

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

del
Departamento de Cultura del Agua





TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL

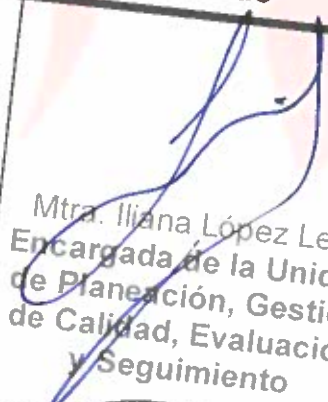


PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

del

Departamento de Cultura del Agua

Elaboró	Validó	Aprobó
 L.A.G. PyMES María de los Ángeles Peña Gómez Titular del Departamento de Cultura del Agua	 Mtra. Iliana López León Encargada de la Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento	 L.C.I. Efraim Nuvoletti Balderas Castro Director General de la CAAMT






2

Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2024-2027
Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo
Departamento de Cultura del Agua
Febrero 2026
V1.0
Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Bld. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640
Contacto (775) 7558450

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.- Objetivo General	6
III.- Procedimiento	7
Procedimiento 1	7
"Promoción y Difusión de la Cultura del Agua"	7
1. Desarrollo del procedimiento	8
2. Descripción de actividades	16
3. Modelado de procesos	18
IV. Glosario	19





4

I. Introducción

El agua es el recurso máspreciado para la vida y el desarrollo, pero enfrenta serios desafíos de escasez y contaminación a nivel global y nacional, sin embargo, es escaso y vulnerable. Frente a desafíos como el cambio climático y el crecimiento poblacional, es imperativo transitar de una visión de abundancia a una de responsabilidad compartida hacia el agua, consolidando una verdadera Cultura del Agua. Este Manual de Procedimientos para el Departamento de Cultura del Agua surge como una herramienta fundamental para enfrentar esta realidad, estableciendo las directrices y acciones necesarias para fomentar una profunda conciencia y participación ciudadana en la protección y uso racional de este bien invaluable. Su objetivo es estandarizar las actividades de educación, capacitación y sensibilización, promoviendo hábitos sustentables y la corresponsabilidad social, en apego a la normativa vigente, para construir una verdadera Cultura del Agua que garantice su disponibilidad y calidad para las generaciones presentes y futuras.

La cultura del agua se define como el conjunto de costumbres, valores y hábitos que la sociedad adopta respecto a la importancia de este recurso vital. Ante la creciente escasez y los desafíos de contaminación, la implementación de este manual es fundamental para organizar las acciones de educación, capacitación y sensibilización.

Este documento sirve como guía práctica para promotores, autoridades y ciudadanos, detallando las actividades necesarias para lograr un cambio de actitud hacia el cuidado y la preservación del agua. A través de los procedimientos aquí descritos, se busca no solo informar sobre el uso eficiente, sino también promover el pago oportuno del servicio y la valorización social y económica del agua.



II.- Objetivo General

El objetivo del manual de procedimientos del Departamento de Cultura del Agua busca establecer, estandarizar y transparentar los procesos para fomentar el uso eficiente, ahorro y valoración social del agua. Su propósito es cambiar hábitos poblacionales, promover la participación ciudadana y estandarizar actividades de concientización, como pláticas y talleres, asegurando la sostenibilidad del recurso.

Este manual es una herramienta dinámica que facilita el trabajo conjunto entre la administración pública y la ciudadanía para asegurar un futuro hídrico seguro.

Objetivos Específicos

- **Estandarizar procedimientos:** Definir los pasos claros y las actividades que el personal debe seguir para ejecutar los programas de cultura del agua, garantizando la uniformidad.
- **Concientizar y cambiar hábitos:** Promover el uso responsable, el ahorro y la preservación del agua en la población general y, específicamente, en la niñez.
- **Fomentar la participación social:** Involucrar a la comunidad, usuarios y sociedad organizada en el cuidado y gestión sostenible del agua.
- **Difusión y capacitación:** Instruir sobre el uso de tecnologías de bajo consumo y prácticas de preservación del medio ambiente.
- **Dar claridad funcional:** Describir las funciones, responsabilidades y el ámbito de aplicación de los servidores públicos encargados de la cultura del agua.
- **Transparentar la gestión:** Asegurar la rendición de cuentas y la correcta administración de los recursos del programa.



III.- Procedimiento

Procedimiento 1

“Promoción y Difusión de la Cultura del Agua”

Pr-CA-01-CA-PyDCA-26



1. Desarrollo del procedimiento

a) Propósito del Procedimiento

Establecer los lineamientos para la planeación, ejecución y seguimiento de actividades de sensibilización (pláticas, talleres, activaciones o ferias) dirigidas a la población del municipio de Tulancingo, con el fin de fomentar el uso responsable del recurso hídrico y el pago oportuno de los servicios.

b) Alcance

Este procedimiento aplica para todas las intervenciones realizadas por el Departamento de Cultura del Agua en:

- Instituciones Educativas (Públicas y Privadas).
- Espacios Públicos (Plazas, parques, auditorios).
- Sector Privado (Empresas, comercios e industrias).
- Eventos Comunitarios (Ferias de salud, caravanas de servicios).

c) Referencias

- Ley Estatal del Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interno de la CAAMT.
- Lineamientos del Programa Federal de Cultura del Agua (CONAGUA).
- Plan de Desarrollo Municipal de Tulancingo.

d) Responsabilidades

- **Persona Titular de la Dirección General:** Autoriza el programa anual de cultura del agua y asignar presupuesto.
- **Persona Titular del Departamento de Cultura del Agua:** Coordina el calendario de intervenciones y asegurar la disponibilidad de recursos humanos y materiales.
- **Persona Auxiliar del Departamento de Cultura del Agua:** Ejecuta la actividad siguiendo el material didáctico autorizado y recabar evidencias.
- **Persona Titular de Administración y Finanzas:** Gestiona el recurso material y financiero para llevar a cabo la actividad (souvenirs, folletos, lonas, etc), evento y el inventario de materiales de difusión. (computadora, proyector, bocinas, juegos lúdicos, etc.)

e) Definiciones

Cultura del Agua: Conjunto de modos de vida, costumbres, conocimientos y desarrollo de grado científico, técnico e institucional, que definen la relación de la sociedad con el agua.

Uso Racional/Responsable: Acciones que implican no desperdiciar el recurso, utilizándolo solo en la cantidad necesaria y evitando la contaminación.

Sustentabilidad Hídrica: Manejo del agua que permite satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la disponibilidad para las generaciones futuras.

f) Políticas y lineamientos

- El programa anual del calendario deberá estar autorizado por la persona titular de la dirección general.
- Toda actividad debe estar registrada en el Calendario Mensual de Actividades.

- El mensaje central debe estar alineado a los objetivos institucionales de la CAAMT (Cuidado del agua, no desperdicio y cultura de pago).
- El personal debe portar identificación oficial y uniforme de la Comisión en todo momento.
- Recabar evidencia fotográfica y el registro de beneficiarios (lista de asistencia) para fines de indicadores.
- En lugares públicos, se debe contar con el permiso previo de la autoridad competente o dueño del inmueble.
- Actividades para fomentar la cultura del agua, estructurada por tipo de actividad y con un enfoque didáctico para diferentes audiencias:
 - **Pláticas Informativas:** Sensibilizar y concientizar a la población sobre la situación hídrica local, el ciclo del agua y la importancia de su preservación. Exposiciones breves apoyadas por material visual (infografías, presentaciones).
 - **Talleres Didácticos:** Fomentar el aprendizaje práctico sobre el manejo responsable y la valorización del recurso hídrico. Como lo es dibujando, coloreando, creando maquetas, carteles sobre el cuidado del agua, ciclo del agua, etc.
 - **Juegos Lúdicos:** Enseñar hábitos de ahorro de agua de manera divertida y participativa. Jugando el jenga, lotería del agua, aguatlón, dinámicas interactivas de memorización y agilidad centradas en la cultura hídrica.

- **Proyección Documental:** Visualizar la crisis mundial y local del agua para promover un cambio de actitud. Proyectando cortometrajes o documentales breves sobre el impacto de la contaminación, la escasez en comunidades vulnerables o la vida en los ecosistemas acuáticos.
- **Obra de Teatro:** Sensibilizar a través del arte y el entretenimiento, creando una conexión emocional con la importancia de cuidar el agua. Obras de teatro infantiles o de títeres donde personajes hídricos enseñan a los niños el valor del agua y cómo evitar su desperdicio.

g) Formatos e instructivos

Formato 1-Pr-PyDCA/DPTOCA

Formato de Solicitud de Actividad (oficios).

CULTURA DEL AGUA
CAAMT/DG/CA/ (1) /20 (2)

Tulancingo de Bravo, Hgo. (3) de (4) de 2026

Asunto: (5)

(6)
(7)

PRESENTE

(8)

(9)
(10)
(11)
(12)

• Fecha sugerida: (9)
• Horario: (10)
• Grupos dirigidos: (11)
• Duración por sesión: (12)

Sin más por el momento, y agradeciendo de antemano la atención que brinde a la presente, quedo a su disposición para coordinar los detalles logísticos necesarios con el departamento de Cultura de Agua en el teléfono (13) o correo culturadela@caamtygob.mx

ATENTAMENTE

(14)

CAAMT (15)
Firma (16)

Nota: Todo oficio deberá ser impreso o generado digitalmente en hoja membretada de la administración en turno, respetando los logotipos, tipografías y colores oficiales vigentes.

- Se recomienda que el cuerpo del texto esté justificado para mantener la limpieza visual del documento.

Instructivo de llenado del Formato 1-Pr-PyDCA/DPTOCA

1. Anotar el número de oficio correspondiente. **(1)**
2. Deberá escribir el año en que se realiza el oficio. **(2)**
3. Lugar y fecha: Anotar la ciudad, estado y fecha actual en la esquina superior derecha. **(3)** y **(4)**.
4. Asunto: Resumir la solicitud (ej. "Solicitud de apoyo con materiales para pláticas de cultura del agua"). **(5)**
5. Destinatario: Escribir el nombre completo y cargo de la autoridad (ej. Director de la escuela o CONAGUA). **(6)** y **(7)**
6. **Cuerpo del Oficio:** Explicar claramente qué acción de cultura del agua se desea realizar (ej. "Solicito capacitación sobre el cuidado del agua para niños de 5to grado").
Justificación: Mencionar la problemática local o la necesidad de la actividad.
Detalles: Especificar el número de personas a beneficiar, lugar y fecha tentativa para la actividad. **(8)**
7. Fecha sugerida para la actividad. **(9)**
8. Horario en que durará la actividad. **(10)**
9. Grupos dirigidos (ejemplo: 1ºA, 2ºB, etc). **(11)**
10. Que tiempo durará la sesión. **(12)**
11. Escribir el número telefónico del responsable del Departamento de Cultura del Agua. **(13)**
12. Firma y cargo de quien firma el oficio. **(14)**
13. Escribir a quien se va a dirigir copia. **(15)**
14. Referencias finales. Quien realiza el oficio. **(16)**



**ULTURA
DEL AGUA**
Luzancipio



Actividad: _____

Fecha: _____

[illegible]

Instructivo de llenado del Formato 2-Pr-PyDCA/DPTOCA

1. **Número consecutivo:** Deberá ser escrito en número arábigo. **(1)**
2. **Nombre Completo del Alumno:** Escribir apellidos y nombre (s) de forma legible. **(2)**
3. **Grado y Grupo:** Grado (1, 2, 3... etc.) Grupo (A, B, C, ... etc.). **(3)**

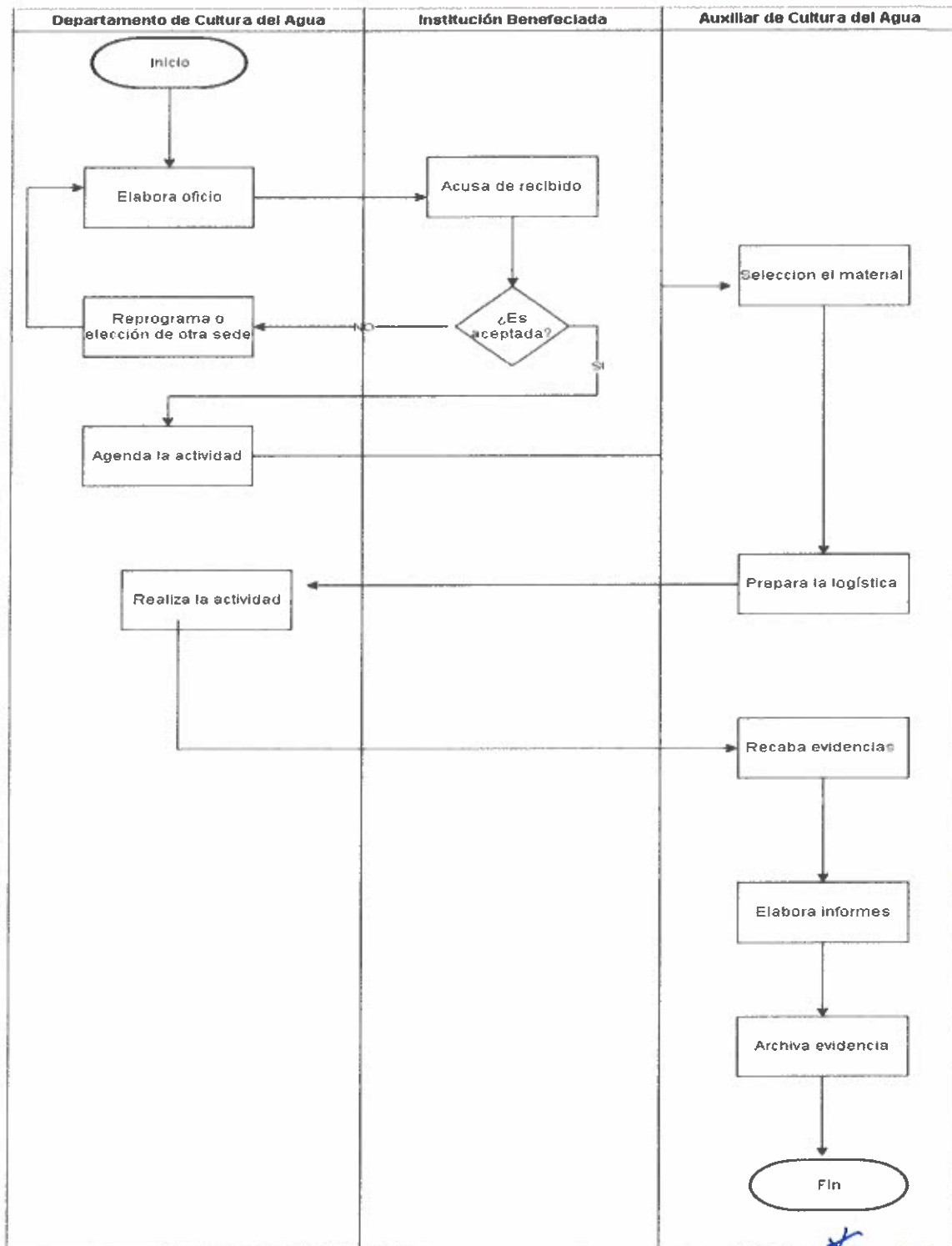


2. Descripción de actividades

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	Promoción y Difusión de la Cultura del Agua		Fecha: 07-2025	
			Versión: 01	
			Página: 1/2	
Unidad Administrativa: Dirección General		Área responsable: Cultura del Agua		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Persona titular del Depto. de Cultura del Agua	Realiza el oficio a una escuela/empresa o se detecta una zona de Tulancingo con alto desperdicio para intervenir.	Formato 1-Pr-PyDCA/DPT OCA	
2		Revisa el calendario institucional para evitar empalmes con otros eventos de la CAAMT.	N/A	
3		Confirma la fecha, hora y lugar con el contacto externo y se registra en la agenda mensual.	N/A	
4	Persona Auxiliar del Depto. de Cultura del Agua	Elige el material: videos, diapositivas, folletos, etc..	N/A	
5		Revisa el proyector, sonido, carga de folletería y disponibilidad de vehículo oficial.	N/A	

 TULANCINGO	Procedimiento		Clave	
	Promoción y Difusión de la Cultura del Agua		Fecha: 07-2025	
			Versión: 01	
			Página: 2/2	
Unidad Administrativa: Dirección General		Área responsable: Cultura del Agua		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
6	Persona titular del Depto. de Cultura del Agua	Traslado al sitio, montaje, impartición del mensaje y realización de dinámicas de sensibilización	N/A	
7	Persona Auxiliar del Depto. de Cultura del Agua	Recaba las listas de asistencias y evidencia de fotografías.	Formato 2-Pr-PyDCA/DPT OCA	
8		Captura de datos en el sistema para indicadores (número de personas atendidas y material integrado)	N/A	
9		Archiva temporalmente el expediente de la actividad para auditorias o informes.	N/A	
10		Fin del procedimiento.		

3. Modelado de procesos



IV. Glosario

Concientización: Sensibilizar sobre la finitud del agua, la contaminación, y la importancia de su cuidado, superando la percepción de que es un recurso inagotable

Cultura del Agua/Hídrica: conjunto de valores, actitudes, costumbres y hábitos que los individuos y la sociedad adoptan para valorar, cuidar y gestionar el agua de forma responsable.

Comunidades vulnerables: aquellos grupos (indígenas, de bajos ingresos, zonas rurales remotas) que, debido a factores sociales, económicos, geográficos o ambientales, sufren un riesgo desproporcionado de falta de acceso a agua segura, asequible y suficiente.

Contaminación: es la alteración de su calidad natural por sustancias nocivas (químicas, físicas o biológicas), volviéndola tóxica o inútil para el consumo y ecosistemas.

Ecosistemas Acuáticos: son comunidades de organismos vivos (fauna y flora) que interactúan entre sí y con su entorno físico en cuerpos de agua,

Escasez: es la falta de recursos hídricos suficientes para satisfacer las necesidades básicas, derivado de la sobreexplotación, contaminación o cambio climático.}

Futuro Hídrico: se refiere al escenario de disponibilidad de agua para las próximas generaciones, condicionado por el cambio climático, el aumento de la demanda poblacional y la gestión actual.

Guardián del Agua: Título simbólico otorgado a niños y ciudadanos que se comprometen activamente a cuidar el recurso y reportar fugas.

Juegos lúdicos: actividades didácticas y recreativas diseñadas para concientizar, sensibilizar y educar, principalmente a niños y jóvenes, sobre el uso responsable, cuidado, ahorro y preservación de este recurso vital.

Participación Social: es la intervención activa de ciudadanos en la toma de decisiones, gestión y ahorro del agua para asegurar su sostenibilidad y el derecho humano a ella.

Recurso Hídrico: es el conjunto de valores, conocimientos y hábitos que promueven el uso responsable, la conservación y la gestión sostenible del agua, reconociéndola como un recurso vital limitado.

Sensibilización: Acción de concientizar a una persona sobre una problemática social o ambiental.

Sostenibilidad: es la gestión responsable y eficiente de los recursos naturales para satisfacer las necesidades actuales de la sociedad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Equilibra el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social, promoviendo una economía circular y justa.

Uniformidad: es la gestión responsable y eficiente de los recursos naturales para satisfacer las necesidades actuales de la sociedad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Equilibra el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social, promoviendo una economía circular y justa.



20