

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la

**Unidad de Planeación, Gestión de
Calidad, Evaluación y Seguimiento**

Several handwritten signatures in blue ink are located in the bottom right corner of the page. There are approximately five distinct signatures, some appearing to be initials or full names.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la

Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento

Elaboró	Validó	Aprobó
 L.D. Jerry Ivey Beltrán Auxiliar Comisionada a CAAMT	 Mtra. Iliana López León Encargada de la Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento	 L.C.I. Enzo Navotian Balderas Castro Director General de la CAAMT



Comisión de Agua y Alcantarillado de Tulancingo, 2024-2027

Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento
(Enero-2026)

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Unidad de Planeación Gestión de Calidad Evaluación y Seguimiento

Bldv. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás

Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640

Contacto (775) 7558450 extensión 2132

*La reproducción total o parcial de este documento
se autorizará siempre y cuando se dé el
crédito correspondiente a la fuente.*

Contenido

I. Introducción	5
II. Antecedentes	6
III. Misión	7
IV. Visión	7
V. Marco jurídico administrativo	8
VI. Atribuciones y Responsabilidades	9
VII. Estructura orgánica	12
VIII. Organigrama	12
IX. Descripción de objetivos y funciones	13
X. Glosario	18

I. Introducción

La Comisión como Organismo Descentralizado del Gobierno Municipal, cuyo objeto principal es la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento, tiene como reto fundamental, lograr una mayor eficiencia y mejorar sus niveles de productividad, de tal forma que los servicios que proporcione sean cada vez de mejor calidad.

Este Manual de Organización constituye un instrumento de apoyo al proceso de modernización organizacional de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, el cual proporciona información acerca de la estructura orgánica, atribuciones, funciones y objetivos que realiza cada una de las áreas que lo integran.

Este Manual de Organización es de observancia general para todo el personal de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, como instrumento de información y de consulta, conociendo y familiarizándose con los diferentes niveles jerárquicos, permitiendo identificar claramente y de manera escrita, la estructura, funciones y responsabilidades de cada una de las direcciones evitando así la duplicidad de funciones, fortaleciendo la coordinación entre el personal que labora en la Comisión, promoviendo una administración accesible, moderna, eficaz, orientada al servicio y a los resultados, apegada a la ética y a la transparencia de su desempeño.

Este Manual queda sujeto a cambios en su composición, toda vez que la Comisión se encuentra en constante crecimiento, atendiendo las necesidades de desarrollo del Municipio.

II. Antecedentes

La Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo (CAAMT), organismo público descentralizado del Ayuntamiento de Tulancingo de Bravo, forma parte de la Administración Pública Municipal y se integra como un ente especializado en la gestión de los servicios de agua y alcantarillado. Esta doble condición le otorga autonomía técnica y de gestión, pero al mismo tiempo la vincula con los objetivos y lineamientos de la administración pública, asegurando coordinación institucional y fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas.

En el año 2021, durante la segunda sesión ordinaria de la Junta de Gobierno, se aprobó el Manual de Organización y Funciones del Organismo Operador, en el cual se contemplaba el área denominada "Técnico Especialista en Evaluación y Seguimiento", enfocada principalmente en funciones técnicas de carácter operativo. Sin embargo, las nuevas exigencias normativas, el crecimiento de la demanda ciudadana y la necesidad de fortalecer la gestión institucional evidenciaron la importancia de evolucionar hacia un área más robusta y estratégica.

Fue así que, en febrero de 2025, durante la primera sesión ordinaria SO/01/2025, se aprobó la creación de la Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento, con el propósito de garantizar eficiencia, calidad, transparencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios. Esta transformación fortalece la toma de decisiones, optimiza la administración de recursos y ofrece una mayor rendición de cuentas a la ciudadanía, alineando a la CAAMT con estándares nacionales e internacionales.

Los antecedentes de este proceso se remontan a 2014, cuando el Ayuntamiento de Tulancingo impulsó el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SED) como un mecanismo para mejorar la toma de decisiones y dar cumplimiento a los requerimientos federales y estatales. Dicho sistema, sustentado en el modelo de Gestión para Resultados (GpR) y en el Presupuesto Basado en Resultados (PbR), estableció las bases para que organismos como la CAAMT adoptaran prácticas de planeación, evaluación y seguimiento orientadas a resultados.

Finalmente, a partir de 2023, la CAAMT comenzó a reportar a la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo (ASEH) indicadores específicos relacionados con el sistema de desempeño, consolidando así su compromiso con la transparencia, la eficiencia administrativa y la mejora continua en la gestión de los servicios de agua y alcantarillado.

III. Misión

Diseñar, coordinar y ejecutar procesos estratégicos de planeación, evaluación y gestión de calidad que fortalezcan la eficiencia operativa del Organismo, mediante el monitoreo constante de programas y proyectos, la generación de información confiable y la implementación de mecanismos que aseguren el cumplimiento normativo, la mejora continua y la toma de decisiones informadas para garantizar servicios públicos de agua y alcantarillado eficientes, sostenibles y transparentes.

IV. Visión

Ser una unidad estratégica, innovadora y confiable que impulse la mejora continua en la gestión de los servicios de agua y alcantarillado del municipio, mediante procesos de planeación, evaluación y control de calidad que garanticen decisiones informadas, cumplimiento normativo, eficiencia operativa y transparencia, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la ciudadanía.

V. Marco jurídico administrativo

LEYES FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios

LEYES ESTATALES

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.

DECRETOS

- Decreto de Creación de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo;

REGLAMENTOS MUNICIPALES

- Reglamento Interior de Trabajo de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo.

OTROS

VI. Atribuciones y Responsabilidades

Las atribuciones de la Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento se establecen en el Artículo 14 del Reglamento Interno de Trabajo de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo.

ARTÍCULO 14.- De la Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento

La Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento es el área técnica encargada de la alineación estratégica y la medición del desempeño institucional, depende de manera directa de la Dirección General. Para el ejercicio de sus funciones, contará con las siguientes atribuciones y responsabilidades:

I. ATRIBUCIONES

1. Solicitar a las áreas del Organismo Operador, la información que estime necesaria para atender los asuntos que le encomiende la persona Titular de la Dirección General; (V original)
2. Proponer a la persona Titular de la Dirección General las normas, políticas, programas, objetivos y metas para la integración, coordinación, operación, administración y control de la evaluación del quehacer del Organismo Operador; en coordinación técnica con el Órgano Interno de Control respecto a lo que la instancia de orden superior implemente; (VII original adaptada)
3. Diseñar, en colaboración con los titulares de las áreas administrativas, los indicadores estratégicos y de gestión necesarios para desarrollar la evaluación del desempeño de los programas gubernamentales; (IX original)
4. Dirigir, diseñar y realizar la medición del desempeño, eficiencia, eficacia, productividad y calidad alcanzados en el cumplimiento de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados; (XI original)
5. Planear y dirigir los estudios sobre el comportamiento y los resultados del desarrollo del quehacer del Organismo Operador para facilitar el logro de las metas; (XII original)
6. Proponer, al Coordinador del Comité Técnico de Evaluación las capacitaciones y asesorías que se consideren pertinentes; (XIII original)

7. Diseñar, instrumentar y actualizar los lineamientos metodológicos y normativos del presupuesto del gasto público de acuerdo con los objetivos, indicadores y necesidades del Organismo Operador; (XV original parte A)
8. Las demás que le encomiende la persona Titular de la Dirección General y demás atribuciones que sean necesarias para cumplir con las anteriores. (XVII original)

II. RESPONSABILIDADES

1. Servir de enlace entre las personas Titulares de las Direcciones y Unidades Administrativas con la Persona Titular de la Dirección General; (I original)
2. Coordinar los trabajos de las áreas en el diseño, instrumentación, ejecución y evaluación de las políticas públicas del Gobierno Municipal; (II original)
3. Coordinar los trabajos para la elaboración de las Líneas de Acción concernientes a la CAAMT del Plan Municipal de Desarrollo; (III original)
4. Coadyuvar con las áreas en los trabajos de implementación, ejecución y evaluación del Plan Municipal de Desarrollo; (IV original)
5. Coordinar los trabajos del Organismo Operador para la atención de asuntos específicos encargados por la Dirección General; (VI original)
6. Planear y coordinar las mesas de trabajo para la aplicación de la Metodología del Marco Lógico en los Presupuestos Basados en Resultados; (VIII original)
7. Impulsar de manera permanente y sistemática el desarrollo de la cultura de la evaluación en todas las áreas; (X original)
8. Desarrollar, de manera trimestral, el Informe de Autoevaluación del Organismo Operador; (XIV original)
9. Asesorar a las Unidades Administrativas para la integración de su presupuesto específico; (XV original parte B)
10. Aportar conocimientos y apoyo técnico a los Titulares y Enlaces designados durante la totalidad del ciclo del PBR. (XVI original)

11. Fungir como enlace operativo del Organismo Operador ante la Presidencia Municipal para la integración, seguimiento y reporte del Programa Anual de Trabajo (PAT), el Presupuesto Basado en Resultados (PBR), la Guía Consultiva de Desempeño Municipal (GCDM) y el cumplimiento de las líneas de acción del Plan Municipal de Desarrollo.

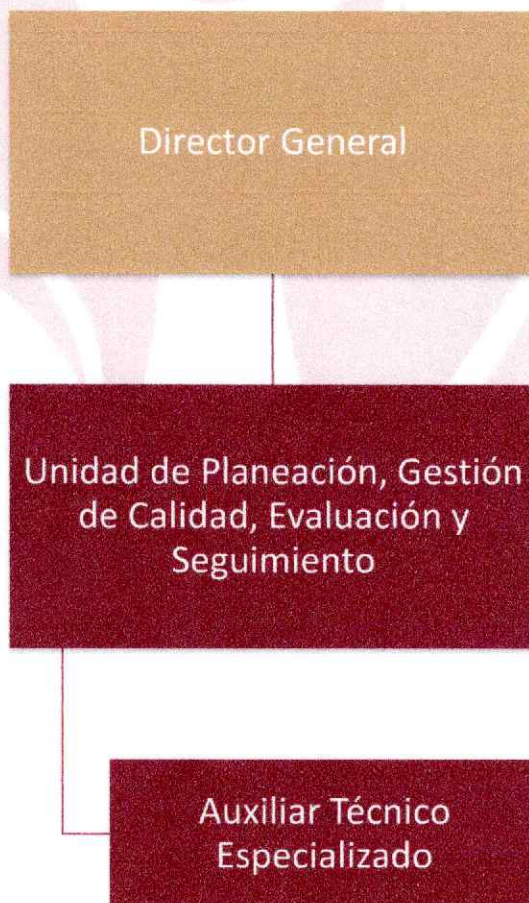


VII. Estructura orgánica

1.1. Unidad de Planeación, Gestión de la Calidad Evaluación y Seguimiento

1.1.1. Auxiliar Técnico Especializado

VIII. Organigrama



IX. Descripción de objetivos y funciones

OBJETIVOS

• OBJETIVO GENERAL

Coordinar la planeación estratégica, la mejora continua de los procesos y el Sistema de Evaluación del Desempeño de la CAAMT, a fin de optimizar el uso de los recursos públicos, asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente y garantizar un servicio de agua potable y alcantarillado con estándares de calidad y transparencia para la ciudadanía de Tulancingo.

• OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Coordinar la integración y alineación del Programa Operativo Anual (POA) con los planes estratégicos de las unidades administrativas de la CAAMT.
- Estandarizar y optimizar los procesos internos mediante sistemas de gestión de calidad para elevar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.
- Monitorear el avance de los indicadores de gestión y el cumplimiento de metas institucionales bajo el esquema del Presupuesto basado en Resultados (PbR).
- Consolidar los mecanismos de evaluación y rendición de cuentas para atender en tiempo y forma los requerimientos de los organismos fiscalizadores (ASEH) y de transparencia.

FUNCIONES

Puesto	Persona Titular de la Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento.
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección General
Le reportan:	Persona Auxiliar Técnico Especializado

Funciones:

- I. Definir, describir y mantener actualizados el Plan Estratégico, la misión y visión del Organismo.
- II. Coordinar la elaboración del Programa Operativo Anual (POA) en conjunto con la Dirección de Administración y Finanzas.
- III. Identificar, documentar y mejorar los procesos de las áreas de la CAAMT, definiendo y actualizando el organigrama general, las descripciones de puestos y funciones institucionales.
- IV. Dirigir los procesos de certificación, mantenimiento y promoción de la calidad y el servicio, supervisando su implementación en todas las unidades administrativas.
- V. Coordinar y monitorear internamente el avance de los programas presupuestarios conforme al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), verificando el cumplimiento de metas mediante la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- VI. Coordinar la integración, validación y publicación de las fracciones en materia de desempeño requeridas por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo (ASEH) y organismos de fiscalización, supervisando la congruencia entre el SED y el Presupuesto basado en Resultados (PbR).
- VII. Diseñar, actualizar y validar los indicadores estratégicos y de gestión bajo la Metodología de Marco Lógico, emitiendo anualmente las Cédulas de Seguimiento correspondientes.
- VIII. Emitir el Programa Anual de Evaluación (PAE) del ejercicio en curso y colaborar con el Órgano Interno de Control (OIC) en la gestión de las evaluaciones de desempeño externas e internas.
- IX. Coordinar la validación técnica e integración de los informes de avance trimestral (PAT, PMD, SIPINNA), así como de los resultados del CNGMD (INEGI) y la Guía Consultiva de Desempeño Municipal, supervisando que la información consolidada por las áreas recopiladoras guarde congruencia con los objetivos institucionales.
- X. Elaborar y ejecutar proyectos de capacitación técnica en materia de PbR, construcción de indicadores, gestión de calidad y mejora continua.
- XI. Proponer a la Dirección General normas, políticas y estándares que permitan medir el desempeño institucional y retroalimentar la toma de decisiones.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

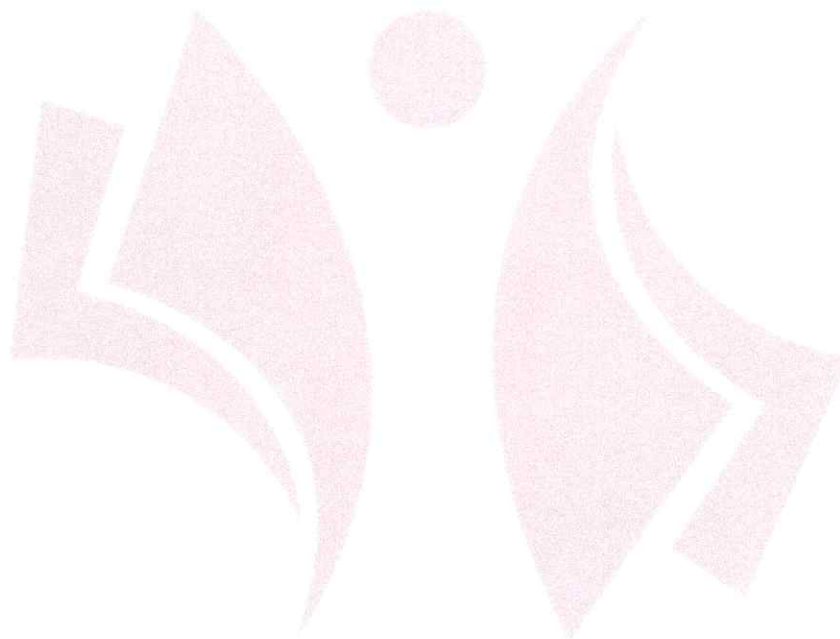
- XII. Coordinar la integración y funcionamiento del Consejo Técnico del Sistema de Evaluación del Desempeño.
- XIII. Notificar al Órgano Interno de Control sobre posibles irregularidades detectadas en la ejecución de los programas presupuestarios y el cumplimiento de metas.
- XIV. Validar y entregar en tiempo y forma la información técnica de la Unidad requerida por el área de Transparencia, asegurando que los formatos institucionales contengan datos fidedignos y actualizados conforme a la normatividad vigente.
- XV. Planear, controlar y supervisar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Unidad, autorizando las requisiciones de bienes y servicios necesarias para su operación.
- XVI. Asegurar la actualización de los manuales de organización y procedimientos propios de la Unidad, así como aprobar su clasificación archivística y atender requerimientos administrativos.
- XVII. Asistir a reuniones oficiales y validar la información técnica que la Unidad emita hacia Comunicación Social u otras instancias.
- XVIII. Establecer mecanismos de coordinación técnica con las áreas administrativas y operativas de la CAAMT para asegurar el flujo oportuno, veraz y completo de la información necesaria para los procesos de planeación y evaluación.
- XIX. Desarrollar las demás funciones que, en el ámbito de su competencia, le asigne la Dirección General.

Puesto	Persona Auxiliar Técnico Especializado
Reporta a:	Persona Titular de la Unidad de Planeación, Gestión de Planeación, Evaluación y Seguimiento
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Auxiliar en la integración y revisión técnica de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) y los Programas Operativos Anuales (POA) de las diversas áreas de la CAAMT.
- II. Recopilar, sistematizar y organizar las evidencias técnicas y medios de verificación que integran las fracciones de desempeño requeridas por la ASEH, así como dar seguimiento operativo a la solvatación de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).
- III. Recopilar y capturar las evidencias y datos estadísticos necesarios para alimentar los indicadores de gestión y estratégicos en los sistemas institucionales del organismo.
- IV. Participar como apoyo técnico en los monitoreos internos de calidad y servicio, dando seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas o preventivas derivadas de estos.
- V. Sistematizar, procesar y organizar la información proporcionada por las áreas responsables de la recopilación para la integración de los borradores de informes trimestrales de avance (PAT, PMD, SIPINNA), así como la conformación de los expedientes de evidencia del CNGMD (INEGI), la Guía Consultiva de Desempeño Municipal y otros índices de gestión nacional.
- VI. Integrar y requisitar los formatos de transparencia correspondientes a la Unidad, recopilando la información técnica necesaria para su entrega al área responsable de la carga en la Plataforma Nacional
- VII. Apoyar técnicamente en el levantamiento de procesos, entrevistas y diagramación para la actualización de los manuales de organización y procedimientos de las diversas áreas de la CAAMT.
- VIII. Colaborar en la aplicación de los instrumentos de evaluación del desempeño y en la integración física y digital de las Cédulas de Seguimiento.
- IX. Organizar y resguardar el archivo de trámite y concentración de la Unidad, asegurando el cumplimiento de la normatividad en materia de archivos y clasificación de la información.
- X. Gestionar la logística (espacios, materiales, registros de asistencia y evaluaciones) para los eventos de capacitación en materia de calidad, PbR y planeación.
- XI. Dar seguimiento administrativo a los oficios, solicitudes de información y requerimientos técnicos turnados a la Unidad, vigilando el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

- XII. Gestionar las requisiciones de papelería, consumibles y suministros necesarios para la continuidad operativa de la Unidad.
- XIII. Brindar soporte en la organización de mesas de trabajo, sesiones de consejos técnicos y reuniones interdepartamentales.
- XIV. Realizar aquellas funciones afines al puesto que le encomiende su superior jerárquico.



X. Glosario

ASEH: Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.

CNGMD: Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México. Programa estadístico anual del INEGI que recaba información sobre la gestión y el desempeño de las administraciones públicas municipales.

GCDM: Guía Consultiva del Desempeño Municipal. Herramienta diseñada por la Secretaría de Gobernación, a través del INAFED, para fortalecer las capacidades institucionales de los municipios.

GpR: Gestión para Resultados. Modelo de cultura organizacional y directiva que prioriza la obtención de resultados sobre los procedimientos administrativos.

Indicadores del PMD: Indicadores de nivel estratégico que miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

INAFED: Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal.

MIR: Matriz de Indicadores para Resultados. Herramienta de planeación estratégica que establece objetivos, indicadores y metas de los programas presupuestarios.

MML: Metodología del Marco Lógico. Base conceptual para la elaboración de la MIR.

PAT: Plan Anual de Trabajo.

PbR: Presupuesto basado en Resultados. Metodología que permite mejorar la calidad del gasto público y promover la rendición de cuentas mediante el uso de indicadores.

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

SED: Sistema de Evaluación del Desempeño. Conjunto de elementos que permiten la valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de eficacia y eficiencia.

SIPINNA: Sistema para la Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.