



• TRANSFORMANDO •
TULANCINGO



CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL

INFORME GENERAL

2025

UNIDAD DE PLANEACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

**“A005-MEJORAS DE PROCESOS DE
LA CAAMT A CLASE MUNDIAL”**



OBJETIVO GENERAL: Contribuir al impulso de los servicios públicos mediante la implementación de evaluaciones constantes al organismo operador

LÍNEAS DE ACCIÓN PMD: Acuerdo 4. Tulancingo con Desarrollo Sostenible.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: "Mejoras de Procesos de la CAAMT a clase Mundial"

NÚM: A005

ACTIVIDADES Y COMPONENTES DE PBR :

Componente 1: Procesos mejorados a la estructura orgánica de la CAAMT.

Actividad 1.1: Documentar y mejorar 10 procesos sustantivos de las unidades administrativas de la CAAMT.

- METAS :**
- **Meta Programada:** 10 Procesos.
 - **Meta Alcanzada:** 10 Procesos.
 - **Porcentaje de Cumplimiento:** 100%

UNIDAD RESPONSABLE : Unidad de Planeación, Gestión de Planeación, Evaluación y Seguimiento

ELABORÓ: L.D. Jeny Ivey Beltrán

REVISÓ: Mtra. Iliana López León

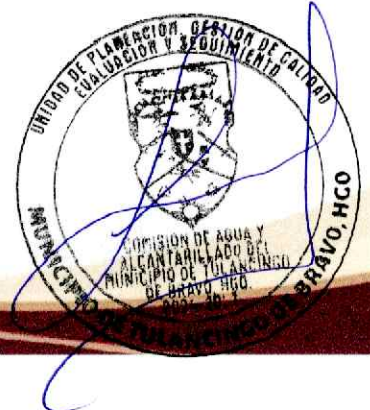
CARGO: Encargada de la Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación y Seguimiento



RESULTADOS FINALES 2025

Durante el ejercicio 2025, se realizó el análisis, diseño y documentación técnica de los siguientes procesos:

- 1. Atención y servicios a quejas del usuario**
- 2. Encuestas de satisfacción del usuario**
- 3. Acciones preventivas y correctivas**
- 4. Solicitud de servicios. contratación de agua y drenaje**
- 5. Requerimiento de bienes materiales, insumos, consumibles**
- 6. Control de asistencias**
- 7. Instalación de tomas**
- 8. Mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras**
- 9. Entrega de Vales de gasolina**
- 10. Constancias de No servicios.**



De los 188 procedimientos documentados en el Manual de Procedimientos del organismo, se identificaron como sustantivos 6, así mismo se definieron 4 procedimientos de nueva creación, por lo que durante el ejercicio 2025, se realizó el análisis, diseño y documentación técnica de los siguientes procesos, destacando la creación de normatividad donde no existía y la optimización de los flujos actuales:

Procesos de Nueva Creación :

- * **Atención y servicios a quejas del usuario:** Sistema formal para dar respuesta oportuna a la ciudadanía.
- * **Encuestas de satisfacción del usuario:** Herramienta de medición para la mejora continua.
- * **Acciones preventivas y correctivas:** Metodología para anticipar fallos operativos y corregir desviaciones.
- * **Entrega de vales de gasolina:** Nuevo esquema de fiscalización y transparencia en el gasto de combustible.

Procesos Optimizados y Documentados:

- * **Solicitud de Servicios, Contratación de Agua y Drenaje:** Agilización de trámites para el nuevo usuario.
- * **Requerimiento de bienes materiales, insumos y consumibles:** Gestión eficiente de inventarios.
- * **Control de asistencias:** Fortalecimiento de la disciplina institucional.
- * **Instalación de tomas:** Estandarización de criterios técnicos en campo.
- * **Mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras:** Segmentación estratégica para garantizar la continuidad tecnológica.
- * **Constancias de No servicios:** Certeza jurídica y depuración del padrón comercial.



DESARROLLO Y ANÁLISIS DE PROCESOS

A continuación, se presenta la síntesis de los 10 procedimientos intervenidos, resaltando las acciones que transforman la operatividad del organismo:

I. Unidad de Planeación, Gestión de Calidad, Evaluación Seguimiento

1. Acciones Correctivas y/o Preventivas (PR-11.70125-GC)

Objetivo: Establecer la metodología uniforme y sistemática para la identificación, análisis, implementación y seguimiento de acciones que eliminen la causa raíz de fallas reales o potenciales.

Análisis e Impacto: Se consolidó un proceso formal con enfoque en la no recurrencia. La creación de este procedimiento es una **Mejora Preventiva de alto impacto** que asegura la eficacia mediante la validación del Equipo Multidisciplinario.

II. Dirección Comercial

2. Atención y Servicio a Quejas del Usuario (PR-120125-DC)

Objetivo: Garantizar la resolución efectiva y oportuna de inconformidades mediante respuestas fundamentadas legalmente y herramientas de calidad para elevar la satisfacción ciudadana.

Análisis e Impacto: Se eliminó la improvisación mediante el uso de "5 pasos para solución de problemas". Se proyecta la digitalización de notificaciones para reducir la carga administrativa física.

3. Encuestas de Satisfacción del Usuario (PR-120225-DC)

Objetivo: Establecer un sistema de captación y análisis de la percepción del cliente para implementar acciones correctivas en la atención al usuario.

Análisis e Impacto: El proceso formaliza la voz del ciudadano. La mejora permite transformar quejas aisladas en **datos accionables** para la toma de decisiones directivas.



II. Dirección Comercial

4. Solicitud de Servicios, Contratación de Agua y/o Drenaje (PR-120325-DC)

Objetivo: Estandarizar la contratación asegurando la validación jurídica, técnica y catastral para garantizar la legalidad de las nuevas conexiones.

Análisis e Impacto: Innovación mediante **Códigos QR** para localización GPS en inspecciones. Se propuso una reingeniería para que el filtro Jurídico sea inicial, optimizando el uso de recursos administrativos.

5. Constancia de No Servicios (PR-130425-DC)

Objetivo: Formalizar la validación física y documental de predios sin infraestructura para otorgar certeza jurídica al ciudadano en sus trámites legales.

Análisis e Impacto: Transición de un flujo simplificado a un proceso detallado. Se implementará una agenda electrónica para reducir el tiempo de entrega a **menos de 72 horas**.

III. Dirección de Administración y Finanzas

6. Requerimiento de Bienes Materiales, Insumos y Servicios (PR-130125-AF)

Objetivo: Estandarizar la adquisición y control de bienes, asegurando la transparencia, suficiencia presupuestaria y cumplimiento de la normativa contable.

Análisis e Impacto: Se fortaleció el control interno mediante la segregación de funciones. Se propuso un catálogo de conceptos preautorizados para agilizar compras urgentes.

7. Control de Asistencias (PR-130225-AF)

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de obligaciones laborales mediante un registro preciso de entradas y salidas para la correcta administración de la nómina.

Análisis e Impacto: **Digitalización del flujo.** Se configuró el acceso remoto, eliminando el riesgo de daño físico de los documentos y reduciendo el procesamiento de datos de horas a minutos.



III. Dirección de Administración y Finanzas

8. Entrega de Vales de Gasolina (PR-130325-AF)

Objetivo: Optimizar la asignación y comprobación de combustible para reducir desviaciones, alineando el gasto al kilometraje y uso oficial de vehículos.

Análisis e Impacto: Procedimiento de nueva creación que elimina la discrecionalidad. Incluye bitácoras digitales y bases de datos históricas de rendimiento por unidad.

IV. Dirección Técnica

9. Instalación de Toma (PR-140125-DT)

Objetivo: Regular integralmente el proceso de instalación, desde el reporte hasta la restauración de la vía pública, garantizando calidad técnica.

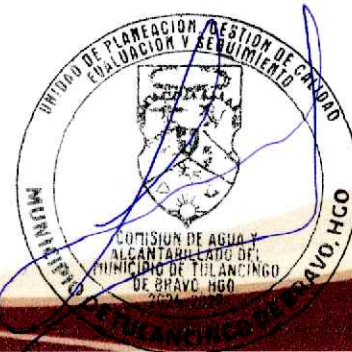
Análisis e Impacto: Se formalizó la comunicación entre cuadrillas. Se proyecta el uso de pavimento de fraguado rápido para reducir el tiempo de entrega de obra de **12 a 7 días**.

V. Dirección General (Informática)

10. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Cómputo (PR-11.90125-IN)

Objetivo: Fortalecer el ciclo de vida de los activos tecnológicos mediante controles rigurosos, disminuyendo fallas críticas y gastos extraordinarios.

Análisis e Impacto: Profesionalización mediante protocolos **LOTO** y herramientas de diagnóstico predictivo (**S.M.A.R.T.**), transformando el gasto de emergencia en inversión de conservación.

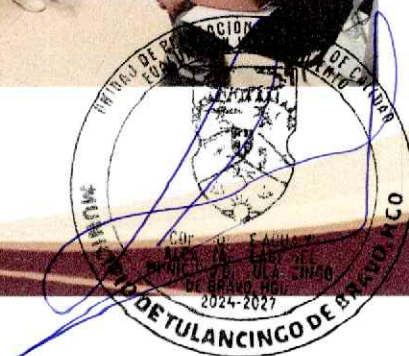


Evidencia fotográfica

Entrevistas con personal que interviene en los procedimientos



Reuniones de trabajo para documentar, analizar y definir mejoras a los procedimientos



Conclusiones

La culminación de la meta anual 2025, centrada en la formalización de estos 10 procesos sustantivos, marca un punto de inflexión en la madurez administrativa de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Tulancingo de Bravo (CAAMT). Este esfuerzo trasciende la mera documentación técnica; representa la consolidación de un modelo de gestión pública basado en la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia operativa.

Al integrar metodologías de clase mundial —como el análisis de causa raíz, protocolos de seguridad técnica (LOTO) y herramientas de geolocalización— el Organismo ha logrado migrar de una operatividad reactiva hacia una estrategia institucional predictiva. La reingeniería de estos flujos no solo optimiza el uso de los recursos materiales y financieros, sino que otorga certeza jurídica a cada actuación administrativa, blindando al Organismo ante riesgos de auditoría y elevando el estándar de servicio al ciudadano.

En conclusión, los resultados aquí expuestos demuestran que la CAAMT no solo cumple con los indicadores del **Plan Municipal de Desarrollo y el PBR**, sino que establece un **precedente fundamental** para una cultura de mejora continua. La visión de un **"Tulancingo con Desarrollo Sostenible"** se materializa hoy a través de un organismo más ágil, digitalizado y profesional, capaz de garantizar servicios públicos de calidad mediante procesos estandarizados que aseguran la continuidad y excelencia institucional para los próximos ejercicios.

