



Secretaría de
Recursos Hídricos
para el Desarrollo Social



CAPSET

Manual de Procedimientos

Comisión de Agua Potable y Saneamiento del
Estado de Tamaulipas

Diciembre 2025



Secretaría de
Recursos Hídricos
para el Desarrollo Social



Manual de Procedimientos

Comisión de Agua Potable y Saneamiento del
Estado de Tamaulipas

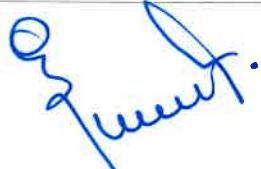
Diciembre 2025

Índice

Hoja de Aprobación	4
Presentación	5
Marco Jurídico - Administrativo	6
Listado de procedimientos	8
Procedimientos	9
Visitas a las Instalaciones Electromecánicas para su Verificación y/o Reparación	CAPSET-DG-DOFI-DE-01 10
Glosario de términos	20
Anexos	
Anexo 1. Solicitud de Servicio.	21
Anexo 2. Oficio de Presupuesto.	22
Anexo 3. Reporte de Actividades.	23

Hoja de aprobación

CLAVE: CAPSET / 044

Revisa	Aprueba
Lic. Dayané Lucero Vázquez Góngález Directora Jurídica y de Transparencia	Ing. Juan Enrique Cabrero Ramírez Director General de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas
	

Actualizado al mes de Diciembre de 2025.

Presentación

Los manuales de procedimientos son documentos que detallan paso a paso cómo se deben realizar las tareas y actividades dentro de una Institución. Su objetivo es estandarizar procesos, mejorar la eficiencia, facilitar la capacitación y garantizar la calidad en la ejecución de las funciones, asegurando que las tareas se realicen de la misma manera, independientemente del integrante que las ejecute, reduciendo errores y tiempos innecesarios. El presente Manual se ha elaborado con el fin de simplificar procedimientos, consulta de las funciones que realizan las unidades administrativas y de operación de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas, lo cual permitirá constituir una guía para alcanzar los objetivos trazados en los procesos que se brindan a los usuarios.

Cabe destacar que el Manual de Procedimientos deberá ajustarse a los cambios y modificaciones que pueden surgir en los procesos y reglas de operación, todo esto encaminado a continuar con el objetivo principal el cual es orientar tanto a los integrantes para poder brindar un servicio de calidad, así como al usuario simplificándole los trámites a realizar.

Ing. Juan Enrique Cabrero Ramírez

Director General de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas.

Marco Jurídico – Administrativo

Ámbito Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Coordinación Fiscal
- Ley de Aguas Nacionales
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- NORMA Oficial Mexicana NOM-001-ECOL-1996
- NORMA Oficial Mexicana NOM-004-CONAGUA-1996.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-006-CNA-1997.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-007-CNA-1997.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-180-SSA1-1998.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-179-SSA1-1998.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-011-CONAGUA-2015.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-230-SSA1-2002.
- NORMA MEXICANA NMX-AA-159-SCFI-2012
- NORMA Oficial Mexicana NOM-002-ECOL-1996.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-003-ECOL-1997.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-001-CONAGUA-2011.

Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado de Tamaulipas
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tamaulipas.
- Ley del Instituto de Previsión Y Seguridad Social del Estado de Tamaulipas.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de Tamaulipas.
- Ley de Aguas del Estado de Tamaulipas.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Tamaulipas.
- Ley Estatal de Planeación.

- Ley de Salud para el Estado de Tamaulipas.
- Ley de Gasto Público
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para el Estado de Tamaulipas.
- Ley Estatal de Mejora Regulatoria para Tamaulipas y sus Municipios
- Ley de Bienes del Estado y Municipios de Tamaulipas
- Ley de Hacienda para el Estado de Tamaulipas
- Ley de Adquisiciones para la Administración Pública del Estado de Tamaulipas y sus Municipios
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Tamaulipas
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Tamaulipas.
- Código Municipal para el Estado de Tamaulipas
- Código Fiscal del Estado de Tamaulipas
- Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Tamaulipas.
- Código de Ética, Conducta y Prevención de Conflictos de Interés de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas.
- Reglamento de la Ley de Igualdad de Género en Tamaulipas
- Reglamento de la Ley de Protección Civil para el Estado de Tamaulipas
- Reglamento de Construcciones para el Estado de Tamaulipas
- Reglamento del Comité de Compras y Operaciones Patrimoniales para la Administración Pública del Estado de Tamaulipas
- Decreto Gubernamental mediante el cual se crea la Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas.
- Estatuto Orgánico de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas.
- Lineamientos para la Operación del Fondo de Viáticos y Gastos de Representación para los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado.

Listado de procedimientos

Nombre del Procedimiento	Clave del Procedimiento	Nombre y Firma Elaboró	Nombre y Firma Aprobó
Visitas a las Instalaciones Electromecánicas para su Verificación y/o Reparación	CAPSET-DG-DOFI-DE-01	 Carlos Manuel Jiménez Silva	 Carlos Manuel Jiménez Silva

Procedimientos

**Visitas a las Instalaciones
 Electromecánicas para su Verificación
 y/o Reparación
 E167 Gestión del Recurso Agua**

Clave del Procedimiento:	Fecha de Elaboración:
CAPSET-DG-DOFI-DE-01	Diciembre 2025
Elabora:	Fecha de Actualización: No. de Revisión:
Departamento Electromecánico	Diciembre 2025 0
Aprueba:	
Dirección de Operación y Fortalecimiento Institucional	
Objetivo:	Visitar la infraestructura electromecánica que presente fallas, a solicitud de organismos operadores en el estado y sistemas de agua rurales para su verificación y/o reparación.
Alcance:	Desde: Que recibe solicitud y analiza en conjunto, instruye formule presupuesto para revisión de equipo. Hasta: Que integra y resguarda expediente de servicio solicitado.

Áreas de aplicación

Dirección de Operación y Fortalecimiento Institucional

Departamento Electromecánico.

Brigada de Campo.

Organismos Operadores de Agua Potable municipales y Sistemas Rurales de Agua.

Políticas o normas de operación

- La Secretaría de Recursos Hídricos y Desarrollo Social (SRHyDS) es la entidad encargada de la recepción formal y el registro inicial de todas las solicitudes de servicio relacionadas con sus competencias. Una vez recibida y clasificada la solicitud, la SRHyDS tiene la responsabilidad de turnarla de manera inmediata y oficial a la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de los Servicios del Estado de Tamaulipas (CAPSET) para su debida atención, ejecución y seguimiento operativo.
- El Departamento Electromecánico deberá validar existencia de comprobante de pago, en su caso, la orden de atención evaluando el posible apoyo con el servicio.

- **REQUISITOS PARA INTEGRAR EL EXPEDIENTE:**

- a) Solicitud de servicio turnada al director general de la CAPSET.
- b) Orden de Trabajo.
- c) Que se haya llevado a cabo la atención del servicio solicitado.
- d) Informe de Actividades.

Terminología

- **Brigada de campo:** Grupo de técnicos especialistas en mantenimiento, reparación e instalación de equipos electromecánicos.
- **Mantenimiento Electromecánico:** Análisis, manufactura y mantenimiento de sistemas y dispositivos electromecánicos, que combinan partes eléctricas y mecánicas conformando un mecanismo, entre otros, Equipo de Bombeo.
- **Sistema de Agua.** Infraestructura compuesta por fuente de abastecimiento, equipo de bombeo, tanque de almacenamiento y tuberías (línea de conducción y redes de distribución de agua).
- **Equipo de Bombeo:** Compuesto por Motor y Bomba para extraer agua de las fuentes de abastecimiento y enviarla a los tanques de almacenamiento y/o a las redes de distribución.
- **CAPSET:** Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas.

**Visitas a las Instalaciones
Electromecánicas para su Verificación y/o
Reparación
E167 Gestión del Recurso Agua**

Clave del Procedimiento:
**Fecha de
Elaboración:**
CAPSET-DG-DOFI-DE-01 Diciembre 2025

Descripción narrativa			
Número	Actividad	Responsable	Referencia
	Inicio		
1	Recibe instrucción de la Dirección de Operación y Fortalecimiento Institucional para atender solicitud de Visita a las Instalaciones Electromecánicas para Verificación y/o Reparación.	Departamento Electromecánico	Solicitud de Servicio
2	Formula presupuesto para revisión de equipo y Oficio respuesta a solicitante.	Departamento Electromecánico	Presupuesto para revisión
3	Informa presupuesto del servicio al solicitante, para consideración mediante correo electrónico.	Departamento Electromecánico	Oficio Presupuesto Correo Electrónico.
4	Recibe respuesta a solicitud de Visitas a las Instalaciones Electromecánicas para Verificación y/o Reparación.	Organismos Operadores de Agua Potable municipales y Sistemas Rurales de Agua	Correo Electrónico.
5	Responde al Departamento Electromecánico con aceptación o rechazo en su caso.	Organismos Operadores de Agua Potable municipales y Sistemas Rurales de Agua	Correo Electrónico.
6	Recibe aceptación y revisa pago.	Departamento Electromecánico	Correo Electrónico.
7	¿Solicitante realiza pago? 7.1. Si. Continua en actividad 7. 7.2. No, concluye proceso, pasa a Fin.	Departamento Electromecánico	Formato SF-0027 Correo electrónico

**Visitas a las Instalaciones
 Electromecánicas para su Verificación y/o
 Reparación
 E167 Gestión del Recurso Agua**

Clave del Procedimiento:

CAPSET-DG-DOFI-DE-01

**Fecha de
 Elaboración:**

Diciembre 2025

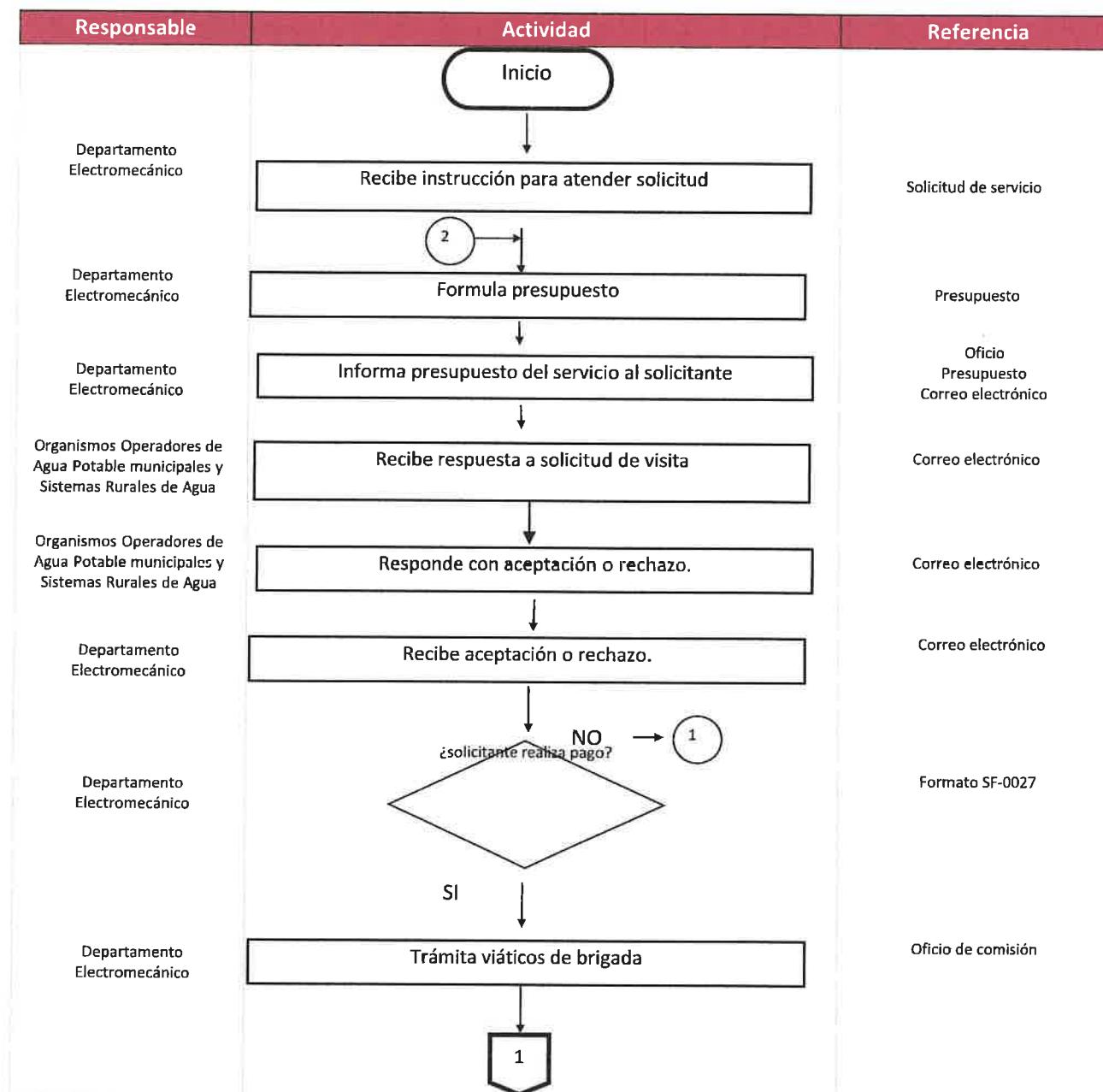
Descripción narrativa			
Número	Actividad	Responsable	Referencia
8	Tramita viáticos de brigada de campo para atender solicitud.	Departamento Electromecánico	Formato SF-0027
9	Realiza programación con base a la ubicación geográfica del lugar de los trabajos e instruye a brigada atender comisión.	Departamento Electromecánico	
10	Realiza visita de campo para atender solicitud de servicio. ¿Se resolvió problemática? 11.1. Si. continúa en actividad 12. 11.2. No. Considera nuevas condiciones, elabora presupuesto. Continúa en actividad 2.	Brigada de Campo	Oficio de comisión.
11		Departamento Electromecánico / Brigada de campo	Reporte de actividades
12	Regresa a oficinas y presenta informe a Departamento Electromecánico.	Brigada de Campo	Reporte de actividades
13	Recibe informe de atención, integra expediente de servicio solicitado y archiva. Fin	Departamento Electromecánico	Expediente

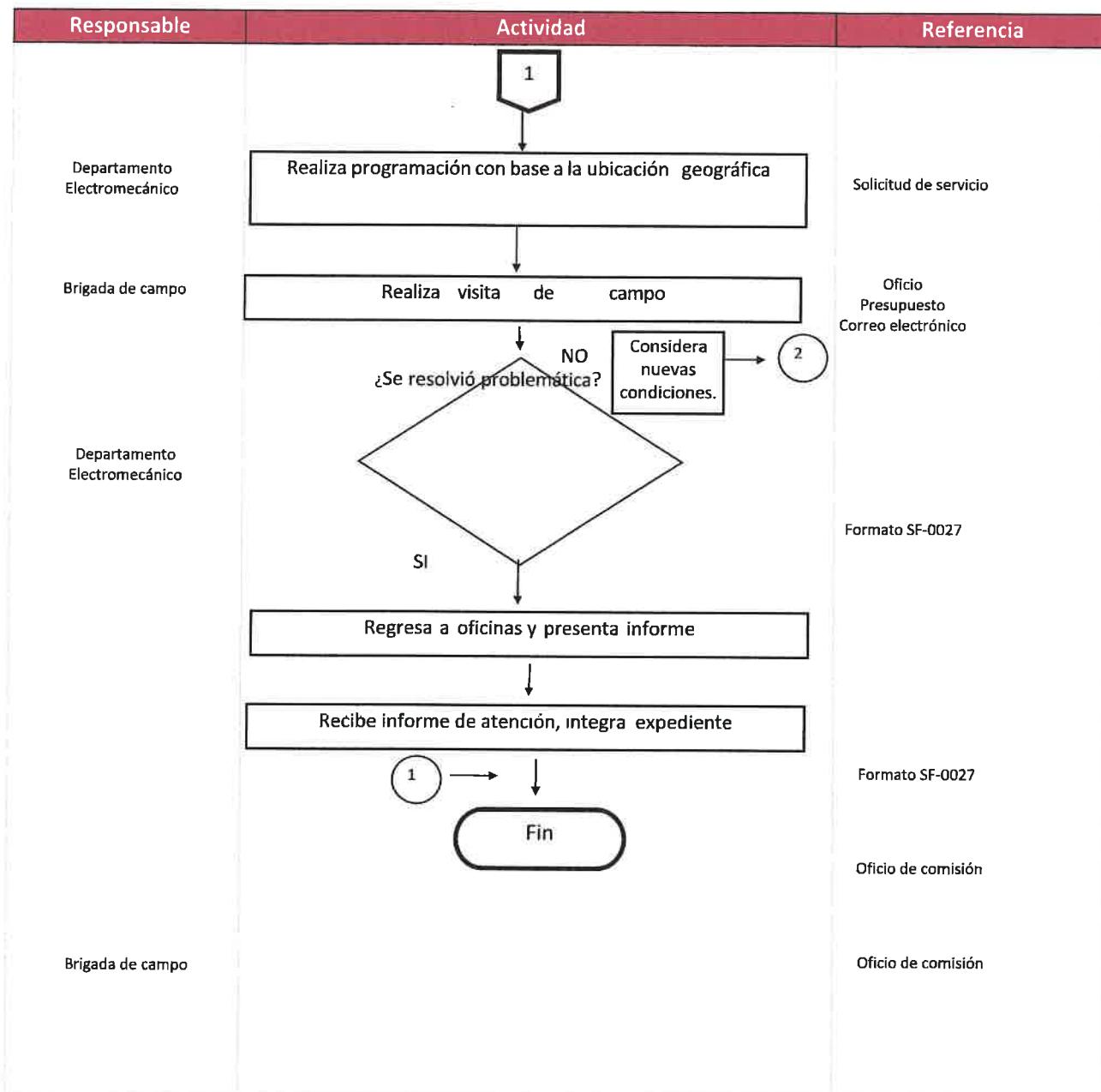
**Visitas a las Instalaciones
 Electromecánicas para su Verificación
 y/o Reparación**
E167 Gestión del Recurso Agua

Clave del Procedimiento:
Fecha de Elaboración:

CAPSET-DG-DOFI-DE-01

Diciembre 2025





**Visitas a las Instalaciones
Electromecánicas para su Verificación
y/o Reparación
E167 Gestión del Recurso Agua**

Clave del Procedimiento:

CAPSET-DG-DOFI-DE-01

**Fecha de
Elaboración:**

Diciembre 2025

Indicadores de Gestión		
Nombre del Indicador	Método de Cálculo	
Porcentaje de solicitudes recibidas que se le brindó atención	Nº. de solicitudes atendidas Nº. de solicitudes recibidas	x100

**Visitas a las Instalaciones
Electromecánicas para su Verificación
y/o Reparación**
E167 Gestión del Recurso Agua

Clave del Procedimiento:
**Fecha de
Elaboración:**

CAPSET-DG-DOFI-DE-01

Diciembre 2025

Administración de Riesgos					
Factor de Riesgo	Descripción de la acción de control	Unidad administrativa responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Medios de Verificación
Falla física-mecánica en el equipo y/o vehículos utilizados.	Revisión periódica de las condiciones física- mecánicas del equipo especializados de presión y vacío.	Dirección de Operación y Fortalecimiento Institucional / Departamento de Infraestructura Sanitaria	1 de enero	31 de diciembre	Bitácora de Mantenimiento
Lugar inaccesible en donde se encuentre la infraestructura.	Gestionar visita previa al solicitante, debiendo este garantizar y facilitar el acceso y, en su caso, permisos pertinentes con las autoridades respectivas.	Dirección de Operación y Fortalecimiento Institucional / Departamento de Infraestructura Sanitaria	1 de enero	31 de diciembre	Expediente del servicio.



Secretaría de
Recursos Hídricos
para el Desarrollo Social



**Visitas a las Instalaciones
Electromecánicas para su Verificación
y/o Reparación**

E167 Gestión del Recurso Agua

Clave del Procedimiento:
CAPSET-DG-DOFI-DE-01

**Fecha de
Elaboración:**
Diciembre 2025

Calidad del procedimiento				
Mecanismo		Descripción	Período de aplicación	Meta
Encuesta de satisfacción de Trámites y Servicios	de y	Herramienta que sirve para medir qué tan satisfechos están los ciudadanos y el nivel de calidad del trámite o servicio.	Por Servicio	75% de satisfacción

**Visitas a las Instalaciones
Electromecánicas para su Verificación
y/o Reparación
E167 Gestión del Recurso Agua**

Clave del Procedimiento:	Fecha de Elaboración:
CAPSET-DG-DOFI-DE-01	Diciembre 2025

Control de cambios		
No. de cambio	Descripción del cambio	Fecha del cambio
0	Nueva creación	Diciembre 2025

Glosario de términos

1. **APE.** Administración Pública Estatal.
2. **P.O.E.** Periódico Oficial del Estado.
3. **CAPSET.** Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de Tamaulipas.
4. **OIC.** Órgano Interno de Control.



Secretaría de
Recursos Hídricos
para el Desarrollo Social



Anexos

Anexo 1. Solicitud de Servicio de Mantenimiento Electromecánico.

_____ a, _____ de _____.

DIRECTOR GENERAL DE LA COMISION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE TAMAULIPAS PRESENTE

Por medio de la presente y de la manera más atenta, solicito a usted su apoyo para que nos envíe la brigada técnica para la revisión del equipo de bombeo, ya que este no extrae agua suficiente y tenemos problemas para poder atender a todos los usuarios de esta comunidad.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

CARGO, NOMBRE Y FIRMA.

C.c.p.- Archivo

NOTA: ESTA SOLICITUD DE SERVICIO SE GENERA EN EL DEPARTAMENTO UNA VEZ QUE SE RECIBE LA SOLICITUD VÍA TELEFÓNICA, DESDIDO A QUE LA MAYORÍA DE LAS COMUNIDADES QUE SOLICITAN EL SERVICIO NO CUENTAN CON LOS MEDIOS PARA HACERLO VÍA CORREO ELECTRÓNICO O PERSONALMENTE.

Anexo 1



Secretaría de
Recursos Hídricos
para el Desarrollo Social



Anexo 2. Oficio de Presupuesto.



Fecha de oficio

Oficio núm.
CAPSET-numero-año

C. Nombre de solicitante

Cargo de solicitante.

PRESENTE.

En atención a el oficio No. (numero de oficio), de fecha (fecha de oficio), mediante el cual la Secretaría de Recursos Hídricos para el Desarrollo Social, nos solicita dar seguimiento a su solicitud, me permito remitirle el presupuesto correspondiente del servicio de Mantenimiento a la estructura electromecánica mediante el uso de grua por un periodo de (numero de horas) de horas, para atender lo requerido en su oficio (numero de documento) con fecha de fecha de documento) del presente año.

A continuación, se detalla el concepto:

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
Mantenimiento a la infraestructura electromecánica	Numero de horas	Horas	\$ costo por hora	\$ (cantidad de horas x costo por hora)
TOTAL				\$ Suma total

NOTA: No se cobra IVA

Sin otro particular, le reitero mi disposición y le envío un cordial saludo.

Atentamente

NOMBRE DE TITULAR
Director General de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento del Estado de
Tamaulipas.

Cop. / (Estado de copias turnadas)
Archivo
JEF/CRM/SAN/RS

Anexo 2

Boulevard Lic. Emilio Portes Gil 629, Col. Alta Vista CP. 87070
Ciudad Victoria, Tamaulipas, México
Tel. 864-306-0419



Anexo 3. Reporte de Actividades.



Secretaría de Recursos Hídricos para el Desarrollo Social



CAPSET

TARJETA INFORMATIVA

FECHA

NOMBRE	
OFICIO DE COMISION NUM	
LUGAR DE LA COMISION	
FECHA DE COMISION	

ACTIVIDADES REALIZADAS

ATENTAMENTE

COMISIONADO

Answer 3

Boulevard Lic. Emilio Portes Gil 329 Col. Alta Vista C.P. 87078
Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.
Tel: 834-306-0419

