



• TRANSFORMANDO •

TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL

INFORME GENERAL

2025

DIRECCIÓN GENERAL

L.C.I. ENZO NUVOLARI BALDERAS CASTRO
DIRECTOR GENERAL DE LA CAAMT



OBJETIVO GENERAL:

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.

LÍNEAS DE ACCIÓN PMD:

ACUERDO 4. TULANCINGO CON DESARROLLO SOSTENIBLE.

4.3. Impulso de los Servicios Públicos.

4.3.2. Fomentar el desarrollo integral de los recursos hídricos del municipio, garantizando el acceso equitativo, protegiendo y conservando el agua en beneficio de los habitantes de Tulancingo.

4.3.2.2. Mejorar los sistemas de captación de agua pluvial en zonas marginales, espacios públicos y zonas de recarga, para la reactivación de los resumideros y cuerpos receptores.

ACTIVIDADES Y COMPONENTES DE PBR :

Actividad : 1.1. Capacitación al personal que atiende de manera directa a los usuarios.

Componte : 1 Capacitación al personal que atiende de manera directa a los usuarios.



RESULTADOS FINALES 2025

1. Antecedentes

La **Dirección General de la Comisión de Agua y Alcantarillado de Tulancingo** es la instancia responsable de implementar acciones estratégicas de capacitación dirigidas al personal operativo y funcionarios adscritos a este Organismo Operador, con el objetivo de fortalecer las competencias institucionales, mejorar la calidad del servicio y garantizar el respeto a los derechos de las y los usuarios.

Para tal efecto, se establecieron vínculos con **empresas especializadas y capacitadores expertos**, orientando los esfuerzos formativos en áreas prioritarias para el correcto funcionamiento del organismo.

2. Objetivo del Programa de Capacitación

Desarrollar y fortalecer las capacidades técnicas, operativas y de atención al público del personal, alineando los procesos institucionales con los principios fundamentales del Servicio Público, la eficiencia operativa y la mejora continua en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

3. Ejes Temáticos de Capacitación

Las acciones de capacitación se enfocaron en los siguientes temas estratégicos:

- **Servicios de Atención y Soporte a la Comunidad**, orientados a mejorar la relación con los usuarios y la gestión de solicitudes.
- **Gestión y Mantenimiento de Sistemas Informáticos**, para fortalecer el uso eficiente de herramientas tecnológicas institucionales.
- **Mejoras en la Calidad del Servicio y Optimización de Suspensiones y Reconexiones**, con enfoque en procesos más ágiles y transparentes.
- **Expansión y Mantenimiento de la Infraestructura Hidráulica**, para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio.



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA 2025

4. Planeación y Desarrollo de Actividades.

Durante el primer trimestre del ejercicio 2025, y conforme a la planeación institucional, se llevó a cabo la identificación de las necesidades de capacitación, considerando los principios del Servicio Público y los derechos de los usuarios.

Como resultado de este diagnóstico, se estructuró el programa en cuatro etapas:

- ◆ **Gestión y Programación** Definición de temas, alcance, calendarización y vinculación con capacitadores especializados.
- ◆ **Implementación de Talleres** Ejecución de las acciones formativas conforme al programa autorizado.
- ◆ **Preparación y Replicación de lo Aprendido** Transferencia interna de conocimientos para maximizar el impacto de la capacitación.
- ◆ **Informe de Resultados** Evaluación de los avances, logros y áreas de oportunidad del programa.



5. Resultados Relevantes

Se realizó de manera oportuna la identificación de necesidades de capacitación, alineada a los objetivos institucionales.

Se definieron los ejes temáticos prioritarios, garantizando su pertinencia con las funciones sustantivas del Organismo Operador.

Se estableció una planeación estructurada por etapas, lo que permitirá un seguimiento y evaluación efectiva de los resultados.

Se fortaleció la coordinación institucional para la implementación de las siguientes fases del programa.

6. Conclusiones

El avance alcanzado durante el ejercicio 2025 sienta las bases para una implementación ordenada y eficiente del programa Servicios de Atención y Soporte a la comunidad ya que con la capacitación, aseguramos que las acciones formativas respondan a las necesidades reales del personal y contribuyan a la mejora continua del servicio que se brinda a la comunidad.

Se capacitaron aproximadamente 65 funcionarios públicos

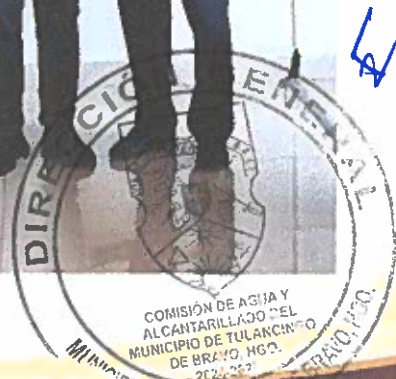
Se atendieron de forma satisfactoria a 1,456 ciudadanos en oficinas centrales tal y como lo muestran las bitácoras de registro.

7. Próximos Pasos

- Continuar con la implementación de los talleres programados conforme al calendario establecido.
- Iniciar la fase de replicación interna para ampliar el alcance de los conocimientos adquiridos.
- Elaborar y presentar el informe final de resultados, integrando indicadores de impacto y recomendaciones.



**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
CAPACITACIONES**



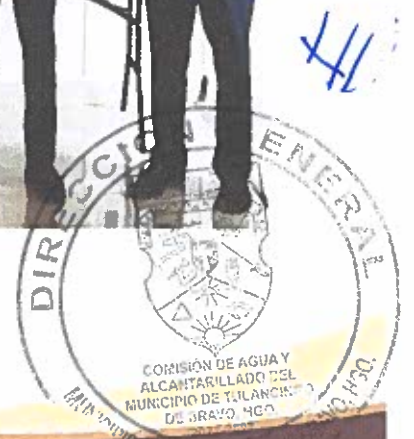
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA 2025 CAPACITACIONES



**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
CAPACITACIONES**



**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
CAPACITACIONES**



**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
CAPACITACIONES**

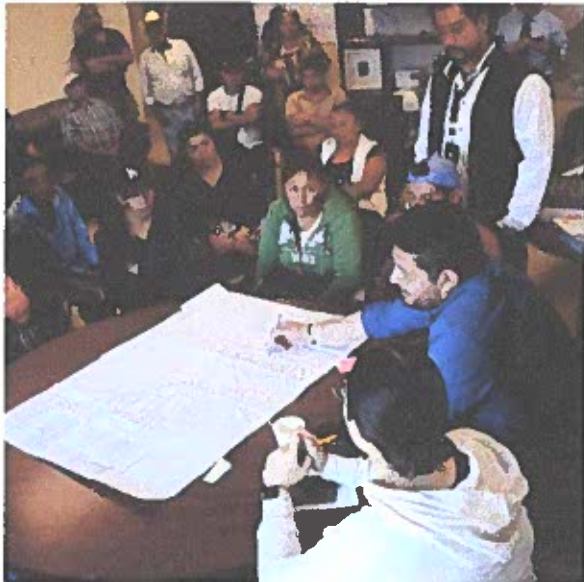


**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
CAPACITACIONES**



COMISION DE AGUA Y
ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
ATENCIÓN A USUARIOS



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
ATENCIÓN A USUARIOS



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
2025
ATENCIÓN A USUARIOS

