

---

## ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

### Procedimientos de Concertación Social

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL “LA SOMBRA DE ARTEAGA” TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: “COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE “SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **ENERO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCERTACIÓN SOCIAL, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ENLACE INSTITUCIONAL**”, REVISIÓN 01, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

**ELABORÓ Y PRESENTÓ**

\_\_\_\_\_  
LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ  
VOCAL EJECUTIVO

**CON LA INTERVENCIÓN DE**

\_\_\_\_\_  
LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL  
TITULAR DE LA UNIDAD DE  
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

\_\_\_\_\_  
LIC. JORGE ORTEGA GONZÁLEZ  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO  
DE ENLACE INSTITUCIONAL

QUERÉTARO  
Comisión Estatal de Aguas

## PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Subgerente de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	C. J. Timoteo Martínez Pérez	Desarrolla y Ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza y Documenta	_____	_____

**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-PE-CS-01	Concertación Social, Zona Rural	Rev.01
PR-PE-CS-02	Concertación Social, Zona Urbana	Rev.01



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## HOJA DE CAMBIOS

**CÓDIGO**

**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**

**REVISIÓN  
MODIFICADA**



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

**Clave:**

PR-EI-CR-01

**Área funcional:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsables:**

Subgerencia de Concertación Social  
Proyectos  
de Infraestructura

---

#### I OBJETIVO

Convocar la participación ciudadana. Para informar, captar necesidades y establecer procesos de organización y capacitación a la población de entorno rural, logrando los consensos y acuerdos sustentables con la sociedad, para la gestión oportuna de bienes colectivos, a través de las actividades que señalan las reglas de operación de la normatividad aplicable, para que la infraestructura y los servicios del programa operativo anual, se ejecuten en tiempo y con el presupuesto establecido.

#### II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

##### Fase de Diagnostico de Factibilidad Social

1. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura
    - 1.1 Convocar la participación Ciudadana
    - 1.2 Convocar la participación de las autoridades municipales y locales
    - 1.3 Convocar la participación de las administraciones foráneas de la CEA
    - 1.4 Programar la asamblea comunitaria para la recopilación de datos para la elaboración del diagnóstico de factibilidad social, integración comité pro-obra y firma de la carta compromiso de participación en los programas federales
    - 1.5 La elaboración de diagnóstico participativo y dictamen de factibilidad social
    - 1.6 Entregar la información general de la acción proyectada al Comité
    - 1.7 Integrar el comité comunitario para la etapa de proyecto
    - 1.8 Captar las necesidades o comentarios por parte de la población
    - 1.9 Elaborar reportes periódicos a la CONAGUA
-

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

PR-EI-CR-01

---

2. Es responsabilidad de la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura entregar memoria descriptiva, fotográfica y planos ejecutivos de la obra, tratándose de rehabilitaciones, mejoras, equipamientos y construcción de sistema de agua potable o de alcantarillado, tanques de almacenamiento a la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura. Esta acción se realizará a través de la Unidad de Planeación Estratégica
3. Es responsabilidad de la ~~Gerencia de Desarrollo de Fuentes~~ **la Gerencia ya no existe, cual es la correcta?** entregar memoria descriptiva, perfil de proyecto de la obra, tratándose de perforaciones o reposición de pozos para agua potable de nueva creación a la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura. Esta acción se realizará a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
4. Es responsabilidad de la Dirección Divisional de Saneamiento entregar memoria descriptiva, y planos ejecutivos de la obra, tratándose de la construcción de plantas tratadoras de nueva creación a la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura. Esta acción se realizará a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
5. Es responsabilidad de los comités y/o beneficiarios participar de la conceptualización del proyecto.
6. Las reuniones o asambleas realizadas por la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura deberán ser únicamente de carácter informativo acerca de los alcances de la obra.
7. Las actividades de la atención social están regidas por las reglas de operación de los programas federales de la CONAGUA, en localidades con población menor a 2,500 habitantes el programa PROSSAPYS, con población mayor a 2,500 habitantes los programas que operan son el APAZU Y PRODDER, HABITAT, PDZP, etc.

#### Fase de Consolidación del Componente de Atención Social

8. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura.
  - i. Ratificación del comité o integración de un nuevo comité, para la etapa de construcción.
  - ii. Registro en función de comité de Contraloría Social en formato establecido, así como la captura del documento en el sistema informático de Contraloría Social.
  - iii. Presentar el Proyecto Definitivo.
  - iv. Firma de acta de aceptación de obra.
  - v. Capacitación del comité en coordinación con el Departamento de Contraloría Social.
  - vi. La Entrega de Documentos para el seguimiento de la obra y formatos de reportes establecidos por el Departamento de Contraloría Social.
  - vii. Gestionar la carta de Adhesión con los H. Ayuntamientos, solicitando la autorización por escrito del cabildo y la firma del presidente municipal.
  - viii. Dar seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los comités de contraloría social a través de la Secretaría de Contraloría del Estado.
  - ix. Programar actividades de cultura del agua y jornadas de saneamiento en las comunidades beneficiadas.
  - x. Elaborar los expedientes técnicos y con la componente social definitiva de la obra.
  - xi. Convocar la entrega-Recepción de la obra correspondiente, mediante firma de acta establecido por la normativa.

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

PR-EI-CR-01

---

- xii. Firmar el convenio de operación con la población beneficiada representada por el comité de participación ciudadana y con las administraciones foráneas de la CEA, para el cuidado y conservación de la obra y cultura de pago del servicio.
- xiii. Firmar carta compromiso de operación y aportación de los recursos necesarios para el funcionamiento de la obra (en caso de entregar la obra o sistema a la comunidad para su operación).
- xiv. Enviar a la Subgerencia de Expedientes Unitarios una copia del expediente definitivo de la obra.
- xv. Elaborar reportes periódicos a la CONAGUA.

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

PR-EI-CR-01

---

9. Es responsabilidad de la Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción entregar la información técnica de la obra, para la integración del expediente definitivo, a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
10. Es responsabilidad de la Gerencia de Perforación entregar la información técnica de la obra, para la integración del expediente definitivo, a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
11. Es responsabilidad de la Gerencia de Programas de Inversión entregar la información financiera de la obra; es decir, inversión final y estructura financiera, para la integración del expediente definitivo, a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
12. Es responsabilidad del Comité Comunitario dar seguimiento a la obra de acuerdo a la capacitación recibida y elaborar los reportes periódicos establecidos en coordinación con el departamento de Contraloría Social.
13. Es responsabilidad de los integrantes del comité comunitario solicitar la información a las autoridades federales y estatales responsable de los programas de desarrollo social que considere necesaria para el desempeño de sus funciones.
14. Es responsabilidad de los integrantes del comité comunitario vigilar el ejercicio de los recursos públicos y la aplicación de los programas de desarrollo social conforme a las reglas de operación.
15. El comité comunitario tiene la responsabilidad de emitir informes sobre el desempeño del programa y ejecución de los recursos públicos.
16. Es responsabilidad de los integrantes del Comité comunitario atender e investigar las quejas y denuncias presentadas sobre la aplicación y ejecución de los programas.
17. Es responsabilidad del comité presentar ante la autoridad competente las quejas y denuncias presentadas que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el programa social.
18. Los comités tienen el derecho a la reserva de y privacidad de la información personal.
19. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura, dentro del seguimiento social de la obra, la programación de actividades de cultura del agua en los planteles escolares y a la comunidad en general, así como la implementación de jornadas de saneamiento en coordinación con la población beneficiada.
20. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura considerar para la programación del evento de entrega-recepción: horarios oportunos, el lugar citado para el evento debe ser de fácil acceso, considerar los tiempos de traslado y días en que se pueda garantizar la asistencia de los integrantes del comité comunitario, así como generar las invitaciones correspondientes.
21. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura, coordinar las acciones para llevar a cabo la asamblea de conclusión de obra.
22. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura, elaborar el convenio de operación para que se firme entre la Dependencia ejecutora y el organismo operador, siempre con el VoBo. del comité de contraloría social.
23. Es responsabilidad de la Contraloría del Estado dar los servicios y prestaciones de los programas a los integrantes del comité conforme a sus reglas de operación, salvo que les sean suspendidos por resoluciones administrativa o judicial debidamente fundada y motivada.

#### Fase de Seguimiento

24. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura.
    - i. Dar seguimiento al funcionamiento o servicio que proporciona la obra terminada mediante encuestas aplicadas en la zona beneficiada.
    - ii. Elaborar reportes de monitoreo y mantenimiento preventivo y correctivo, a la CONAGUA.
-



## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

PR-EI-CR-01

---

25. Es responsabilidad del Comité de Comunitario.
- i. Operar de manera correcta los sistemas que son entregados a las comunidades beneficiadas.
  - ii. Fomentar el uso correcto del servicio que proporciona la obra, así como la cultura del pago oportuno por dicho servicio o mantenimiento de la obra.
  - iii. Vigilar la correcta operación del sistema y prever las acciones de mantenimiento preventivo.
  - iv. Cuando el sistema es operado por un organismo operador, es responsabilidad del comité el persuadir a la población del buen aprovechamiento del servicio y fomentar el pago de cuotas establecidas.
26. Es responsabilidad de los usuarios cubrir el costo del servicio correspondiente (abastecimiento de agua potable y/o saneamiento), lo anterior si es el caso que la obra se entregue a las administraciones foráneas de la C.E.A. para su operación.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Operación Técnica.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Dirección Divisional de Saneamiento.
- Gerencia de Programas de Inversión.
- Subgerencia de Expedientes Unitarios.
- Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura.
- Administraciones Foráneas.

### IV DEFINICIONES

**PROSSAPYS:** Programa para la Construcción y Rehabilitación de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas rurales.

**PRODDER:** Programa de devolución de derechos.

**PROMAGUA:** Modernización de Organismos Operadores de Agua.

**SEDESOL:** Secretaría de Desarrollo Social.

**CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua.

**PAL:** Programa de Agua Limpia.

**APAZU:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Zonas Urbanas.

**PROSANEAR:** Programa Federal de Saneamiento de Aguas Residuales.

**HABITAT:** Programa de la Secretaría de Desarrollo Social que contribuye a reducir la pobreza urbana y mejora la calidad de vida de los habitantes de las zonas urbanas marginadas.

**CORESE:** Reunión de la Comisión de Regulación y Seguimiento.

---

## V DESCRIPCIÓN

**El proceso de concertación social consta de tres fases:**

### **FASE DE DIAGNOSTICO DE FACTIBILIDAD SOCIAL**

1. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura recibe solicitud para inicio de gestión social de cada obra en particular, por medio de documento escrito y/o sistema SGC; canalizado por la Dirección General Adjunta de Operación Técnica y/o Dirección de Planeación Estratégica, anexando el Proyecto Ejecutivo, Memoria Descriptiva, y/o Programa de Obra.
2. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura notifica mediante oficio que firma la Dirección General Adjunta de Operación Técnica, a los municipios la programación de la obra, se anexa la información técnica de acuerdo al proyecto, mencionando además el monto de la inversión.
3. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura convoca la participación ciudadana de la comunidad a beneficiar, autoridades, persona de la CEA, y administraciones foráneas de la C.E.A. según corresponda a la zona donde se ubica la obra por medio de una asamblea, esta actividad se realiza con apoyo de la autoridad local y se entrega información general del proyecto.
4. Se determina si existe quórum para la asamblea.
5. En caso de que no lo exista se convoca a una nueva asamblea.
6. Si el quórum existe se trata de llegar a un consenso con la población; en caso de llegar a un consenso continuar en el punto 11, de lo contrario continuar en el punto 7.
7. Se cancela la aplicación del componente de atención social.
8. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura informa a la Unidad de Planeación Estratégica de la falta de conceso.
9. La Unidad de Planeación Estratégica reprograma la obra.
10. El área de Programación Estratégica adscrita a la Unidad de Planeación Estratégica canaliza los recursos a otra obra, ir a paso 1.
11. Si se llega al consenso se elabora y documenta un diagnóstico participativo y dictamen de factibilidad social.
12. Se levanta acta de asamblea de integración de comité de Contraloría Social para la etapa de proyecto y se firma carta compromiso para participar en el programa.
13. Se captan las necesidades o comentarios por parte de la población en los formatos preestablecidos por la CONAGUA para la documentación necesaria.
14. Se consideran las sugerencias por parte de la población.
15. De ser solicitado, se realizarán los recorridos físicos por los sitios propuestos para la obra, con la participación del área de construcción, administraciones, autoridades locales, etc. A fin de atender inquietudes sobre los proyectos ejecutivos.
16. Si son convenientes se integran sugerencias a la Dirección de Proyectos, y se informan los cambios a la comunidad.
17. La Subgerencia de Concertación Social gestionará la Carta de Adhesión ante los Municipios, obteniendo la aprobación en sesión de cabildo y tramitando las firmas correspondientes.

### **FASE DE CONSOLIDACIÓN DEL COMPONENTE DE ATENCIÓN SOCIAL**

18. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura convoca a asambleas en las comunidades, con apoyo de los comités de contraloría social y la autoridad local, para presentar el proyecto

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

PR-EI-CR-01

---

definitivo de la obra (plano ejecutivo y monto autorizado de la obra), dependiendo de la complejidad de la obra se puede solicitar el apoyo del proyectista para que la exposición sea mejor entendida también se convoca a las administraciones foráneas de la C.E.A. para su participación en estas asambleas.

19. Se determina si existe quórum para la asamblea.
  20. En caso de que no lo exista se convoca a una nueva asamblea.
  21. Si el quórum existe se informa el contenido del proyecto definitivo a los presentes.
  22. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura trata de llegar a un consenso con la población a beneficiar para la aceptación de la obra.
  23. Si no se llega al consenso con la población se cancela la aplicación del componente de la atención social, llevar a cabo el punto 8.
  24. Si se llega al consenso la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura levanta acta de asamblea y ratifica o nombra un nuevo comité de Contraloría Social, ahora para la etapa de construcción.
  25. El comité de Contraloría Social firma el acta de aceptación de obra.
  26. Se capacita al comité por parte de la Contraloría Social, esta acción puede llevarse a cabo en la misma asamblea o programar una reunión posterior con los integrantes del comité y autoridad local, entregándose al comité los documentos para el seguimiento de la obra y los formatos de los reportes establecidos por la Contraloría Social.
  27. El comité de participación ciudadana presenta ante la autoridad competente las quejas y denuncias recibidas por parte de la población.
  28. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura imparte pláticas de cultura del agua en planteles escolares a los educandos y jornadas de saneamiento con la población.
  29. Se le da seguimiento y apoyo al comité en la elaboración de los reportes trimestrales, además, se atendiendo quejas denuncias de la comunidad.
  30. Se determina si la obra está terminada.
  31. En caso de que no esté terminada se sigue dando seguimiento en el aspecto social.
  32. Si la obra fue terminada La subgerencia de Concertación social recibe catalogo definitivo, copia de bitácoras, acta de entrega del contratista, proyecto definitivo.
  33. Una vez concluidas las obras al 100% y cerradas administrativamente, se programa la Entrega-Recepción de las mismas.
  34. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura integra el expediente definitivo, que deberá incluir por parte de la Subgerencia de Concertación Social el componente de la atención social, es decir, copia de toda la documentación levantada desde el inicio de la gestión social, además el catálogo de conceptos definitivo, copia de las estimaciones, copia del acta de entrega-recepción del contratista con la dependencia, proyecto ejecutivo definitivo, copia de la bitácora de obra, información financiera. Las áreas responsables de la entrega de esta información son, la Dirección de Construcción y la Gerencia de Perforación (esta última sólo en caso que la obra se trate de perforación de pozos de nueva creación).
  35. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura elabora las actas de entrega-recepción en tres tantos originales en el formato establecido por la CONAGUA, cuando esta se entrega.
  36. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura elabora los convenios de coordinación celebrados entre la Vocalía con la población beneficiaria representada por el comité comunitario, para el cuidado y conservación de la obra, así como establecer el compromiso de cubrir las cuotas por el servicio ó para el mantenimiento y operación de la obra, cuando ésta, se entrega a la comunidad para su operación.
-

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

PR-EI-CR-01

---

37. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura, elabora y envía invitación por oficio firmado por la Dirección General Adjunta de Operación Técnica, con cinco días de anticipación a la fecha programada para el evento de entrega-recepción, a las siguientes entidades y Dependencias: CONAGUA, Secretaria de la Contraloría del Estado, Dirección de Gasto Social, autoridades municipales y locales, a los integrantes de los comités comunitarios y las administraciones foráneas de la C.E.A.; las áreas internas invitadas son: la Dirección Divisional de Hidráulica y de Construcción y la Gerencia de Perforación.
38. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura lleva a cabo evento de entrega-recepción de la obra.
39. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura entrega una copia del expediente de la obra, a las Dependencias participantes en el evento de entrega-recepción.
40. Se determina si la obra es utilizada inmediatamente.
41. Si la obra no es utilizada inmediatamente ir al paso 47.
42. Si la obra es utilizada inmediatamente el Vocal Ejecutivo y el comité firman convenio de operación.
43. Se determina si la obra es operada por la CEA.
44. Si la obra es operada por la CEA ir al paso 46.
45. Si la obra no es operada por la CEA se firma Carta compromiso de operación correcta y aportación de recursos para mantenimiento de la obra por parte del comité; y se adiciona al expediente definitivo.
46. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura adiciona convenio al expediente definitivo.
47. Se envía a la Subgerencia de Expedientes Unitarios el expediente definitivo.

#### FASE DE SEGUIMIENTO

48. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura da seguimiento al funcionamiento de la obra o calidad del servicio que proporciona la obra terminada, por medio de cuestionarios realizados a la población beneficiada, en formatos establecidos por la CONAGUA,
49. Los cuestionarios se envían a CONAGUA y la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura se queda con copia, siempre y cuando no existan irregularidades anotadas en los cuestionarios, de lo contrario deberán reportarse para ser atendidas.
50. Cuando se detecta que algún sistema no opera adecuadamente, se envía una notificación al organismo operador, si es operado por la Comisión a la Administración Foránea correspondiente a fin de que se atienda a la brevedad la falla. Para el caso de sistemas operados por la comunidad, se informa al comité y en caso de requerir nuevamente capacitación se programará con apoyo del área técnica.
51. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura elabora reportes mensuales, trimestrales y anuales de monitoreo y mantenimiento preventivo y correctivo, son enviados a la CONAGUA; lo anterior, para dar continuidad a los objetivos establecidos en el manual de operación del programa PROSSAPYS.

#### VI REFERENCIAS

- Manual de Operación y Procedimientos del Programa Federalizado Agua Limpia 2009.
  - Programa para la Construcción y Rehabilitación de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en Zonas Rurales, Manual de Operación y Procedimientos.
-

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Rural

PR-EI-CR-01

- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Zonas Urbanas (APAZU), Manual de Operación y Procedimientos.
- Programa Fondo Concursable para Tratamiento de Aguas Residuales, Manual de Operación y Procedimientos.
- Programa para la Modernización de Organismos Operadores de Agua (PROMAGUA).
- Lineamientos para la asignación de recursos para acciones de mejoramiento de eficiencia y de infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de acuerdo a lo contenido en el artículo 231-A de la Ley Federal de los Derechos.
- Disposiciones para la aplicación de los beneficios establecidos en la Ley Federal de Derechos en materia del Derecho por el uso o aprovechamiento de bienes del dominio público de la Nación como cuerpos receptores de las descargas de aguas residuales, con motivo de la publicación del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de los Derechos, publicado el 24 de diciembre de 2007.
- Reglas de Operación del Programa Hábitat para el ejercicio fiscal 2009.
- Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), para el ejercicio fiscal 2009.
- Promoción y operación de la Contraloría Social, "Programas federales de agua potable, alcantarillado y saneamiento a cargo de la Comisión Nacional del Agua"

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Persona que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de obra	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Diagnostico participativo y dictamen de factibilidad social	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Acta de Asamblea	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Lista de asistencia	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios

**PROCEDIMIENTO**

**Concertación Social en el Entorno Rural**

**PR-EI-CR-01**

Acta de Integración de comité comunitario	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Acta de aceptación de obra	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Formatos de reportes a la CONAGUA: mensual, trimestral, de monitoreo, mantenimiento, preventivo y correctivo	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Modelo de acta de registro de comité de la Contraloría Social	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Formato de solicitud de información	Comité comunitario	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Formato de Quejas y Denuncias	Comité comunitario	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Expedientes Definitivos	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Acta de Entrega-Recepción de obra	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios

**PROCEDIMIENTO**

**Concertación Social en el Entorno Rural**

**PR-EI-CR-01**

Convenio de operación y mantenimiento	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Carta compromiso de los beneficiarios para cubrir cuotas	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Encuestas de seguimiento de obra	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios

**Rev-02**

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Urbano

**Clave:**

PR-EI-CU-02

**Área funcional:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsables:**

Subgerencia de Concertación Social  
Proyectos de Infraestructura

---

#### I OBJETIVO

Convocar la participación ciudadana. Para informar, captar necesidades, establecer procesos de organización y capacitación a la población de entorno urbano, logrando los consensos y acuerdos sustentables con la sociedad, para la gestión oportuna de bienes colectivos, a través de las actividades que señalan las reglas de operación de la normatividad aplicable, para que la infraestructura y los servicios del programa operativo anual, se ejecuten en tiempo y con el presupuesto establecido.

#### II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

##### Fase de Diagnóstico de Factibilidad Social

1. Responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura:
  - i. Convocar la participación ciudadana, representada por las asociaciones o comités de colonos.
  - ii. Convocar la participación de las autoridades municipales o delegacionales.
  - iii. Informar de manera general de la acción proyectada a los beneficiarios por medio de volantes, o en caso de solicitarlo los comités de colonos, por medio de asambleas.
  - iv. Captación de reglamentos internos de colonos.
2. Es responsabilidad de la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura entregar memoria descriptiva, fotográfica y planos ejecutivos de la obra, tratándose de rehabilitaciones, mejoras, equipamientos y construcción de sistema de agua potable o de alcantarillado, tanques de almacenamiento, etc. Esta acción se realiza a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
3. Es responsabilidad de la Gerencia de Desarrollo de Fuentes Entregar memoria descriptiva, perfil de proyecto de la obra, tratándose de perforaciones o reposición de pozos para agua potable de nueva creación. Esta acción se realiza a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
4. Es responsabilidad de la Dirección Divisional de Saneamiento entregar memoria descriptiva, y planos ejecutivos de la obra, tratándose de la construcción de plantas tratadoras de nueva creación. Esta acción se realiza a través de la Unidad de Planeación Estratégica.
5. Las asambleas convocadas por la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura deben ser únicamente de carácter informativo, se menciona de manera general los alcances de la obra.
6. Es responsabilidad de los comités y/o beneficiarios participar de la conceptualización del proyecto.
7. La actividad de la atención social está regida por las reglas de operación de los programas federales de la CONAGUA, en localidades con población mayor a 2,500 habitantes los programas que operan son el APAZU, PRODDER Y HABITAT.

##### Fase de Consolidación del Componente de Atención Social

8. Es responsabilidad de la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura.
    - i. Notificación de inicio de obra, dirigida a las autoridades municipales, delegacionales y comités y/o representantes locales.
    - ii. Registro del comité en formato establecido por la CONAGUA y la Contraloría Social, así como la captura del documento en el sistema informativo de Contraloría Social.
-



## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Urbano

#### PR-EI-CU-02

---

- iii. Presentar el Proyecto Definitivo.
  - iv. Firmar el acta de aceptación de obra.
  - v. Capacitar al comité en coordinación con la Secretaria de la Contraloría del Estado y a través del área de la Contraloría Social.
  - vi. Entrega de Documentos para el seguimiento de la obra y formatos de reportes establecidos por el departamento de Contraloría Social.
  - vii. Dar seguimiento a la obra en el aspecto social.
  - viii. Enviar a la Subgerencia de Expedientes Unitarios una copia del expediente del componente de atención social.
  - ix. Dar seguimiento a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los comités de contraloría social a través de la Secretaría de Contraloría del Estado.
  - x. Coordinar el acto de entrega recepción de cada una de las obras, para que tengan el VoBo. de los comités de contraloría social.
9. Es responsabilidad del Comité de Participación Social dar seguimiento a la obra de acuerdo a la capacitación recibida, elaborar los reportes periódicos establecidos por la Contraloría Social.
  10. Es responsabilidad de los integrantes del comité de participación ciudadana solicitar la información a las autoridades federales y estatales responsable de los programas de desarrollo social que considere necesaria para el desempeño de sus funciones.
  11. Es responsabilidad de los integrantes del comité de participación ciudadana vigilar el ejercicio de los recursos públicos y la aplicación de los programas de desarrollo social conforme a las reglas de operación.
  12. Es responsabilidad de los integrantes del Comité de participación ciudadana atender e investigar las quejas y denuncias presentadas sobre la aplicación y ejecución de los programas.
  13. Es responsabilidad del comité de participación ciudadana presentar ante la autoridad competente las quejas y denuncias presentadas que puedan dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el programa social.
  14. Los comités tienen el derecho a la reserva de y privacidad de la información personal.
  15. Es obligación de la Contraloría del Estado dar libre acceso al comité de participación ciudadana y/o beneficiarios a la información necesaria del programa, sus reglas de operación, recursos y cobertura.
  16. Es responsabilidad de la Contraloría del estado dar los servicios y prestaciones de los programas a los integrantes del comité conforme a sus reglas de operación, salvo que les sean suspendidos por resoluciones administrativa o judicial debidamente fundada y motivada.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Operación Técnica.
  - Unidad de Planeación Estratégica.
  - Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura .
  - Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
  - Dirección Divisional de Saneamiento.
  - Gerencia de Programas de Inversión.
-

Concertación Social en el Entorno Urbano

PR-EI-CU-02

---

- Subgerencia de Expedientes Unitarios.
- Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura.
- Administraciones Foráneas.
- Distritos de Operación.

**IV DEFINICIONES**

**PROSSAPYS:** Programa para la Construcción y Rehabilitación de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas rurales.

**PRODDER:** Programa de devolución de derechos.

**PROMAGUA:** Modernización de Organismos Operadores de Agua.

**SEDESOL:** Secretaría de Desarrollo Social.

**CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua.

**PAL:** Programa de Agua Limpia.

**APAZU:** Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Zonas Urbanas.

**PROSANEAR:** Programa Federal de Saneamiento de Aguas Residuales.

**HABITAT:** Programa de la Secretaría de Desarrollo Social que contribuye a reducir la pobreza urbana y mejora la calidad de vida de los habitantes de las zonas urbanas marginadas.

**CORESE:** Reunión de la Comisión de Regulación y Seguimiento.

**V DESCRIPCIÓN**

**Fase de diagnóstico de factibilidad social**

1. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura recibe solicitud para inicio de gestión social de cada obra en particular, por medio de documento escrito y/o sistema SGC; canalizado por la Dirección General Adjunta de Operación Técnica y/o Unidad de Planeación Estratégica. Incluyendo como anexo: la memoria descriptiva y fotográfica, programa de obra, proyecto ejecutivo, planos ejecutivos, croquis de localización de la obra, perfil de excavación (en caso de perforaciones de pozos), etc.,
  2. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura notifica mediante oficio que firma la Dirección General Adjunta de Operación Técnica, a los municipios ó delegaciones la programación de la obra, se anexa la información técnica señalada en el punto 2 mencionando además el monto de la inversión.
  3. Se convoca la participación del comité ó asociación de colonos a beneficiar por medio de una asamblea y también a las delegaciones municipales o ayuntamientos.
  4. Se determina si se tiene quórum
  5. Si no se tiene quórum se convoca nuevamente a asamblea
  6. Si se tiene quórum se expone la información general de la acción proyectada (Plano ejecutivo y monto autorizado de la obra)
  7. Se trata de llegar a un consenso con la población a beneficiar para la aceptación de la obra.
-

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Urbano

#### PR-EI-CU-02

---

8. En caso de no llegar a un consenso con la población ir al paso 15.
9. En caso de llegar a un consenso la Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura integra a un comité de contraloría social para la etapa de proyecto y construcción y elabora, acta de asamblea y acta de aceptación de obra.
10. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura capta las necesidades, sugerencias, reglamentos internos o comentarios por parte de la población en los formatos preestablecidos por la CONAGUA para la documentación necesaria.
11. Se retroalimenta a los comités en caso de convenir técnicamente las sugerencias y adicionarlas al proyecto (recorridos y/o reuniones necesarias)
12. Se determina si se modifican las propuestas.
13. Si se modifican las propuestas ir al paso 8.
14. Si no se modifican las propuestas ir a fase de consolidación del componente de atención social.
15. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura cancela la aplicación del componente social e informa a la Unidad de Planeación Estratégica
16. Área de Programación Estratégica realiza la reprogramación de la obra (programa de obra modificado)
17. Área de Proyectos de Infraestructura realiza Proyecto ejecutivo y Memoria Descriptiva ir a paso 1

#### **Fase de consolidación del componente de atención social**

18. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura convoca a asamblea a las representaciones de los municipios o delegaciones y al comité de Colonos para exponer el proyecto definitivo de obra.
19. Se levanta el Acta de Asamblea.
20. Se presenta el proyecto definitivo de obra por construir al comité de contraloría social.
21. En caso de no llegar a un consenso ir al paso 8.
22. Si se llega a un consenso se capacita al comité por parte de la Contraloría Social, esta acción puede llevarse a cabo en la misma asamblea o programar una reunión posterior con los integrantes del comité, representantes del municipio o delegacionales, entregándose al comité de participación ciudadana, los documentos para el seguimiento de la obra y los formatos de los reportes establecidos por la Contraloría Social.
23. La Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura elabora volantes informativos, para el resto de la población a beneficiar y se reparten con apoyo del comité ó asociación de colonos, en caso de que el comité de colonos solicite se hace una reunión informativa con el resto de la población.
24. Se apoya al comité en la elaboración de los reportes trimestrales y finales, establecidos en la Guía Operativa de Promoción y Operación de la Contraloría Social, asimismo se entregan a la Secretaria de Contraloría del Estado y se registran el sistema informático.
25. El comité de participación ciudadana presenta ante la autoridad competente las quejas y denuncias recibidas por parte de los colonos.
26. Se lleva a cabo el seguimiento de la obra en el aspecto social y se levanta acta de asamblea solo en caso de haya observaciones o inconformidad, así como atender los recorridos por los sitios de obra requeridos por los comités

## PROCEDIMIENTO

### Concertación Social en el Entorno Urbano

PR-EI-CU-02

27. Coordinar las acciones para llevar a cabo la asamblea de conclusión de obra y firma el acta de entrega recepción.
28. Integrar los expedientes definitivos de obra, mismos que se proporcionarán a las autoridades municipales, comités de contraloría social, Secretaría de Contraloría del Estado y estancias normativas.
29. Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura envía a Expedientes Unitarios los documentos que integran el componente de atención ciudadana.

#### VI REFERENCIAS

- Manual de Operación y Procedimientos del Programa Federalizado Agua Limpia 2009.
- Programa para la Construcción y Rehabilitación de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en Zonas Rurales, Manual de Operación y Procedimientos.
- Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Zonas Urbanas (APAZU), Manual de Operación y Procedimientos.
- Programa Fondo Concursable para Tratamiento de Aguas Residuales, Manual de Operación y Procedimientos.
- Programa para la Modernización de Organismos Operadores de Agua (PROMAGUA).
- Lineamientos para la asignación de recursos para acciones de mejoramiento de eficiencia y de infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de acuerdo a lo contenido en el artículo 231-A de la Ley Federal de los Derechos.
- Disposiciones para la aplicación de los beneficios establecidos en la Ley Federal de Derechos en materia del Derecho por el uso o aprovechamiento de bienes del dominio público de la Nación como cuerpos receptores de las descargas de aguas residuales, con motivo de la publicación del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de los Derechos, publicado el 24 de diciembre de 2007.
- Reglas de Operación del Programa Hábitat para el ejercicio fiscal 2009.
- Reglas de Operación del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP), para el ejercicio fiscal 2009.
- Promoción y operación de la Contraloría Social, "Programas federales de agua potable, alcantarillado y saneamiento a cargo de la Comisión Nacional del Agua"

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Persona que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de obra	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructur a	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructur a	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios

PROCEDIMIENTO

Concertación Social en el Entorno Urbano

PR-EI-CU-02

Acta de Asamblea	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Lista de asistencia	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Modelo de acta de registro de comité de la Contraloría Social	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Acta de aceptación de obra	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Formato de solicitud de información	Comité comunitario	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
Formato de Quejas y Denuncias	Comité comunitario	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios

PROCEDIMIENTO

Concertación Social en el Entorno Urbano

PR-EI-CU-02

---

---

Actas de entrega recepción	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura y Gerencia de Programas de Inversión	Subgerencia de Concertación Social Proyectos de Infraestructura	Papel	Carpetas de Archivo	2 años	Expedientes Unitarios
----------------------------	---	--	-------	---------------------	--------	-----------------------

Rev-02