría que haber atendido o haber hecho caso omiso a la notificación enviada; en este periodo el organismo espera recibir al menos un 30% de los usuarios que corresponderá a 149, de esos usuarios que atendieron la notificación podrían ponerse al corriente un 40% que son 60 usuarios con un monto equivalente a \$1,356,188.90, en caso de que el Director General les condonara el cien por ciento de recargos, y solo habría que esperar el tipo de negociación que realice en cuestión del método de pago, en una sola exhibición o en parcialidades.

No. de días hábiles	Actividades a realizar
Día hábil 1	Envío de Notificaciones de pago (20 cada día hábil)
Día hábil 9	Usuarios acuden a oficinas a realizar pagos o elaborar convenio
Día hábil 10	Termino de plazo de diez días hábiles para atender o hacer caso omiso de la notificación
Día hábil 11	Inicio de proceso para suspensión de servicio a usuarios que no atendieron la notificación
Día hábil 25	Conclusión del cien por ciento de entrega de notificaciones
Día hábil 35	Conclusión del plazo para atender las notificaciones de todos los usuarios de Cacera Municipal

*Tabla 1. Calendario para notificación a usuarios de Cabecera Municipal
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT*

Para las comunidades de la Cabecera Municipal se pretenden enviar 20 invitaciones por día, en estas tenemos que esperar los 10 días hábiles que se contemplan para que el usuario lo atienda, por lo tanto en un periodo de 30 días hábiles se concluirá la entrega de las notificaciones de adeudo de los 604 usuarios ubicados en las comunidades de la Cabecera Municipal, y en un periodo de 40 días hábiles todos los usuarios tendría que haber atendido o haber hecho caso omiso a la notificación enviada; en este periodo el organismo espera recibir al menos un 20% de los usuarios que corresponderá a 120; el nivel de respuesta se espera que sea menor en las comunidades, debido a que se tiene un deficiencia en el control y registro de las tomas, aunado a eso todavía se tiene un gran número de tomas del servicio fijo, por lo tanto al no tener medidor se desconoce su consumo en metros cúbicos o que uso y con qué frecuencia utilizan su servicio de agua potable; sin

embargo de esos usuarios que atendieron la notificación podrían ponerse al corriente un 30% que son 36 usuarios con un monto equivalente a \$ 846,784.55 en caso de que el Director General les condonara el cien por ciento de recargos, y solo habría que esperar el tipo de negociación que realizó en cuestión del método de pago, si será en una sola exhibición o en parcialidades.

No. de días hábiles	Actividades a realizar
Día hábil 1	Envío de Notificaciones de pago (20 cada día hábil)
Día hábil 9	Usuarios acuden a oficinas a realizar pagos o elaborar convenio
Día hábil 10	Termino de plazo de diez días hábiles para atender o hacer caso omiso de la notificación
Día hábil 11	Inicio de proceso para suspensión de servicio a usuarios que no atendieron la notificación
Día hábil 30	Conclusión del cien por ciento de entrega de notificaciones
Día hábil 40	Conclusión del plazo para atender las notificaciones de todos los usuarios de ubicados en las comunidades.

*Tabla 2. Calendario para notificación a usuarios de comunidades
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT*

Para los usuarios que tienen tomas de uso comercial e industrial se pretenden enviar 3 invitaciones por día, en estas tenemos que esperar los 10 días hábiles que se contemplan para que el usuario lo atienda, por lo tanto en un periodo de 16 días hábiles se concluirá la entrega de las notificaciones de adeudo de los 50 usuarios ubicados el Municipio de San Agustín Tlaxiaca y que están dados de alta en el

padrón de usuarios, y en un periodo de 26 días hábiles todos los usuarios tendrían que haber atendido o haber hecho caso omiso a la notificación enviada; en este periodo el organismo espera recibir al menos un 50% de los usuarios que corresponderá a 25; sin embargo de esos usuarios que atendieron la notificación podrían ponerse al corriente un 60% que serían 15 usuarios con un monto equivalente a \$ 548,912.36, en caso de que el Director General les condonara el cien por ciento de recargos, y solo habría que esperar el tipo de negociación que realizó en cuestión del método de pago, si será en una sola exhibición o en parcialidades, para saber el tiempo aproximado en que se podría empezar a recuperar el monto de sus adeudos, si no se procedería a continuar con la siguiente etapa de corte de su servicio.

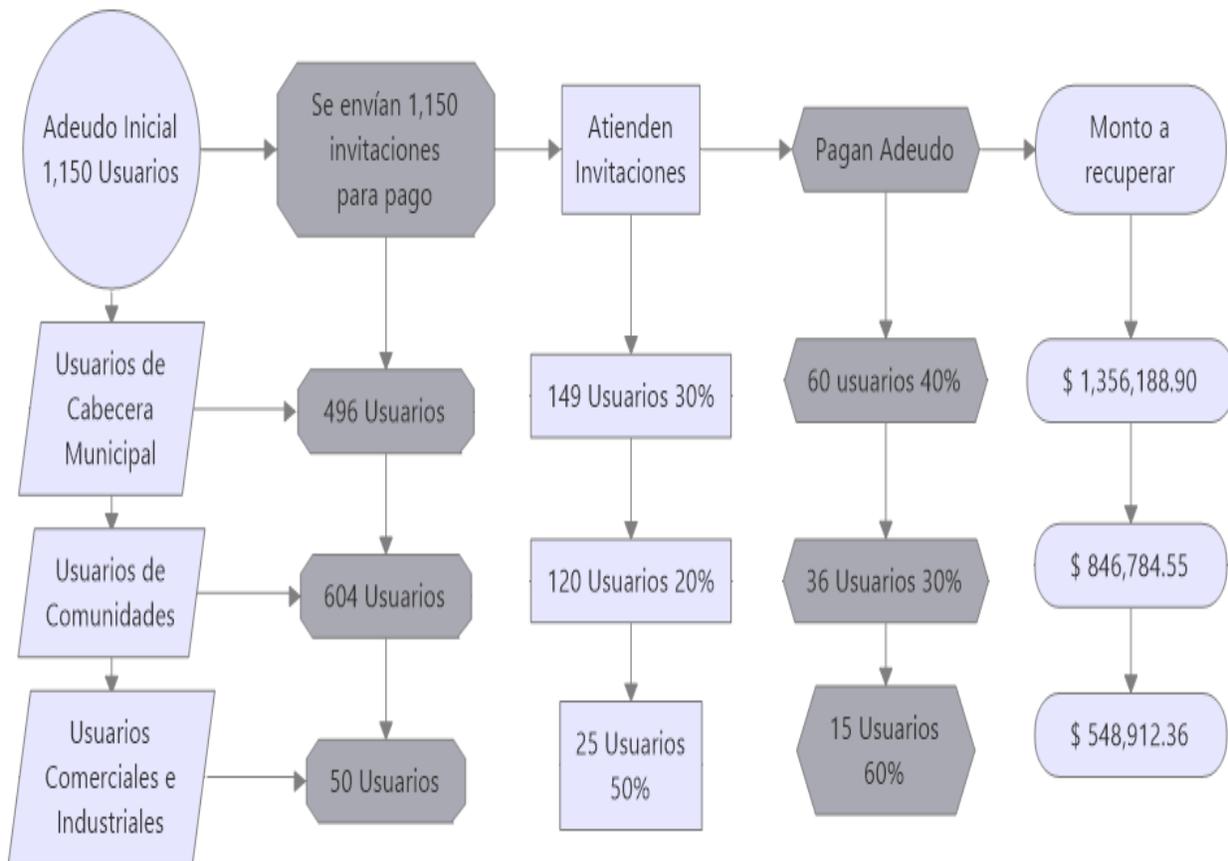


Figura 5. Envío de notificación a usuarios
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT

V.2.2 Procedimiento para la elaboración de convenios

Para todos los usuarios que atendieron la invitación de pago y acudieron a las oficinas de la CAPASSAT con la finalidad de solventar su adeudo, se les da la oportunidad de realizar un convenio de pago, ya que es comprensible que algunos usuarios no tengan la capacidad económica para cubrir su deuda en una sola exhibición; para ello deben llegar a un acuerdo con el Director General, por lo que el usuario debe presentar una solicitud de los motivos por los cuales necesita que su adeudo pueda ser liquidado en parcialidades, así mismo dentro de la negociación que tiene el Director con el usuario están de por medio los recargos, los cuales dependiendo de las parcialidades en las que pretenda pagar el usuario sin exceder de 12, el Director podrá condonar hasta un cien por ciento de los recargos, dejándolo a su deliberación, según el acuerdo SO/0001/0003/2020 de la Junta de Gobierno para el ejercicio 2020, donde establece que el Director General tiene la capacidad de negociar con los usuarios bajo su consideración la condonación de los recargos; sin que en ningún caso se le pueda condonar el saldo de sus consumos (Comisión de Agua Potable A. y., 2019).

En el momento en que el director llegó a un común acuerdo con el usuario del monto total a pagar de su deuda, los recargos se congelarán y solo se pagará el porcentaje que se haya acordado, por lo tanto, se firmará el convenio junto con pagarés de cada uno de los meses en que tenga que cubrir su deuda.

Una vez que, se estableció el convenio de pago y comienza a correr el primer mes; el organismo tiene la responsabilidad de realizar recordatorios a los usuarios dentro de los últimos tres días antes del vencimiento de su deuda, de igual manera mensualmente junto a su recibo de consumo actual se le enviará un estado de cuenta con el objetivo de que tengan conocimiento de su adeudo actual y sirva como recordatorio para su pago, no obstante en caso de que el usuario tenga un problema de fuerza mayor que le impida realizar su pago en tiempo y forma, pero que sea un usuario que haya estado cumpliendo con sus pagos, se le podrá dar un periodo de gracia de un mes para ponerse al corriente en su pago de convenio.

Para todos los usuarios que hayan firmado un convenio de pago y que por diferentes causas no hayan cubierto en tiempo y forma el monto mensual de lo pactado en el convenio y lo firmado en el pagaré, el organismo operador de agua potable en el mes posterior a la falta de pago, se verá en la necesidad de comenzar a realizar el procedimiento para la suspensión de su servicio de agua potable, sin embargo, se esperará todo el mes corriente posterior en que debió haber hecho el pago para que acuda el usuario a las oficinas a liquidar sus adeudos pendientes.

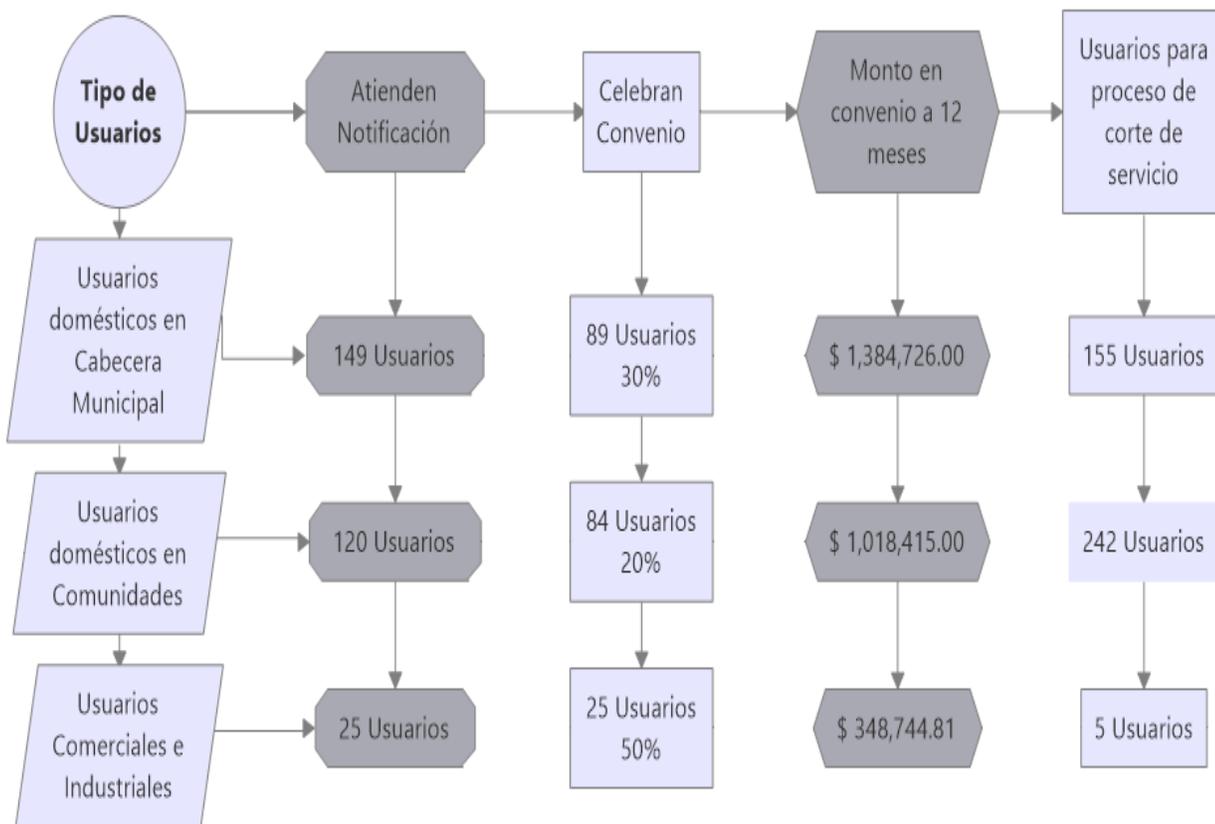


Figura 6. Elaboración de convenios
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT

Mediante la realización de convenios el organismo operador de agua potable pretende recabar un monto de \$ 2,751,885.81 lo que equivale al 5.8% del total de la deuda que presentan los usuarios para con el organismo operador de agua potable, que son un total de 183 usuarios que si atendieron la invitación de pago, pero que debido a su situación económica y de acuerdo a las negociaciones

realizaron un convenio de pago; esta es la posible recuperación de los tres usos que se le da al agua potable de los que se tienen adeudo, como son el doméstico, industrial y comercial; considerando que todos los montos se fueran a convenios, sin embargo, cabe mencionar que mediante la gestión del Director del organismo en las negociaciones de los acuerdos de pago y conforme a las posibilidades económicas que presente cada uno de los usuarios, una parte de ese monto puede ser pagado en una sola exhibición; si ese no fuera el caso entonces el monto a recuperar mediante la elaboración de convenios podría extenderse de 3 meses, 6 meses y hasta 12 meses para su recuperación, que es lo que tiene permitido el Director General del organismo operador de agua potable para poder llevar a cabo un convenio de pago.

No. de días hábiles o meses	Actividades a realizar
Día hábil 10 desde el inicio de la notificación de adeudo	Plazo para que el usuario acuda a oficina y llegue a un acuerdo para la firma de un convenio de pago en parcialidades
Día hábil 11	Firma de convenio y pagares e inicio de cobro de la deuda en mensualidades
3 meses	Plazo para terminar de pagar su convenio pactado a tres meses
6 meses	Plazo para terminar de pagar su convenio pactado a seis meses
12 meses	Plazo para terminar de pagar su convenio pactado a doce meses

*Tabla 3. Calendario para recuperación de saldos mediante convenios
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT*

V.2.3 Procedimiento para la baja en el padrón de usuarios

De todos los usuarios a los que se les envió invitación para pago y que el lectorista notificador no haya encontrado a ninguna persona en su domicilio, tampoco haya logrado dejarlo dentro de su buzón o en algún lugar visible, seguro para su vista y mucho menos con un vecino, que por consecuencia dichos usuarios hayan hecho caso omiso por la misma razón que no tuvieron notificación.

Se enviará al notificador a realizar una inspección del domicilio para verificar cuatro aspectos; primero se verificará que, si se encuentre un usuario gozando del servicio de agua potable y alcantarillado, segundo que haya predio con construcción en el domicilio registrado, tercero que exista una toma de agua potable y por último que exista el usuario y que sea el que está registrado en el sistema con un adeudo.

En el primer caso es necesario cerciorarse que, si haya un usuario gozando del servicio de agua potable, lo que quiere decir que, si se está utilizando el servicio sin realizar pago alguno, ya independientemente que no se haya localizado en primera instancia, al existir una toma de agua potable con servicio disponible; se procederá a realizar la notificación correspondiente.

Otro punto a verificar es que el domicilio donde esté dado de alta la toma de agua potable tenga predio con construcción, ya que si no cuenta con construcción quiere decir que probablemente es una toma que no se utiliza, sin embargo, habría que verificarlo, para poder registrarla como toma muerta y que su adeudo, consumos y recargos dejen de estar aumentando en el sistema de cobro.

Una vez verificado que no esté gozando del servicio, se levantará un acta y posteriormente se comenzará a realizar el proceso para su cancelación del adeudo, en caso de que se haya concluido mediante la verificación, que la toma nunca gozó del servicio, dicho proceso consiste en que el usuario ingrese una solicitud con la documentación comprobatoria para justificar que el predio siempre se ha encontrado baldío y no cuenta con el servicio de agua potable.

El tercer aspecto a verificar, es comprobar que no existe la toma de agua potable, aunque en el sistema se encuentre registrada, esto sucede cuando el

registro te muestra la ubicación de una toma y no se localiza físicamente por diversas cuestiones, ahí es trabajo del organismo operador de agua potable el levantar la evidencia suficiente mediante sesión fotográfica, localización geográfica y firma de vecinos que acrediten que dicha toma no se encuentra en ese sitio, para posteriormente proponer ante la Junta de Gobierno, se dé la baja en el padrón de usuarios, dicha toma inexistente y dejar de estar manejando cifras ficticias por recuperar, en el padrón de usuarios.

Por último cuando el usuario no se localiza en su domicilio o ya es otro domicilio, esto llega a suceder cuando en administraciones anteriores se generaba una toma nueva a un usuario diferente pero con el mismo domicilio o se dejaba de pagar la cuenta de una toma de agua potable y se daba de alta una toma nueva en el mismo domicilio, dejando la cuenta inicial con adeudo, para poder dar de baja este tipo de usuarios inexistentes de igual manera es mediante el levantamiento de un acta con firma de vecinos y en caso de que existiera también del habitante del domicilio al que está cargado el consumo, para consiguiente presentarla ante la Junta de Gobierno y que esta autorice darla de baja del padrón de usuarios del organismo operador de agua potable.

Para ello se tiene que realizar una visita domiciliaria para identificar que el usuario dado de alta no se encuentra en ese, ni en ningún otro domicilio, o puede llegar a ser que sea un usuario finado; por lo tanto se debe levantar un acta con sesión fotográfica del supuesto domicilio del usuario y con firmas de los vecinos para dar fe que ese usuario es inexistente, se encuentra occiso o no tiene ese domicilio registrado en el sistema de cobro, todo esto con la finalidad de armar un expediente que sirva como base para solicitar la autorización de la Junta de Gobierno y poder dar de baja ese usuario del padrón, para que deje de aumentar erróneamente las cuentas por cobrar del organismo.

Con la aplicación de este procedimiento se tienen que ver involucrados más elementos de comprobación y autorización por lo que los tiempos estimados para realizarlo pueden variar, sin que estos excedan de un año calendario, desde que inicia el proceso hasta que se da la baja del padrón de usuarios.

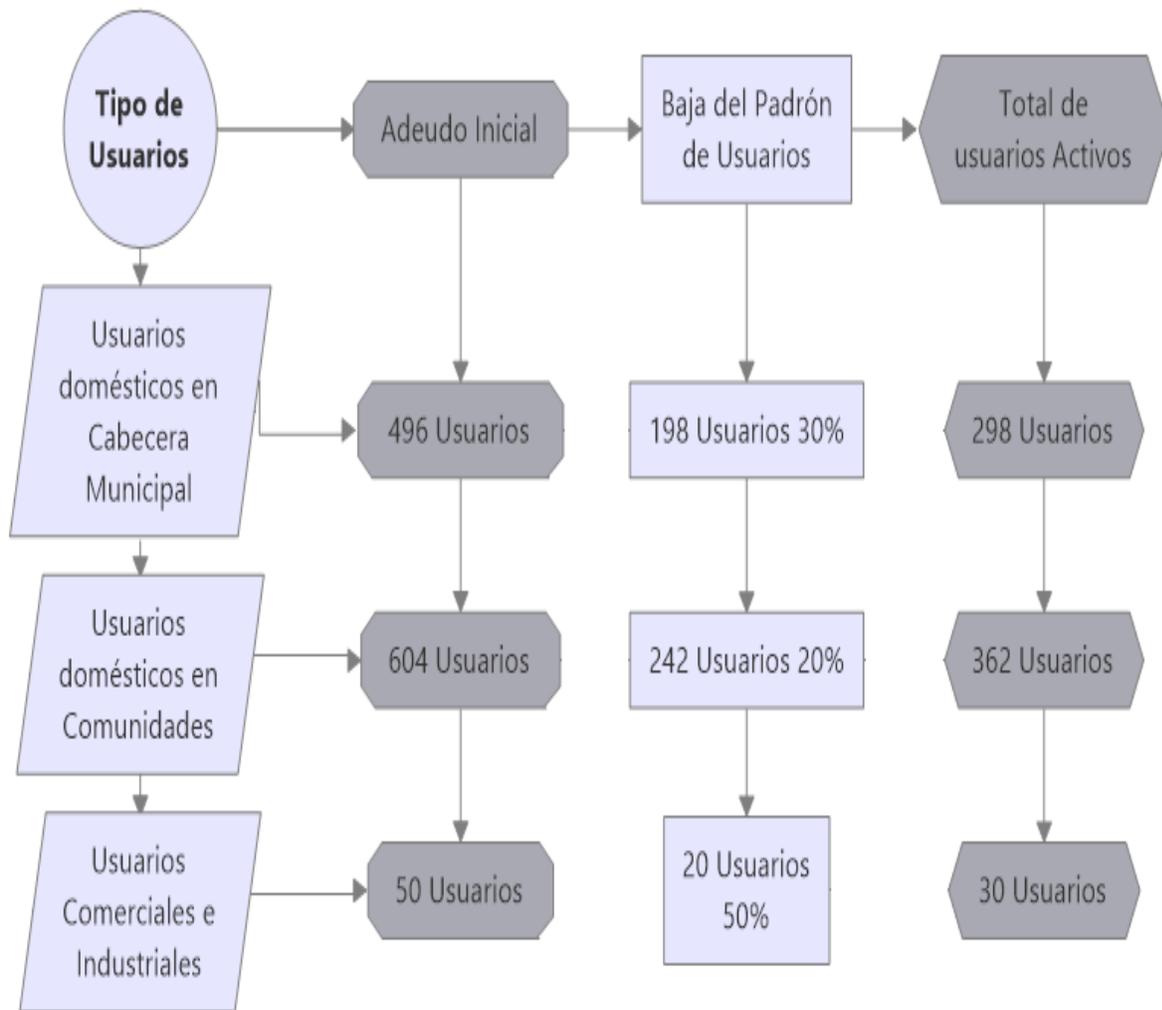


Figura 7. Baja en el padrón de usuarios
 Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT

Con este procedimiento de baja de usuarios inexistentes o duplicados ya con su soporte y mediante la aprobación de la Junta de Gobierno se pretende depurar el padrón de usuarios eliminado aproximadamente un 40% del total de la cartera vencida registrada en el organismo que equivale a 460 usuarios y un monto aproximado de \$ 28,114,880.50, el cual lo único que está haciendo es manejar una cartera vencida ficticia, esto ayudará al organismo a trabajar con números reales en cuanto a su recuperación de cuentas por cobrar y con un padrón de usuarios más apegado a la realidad de las tomas que están instaladas físicamente.

No. de días hábiles o meses	Actividades a realizar
Día hábil 11	Cuando el usuario no se presentó a realizar convenio o atender la notificación, se procederá a realizar visita domiciliaria
Día hábil 11	Verificación que el usuario esté gozando del servicio de agua potable, que el predio tenga construcción o sea considerado toma muerta y que el usuario exista tanto en el sistema como en la toma física en el domicilio correspondiente.
20 días hábiles	Creación de carpeta de evidencia que Justifique una posible baja del padrón de usuarios
60 días hábiles	Presentación a la Junta de Gobierno para su baja del padrón

*Tabla 4. Calendario para recuperación de saldos mediante baja en el padrón
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT*

V.2.4 Procedimiento para la suspensión del servicio

Una vez que el usuario no ha atendido la invitación de pago por los adeudos pendientes que tiene con el organismo y misma que se le hizo llegar a su domicilio, mediante el lectorista notificador y aun así sigue presentado adeudo, o que una vez que atendió la invitación de pago y acudió a las oficinas para ponerse al corriente, y de acuerdo a las negociaciones con el Director general optó por realizar un convenio de pago, mismo que no cumplió en tiempo y forma; el organismo operador de agua potable, se ve en la necesidad de comenzar el proceso de suspensión de su servicio, este da inicio con una solicitud del área comercial al Director General para poder actuar con base en el artículo 149 (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020), el cual a su vez autoriza el inicio de este proceso, se procede a la elaboración de un acta circunstanciada de la diligencia, elaborada

en lo general por el área comercial, para posteriormente entregársela al personal encargado de acudir al domicilio del usuario moroso, con la finalidad de suspender su servicio, una vez localizado el domicilio del deudor y con la toma del servicio a suspender, el enviado a cortar el servicio deberá identificarse con la credencial vigente que para tal efecto le haya proporcionado el organismo operador según lo estipula el artículo 128 del reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado, se le hará del conocimiento mediante la lectura del acta circunstanciada y se le invitará a firmarla, si éste se rehúsa a estampar su firma, ello no invalidará dicha acta, y se tendrá que hacer mención de los hechos sucedidos, con la finalidad de asentar toda y cada una de las situaciones presentadas, el acta deberá ser firmada ante dos testigos designados por el interesado o en su ausencia o negativa, serán nombrados por el personal que lleva a cabo la diligencia; según el artículo 167 (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020).

Otra de las incidencias comunes es que el usuario ponga resistencia a la práctica de visita ya sea de una manera franca o por medio de evasivas o aplazamientos injustificados, siendo así el enviado del organismo operador, levantará una acta de infracción, donde se le notificará nuevamente al infractor previniéndole que para el día y la hora que al efecto se señale permitirá realizar las actividades para los que fue enviado el notificador, con el apercibimiento que de negarse a ella, será denunciado a la autoridad competente para que , en su caso sea consignado por el delito de desobediencia a un mando legítimo de autoridad, en los términos del Código Penal del Estado. En caso de ser necesario el organismo operador de agua potable, para poder llevar a cabo la clausura del servicio al usuario podrá solicitar el apoyo de las autoridades municipales, para que intervengan en el ámbito de sus atribuciones y competencia (Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, 2020).

El servicio se podrá suspender de dos formas, para cualquiera de dichas formas se tiene que levantar el acta de hechos con los testigos y hacerlo del conocimiento al usuario, la primer forma consiste en suspender su servicio desde su toma de agua potable, para poder hacerlo, el encargado de la diligencia cerrará

la llave de paso para que no permita el acceso de agua potable a la llave del usuario, además, se le colocarán sellos de suspensión para evitar que se reconecte, la segunda forma de suspender el servicio de agua potable a los usuarios es desde la red de agua, esta es una medida más drástica ya que el usuario no podrá conectarse clandestinamente y tendrá que solucionar su reactivación del servicio si es que quiere seguir gozando del mismo.

Posteriormente a la suspensión del servicio se deberán practicar visitas domiciliarias por parte de los lecturistas notificadores con la finalidad de verificar que los sellos de suspensión del servicio de agua potable no hayan sido violados y haya reinstalado su servicio, además verificará que no existan tomas clandestinas o derivaciones no autorizadas, así mismo que a las tomas suspendidas no se les suministre el servicio de otra toma de agua potable y las demás revisiones y verificaciones que considere necesarias el organismo operador de agua potable; según lo establece el artículo 141 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.

No obstante que se haya hecho la suspensión del servicio de agua potable al usuario, por medio de la toma o por la red de distribución; en el momento en que el usuario y el organismo lleguen a un común acuerdo y se determine que puede volver a utilizar el servicio, el usuario para poder reinstalarse deberá cubrir los gastos que originaron la suspensión del servicio y posteriormente cubrir los montos de regulación, multas y recargos que se hayan originado, además del costo por reconexión de la toma de agua potable, establecidos en la Ley de Cuotas y Tarifas para el ejercicio de que se trate.

De los usuarios a los cuales se les vaya a suspender el servicio de agua potable, que para este caso se pretende que sean todos aquellos a los que no atendieron la invitación de pago y posteriormente tampoco acudieron a realizar ningún convenio con el organismo o teniendo su convenio no cumplieron con sus pagos oportunos, para poder seguir gozando de los beneficios del mismo y de su servicio de agua potable, aunado a eso que mediante verificación de su existencia tanto en el padrón de usuarios, como físicamente, estos estén utilizando el servicio

sin realizar pago alguno, se procederá a realizar la suspensión de su servicio de agua potable a un total de 402 usuarios, de los cuales 155 son domésticos de la Cabecera Municipal, 242 usuarios domésticos de comunidades y 5 usuarios comerciales; una vez que se les inicie con el procedimiento para realizar su corte del servicio se espera que acudan a las oficinas del organismo operador de agua potable a realizar su pago, con la finalidad de que se les pueda reactivar el servicio un total de 50 usuarios domésticos de la Cabecera Municipal, 42 usuarios domésticos de las comunidades del Municipio y 3 usuarios comerciales e industriales lo que representa un monto de recuperación de \$ 1,014,584.00 menos los recargos y adeudos de ejercicios anteriores a 5 años que pudieran existir quedaría un monto total a recuperar de \$ 589,415.60. Después de que hayan acudido a pagar esos usuarios quedaría un total de 307 usuarios a los cuales se les procederá a iniciar el procedimiento administrativo de ejecución.

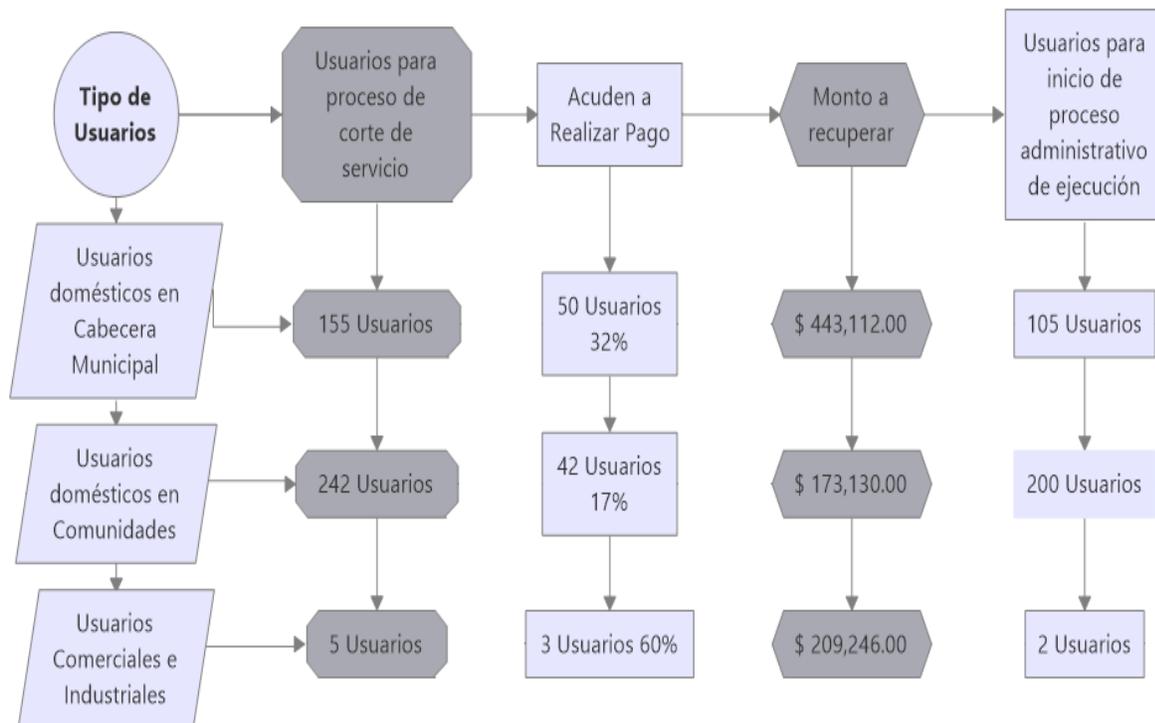


Figura 8. Usuarios con proceso de corte de servicio
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT

V.2.5 Procedimiento para ejecutar el proceso administrativo de ejecución

Una vez que se agotaron todos medios y los procedimientos donde el usuario tuvo la oportunidad de ponerse al corriente en su servicio que adeudaba; como el poder llegar a un convenio para pago en parcialidades o realizar las aclaraciones necesarias para poder seguir utilizando su servicio de agua potable; se procederá a iniciar el proceso administrativo de ejecución por los créditos fiscales que se le vayan a determinar según el artículo 81 (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Como lo establece el artículo 126 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, que el propietario de un predio responderá ante el prestador del servicio por los adeudos que ante el mismo se generen en los términos de la misma ley, la legislación fiscal, Estatal o Municipal. Por lo tanto, el organismo dará inicio con el procedimiento administrativo de ejecución para poder exigir a los usuarios el pago de los créditos fiscales a su cargo.

Se pretende iniciar el proceso administrativo de ejecución a 105 usuarios que utilizan el servicio doméstico en la Cabecera Municipal, 200 usuarios que utilizan el servicio doméstico en comunidades y 2 usuarios del servicio industrial y comercial, los cuales fueron los que no llegaron a cubrir su deuda con el organismo y tampoco realizaron ningún tipo de convenio.

Este proceso administrativo de ejecución tendrá varias etapas, que el organismo tendrá que ir cubriendo a medida que se va avanzando en el proceso, primeramente se establecerán los créditos fiscales, posteriormente se iniciará el proceso administrativo de ejecución y se notificará, para después poder realizar el requerimiento de pago, en caso de que aun siga en pie se hará el embargo, la remoción del depositario, el avalúo con la finalidad de poder realizar la convocatoria del remate, una vez que alguien haya atendido la convocatoria y ejecutado el remate se hará la adjudicación de los bienes y la aplicación de producto del remate, dichas etapas se desarrollarán a continuación, con la finalidad que el organismo tenga la capacidad de realizar todo el proceso.

Para iniciar con el proceso se tienen que determinar los créditos fiscales a aquellos usuarios que agotando todos los medios, no realizaron pago alguno, estos se determinarán y liquidarán conforme a las disposiciones vigentes en el momento de su nacimiento, aunque cabe mencionar que les serán aplicables las normas sobre procedimientos que se expidan con posterioridad; al determinarlos según el monto de sus adeudos estos se causarán y pagarán en moneda nacional, debiendo actualizar por el transcurso de tiempo el monto de las contribuciones y aprovechamientos a favor del organismo desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta el mes que se efectúe, para lo cual se aplicará el factor de actualización a las cantidades que se deban actualizar y en ningún caso podrán liberar al contribuyente del pago de las actualizaciones derivadas de impuestos municipales o condonar, total o parcialmente los recargos (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Cuando la determinación del crédito fiscal esté constituida por diversos conceptos, los pagos que haga el deudor se aplicarán a cubrirlos en el orden siguiente, primero los gastos de ejecución, posteriormente las multas, seguido de los recargos e indemnizaciones y por último los derechos y aprovechamientos, tratándose de los consumos de agua potable, si los pagos abonados no cubren la totalidad del adeudo, se aplicarán a cuenta de los adeudos que correspondan a los periodos más antiguos.

Tomando en cuenta que la prescripción de los créditos se consumará en cinco años, a partir del día siguiente a aquél, en que la autoridad hubiera tenido conocimiento del hecho o circunstancia que dio nacimiento al crédito fiscal, esto quiere decir que para los pagos mensuales vencidos el término de la prescripción se computará en forma independiente por cada periodo.

Para las notificaciones de los actos administrativos, el organismo operador, las puede hacer de diferentes formas, según el Código Fiscal Municipal, las primeras las hará personalmente en el domicilio que le corresponda a cada usuario o por estrados cuando no se localice el usuario en el domicilio que haya señalado, se ignore su domicilio, desaparezca, se oponga a la diligencia de notificación y en

los demás casos que señalen las leyes fiscales, también se les podrá notificar por edictos en caso de que la persona a quien deba notificarse hubiera fallecido y no se conozca al representante de su sucesión. Las notificaciones surtirán efectos al día hábil siguiente en que fueron hechas y al momento de practicarlas deberá entregarse al interesado copia del acto administrativo que se le haya notificado, donde se debe señalar la fecha en que ésta se efectúe, recabando el nombre y la firma de la persona con quien se haya dirigido y entendido la diligencia, si ésta se niega a una u otra cosa, se debe hacer constar en el acta de notificación; una vez entregada la notificación al usuario por cualquiera de los medios previstos, surtirá efectos cuando el usuario manifieste tener el conocimiento (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Para poder exigir el pago de los créditos fiscales que no hubieran sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos señalados por la ley, se hará mediante proceso administrativo de ejecución. Para ello se podrá practicar embargo precautorio, sobre los bienes o la negociación del contribuyente, para asegurar el interés fiscal, este se materializará cuando a juicio del organismo exista peligro inminente de que el deudor realice cualquier acto tendiente a evadir su cumplimiento. Para poder llevar a cabo el embargo precautorio se tendrá que levantar un acta circunstanciada en la que se debe precisar toda y cada una de las razones del embargo, la autoridad requerirá al obligado para que en un término de 10 días desvirtúe el monto por el que se realizó dicho embargo, si el contribuyente cumple con el requerimiento el embargo quedará sin efecto, si transcurrido el plazo de los diez días, el usuario no desvirtuara el monto del embargo precautorio, éste quedará firme. Otra forma de dejar sin efecto el embargo precautorio es que el usuario garantice el interés fiscal mediante depósito en efectivo, prenda, hipoteca o cualquier otro medio estipulado en el artículo 178 (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Si los usuarios por alguna razón se presentaran en las oficinas del organismo operador, se les podrá notificar con la misma validez dentro de las oficinas, también se les podrá notificar en el último domicilio que el interesado haya señalado y no

obstante de no localizarlo en su domicilio, mientras la notificación sea personalizada y se le entregue de manera personal, será legalmente válida independientemente del lugar donde sea. Las autoridades fiscales podrán decretar el aseguramiento de los bienes siempre y cuando el usuario se oponga u obstaculice la iniciación o el desarrollo de las facultades de comprobación de las autoridades fiscales o en su caso que no se haya podido notificar por que haya desaparecido o por que se desconozca su domicilio.

Otra situación por la que se pueda decretar el aseguramiento de los bienes es cuando el usuario, después de iniciadas las facultades de comprobación, desaparezca o exista riesgo de que oculte, enajene o dilapide sus bienes o de ser necesario que tenga que entregar su contabilidad que acredite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y éste se niegue a proporcionarla; de cualquiera de los casos que se practique y se decrete el aseguramiento deberá quedar asentado mediante acta circunstanciada, las razones de manera precisa.

La garantía del crédito fiscal deberá constituirse dentro de los quince días siguientes a la fecha en que ésta se hubiera notificado al usuario por parte del organismo operador, la resolución sobre la cual se deba garantizar el interés fiscal, por lo tanto, no se ejecutarán los actos administrativos cuando se garantice el interés fiscal o cuando aún no se venza el plazo de quince días siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación.

Una vez practicado el aseguramiento precautorio, será hasta por el monto de la determinación provisional de adeudos fiscales, que la autoridad fiscal efectúe únicamente para estos efectos, cuando el contribuyente caiga en alguno de los supuestos para decretar el aseguramiento y para poder determinar provisionalmente el adeudo fiscal, el organismo podrá utilizar cualquiera de los procedimientos que se ubican en el artículo 108 (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018). Que, para este caso de los consumos de agua, nos dice que en caso de que el usuario hubiera dejado de pagar la contribución que corresponda, la liquidación se efectuará con base a la última que hubiera presentado y con cualquier otra información obtenida por las autoridades fiscales,

en el ejercicio de sus facultades de comprobación. Esta determinación será provisional y tendrá el usuario diez días hábiles para allegar a la autoridad los documentos que modifiquen, revoquen o confirmen.

Para que el aseguramiento precautorio quede sin efectos es necesario que la autoridad no emita resolución en la que determine los créditos fiscales, pero si el organismo llegara a determinar algún crédito, entonces dejará de surtir efectos el aseguramiento precautorio y se proseguirá con el procedimiento administrativo de ejecución conforme a la disposiciones del Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo y se tendrá que dejar constancia de la resolución y de la notificación de la misma en el expediente de ejecución. Todos aquellos bienes que le fueron asegurados al usuario, desde el momento que se le notificó el aseguramiento y hasta que el mismo se levante; podrán dejarse en su posesión siempre que se actúe como depositario de estos (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

La prescripción de los créditos fiscales es de 5 años y se inicia a partir de la fecha en el que pago pudo ser legalmente exigido y este plazo se verá interrumpido cada vez que el organismo inicie la gestión de cobro mediante notificación o por el reconocimiento tácito o expreso de este, respecto de la existencia del crédito. También cuando se vea interrumpido el proceso administrativo de ejecución, al mismo tiempo se verá interrumpido el plazo de la prescripción. Otro de los supuestos donde se suspende el plazo de la prescripción es cuando el usuario hubiera desocupado su domicilio fiscal sin haber presentado aviso de cambio correspondiente o cuando hubiere señalado de manera incorrecta su domicilio fiscal. El plazo para que se termine la prescripción en ningún caso podrá exceder de 10 años, incluyendo cuando se haya interrumpido. (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018)

Una vez que es estrictamente indispensable el emplear el proceso administrativo de ejecución para hacer efectivo el crédito fiscal determinado a favor del organismo, los usuarios, personas físicas o morales estarán obligadas a pagar el 2% del crédito fiscal por concepto de gastos de ejecución primero por el

requerimiento, después por el embargo y al último por el remate; sin embargo cuando el 2% del crédito sea inferior a \$ 500.00 se cobrará como mínimo esa cantidad en vez del porcentaje del crédito y en ningún caso los gastos de ejecución, excluyendo las erogaciones extraordinarias y las contribuciones que se pagan; no podrán exceder de dos UMAs elevadas al año, vigentes en el Municipio de San Agustín Tlaxiaca.

Así mismo se pagarán por concepto de gastos de ejecución, los gastos extraordinarios que incurra con motivo del procedimiento administrativo de ejecución, como lo son los del transporte de los bienes embargados, de los avalúos realizados, de impresión y publicación de las convocatorias y edictos, de investigaciones, de inscripciones, de cancelaciones o de solicitudes de información, los honorarios de los depositarios y los peritos, así como los honorarios de las personas que contraten los interventores, salvo cuando dichos depositarios renuncien expresamente al cobro de tales honorarios (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Cuando las autoridades fiscales ordenen la práctica de un avalúo, y este resulte superior en más de un 10% del valor declarado por el contribuyente, éste deberá cubrir el costo de dicho avalúo, los gastos de ejecución, se determinarán por la autoridad ejecutora, debiendo pagarse junto con los demás créditos fiscales, salvo que se interponga el recurso de revocación. (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018)

A los gastos de ejecución recaudados como consecuencia de la aplicación del procedimiento administrativo de ejecución se aplicarán de la siguiente manera; a los notificadores y personal administrativo del organismo que cuenten con plaza dentro del presupuesto de egresos del ejercicio vigente el 80% y 10% respectivamente; a los notificadores y personal administrativo del organismo que no cuenten con plaza dentro del presupuesto de egresos del organismo el 80% y 10% respectivamente y el 10% restante de la recaudación se aplicará a un fondo de mejoramiento, capacitación y estímulos a servidores públicos que programe el organismo (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Si el deudor no prueba haber efectuado el pago de los créditos fiscales exigibles, el organismo operador como autoridad fiscal procederá a embargar los bienes para rematarlos, enajenarlos fuera de subasta o adjudicárselos, para ello la autoridad ejecutora acudirá al domicilio del deudor con quien se practicará la diligencia de requerimiento de pago y de embargo de bienes, para posteriormente levantar acta pormenorizada y se le dejará copia al usuario o la persona con quien se haya dirigido.

El usuario, o bien la persona con quien se entiende la diligencia tendrá derecho a que en el acta intervengan dos testigos y designar lo bienes que se le puedan embargar, atendiendo al siguiente orden: bienes muebles, acciones, derechos de autor, obras artísticas, dinero y metales preciosos. Dicho embargo podrá ampliarse en cualquier momento del proceso administrativo de ejecución, cuando el organismo estime que los bienes embargados no son suficientes para cubrir con todos los créditos fiscales establecidos (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Transcurridos quince días después de que se hubiese fijado la base de remate, se procederá a la enajenación de los bienes embargados, donde el organismo operador con la finalidad de obtener un mayor rendimiento podrá fijar el lugar para la venta, así como ordenar que se vendan en lotes, fracciones o piezas según sea el caso.

La fijación de la base para la enajenación de los bienes inmuebles embargados será el avalúo y en los demás casos los que se fijen en común acuerdo entre el deudor y el organismo en un plazo de seis días contados a partir de la fecha en que se hubiera practicado el embargo; en cualquiera de los casos se le notificará personalmente al usuario embargado el resultado del avalúo practicado. En los casos en los que aún no se haya fincado el remate, el usuario deudor puede hacer el pago de la cantidad a su cargo, de los vencimientos ocurridos y de los gastos de ejecución, caso en el cual se levantará el embargo administrativo (Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, 2018).

Plazos	Actividades a realizar
3 días hábiles	Se les determinarán créditos fiscales a 307 usuarios del organismo operador de agua potable.
15 días	Notificación del Procedimiento Administrativo de Ejecución
Dentro de los 15 días de la notificación	Requerimiento de Pago
10 días posteriores al requerimiento	Desvirtuar el monto
12 meses para emitir resolución	Aseguramiento Precautorio
3 meses	Plazo para garantizar el interés fiscal en caso de haber interpuesto recurso de revocación o juicio de nulidad.
Cuando el deudor no prueba haber efectuado pago del crédito fiscal	Embargo
Cuando no se haya pagado el crédito al momento de requerirlo	Remate del bien o bienes
15 días de haberse fijado el remate	Enajenación
6 días después del embargo	Avalúo
10 días después de la notificación	Revocación de Avalúo
Tan luego se adjudique el bien rematado	Aplicación de producto del remate

*Figura 9. Procedimiento administrativo de ejecución
Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT*

V.2.6 Eficiencia en la recaudación y sustentabilidad financiera

La sustentabilidad financiera del organismo es operacionalizada midiendo la solvencia económica con que cuenta el organismo para afrontar sus obligaciones con terceros, es decir todo el recurso que ingresa al organismo operador y que ese le sea suficiente para cubrir todos sus gastos, sin la necesidad de endeudarse.

Para ello se puede medir de acuerdo a sus ingresos y gastos con su mayor o menor grado de sustentabilidad; (Total de ingresos – total de gastos = o menor a uno) cuando los ingresos operativos son menores a los gastos operativos significa que los ingresos por servicios de venta de agua potable no son suficientes para cubrir los gastos de operación y por lo tanto el organismo no es sustentable, puesto que no puede lograr todos sus objetivos y metas planteados a inicio del ejercicio, repercutiendo primordialmente en la calidad del servicio que se presta a los usuarios.

Sin embargo, cuando se tiene este otro resultado donde, (Ingresos operativos - gastos operativos = o mayor a uno) podría considerarse que el organismo es autosuficiente, aunque debería analizarse y verificarse que no se contara con ningún crédito o gasto contingente, ya que de ser así no contaría con sustentabilidad financiera, puesto que el organismo estaría aumentando sus ingresos, pero al mismo tiempo su deuda, lo que al no hacer el análisis correcto podríamos estar incurriendo en un error, ya que el organismo a largo plazo estaría manejando números rojos.

Para verificar que el organismo sea sustentable tenemos que contemplar la totalidad de los ingresos y gastos, para ello nos basamos en la siguiente formula; (Total de ingresos - total de gastos = o mayor a uno), cuando el organismo tiene la capacidad de cubrir con la totalidad de sus ingresos todas sus obligaciones para su correcto funcionamiento y entonces se estaría hablando de un organismo con sustentabilidad financiera.

Total de ingresos	Menor que	Total de Gastos	Igual	Organismo no sustentable
Ingresos (sin considerar aportaciones, subsidios o ingresos de terceros)	Menor que	Total de Gastos	Igual	Organismo no sustentable con sus ingresos propios
Total de ingresos	Mayor que	Total de Gastos	Igual	Organismo Sustentable

Tabla 5. Sustentabilidad financiera

Fuente: Elaboración propia con información de ingresos y egresos de CAPASSAT 2020.

El modelo de cobro de créditos fiscales, al comenzar a operar tendrá una cantidad de usuarios que son los que tienden adeudo con el organismo, al iniciar con el proceso de invitaciones se puede establecer un indicador para saber el porcentaje que disminuyo y que ya no pasaría a la siguiente etapa que es la de corte. (Total de usuarios con adeudo – total de invitaciones de pago que cubrieron su deuda = total de usuarios con adeudo para corte).

Posteriormente si el total de usuarios que se tienen para corte, acude al organismo y realizan convenios de cobro se va a utilizar otro indicador para descartarlos y no se les tenga que iniciar el proceso administrativo de ejecución (Total de usuarios con adeudo para corte – total de usuarios con convenio = total de usuarios para iniciar el PAE).

Total de Usuarios con adeudo	Menos	Total de invitaciones de pago que cubrieron su adeudo	Igual	Total de usuarios con adeudo para corte
Total de usuarios con adeudo para corte	Menos	Total de usuarios con convenio	Igual	Total de usuarios para iniciar el PAE

Tabla 6. Tipo de usuarios con adeudo

Fuente: Elaboración propia con información de las cuentas por pagar de CAPASSAT 2020.

Al inicio, en el organismo, la sustentabilidad financiera según su indicador se encuentra menor a cero, ya que la totalidad de ingresos es menor a la totalidad de gastos y se establece que el organismo no cuenta con sustentabilidad financiera y no puede cubrir todas sus obligaciones con el ingreso tarifario y en su caso necesita subsidio por parte del Municipio para su correcta operación.

Total de Ingresos CAPASSAT 2020	\$ 8,356,483.80
Menos	
Total de Gastos CAPASSAT 2019	\$ 14,185,496.00
Igual a organismo no sustentable (menor a cero)	-5,829,012.20

Tabla 7. Sustentabilidad de CAPASSAT

Elaboración Propia con información del Presupuesto Inicial y final de CAPASSAT 2020.

Una vez que en el modelo de gestión para recuperación de créditos fiscales comienza a funcionar en los indicadores anteriores, la variable de sustentabilidad financiera debe comenzar a aproximarse a uno, que es la finalidad de comenzar a realizar la recuperación de los créditos fiscales mediante dicho modelo, con lo cual lo podemos medir con el siguiente indicador (Total de cartera vencida - recuperación de créditos fiscales y/o cartera vencida = aumento de sustentabilidad financiera).

Total de cartera vencida (créditos fiscales) en CAPASSAT Enero 2019	\$ 46,858,134.17
Menos	
Total de cartera vencida (créditos fiscales) en CAPASSAT final 2019	\$ 44,764,904.72
Igual	
Aumento de sustentabilidad financiera	\$ 2,093,229.45

Tabla 8. Sustentabilidad financiera

Elaboración propia con información de la cartera vencida de CAPASSAT

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

Se puede concluir que mediante el análisis comparativo y del análisis de datos que se hizo, del organismo operador de agua potable de San Agustín Tlaxiaca, en comparación con los demás organismos, en la implementación de un modelo de cobro para créditos fiscales, el que se va a utilizar en el organismo, es el adecuado para encaminar a la sustentabilidad financiera, que permita cumplir con las metas establecidas, hacer el organismo autosuficiente y que pueda proporcionar un adecuado servicio a los usuarios.

También se llegó a la conclusión de que los indicadores que se utilizan para medir la sustentabilidad financiera del organismo, permitirán controlar la autosuficiencia, que en media en que la recuperación de dichos créditos fiscales vaya aumentando, se podrá ir desligando del subsidio que proporciona el Municipio de San Agustín Tlaxiaca, pero de manera paulatina y con base en la recuperación de los créditos fiscales de cada ejercicio.

En relación a las etapas para realizar el cobro de los créditos fiscales, se contó con los elementos necesarios para poder llevar a cabo cada proceso, lo que permitió que en cada etapa se puedan recuperar los recursos necesarios para que el organismo comience a cumplir con los objetivos y metas planteados a inicio de año.

Cada una de las etapas, como las invitaciones para pago y la elaboración de convenios darán la pauta para continuar con el proceso, ya que se tendrá un recurso extra por la recuperación de créditos fiscales en estas dos primeras etapas, lo cual ayudará a que en las siguientes se tenga una estructura financiera más estable, para contratar personal que ayude a realizar los cortes de servicio a usuarios, dar seguimiento y por último iniciar con el procedimiento administrativo de ejecución.

La mejora en la recaudación se dará conforme avancen los procedimientos del modelo de recuperación de créditos fiscales, esto traerá como resultado que el organismo aumente significativamente la sustentabilidad financiera.

Sobre la recuperación de los créditos fiscales se tiene claro que, para un periodo máximo de 3 años de haber implementado el modelo de cobro, se va a lograr optimizar la recuperación y el organismo va a lograr la sustentabilidad financiera, sin verse en la necesidad de incrementar la tarifa del servicio y que esto repercuta en la economía de los usuarios.

Además de lo anterior, los datos que fueron encontrados mediante los procesos de análisis de usuarios que tienen adeudo con el organismo y de los que se van a ir recuperando se espera que, para un periodo máximo de un año, no se tendrán adeudos de más de tres meses, por lo que el objetivo es que no se vea en la necesidad de llegar hasta las últimas instancias, como es el procedimiento administrativo de ejecución.

Por último, al recuperar más recurso propio el organismo operador, además de proporcionar mejor servicio a los usuarios al aumentar la infraestructura hidráulica y el mantenimiento del servicio, mejorando su calidad de vida; el Municipio se verá beneficiado con un aumento en sus participaciones por mejorar la recaudación local.

VI.1 Metas a corto plazo:

En un periodo máximo de 3 meses se terminaría de enviar las invitaciones de pago a los 1,150 usuarios que tienen adeudo; posteriormente al terminar dicho plazo los usuarios que acudieron a las oficinas a ponerse al corriente deben ser un aproximado de 60 de usuarios de la Cabecera Municipal por un monto de \$ 1,356,188.00, 36, usuarios de las comunidades por un monto de \$ 846,784.00 y 15 usuarios comerciales o industriales con un monto de \$ 548,912.00, de los cuales representa un monto total por \$ 2,751,884.00 que al realizar su pago y dependiendo de los años que adeuden que no exceda de 5 años y el actual, y descontando los recargos de acuerdo a la negociación con el Director General se espera recuperar

un monto de \$1,050,764.00 durante la primer etapa de envío de invitaciones para pago.

Dentro de esta misma etapa, en un aproximado de 3 meses más, se acudirá a los domicilios de aquellos usuarios que no atendieron la notificación de pago, con lo cual se pretende identificar aquellos usuarios que son inexistentes con la única finalidad de darlos de baja del padrón de usuarios y que no estén inflando las cuentas por cobrar del organismo, donde se pretende dar de baja 460 usuarios por un monto de \$ 28,114,880.50 y depurar el padrón de usuarios para manejar montos más apegados a la realidad.

VI.2 Metas a mediano plazo:

De los 1,150 usuarios a los que se les envió invitación para pago y de los cuales acudieron un total de 309 usuarios a las oficinas a revisar su situación con el organismo y se pusieron al corriente un total de 111 usuarios, los restantes 198 por su situación económica principalmente y con la finalidad de resolver su situación, realizarán un convenio con el Director General, el cual va desde los 3 hasta los 12 meses, mismo que deben ir pagando mes con mes, estos representan un monto de \$ 2,751,885.00, que al convenir con el Director y aplicando sus facultades con las que cuenta para poder realizar la condonación de recargos quedaría un monto total de \$ 1,750,415.00; que es lo que se espera que se recupere en un plazo máximo de un año, corriendo a partir del momento en que se firme el convenio de pago con los usuarios, con esto se pretende que haya un ingreso para el organismo y al mismo tiempo que el usuario se ponga al corriente en sus pagos.

De los usuarios restantes que son 402 se comenzará a realizar el procedimiento para corte de su servicio en un máximo de 9 meses posteriores a la primer invitación para pago, con lo cual se pretende que acudan a las oficinas del organismo a ponerse al corriente y evitar su corte de servicio 50 usuarios de la Cabecera Municipal, 42 usuarios de comunidades y 3 usuarios del servicio industrial

y comercial lo que representa un monto de \$ 1,014,584.00, mismos que después de descontarles recargos dependiendo el acuerdo a que hayan llegado con el Director General y disminuyendo de su adeudo los ejercicios anteriores a 5 años, quedaría un monto total por recuperar por corte de servicio de agua potable de \$ 589,415.60.

VI.3 Metas a largo plazo:

Una vez que los usuarios atendieron las notificaciones, acudieron a las oficinas del organismo tanto a realizar pagos para ponerse al corriente, como a realizar convenios, quedará un porcentaje de usuarios que no tienen el deseo de liquidar su deuda, por lo tanto, a estos usuarios se les iniciará un procedimiento administrativo de ejecución por los créditos fiscales que se le hayan determinado, siendo a un total de 307 usuarios mismos que representan un monto de \$ 3,456,747.86, el cual el organismo operador de agua potable pretende recuperar en un plazo posterior a un año, dependiendo la situación y las etapas del procedimiento que sean necesarias para poder llegar a recuperar los créditos fiscales que se les hayan determinado.

VI.4 Recomendaciones

De acuerdo al modelo propuesto se recomienda:

Implementar el modelo de cobro para créditos fiscales de la Comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca, con la finalidad de poder mejorar la recaudación y aumentar el porcentaje de sustentabilidad financiera, siguiendo los procesos y procedimientos establecidos en este trabajo de investigación, que son los que llevaran el control de los créditos fiscales, su manejo y no permitiendo que las cuentas por cobrar sigan creciendo exponencialmente, debilitando las finanzas del organismo y propiciando que no se pueda dar un servicio de calidad.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Arias, N. M. (2019). Gestión de recaudación de fondos de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del Canton San Francisco de Pueblo Viejo. Babahoyo, Canton San Francisco: Ecuador.
- Bautista, G. P. (Abril de 2017). Estratificación de la cartera activa en el mejoramiento del proceso de cobro coactivo de tributos en la dirección zonal 3 del servicio de rentas internas del período fiscal 2015. Ambato, Ecuador.
- Berenice, T. M. (2017). Modelo de Gestión de Cobro de Cartera Vencida para la Regional Ibarra 1, del Instituto de Fomento al Talento Humano. Ibarra, Ecuador.
- CAPASSAT. (05 de 01 de 2019). Acta de Junta de Gobierno. *Aprobación para la condonación de recargos*. San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, México.
- Castrillón, L. D. (2015). La tributación en México, causas de la baja recaudación y recomendaciones. Bogotá, Colombia.
- Código Fiscal de la Federación. (2020). Diario Oficial de la Federación. México, México: Camara de Diputados H. Congreso de la Unión.
- Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo. (31 de 12 de 2018). Periódico Oficial del Estado de Hidalgo. Pachuca de Soto, Hidalgo, México.
- Comisión de Agua Potable, A. y. (2019). *Informe de Ingresos*. San Agustín Tlaxiaca: CAPASSAT.
- Comisión de Agua Potable, A. y. (2019). *Presupuesto de Egresos 2019*. San Agustín Tlaxiaca.
- CONAGUA, C. N. (01 de 01 de 2017). Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. *Mejora de Eficiencia Comercial*. Tlalpan, Ciudad de México, México. Recuperado el 2018 de 08 de 01, de <http://www.mapasconagua.net/previ.aspx?nm=SGAPDS-1-15-Libro53.pdf>

CONAGUA, C. N. (2017). *Situación del Subsector Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento*. (CONAGUA, Ed.) Ciudad de México, México: CONAGUA. Recuperado el 08 de 08 de 2018

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (05 de Febrero de 1917). Diario Oficial de la Federación. Mexico, México: Camara de Diputados H. Congreso de la Unión.

Diputados, C. d. (01 de 01 de 2003). <http://www.diputados.gob.mx>. Recuperado el 15 de 08 de 2018, de Servicio de Investigación y Análisis: <http://www.diputados.gob.mx/bibliot/publica/inveyana/polisoc/compagua/part e1.htm>

Enciclopedia Jurídica. (2020). Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/organizacion-internacional/organizacion-internacional.htm>

Escamilla, E. G. (09 de 03 de 2019). Buscando la eficiencia financiera en pequeños sistemas de agua potable. Una propuesta metodológica. México.

Humanos, C. N. (21 de Octubre de 2019). Formulación y calibración de indicadores para generar un diagnóstico de la situación de cumplimiento de los derechos humanos, respecto de acceso humano al agua y aun medio ambiente sano en materia de agua en México. México.

Lazo, A. M. (2019). Incremento de la cartera y la liquidez por la prestación del servicio de agua potable de la empresa Aguapen, provincia de Santa Elena , Año 2017. Aguapen, Santa Elena, Ecuador.

Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo. (01 de 12 de 2020). Periódico Oficial para el Estado de Hidalgo. Pachuca de Soto, Hidalgo, México.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. (22 de Enero de 2020). Diario Oficial de la Federación. México, México.

Lozano, A. D. (2018). El cobro coactivo en los servicios públicos domiciliarios, caso empresa de acueducto , alcantarillado y aseo de Bogotá D.C.E.S.P. EAAB. Bogotá, Colombia.

Metropolitana, U. A. (Septiembre de 2017). *Alegatos Revista*. Obtenido de <http://alegatos.azc.uam.mx/index.php/ra/article/view/563>

Población, C. E. (2015). *población.hidalgo.gob.mx*. Obtenido de <http://población.hidalgo.gob.mx>:
http://poblacion.hidalgo.gob.mx/pdf/perfiles/pp_municipios-San%20Agust%C3%ADn%20Tlaxiaca.pdf

Salvador, L. O. (Septiembre de 2018). *www.fundacionaquae.org*. Obtenido de <https://www.fundacionaquae.org/wp-content/uploads/2018/09/AquaePapers9.pdf>

V., A. S. (2007). *Las Aguas de la Ira economía y cultura del agua en México*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.

Vásquez, M. A. (15 de Julio de 2017). Propuesta de estrategias tributarias para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Pomalca 2016. Chiclayo, Peru.

Vazquez, Y. F. (Junio de 2016). Estrategia para la recuperación de excedentes de crédito fiscal en materia de IVA. *Estrategia para la recuperación de excedentes de crédito fiscal en materia de IVA*. Valencia, Carabobo, Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1.



CAPASSAT
Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
de San Agustín Tlaxiaca



CONCEJO MUNICIPAL INTERINO
DEL MUNICIPIO DE SAN AGUSTÍN TLAXIACA

Asunto: Carta de Consentimiento

San Agustín Tlaxiaca Hidalgo a 01 de Enero de 2020.

A Quien Corresponda

Por medio de la presente carta de consentimiento informado yo, Ing. Marco Antonio Cruz Alva, Director General de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca, con domicilio en calle Teodora Cerón s/n Bo. Huizache, San Agustín Tlaxiaca Hidalgo C.P. 42160, autorizo el uso de los datos del organismo operador de agua potable para que se colabore en los procedimientos que se llevaran a cabo con la finalidad de recolectar la información necesaria para realizar el estudio donde se espera determinar los créditos fiscales y su posible recuperación con el principal objetivo de mejorar el eficiencia en la recaudación y aumentar la sustentabilidad financiera del organismo. Para ello se facilitará información de cuantos usuarios tienen adeudo con el organismo, que tipo de usuarios son, cuáles son los montos que adeudan y desde que años, cuáles son las causas de su adeudo y el procedimiento que se tiene actualmente para recuperar esos adeudos, también se facilitará información que emite el sistema de cobro y de los presupuestos de ingresos y egresos del ejercicio 2020, así como los ingresos reales obtenidos en dicho ejercicio y cualquier otra información que pueda ser de utilidad para llevar a cabo el estudio.

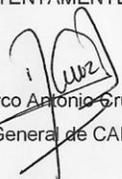
Cabe recalcar que en atención a la ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Hidalgo, los datos serán protegidos, sustituidos u ocultos del presente estudio cuando sea necesario.

Para los usos y fines a que haya lugar.



Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de San Agustín Tlaxiaca

ATENTAMENTE



Ing. Marco Antonio Cruz Alva
Director General de CAPASSAT



Tienes el mundo en tus manos, ¡cuida el agua!

Calle Teodora Cerón S/N Bo. Huizache
San Agustín Tlaxiaca, Hgo. C.P. 42160
Tel. 743 79 14 383
Correo: capassat@sanagustintlaxiaca.gob.mx