INFORME DE AVANCE
Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario "Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras" Segundo Trimestre del Ejercicio Fiscal 2026

1. Objetivo

Presentar el avance en la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario 'Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras', con la finalidad de verificar el cumplimiento de las acciones comprometidas y fortalecer la mejora continua.

2. Seguimiento de los ASM

Clave	Aspecto Susceptible de Mejora	Avance	Estatus
CUA0001/2026-001	Elaboración y formalización de Manuales Internos de Operación	100%	Concluido
CUA0001/2025-002	Realización de una Evaluación Externa del Programa Presupuestario	0%	Pendiente

3. Análisis del Avance

Durante el segundo trimestre de 2026 se dio seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la evaluación del Programa Presupuestario. Se observa un avance significativo al concluir satisfactoriamente el ASM relacionado con la elaboración de manuales internos, fortaleciendo el control interno y la estandarización de procesos. Permanece pendiente el ASM referente a la realización de una evaluación externa, situación que obedece a factores presupuestales.

4. Justificación del ASM con avance del 0%

El Aspecto Susceptible de Mejora relativo a la ausencia de evaluaciones externas presenta un avance del 0%, debido a que la actividad no pudo ejecutarse dentro del periodo previsto por insuficiencia presupuestaria. Durante el ejercicio fiscal se priorizó la aplicación de los recursos disponibles para garantizar la operación, mantenimiento y continuidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, por lo que no fue posible destinar recursos para la contratación de una instancia evaluadora externa.

En consecuencia, el ASM permanece abierto. La CAPASCHH mantiene el compromiso institucional de atender esta recomendación y realizará las gestiones necesarias para incorporar los recursos requeridos en ejercicios posteriores. Actualmente no es posible establecer una fecha compromiso para su atención, toda vez que su ejecución depende de la disponibilidad y autorización de recursos presupuestales destinados a la contratación de servicios especializados.

5. Resultado General

De los ASM registrados, uno presenta un cumplimiento del 100% y uno permanece pendiente (0%). Lo anterior evidencia avances en la consolidación de los mecanismos internos de gestión, sin perjuicio de continuar impulsando acciones que permitan atender la recomendación pendiente.

6. Conclusiones

El seguimiento de los ASM demuestra una adecuada implementación de acciones de mejora continua. La conclusión del ASM relativo a los manuales internos fortalece la operación institucional; mientras que el ASM correspondiente a la evaluación externa continuará vigente hasta contar con suficiencia presupuestal para su ejecución.

CAPASCHH
DIRECCIÓN GENERAL

CAPASCHH
CONTRALORÍA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

Ing. Diana Castelán Rivera	L.A.E. Irving Hernández Hernández
Directora General de la CAPASCHH	Contralor de la CAPASCHH

CAPASCHH
COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.
ADMINISTRACIÓN 2026-2027

MANUAL OPERATIVO

Programa Presupuestario PP01
Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras

Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH)

Ejercicio Fiscal 2026

Control del documento	Información
Código	MO-PP01-2026
Versión	1.0
Vigencia	Ejercicio fiscal 2026
Unidad responsable	Dirección General
Aprobación	Junta de Gobierno de CAPASCHH

ÍNDICE

1. Introducción
2. Marco normativo
3. Objetivo general y objetivos específicos
4. Alcance
5. Estructura organizacional del programa
6. Responsabilidades por área
7. Descripción del proceso general
8. Procedimiento detallado por etapas
9. Procedimientos por área
10. Instrumentos y registros oficiales
11. Flujo de información
12. Indicadores de desempeño
13. Control de calidad
14. Gestión de riesgos
15. Archivo y resguardo documental
16. Medidas correctivas y responsabilidades administrativas
17. Implementación
18. Actualización
19. Aprobación
20. Anexos

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual Operativo establece los criterios, responsabilidades, actividades, controles y evidencias que regulan la ejecución del Programa Presupuestario PP01 Supervisión y Evaluación de Proyectos y Obras de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo (CAPASCHH). Su aplicación permite que la planeación, ejecución, supervisión, evaluación y cierre de cada proyecto u obra se realicen con orden, trazabilidad y apego a la normativa aplicable.

El Manual articula la intervención de las Direcciones General, Técnica, Administrativa y Comercial. La Dirección Técnica conserva la conducción especializada de los trabajos; la Dirección General coordina y valida; la Dirección Administrativa verifica la disponibilidad y aplicación de recursos; y la Dirección Comercial apoya la comunicación con las personas usuarias y comunidades cuando las actividades incidan en la prestación del servicio.

Las disposiciones son de observancia obligatoria para el personal que participe directa o indirectamente en el programa, así como para contratistas, proveedores, supervisores externos o instancias coadyuvantes, en lo que corresponda conforme al instrumento jurídico que regule su participación.

1.1 Principios de operación

- Legalidad: toda actuación deberá contar con fundamento, competencia y soporte documental.
- Eficiencia: los recursos humanos, materiales y financieros se emplearán para alcanzar las metas programadas.
- Prevención: la supervisión deberá identificar oportunamente desviaciones técnicas, administrativas, presupuestales o de seguridad.
- Trazabilidad: cada decisión relevante deberá relacionarse con una evidencia, responsable y fecha.
- Coordinación: las áreas compartirán información suficiente y oportuna, sin duplicar funciones.
- Transparencia y rendición de cuentas: los expedientes deberán permitir comprobar qué se autorizó, ejecutó, pagó y recibió.

1.2 Definiciones operativas

Término	Definición
Avance físico	Porcentaje de conceptos o metas ejecutados respecto de lo programado, comprobado mediante estimaciones, generadores, mediciones, reportes y evidencia fotográfica.
Avance financiero	Porcentaje de recursos devengados o pagados respecto del presupuesto autorizado o modificado, según el corte de información.
Bitácora	Instrumento de comunicación y registro cronológico de hechos relevantes, instrucciones, incidencias, acuerdos y correcciones durante la ejecución.
Expediente técnico-administrativo	Conjunto ordenado de documentos que acreditan la planeación, autorización, contratación o ejecución, supervisión, pago y cierre.
Observación	Diferencia documentada entre lo previsto y lo verificado, que requiere aclaración, corrección o acción preventiva.
Proyecto u obra	Intervención de infraestructura hidráulica, sanitaria o complementaria incluida en el ámbito del programa.
Supervisión	Verificación sistemática de cumplimiento técnico, documental, temporal, presupuestal, ambiental y de seguridad.
Área responsable	Unidad administrativa que debe ejecutar, validar o resguardar una actividad o evidencia.

MARCO NORMATIVO

La operación del programa se sujetará a las disposiciones vigentes que resulten aplicables según el origen del recurso, modalidad de ejecución, naturaleza de los trabajos y atribuciones de CAPASCHH. De manera enunciativa, se consideran:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento, cuando corresponda.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas para el Estado de Hidalgo y su Reglamento, cuando corresponda.
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas y legislación estatal aplicable.
- Ley General de Archivos, Ley de Archivos para el Estado de Hidalgo y disposiciones de gestión documental.
- Normas Oficiales Mexicanas, normas técnicas, especificaciones de construcción y criterios de seguridad, salud, protección civil y protección ambiental aplicables.
- Presupuesto de Egresos, Programa Operativo Anual, reglas de operación, convenios y lineamientos de la fuente de financiamiento.
- Reglamentos, manuales, acuerdos de la Junta de Gobierno y demás normativa interna de CAPASCHH.

En caso de concurrencia de recursos o de disposiciones, el área responsable identificará desde la planeación el régimen aplicable y dejará constancia en el expediente. Las reformas posteriores serán observadas desde su entrada en vigor, sin necesidad de esperar la actualización formal de este Manual.

3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1 Objetivo general

Regular la supervisión y evaluación de los proyectos y obras de CAPASCHH mediante procedimientos uniformes que aseguren el cumplimiento técnico, normativo, presupuestal y documental, así como la obtención verificable de los resultados previstos.

3.2 Objetivos específicos

- Definir actividades, responsables, plazos de referencia y productos por cada etapa.
- Verificar que los trabajos correspondan al proyecto autorizado, catálogo de conceptos y especificaciones aplicables.
- Dar seguimiento congruente a los avances físicos y financieros.
- Documentar decisiones, incidencias, cambios, pruebas, estimaciones, pagos y resultados.
- Detectar desviaciones oportunamente y establecer responsables y fechas de atención.
- Disponer de información confiable para indicadores, auditorías, informes y toma de decisiones.
- Asegurar que el cierre incluya entrega, recepción, finiquito o conclusión administrativa y resguardo del expediente, según corresponda.

4. ALCANCE

El Manual aplica desde la identificación de una necesidad hasta el cierre técnico, administrativo y documental de los proyectos y obras de agua potable, alcantarillado, saneamiento, rehabilitación, equipamiento, ampliación de redes y mantenimiento mayor ejecutados, contratados, coordinados o supervisados por CAPASCHH.

4.1 Sujetos obligados

- Dirección General.
- Dirección Técnica y personal técnico, de proyectos, supervisión, operación o campo que intervenga.
- Dirección Administrativa y personal presupuestal, contable, de adquisiciones, recursos materiales o archivo que intervenga, cuando aplique.
- Dirección Comercial cuando existan afectaciones, avisos o gestiones con personas usuarias.
- Contratistas, prestadores de servicios y supervisores externos, conforme a sus contratos.

4.2 Exclusiones y criterio de proporcionalidad

Las reparaciones rutinarias y atenciones menores podrán documentarse mediante órdenes de trabajo y reportes operativos, salvo que por monto, complejidad, fuente de financiamiento, afectación al servicio o instrucción de autoridad deban integrarse como proyecto u obra. La profundidad documental será proporcional al riesgo y complejidad, sin omitir requisitos legales obligatorios.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA

Nivel/área	Función dentro del programa	Relación principal
Junta de Gobierno	Aprueba el Manual y conoce los asuntos que por norma o relevancia deban someterse a su consideración.	Recibe propuestas e informes de la Dirección General.
Dirección General	Coordina el programa, autoriza en el ámbito de su competencia, valida informes y resuelve asuntos interáreas.	Articula a las Direcciones Técnica, Administrativa y Comercial.
Dirección Técnica	Planea técnicamente, integra o revisa proyectos, supervisa la ejecución, verifica calidad y emite dictámenes.	Informa a Dirección General y coordina requerimientos con las demás áreas.
Dirección Administrativa	Controla suficiencia, compromiso, ejercicio, pagos, contratos y documentación financiera, cuando aplique.	Valida congruencia presupuestal con Dirección Técnica.
Dirección Comercial	Gestiona avisos, atención y retroalimentación de personas usuarias cuando exista impacto al servicio.	Recibe información técnica validada antes de comunicar.
Responsable del expediente	Integra, folia, actualiza y entrega para archivo las evidencias del asunto.	Solicita documentos a todas las áreas participantes.

5.1 Regla de segregación de funciones

Siempre que la estructura disponible lo permita, la persona que ejecuta o elabora un documento no deberá ser la única que lo revise y autorice. La firma o visto bueno acredita la revisión dentro de las atribuciones de cada servidor público, pero no sustituye las responsabilidades técnicas, administrativas o legales de otros participantes.

6. RESPONSABILIDADES POR ÁREA

6.1 Dirección General

- Autorizar el inicio de la gestión del proyecto dentro de sus atribuciones y verificar su alineación con la planeación institucional.
- Designar o confirmar al responsable técnico y al responsable de integración del expediente.
- Convocar y resolver coordinaciones interáreas, prioridades y desviaciones críticas.
- Validar los informes periódicos y el informe final del programa.
- Autorizar medidas correctivas, suspensiones, reinicios, cambios o cierres cuando proceda, previa opinión técnica y administrativa.
- Presentar a la Junta de Gobierno los asuntos que requieran su aprobación o conocimiento.

6.2 Dirección Técnica

- Identificar necesidades, definir alcance y elaborar o revisar el expediente técnico.
- Verificar levantamientos, memorias, planos, catálogo, cantidades, especificaciones y presupuesto base (cuando aplique).
- Programar y ejecutar supervisiones con enfoque de riesgo.
- Registrar avances, mediciones, incidencias, instrucciones y evidencias fotográficas.
- Revisar estimaciones y generadores en su componente técnico.
- Solicitar pruebas, correcciones y documentación de calidad.
- Emitir dictámenes de procedencia técnica para cambios, conceptos no previstos, suspensión, reinicio, terminación o recepción.
- Integrar la sección técnica del cierre y reportar indicadores.

6.3 Dirección Administrativa

La participación de la Dirección Administrativa será únicamente cuando el presupuesto para la obra sea ejercido de los recursos de la Comisión, en ese caso las responsabilidades serán las siguientes:

- Verificar suficiencia y fuente de financiamiento antes de generar compromisos.
- Controlar presupuesto autorizado, modificado, comprometido, devengado, pagado y saldo disponible.

- Integrar contratos, garantías, fianzas, facturas, pólizas, estimaciones autorizadas y comprobantes.
- Verificar que los pagos cuenten con soporte técnico y autorizaciones.
- Conciliar periódicamente el avance financiero con la Dirección Técnica.
- Controlar vencimientos contractuales, garantías y obligaciones fiscales o administrativas.
- Participar en el cierre financiero y resguardar la documentación conforme al catálogo de disposición documental.

6.4 Dirección Comercial

- Identificar comunidades, colonias, calles o usuarios que puedan resultar afectados.
- Preparar y difundir avisos únicamente con información técnica validada.
- Registrar dudas, reportes y compromisos derivados de la comunicación.
- Canalizar incidencias a la Dirección Técnica y dar seguimiento a la respuesta.
- Documentar la normalización del servicio o el cierre de la intervención cuando corresponda.

6.5 Personal supervisor o responsable de campo

- Conocer el proyecto, contrato, programa y especificaciones antes de la primera visita.
- Verificar personal, equipo, materiales, señalamiento, condiciones de seguridad y frente de trabajo.
- No autorizar verbalmente cambios de alcance o costo; documentar y escalar la solicitud.
- Emitir reportes legibles, objetivos, fechados y con evidencia suficiente.
- Dar seguimiento hasta el cierre de cada observación.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GENERAL

Etapa	Entrada principal	Actividad central	Salida/decisión
1. Planeación	Necesidad y diagnóstico	Definir alcance, viabilidad, presupuesto, calendario, riesgos y expediente.	Proyecto autorizado o requerimiento de ajuste.
2. Preparación e inicio	Proyecto y recursos autorizados	Formalizar modalidad, responsables, reunión y acta de inicio.	Frente liberado e inicio autorizado.
3. Supervisión	Programa y documentos vigentes	Verificar ejecución, calidad, tiempo, costo, seguridad e incidencias.	Reportes, bitácora y acciones correctivas.
4. Evaluación	Avances y evidencias	Comparar resultados contra metas y analizar desviaciones.	Dictamen y decisiones de continuidad o corrección.
5. Cierre	Trabajos concluidos	Inspeccionar, probar, recibir, conciliar y archivar.	Acta/informe final y expediente cerrado.

7.1 Puntos de control obligatorios

- No iniciar trabajos sin alcance definido, responsable designado y autorización documentada.
- No tramitar pago sin validación técnica del volumen o entregable y validación administrativa del soporte cuando aplique.
- No ejecutar cambios con impacto en costo, plazo o funcionalidad sin justificación y autorización previa, salvo emergencia formalmente acreditada.
- No cerrar una obra con observaciones que comprometan seguridad, operación o cumplimiento normativo.
- Toda diferencia relevante entre avance físico y financiero deberá explicarse y atenderse.

8. PROCEDIMIENTO DETALLADO POR ETAPAS

8.1 Planeación

1. Recibir y registrar la necesidad mediante solicitud, diagnóstico, reporte operativo, programa institucional o instrucción competente.
2. Realizar visita de reconocimiento y recopilar datos de ubicación, población o usuarios beneficiados, infraestructura existente, afectaciones, disponibilidad del sitio y condiciones de acceso.
3. Definir el problema, objetivo, alcance, metas, entregables y criterios de aceptación.
4. Integrar o revisar estudios, levantamientos, memorias, planos, catálogo de conceptos, cantidades, presupuesto base, especificaciones y programa de ejecución que correspondan.
5. Identificar permisos, derechos de vía, factibilidades, licencias, aspectos ambientales, de seguridad y de protección civil aplicables.
6. Estimar recursos humanos, materiales y financieros; solicitar validación de suficiencia y fuente de financiamiento.
7. Elaborar la matriz inicial de riesgos y establecer medidas preventivas.
8. Conformar el expediente preliminar y remitirlo a revisión técnica, administrativa y autorización competente.
9. Registrar observaciones de revisión y no continuar hasta solventar las que afecten viabilidad, seguridad, presupuesto o alcance.
10. Programar supervisiones de acuerdo con hitos, criticidad y duración prevista.

Responsable principal	Evidencia mínima	Punto de control
Dirección Técnica	Diagnóstico, expediente técnico, presupuesto, programa, matriz de riesgos y F-04 lista de verificación.	Aprobación técnica y suficiencia presupuestal antes de comprometer recursos.

8.2 Preparación e inicio

1. Confirmar el instrumento de ejecución: administración directa, contrato, convenio u otra modalidad permitida.
2. Verificar que contrato, garantías, permisos, anticipo, designaciones y demás requisitos previos estén vigentes cuando sean aplicables.

3. Celebrar reunión de inicio para revisar alcance, programa, canales de comunicación, responsables, seguridad, manejo de incidencias y documentación de avance.
4. Realizar recorrido conjunto y dejar constancia de condiciones iniciales del sitio y de infraestructura existente.
5. Formalizar el Acta de Inicio F-01, señalar fecha efectiva, plazo, ubicación, responsables y documentos de referencia.
6. Abrir bitácora y folio del expediente; integrar registro fotográfico inicial con fecha, ubicación y descripción.
7. Comunicar a personas usuarias las afectaciones previstas, rutas de atención y fecha estimada de normalización, cuando proceda.

Responsable principal	Participantes	Salida
Dirección Técnica	Direcciones General, Administrativa y Comercial; contratista o ejecutor.	F-01 firmada, bitácora abierta, evidencia inicial y frente autorizado.

8.3 Supervisión y seguimiento

1. Revisar antes de cada visita el programa, reporte anterior, observaciones pendientes y trabajos previstos.
2. Verificar en campo ubicación, dimensiones, cantidades, materiales, procedimientos constructivos, personal, equipo, señalamiento y condiciones de seguridad.
3. Comparar lo ejecutado con planos, especificaciones, catálogo, programa y autorizaciones vigentes.
4. Tomar mediciones y fotografías suficientes; identificar cada evidencia con fecha, sitio, concepto y sentido de la toma.
5. Registrar en bitácora instrucciones, acuerdos, pruebas, incidencias, suspensión de actividades, condiciones no previstas y respuesta del ejecutor.
6. Emitir el Reporte de Supervisión F-02 dentro de los dos días hábiles siguientes a la visita, salvo urgencia que requiera comunicación inmediata.
7. Clasificar observaciones por criticidad, asignar responsable y fecha compromiso; escalar inmediatamente las críticas.
8. Verificar la corrección y cerrar la observación solo con evidencia.
9. Conciliar avances físico y financiero en cada corte y justificar diferencias.
10. Actualizar el tablero o control del programa y remitir el informe periódico a Dirección General.

Clasificación	Criterio	Atención de referencia
Crítica	Riesgo a personas, continuidad del servicio, integridad de la obra, legalidad o posible daño patrimonial.	Comunicación inmediata; detener el trabajo afectado si existe competencia y fundamento.
Mayor	Incumplimiento que afecta calidad, costo, plazo o funcionalidad, pero es corregible sin riesgo inminente.	Plan correctivo y seguimiento prioritario.
Menor	Deficiencia documental o de ejecución sin efecto inmediato significativo.	Corregir dentro del plazo señalado y verificar en el siguiente corte.

8.4 Gestión de cambios, suspensión y reinicio

1. Documentar la condición que origina el cambio mediante nota de bitácora, reporte, evidencia y, cuando proceda, levantamiento.
2. Analizar impacto técnico, presupuestal, temporal, operativo, normativo y contractual.
3. Formular dictamen técnico y opinión administrativa; identificar fuente de recursos y modificaciones requeridas.
4. Obtener autorización competente antes de ejecutar. En emergencia, documentar de inmediato las acciones indispensables para proteger personas o infraestructura y regularizar conforme a norma.
5. Actualizar planos, catálogo, programa, contrato o convenio y matriz de riesgos, según corresponda.
6. Para suspensión, delimitar trabajos, proteger el sitio, inventariar materiales y equipos, fijar responsables y condiciones de conservación.
7. Para reinicio, verificar que cesaron las causas, actualizar programa y formalizar fecha y condiciones.

8.5 Evaluación

1. Consolidar avances físicos, financieros, documentales y de atención de observaciones al corte.
2. Calcular indicadores con fuentes verificables y conservar la hoja de cálculo o cédula soporte.

3. Comparar resultado real contra meta, calendario y presupuesto; explicar variaciones.
4. Evaluar calidad de entregables, oportunidad, funcionalidad, cobertura y cumplimiento de medidas correctivas.
5. Emitir dictamen técnico: favorable, favorable condicionado o no favorable.
6. Definir acciones, responsable y plazo; someter decisiones relevantes a Dirección General.
7. Dar seguimiento hasta la solventación y reflejar el resultado en el siguiente informe.

8.6 Cierre

1. Recibir aviso de terminación y verificar que se cumplan alcance y entregables.
2. Efectuar inspección final, pruebas de funcionamiento y recorrido de pendientes.
3. Integrar lista de pendientes; no recibir definitivamente trabajos con defectos críticos.
4. Verificar planos finales, manuales, garantías, resultados de pruebas, números de serie, inventarios y capacitación, cuando apliquen.
5. Conciliar volúmenes, estimaciones, pagos, deductivas, penas, saldos y modificaciones autorizadas.
6. Formalizar el Acta de Conclusión/Entrega-Recepción F-03 y, en su caso, finiquito o acta administrativa correspondiente.
7. Elaborar Informe Final con resultados, indicadores, incidencias, acciones correctivas y lecciones aprendidas.
8. Integrar índice, foliar, digitalizar y transferir el expediente para resguardo.
9. Registrar garantías vigentes y fecha de revisión posterior; comunicar normalización del servicio cuando proceda.

9.PROCEDIMIENTOS POR ÁREA

9.1 Dirección Técnica: reporte y control de observaciones

1. Asignar folio al proyecto y a cada visita.
2. Preparar la visita con los documentos vigentes.
3. Llenar F-02 y anexar evidencia; cada observación deberá expresar condición encontrada, criterio incumplido, efecto o riesgo y acción requerida.
4. Remitir al ejecutor y áreas involucradas, dejando constancia de recepción.
5. Actualizar la matriz de seguimiento; cambiar el estatus únicamente con evidencia de corrección.
6. Incorporar el resultado al informe mensual y al expediente.

9.2 Dirección Administrativa: revisión de pago cuando aplique

1. Recibir estimación o solicitud con factura y soportes.
2. Verificar contrato, suficiencia, vigencia de garantías, autorizaciones y datos fiscales.
3. Confirmar que la Dirección Técnica validó conceptos, volúmenes, entregables y periodo.
4. Recalcular importes, amortizaciones, retenciones, deductivas, penas e impuestos aplicables.
5. Registrar el momento presupuestal y tramitar firmas.
6. Efectuar el pago conforme a disponibilidad y normativa; incorporar póliza y comprobante.
7. Actualizar control financiero y conciliarlo con el avance físico.

9.3 Dirección Comercial: comunicación de afectaciones

1. Recibir ficha técnica validada con zona, causa, trabajos, duración estimada y recomendaciones.
2. Redactar aviso en lenguaje claro, sin alterar datos técnicos ni prometer fechas no confirmadas.
3. Definir canales y población objetivo.
4. Publicar o notificar con la anticipación posible; en emergencias, difundir de inmediato.
5. Registrar reportes recibidos, canalizarlos y comunicar actualizaciones.
6. Emitir aviso de normalización y archivar evidencia de difusión.

9.4 Dirección General: revisión del informe periódico

1. Recibir el corte técnico y administrativo.
2. Revisar metas, indicadores, riesgos, observaciones vencidas y congruencia físico-financiera.
3. Solicitar aclaraciones o convocar mesa de seguimiento cuando existan desviaciones relevantes.
4. Validar acciones correctivas y responsables.
5. Autorizar el informe o devolverlo para ajuste documentado.

10. INSTRUMENTOS Y REGISTROS OFICIALES

Clave	Registro	Momento de uso	Responsable de elaboración	Contenido mínimo
F-01	Acta de Inicio	Antes o en la fecha efectiva de inicio.	Dirección Técnica.	Datos del proyecto, alcance, ubicación, plazo, responsables, condiciones iniciales, acuerdos y firmas.
F-02	Reporte de Supervisión	Por cada visita o hito.	Supervisor designado.	Fecha, asistentes, avances, verificaciones, fotografías, observaciones, responsables y plazos.
F-03	Acta de Conclusión/Informe Final	Al concluir y verificar trabajos.	Dirección Técnica con áreas participantes.	Cumplimiento, pruebas, pendientes, entrega, garantías, resultados, firmas y anexos.
F-04	Lista de Verificación del Expediente	En apertura, cortes y cierre.	Responsable del expediente.	Documentos requeridos, existencia, fecha, versión, responsable y observación.
F-05	Control de Observaciones y Riesgos	Desde planeación hasta cierre.	Dirección Técnica.	Folio, hallazgo/riesgo, criticidad, acción, responsable, fecha, evidencia y estatus.
BT	Bitácora	Durante toda la ejecución.	Residente/supervisor conforme al régimen aplicable.	Notas consecutivas, instrucciones, incidencias, acuerdos, firmas o validaciones.
RF	Registro fotográfico	Inicio, ejecución, incidencias y cierre.	Personal que verifica.	Folio, fecha, ubicación, descripción, etapa y vínculo con concepto u observación.

10.1 Reglas de llenado

- Utilizar folios consecutivos vinculados al proyecto.
- No dejar espacios que permitan incorporar información posterior sin identificación.
- Corregir sin ocultar el dato original cuando el soporte lo permita; identificar fecha y responsable de la corrección.
- Evitar fotografías aisladas sin descripción o relación con el hecho que acreditan.
- Las firmas deberán corresponder a personas con intervención y competencia; la ausencia de una firma se justificará y subsanará.
- La versión digital deberá coincidir con la versión autorizada y conservar formato legible.

11. FLUJO DE INFORMACIÓN

Emisor	Información	Receptor	Frecuencia/plazo de referencia	Medio/evidencia
Dirección Técnica	F-02, avance, incidencias y observaciones críticas.	Dirección General; Administrativa cuando tenga impacto.	Por visita; críticas de inmediato.	Oficio, correo institucional, sistema o acuse.
Dirección Administrativa	Estado presupuestal, pagos, saldos y vencimientos.	Dirección General y Técnica.	En cada corte y antes de decisiones con costo.	Cédula conciliada y soporte.
Dirección Técnica	Ficha de afectación al servicio.	Dirección Comercial.	Antes del aviso o de inmediato en emergencia.	Ficha validada.
Dirección Comercial	Avisos, reportes y retroalimentación.	Dirección Técnica y General.	Durante la afectación y al cierre.	Registro de difusión y atención.
Responsable del expediente	Faltantes documentales.	Área que deba generarlos.	En apertura, corte y cierre.	F-04 y requerimiento.
Direcciones participantes	Informe consolidado.	Dirección General.	Mensual o conforme al calendario institucional.	Informe firmado/validado.

11.1 Escalamiento

La información ordinaria seguirá los canales establecidos. Sin embargo, cualquier hecho que implique riesgo a la vida o salud, suspensión relevante del servicio, daño ambiental, posible daño patrimonial, incumplimiento legal, conflicto social, accidente, falla estructural o imposibilidad de cumplir el plazo deberá comunicarse inmediatamente a la Dirección General y documentarse en el expediente.

12. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los indicadores se calcularán con la periodicidad definida en la MIR, fichas técnicas o calendario institucional. Cuando exista diferencia entre este Manual y una ficha de indicador aprobada, prevalecerá esta última. Cada resultado deberá conservar fuente, corte, responsable y fórmula aplicada.

Indicador	Fórmula	Interpretación	Fuente
Avance físico (%)	(Cantidad ejecutada acumulada / Cantidad programada acumulada) × 100	Mide cumplimiento de metas físicas al corte.	F-02, estimaciones, generadores y programa.
Cumplimiento de calendario (%)	(Hitos cumplidos en fecha / Hitos programados al corte) × 100	Mide oportunidad de ejecución.	Programa vigente y bitácora.
Ejercicio presupuestal (%)	(Presupuesto devengado / Presupuesto modificado) × 100	Mide aplicación de recursos; deberá interpretarse junto con avance físico.	Registros presupuestales y contables.
Supervisiones realizadas (%)	(Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas) × 100	Mide cobertura del seguimiento.	Programa y F-02.
Observaciones atendidas (%)	(Observaciones cerradas con evidencia / Observaciones emitidas) × 100	Mide capacidad de corrección.	F-05.
Expedientes completos (%)	(Expedientes sin faltantes críticos / Expedientes revisados) × 100	Mide integridad documental.	F-04.

12.1 Reglas de interpretación

- Un porcentaje mayor a 100 deberá explicarse y, en su caso, vincularse a una modificación autorizada.

- Un avance financiero superior al físico no constituye por sí solo incumplimiento, pero deberá justificarse por anticipos, adquisición de materiales u otra causa documentada.
- No se considerará atendida una observación solo por el transcurso del plazo o por manifestación verbal.
- Las metas y semáforos serán los aprobados en la planeación institucional; no deberán modificarse para adecuarlos al resultado.

13. CONTROL DE CALIDAD

13.1 Planeación de la calidad

La Dirección Técnica identificará para cada proyecto los materiales, procesos, pruebas, tolerancias y criterios de aceptación aplicables. Estos criterios deberán quedar en planos, especificaciones, catálogo, contrato, ficha técnica o plan de inspección.

13.2 Verificación durante la ejecución

- Comprobar certificados, fichas técnicas, procedencia y estado de materiales.
- Verificar dimensiones, niveles, pendientes, diámetros, uniones, rellenos, compactación, anclajes, instalaciones y demás variables aplicables.
- Solicitar y documentar pruebas de hermeticidad, presión, funcionamiento, calidad del agua, compactación, eléctricas o electromecánicas, según la naturaleza de los trabajos.
- Asegurar que equipos y materiales rechazados se identifiquen y no se incorporen.
- Registrar no conformidades, causa, corrección y evidencia de nueva verificación.

13.3 Criterios de aceptación

Un trabajo será aceptado cuando coincida con los documentos autorizados, cumpla las especificaciones y pruebas aplicables, no presente defectos que afecten seguridad o funcionamiento y cuente con evidencia suficiente. La aceptación de una estimación no elimina la obligación de corregir defectos ocultos ni limita garantías.

14. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es continua. Los riesgos se identificarán desde la planeación, se revisarán en cada corte y se cerrarán únicamente cuando desaparezca su causa o se complete la respuesta prevista.

Riesgo	Causa/alerta	Prevención	Respuesta
Retraso	Permisos pendientes, suministro tardío, clima, interferencias o bajo rendimiento.	Ruta crítica, validación previa y seguimiento a hitos.	Reprogramar con justificación; aumentar recursos o frentes cuando sea viable.
Sobrecosto	Cantidades deficientes, condiciones no previstas o cambios no autorizados.	Levantamientos, revisión de proyecto y control de cambios.	Dictamen, disponibilidad, autorización y modificación formal.
Baja calidad	Material inadecuado, mala ejecución o ausencia de pruebas.	Especificaciones y plan de inspección.	Rechazo, reposición, prueba y verificación.
Accidente	Excavaciones, energía, tránsito, espacios confinados o falta de equipo.	Análisis de seguridad, señalamiento, EPP y personal competente.	Suspender zona, activar atención y notificar conforme a protocolo.
Afectación al servicio	Maniobra no coordinada, daño a línea o plazo extendido.	Plan de trabajo, válvulas, respaldo y aviso.	Contingencia, reparación y comunicación de actualización.
Expediente incompleto	Entrega tardía, versiones dispersas o falta de responsables.	F-04, repositorio y fechas de corte.	Requerir faltantes y escalar los críticos.

Riesgo	Causa/alerta	Prevención	Respuesta
Conflicto social	Falta de aviso, acceso o acuerdos comunitarios.	Mapeo de interesados y comunicación anticipada.	Mesa de atención, registro de acuerdos y ajuste autorizado.
Daño ambiental	Manejo inadecuado de residuos, descargas o afectación del terreno.	Permisos, medidas y supervisión.	Contener, corregir, documentar y dar aviso a autoridad si procede.

14.1 Valoración

Cada riesgo se valorará de manera cualitativa por probabilidad e impacto (bajo, medio o alto). Los riesgos altos deberán tener responsable, acción inmediata, fecha de revisión y comunicación a Dirección General. La valoración se registrará en F-05.

15. ARCHIVO Y RESGUARDO DOCUMENTAL

15.1 Integración del expediente

Sección	Documentos representativos
A. Planeación	Solicitud, diagnóstico, estudios, proyecto, catálogo, presupuesto, programa, permisos y autorizaciones.
B. Contratación/ejecución	Procedimiento, contrato o convenio, garantías, designaciones, F-01 y bitácora.
C. Supervisión y calidad	F-02, fotografías, pruebas, estimaciones, generadores, planos y F-05.
D. Financiera	Suficiencia, modificaciones, facturas, pólizas, pagos, retenciones y conciliaciones.
E. Comunicación	Avisos, acuses, reportes ciudadanos y respuestas.
F. Cierre	F-03, finiquito, garantías, planos finales, inventarios, informe final y F-04 cerrada.

15.2 Reglas de resguardo

- El expediente tendrá un folio único y un índice actualizado.
- Los documentos se ordenarán cronológicamente dentro de cada sección y se identificarán versiones.
- Los archivos digitales usarán nombres consistentes: folio_tipo_fecha_version.
- Se limitará el acceso a información reservada, confidencial o con datos personales.
- No se eliminarán originales ni archivos oficiales fuera de los plazos y procedimientos archivísticos.
- La transferencia al archivo se realizará con inventario y acuse.
- Los respaldos deberán protegerse contra pérdida, alteración y acceso no autorizado.

16. MEDIDAS CORRECTIVAS Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

Las desviaciones se atenderán con un enfoque gradual, proporcional y documentado. La identificación de una observación no constituye por sí misma una sanción ni una determinación de responsabilidad.

16.1 Ruta de atención

1. Registrar el hecho y preservar evidencia.
2. Comunicar a la persona o área responsable y otorgar plazo razonable según criticidad.
3. Definir corrección inmediata y, cuando proceda, acción para eliminar la causa.
4. Verificar el resultado y documentar cierre o reincidencia.
5. Escalar a Dirección General los incumplimientos vencidos, repetitivos o críticos.
6. Dar vista al Órgano Interno de Control o autoridad competente cuando existan elementos que pudieran configurar responsabilidad, sin prejuzgar.

16.2 Medidas posibles

- Corrección o reposición de trabajos.
- Repetición de pruebas o entrega de documentación faltante.
- Ajuste de programa y plan de recuperación.
- Retención, deductiva, pena, ejecución de garantía o rescisión, cuando proceda conforme al contrato y la ley.
- Capacitación, reasignación o fortalecimiento del control interno.
- Suspensión preventiva de actividades inseguras o no autorizadas.
- Toda sanción o determinación de responsabilidad deberá emitirse por autoridad competente, respetando el procedimiento, derecho de audiencia y demás garantías aplicables.

17. IMPLEMENTACIÓN

Fase	Actividad	Responsable	Evidencia
Difusión	Entregar el Manual y explicar obligaciones al personal participante.	Dirección General.	Acuse o minuta.
Designación	Nombrar enlaces y responsables de expedientes.	Titulares de área.	Designación interna.
Habilitación	Poner a disposición formatos, folios y repositorio.	Direcciones Técnica y Administrativa.	Carpeta y control de folios.
Capacitación	Practicar llenado de formatos, clasificación de observaciones e indicadores.	Dirección General y áreas especializadas.	Lista y material.
Aplicación	Usar el Manual en proyectos nuevos y regularizar expedientes activos.	Todas las áreas.	F-04 por expediente.
Seguimiento	Revisar muestra de expedientes y corregir brechas.	Dirección General/OIC en su competencia.	Informe de implementación.

El Manual entrará en vigor a partir de el ejercicio fiscal 2026. En los proyectos en curso se aplicará a las actuaciones posteriores, procurando completar la documentación previa disponible sin alterar hechos ya consumados.

18. ACTUALIZACIÓN

La Dirección General coordinará la revisión del Manual al menos una vez al año y adicionalmente cuando exista reforma normativa, modificación de estructura, cambio del programa presupuestario, observación recurrente de auditoría, incorporación de un sistema informático o modificación sustantiva de los procesos.

1. Recibir propuestas de mejora de las áreas.
2. Analizar causa, impacto normativo y compatibilidad con otros instrumentos.
3. Elaborar versión comparativa y someterla a revisión técnica, administrativa y jurídica cuando proceda.
4. Obtener aprobación de la instancia competente.
5. Actualizar versión, fecha, control de cambios y formatos.
6. Difundir la nueva versión y retirar de uso las copias obsoletas, conservándolas como antecedente documental.

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Aprobó
1.0	2026	Emisión inicial desarrollada del Manual Operativo PP01.	Junta de Gobierno de CAPASCHH

19. ANEXOS

Los formatos siguientes contienen campos mínimos. Podrán adecuarse gráficamente sin eliminar información esencial ni romper la trazabilidad con el expediente.

ANEXO 1. F-01 ACTA DE INICIO

Campo	Información a registrar
Folio / ejercicio	
Nombre del proyecto u obra	
Ubicación y coordenadas, si aplican	
Origen del recurso / modalidad	
Objeto y alcance resumido	
Fecha de inicio / plazo / fecha prevista de término	
Responsable técnico / supervisor / ejecutor	
Documentos autorizados de referencia	
Condiciones iniciales y disponibilidad del sitio	
Riesgos y medidas de seguridad iniciales	
Acuerdos y canales de comunicación	
Registro fotográfico anexo	Sí / No
Nombres, cargos y firmas	

ANEXO 2. F-02 REPORTE DE SUPERVISIÓN

Campo	Información a registrar
Folio de visita / fecha / horario	
Proyecto, ubicación y etapa	
Participantes	
Condiciones del sitio y clima	
Trabajos verificados	
Avance físico programado / real	
Personal, maquinaria y materiales	
Pruebas o mediciones	
Seguridad y señalamiento	
Observaciones: condición, criterio, efecto y acción	
Responsable y fecha compromiso	
Evidencia fotográfica	Foto, descripción, ubicación y fecha
Nombre y firma del supervisor	
Acuse del ejecutor	

ANEXO 3. F-03 ACTA DE CONCLUSIÓN / INFORME FINAL

Campo	Información a registrar
Folio / proyecto / ubicación	
Fecha contractual y fecha real de conclusión	
Alcance autorizado y ejecutado	
Monto autorizado, modificado y ejercido	
Pruebas y resultado de funcionamiento	
Observaciones pendientes y plazo	

Campo	Información a registrar
Planos finales, manuales, garantías e inventarios	
Entrega física y responsable receptor	
Indicadores y metas alcanzadas	
Incidencias y acciones correctivas	
Conclusión técnica	Favorable / favorable condicionada / no favorable
Anexos	
Nombres, cargos y firmas	

ANEXO 4. F-04 LISTA DE VERIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE

Núm.	Documento requerido	Existe	Fecha/versión	Responsable	Observación
1	Solicitud o diagnóstico	Sí / No			
2	Proyecto y especificaciones	Sí / No			
3	Catálogo, presupuesto y programa	Sí / No			
4	Suficiencia y fuente de financiamiento	Sí / No			
5	Permisos y autorizaciones	Sí / No			
6	Contrato/convenio/orden de ejecución	Sí / No			
7	Garantías y designaciones	Sí / No			
8	F-01 y bitácora	Sí / No			
9	F-02 y fotografías	Sí / No			
10	Pruebas de calidad	Sí / No			
11	Estimaciones/generadores/pagos	Sí / No			

Núm.	Documento requerido	Existe	Fecha/versión	Responsable	Observación
12	Modificaciones autorizadas	Sí / No			
13	F-05 cerrado	Sí / No			
14	F-03 e informe final	Sí / No			
15	Inventarios, planos finales y garantías	Sí / No			

ANEXO 5. F-05 CONTROL DE OBSERVACIONES Y RIESGOS

Folio	Fecha	Tipo	Descripción y evidencia	Nivel	Acción	Responsable	Vencimiento	Estatus
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado

Folio	Fecha	Tipo	Descripción y evidencia	Nivel	Acción	Responsable	Vencimiento	Estatus
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado
		Observación / riesgo		B/M/A				Abierto / en proceso / cerrado

ANEXO 6. GUÍA PARA REGISTRO FOTOGRÁFICO

- Tomar vistas generales y acercamientos que permitan ubicar y comprender el hecho.
- Mantener, cuando sea posible, el mismo punto de toma para comparar antes, durante y después.
- No editar de forma que se altere el contenido probatorio.
- Nombrar el archivo con folio, fecha, ubicación y consecutivo.
- Incluir pie de foto: qué se observa, dónde, cuándo y con qué concepto, avance u observación se relaciona.
- Proteger datos personales o imágenes sensibles conforme a la normativa aplicable.

Elaboró: Ing. Diana Castelán Rivera **Revisó: Ing. Fernando Garrido Morales**

Dirección General **Dirección Técnica**

Vo.Bo. Lic. Irving Hernández Hernández

Contralor de la CAPASCHH