

# Comisión Estatal de Aguas



## Manual de Procesos

Dirección General Adjunta de Enlace Institucional



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas



Me complace presentar el **Manual de Procesos de la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional**, un instrumento que representa un paso significativo en nuestra búsqueda constante de la excelencia operativa y la transparencia.

Este manual, concebido como una herramienta fundamental, ha sido el resultado de un esfuerzo colaborativo que ha reunido a expertos de nuestra Institución. Ha sido diseñado para servir como una referencia confiable y un insumo para nuestro personal, permitiéndonos mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

A medida que nos adentramos en esta nueva etapa de mejora de procesos, es crucial que cada miembro de nuestro equipo comprenda su importancia y se comprometa a seguir las directrices aquí establecidas. Esto no solo mejorará nuestra eficiencia, sino que también fortalecerá nuestra rendición de cuentas y la confianza de la comunidad en el valor de nuestro trabajo.

El resultado de este manual nos abre la puerta a la automatización e innovación tecnológica, permitiendo identificar los puntos de integración entre la tecnología y los procesos, con la finalidad de llevar a la Comisión al aumento de su productividad que como resultado impactará positivamente en nuestros usuarios.

Agradezco sinceramente a todos los que contribuyeron en la creación de este manual. Los invito a considerar este recurso como una herramienta esencial en su día a día, confiando en que, trabajando juntos, alcanzaremos niveles más altos de éxito y continuaremos sirviendo a nuestra comunidad de manera ejemplar, llevando a Querétaro al siguiente nivel.

Con gratitud,

**Lic. Luis Alberto Vega Ricoy**  
**Vocal Ejecutivo**

*“Llevando a Querétaro  
al siguiente nivel”*

# ÍNDICE

## 1. GENERALES

- 1.1. Objetivo
- 1.2. Participantes

## 2. PROCESO DE ENLACE INSTITUCIONAL

- 2.1. Entrega de insumos para purificación de agua
- 2.2. Diagrama General del Proceso

## 3. PROCESO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MERCADOTECNIA INSTITUCIONAL

- 3.1. Síntesis informativa
- 3.2. Diseño de imagen de marca
- 3.3. Medios informativos
- 3.4. Diagrama General del Proceso

## 4. PROCESO DE CONCERTACIÓN Y CONTRALORÍA SOCIAL

- 4.1. Contraloría social
- 4.2. Atención a quejas y peticiones sociales
- 4.3. Diagrama General del Proceso

## 5. PROCESO DE CULTURA DEL AGUA

- 5.1. Programa de cultura del agua
- 5.2. Difusión de cultura del agua
- 5.3. Diagrama General del Proceso

## 6. PROCESO DE VINCULACIÓN INTERNACIONAL E INTERINSTITUCIONAL

- 6.1. Instalación y mantenimiento de sistema de cosecha de agua de lluvia
- 6.2. Instalación de sistema de cosecha de agua de niebla
- 6.3. Diagrama General del Proceso

## 7. REVISIONES

- 7.1. Control de revisiones
- 7.2. Control de cambios

## MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ENLACE INSTITUCIONAL

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO “LA SOMBRA DE ARTEAGA” DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 23 FRACCIÓN I DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, SE PROCEDIÓ A LA ELABORACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ENLACE INSTITUCIONAL**”, REVISIÓN 00, DE FECHA **ENERO DE 2025**”.

---

LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY  
VOCAL EJECUTIVO

**RESPONSABLE**

---

LIC. JORGE ORTEGA GONZÁLEZ  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE  
ENLACE INSTITUCIONAL

**VISTO BUENO**

---

ING. RAFAEL GUAJARDO BRIONES  
TITULAR DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y  
PROCESOS

# 1. GENERALES

## 1.1. Objetivo

Establecer y coordinar las gestiones de enlace con instancias federales, estatales, municipales y organismos no gubernamentales, a fin de planificar estratégicamente acciones en beneficio del Estado en materia de agua, realizando la difusión objetiva y oportuna de los planes, programas y actividades del Organismo a través de mecanismos de comunicación social y concertación. Además, implementar y desarrollar estrategias para promover la cultura del agua y fortalecer la presencia e impacto de la Comisión.

## 1.2. Participantes

### PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Coordina la elaboración del manual.
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Supervisa el desarrollo de los procesos.
Coordinador/a de Cultura del Agua	Supervisa el desarrollo de los procesos.
Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Concertación Social	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Especialista de Gestión de Procesos	Supervisa, analiza, diseña y documenta el manual.
Supervisor/a de Procesos	Analiza, diseña y documenta el manual.
Analista de Procesos Administrativos	Analiza, diseña y documenta el manual.

# 1. PROCESO DE ENLACE INSTITUCIONAL

## 2.1. Entrega de insumos para purificación de agua

### PROCEDIMIENTO



#### Entrega de insumos para purificación de agua

**Clave:**

PR-EI-IP-01

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsable:**

Dirección General Adjunta de Enlace  
Institucional

### I OBJETIVO

Garantizar que las localidades marginadas accedan a agua potable mediante la implementación de estrategias que incluyan el uso de insumos especializados para la purificación del agua, como filtros, plata coloidal y otros recursos tecnológicos.

### II DEFINICIONES

**CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua.

**Insumos para purificación de agua:** Productos, dispositivos o materiales diseñados para eliminar o reducir contaminantes, microorganismos y sustancias nocivas presentes en el agua, con el objetivo de hacerla segura para el consumo humano. Estos insumos pueden ser utilizados en sistemas domésticos, comunitarios o industriales y son fundamentales para garantizar el acceso a agua potable, especialmente en áreas donde los recursos hídricos son limitados o están contaminados.

**Índice de hacinamiento:** Indicador utilizado para medir las condiciones de espacio habitacional de una vivienda, con el propósito de evaluar si existe una sobreocupación en relación con el número de personas que habitan en ella. Este índice se calcula generalmente considerando el número de personas por habitación en una vivienda, determinado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

**Localidad de alta y muy alta marginación:** Área geográfica, generalmente de pequeño tamaño como un pueblo o comunidad rural, que enfrenta severas carencias sociales y económicas. Estas localidades presentan condiciones de vida precarias debido a la insuficiencia de servicios básicos, bajos ingresos, rezago educativo, y limitada infraestructura, determinado por el Consejo Nacional de Población (CONAPO).

**PAO:** Programa Anual de Obra.

**PROAGUA:** Programa de agua potable, drenaje y tratamiento.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Especialista de Enlace Institucional.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.

#### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	1	Recibe de Secretaría de Salud convocatoria y listado de comunidades que requieren acceso a agua potable a través de insumo para purificación de agua y de otros solicitantes recibe oficio de solicitud de apoyo.		Solicitudes
Especialista de Enlace Institucional	2	Además de lo solicitado, identifica localidades que requieren insumo para purificación de agua.		
	3	Elabora planeación integrando las solicitudes de localidades que requieren el apoyo, las que recibieron solicitud por oficio y las identificadas.		Planeación
	4	Presenta a Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional, revisan y de requerirse hace las modificaciones pertinentes a la planeación.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	5	Autoriza planeación.		Planeación
Especialista de Enlace Institucional	6	Identifica el tipo de recurso a utilizar para la ejecución de lo planeado. Federal, ir a paso 7. Estatad ir a paso 28.		
	7	Llena formato de CONAGUA en donde integra únicamente las localidades con un grado de marginación alto o muy alto.	El grado de marginación se determinará conforme a los porcentajes establecidos por el INEGI.	Programa de agua potable, drenaje y tratamiento, acciones de desinfección del agua
	8	Consensa la información con CONAGUA, consolidan expediente técnico.		
	9	Elabora oficio en donde se solicita autorización para participar en el programa PROAGUA, para beneficiar		Oficio

		a municipios y localidades con un grado de marginación alto o muy alto, lo entrega a Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional para su revisión.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	10	Revisa oficio, recaba firma del Vocal y envía a CONAGUA anexando formato requisitado.		Oficio
	11	Recibe autorización de CONAGUA, mediante oficio y formatos establecidos, informando que las acciones de desinfección quedarán incluidas en el Programa Anual de Obra.		Oficio de CONAGUA
	12	Recibe información de la Dirección Divisional de Finanzas en donde le indica el monto federal aprobado para acciones de desinfección, por entidad federativa.		
Especialista de Enlace Institucional	13	Solicita a adquisiciones, mediante memorándum, cotización del insumo para purificación de agua, indicándole las especificaciones.		Memorándum
	14	Recibe comparativo de cotizaciones.		Comparativo de cotizaciones
	15	Prepara términos de referencia, revisa con área de licitaciones y determinan forma de contratación, una vez aprobados, inicia proceso de licitación.		
	16	Solicita, vía memorándum, al Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios (CAEACS), el inicio del proceso de licitación, (ver PR-LI-AS-01 Licitaciones de adquisiciones y servicios).		
	17	Genera orden de compra, (ver PR-AL-RM-05 Recepción y salida de materiales por contrato).		Orden de compra
	18	Recibe insumo para purificación de agua.		
	19	Realiza calendarización para entrega de los insumos para purificación de agua a las localidades.		
	20	Contacta a Delegado de la localidad correspondiente, le solicita censo de		

		las familias a beneficiar.		
Delegado de la localidad	21	Realiza censo de familias a beneficiar.		
Especialista de Enlace Institucional	22	Con base en censo e índice de hacinamiento, determina cantidad de insumos para purificación de agua a entregar en la localidad agendada.		
	23	Organiza evento de entrega de insumo para purificación de agua, elabora invitaciones a asistentes.	La invitación incluirá a: Vocal Ejecutivo. Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional. Administrador/a. CONAGUA. Secretaría de Salud. Delegado de la comunidad correspondiente. Presidente/as Municipal/es que correspondan.	Invitaciones
	24	Redacta el acta de entrega-recepción correspondiente para cada familia beneficiaria, en la cual se formalice el compromiso de hacer un uso adecuado y responsable del insumo destinado a la purificación de agua.		Acta de entrega recepción
Especialista de Enlace Institucional	25	En el marco del evento, lleva a cabo la capacitación sobre el uso adecuado del insumo destinado a la purificación de agua, seguida de su entrega a los beneficiarios. Solicita la firma en el acta de entrega-recepción y una copia de la identificación oficial, sella el acta con el sello oficial de la Delegación correspondiente.		
	26	Integra un expediente con la documentación recabada, entrega una copia del expediente a la CONAGUA como parte del seguimiento de recursos federales y archiva el original, en función de si se trata de un recurso estatal o federal, garantizando el cumplimiento normativo y la correcta administración del programa, ir a fin.		Expediente

	27	De la planeación selecciona las localidades que no forman parte del apoyo que autorizó CONAGUA, ir a paso 13.		
--	----	---	--	--

#### V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En los términos de referencia quedará establecido que la Gerencia de Calidad del Agua será quien realice la evaluación de los insumos, a petición de la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, para asegurar que cumplan con los requisitos normativos.

#### VI MARCO JURÍDICO

- Reglas de operación del Programa de agua potable, drenaje y tratamiento (PROAGUA).

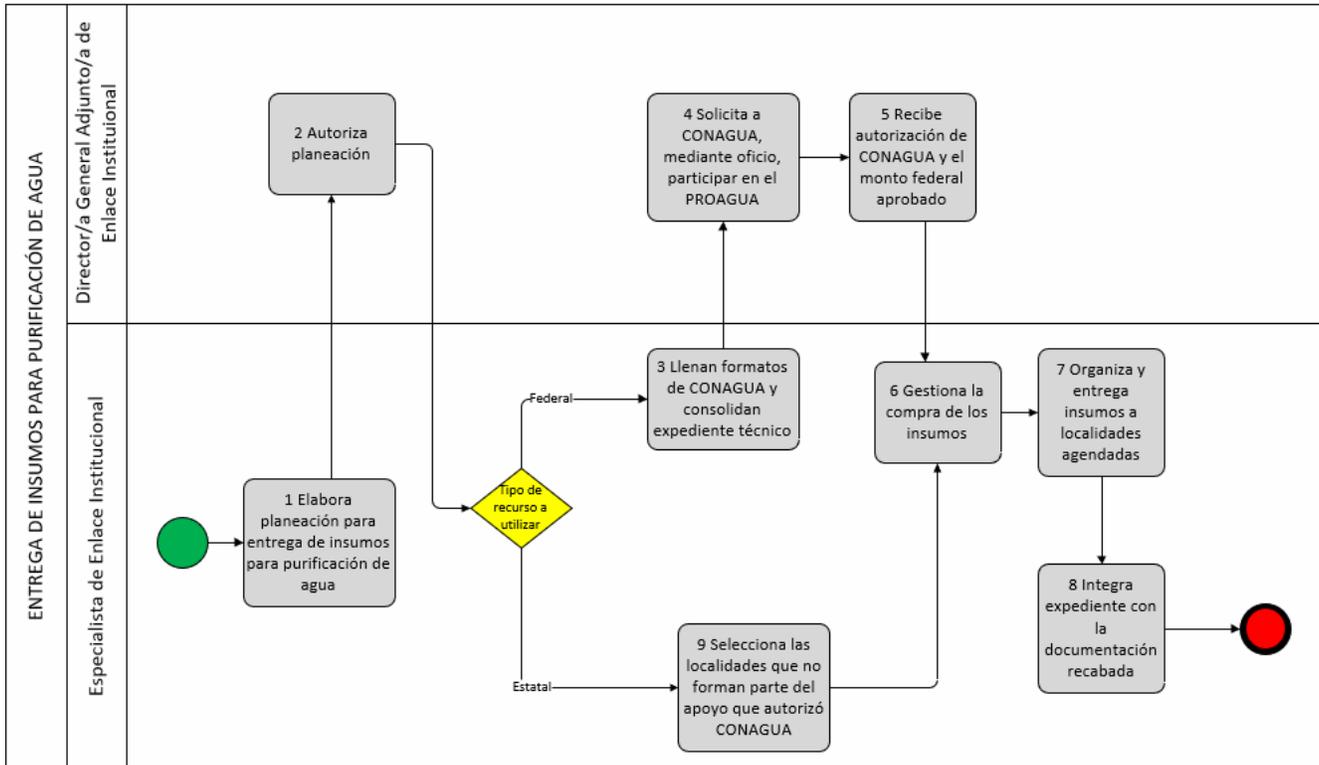
#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Solicitud de apoyo	Personal adscrito a la Secretaría de Salud / Localidad	Especialista de Enlace Institucional	Impreso	Especialista de Enlace Institucional
Planeación	Especialista de Enlace Institucional	Especialista de Enlace Institucional	Impreso / electrónico	Especialista de Enlace Institucional
Programa de agua potable, drenaje y tratamiento, acciones de desinfección del agua	Especialista de Enlace Institucional	Especialista de Enlace Institucional	Impreso / electrónico	Especialista de Enlace Institucional
Oficio	Especialista de Enlace Institucional	Especialista de Enlace Institucional	Impreso / electrónico	Especialista de Enlace Institucional
Oficio de CONAGUA	Personal adscrito a CONAGUA	Especialista de Enlace Institucional	Impreso	Especialista de Enlace Institucional
Memorándum	Especialista de Enlace Institucional	Especialista de Enlace Institucional	Impreso / electrónico	Especialista de Enlace Institucional
Comparativo de cotizaciones	Subgerente de Compras	Especialista de Enlace Institucional	Impreso	Especialista de Enlace Institucional
Orden de compra	Especialista de Enlace Institucional	Gerente de Adquisiciones	Electrónico	Gerencia de Adquisiciones
Invitaciones	Especialista de Enlace Institucional	Especialista de Enlace Institucional	Electrónico	Especialista de Enlace Institucional
Acta de entrega recepción	Especialista de Enlace Institucional	Especialista de Enlace Institucional	Impreso / electrónico	Especialista de Enlace Institucional
Expediente	Especialista de Enlace Institucional	Especialista de Enlace Institucional	Impreso / electrónico	Especialista de Enlace Institucional

Rev-00



## 2.2. Diagrama General del Proceso



# 1. PROCESO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MERCADOTECNIA INSTITUCIONAL

## Síntesis informativa



### PROCEDIMIENTO

#### Síntesis informativa

**Clave:**

PR-CS-SI-01

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsable:**

Gerencia de Comunicación Social y  
Mercadotecnia Institucional

### I OBJETIVO

Garantizar la adecuada comunicación institucional mediante la actualización permanente del personal de la Comisión Estatal de Aguas (CEA) que disponga de correo electrónico institucional. Esto se logra a través de la recopilación y difusión diaria de notas informativas provenientes de medios de comunicación impresos y digitales, tanto locales como nacionales, relacionadas con los temas más relevantes en materia de agua potable, infraestructura hidráulica, acciones de la CEA e información de interés general, contribuyendo así a fortalecer la transparencia y el conocimiento estratégico dentro de la organización.

### II DEFINICIONES

**Acortador de Link:** Herramienta que permite acortar el hipervínculo de una noticia o página en internet.

**Chat de MEDIOS:** Ventana de WhatsApp en donde se encuentra todo el personal de la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional, a fin de publicar las notas informativas localizadas en diferentes medios.

**Código Informativo:** Medio de comunicación en formato de portal de noticias, que publica diariamente notas de interés local y nacional, además de que realiza una síntesis informativa diaria.

**Formato Periódico:** Documento donde se ubica la imagen de la nota informativa publicada en algún medio de comunicación.

**Información General (IG):** Clasificación que se asigna a notas sobre temas adjetivos a la CEA, que no mencionan directamente a la Comisión ni a sus directivos, pero son de interés para el trabajo del organismo, como: cambios de dirigencias de cámaras empresariales, manifestaciones, posicionamientos políticos, Universidades y sus rectores/as, uso de suelo, asentamientos irregulares, construcción, socavones, por mencionar algunos.

**Link:** Línea de acceso automática a un documento electrónico.

**Nota Informativa:** Noticia publicada en los medios de comunicación impresos y portales.

**Personal designado:** Serán de manera indistinta, los puestos de: Especialista de Medios, Analista de Comunicación Social, Analista de Medios, Técnico/a de Gestión Comunicación, Auxiliar de Gestión Administrativa, adscritos a la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.

**Sector Agua (SA):** Clasificación para las notas relacionadas con drenaje, alcantarillas, falta de agua, fugas de agua, fugas de drenaje, bordos y presas, limpieza de drenes, ley de aguas, obras, contratos, macro y micromedidores, sequía y estiaje, entre otros, en donde no se mencione a la CEA.

**Sector CEA (SCEA):** Clasificación para las notas que mencionen a la CEA, al Vocal Ejecutivo, declaraciones del Vocal o algún otro funcionario de la Comisión, Acueducto II y Acueducto III, y temas relacionados con la CEA y que hagan mención del organismo como: cartera vencida, drenaje, alcantarillas, falta de agua, fugas de agua, fugas de drenaje, bordos y presas, limpieza de drenes, ley de aguas, obras, contratos, etc.

**Síntesis:** Compendio de distintas notas informativas que estaban dispersas o separadas.

**Telegram:** Red social con la que puede mantenerse un contacto en tiempo real y enviar fotografías, audios, textos y videos.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.
- Unidades Administrativas de la CEA.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
		Medios de comunicación publican acontecimientos que impactan al Sector CEA (SCEA), al Sector Agua (SA) o de Información General (IG).		
Personal designado	1	Analiza las diferentes fuentes de información de donde provienen las notas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Síntesis de Gobierno del Estado de Querétaro.</li> <li>- Chat de telegram CEA, donde se publican notas informativas en formato de texto, audio, foto o video.</li> <li>- Periódicos locales.</li> <li>- Portales de noticias.</li> </ul>		
	2	Identifica la nota informativa de interés de la CEA. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si es referencia de nota de portales informativos, ir a paso 3.</li> <li>-Si la nota es un medio impreso que</li> </ul>		

		no se localice en la página web ir a paso 5.		
	3	Copia el link y pega en acortador de link, sube la liga al chat de medios, bajo la etiqueta tema (SCEA, SA o IG), nombre del medio, título de la nota, liga de internet.		
Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional	4	De la liga elige noticias relevantes y las envía a los miembros de la alta dirección, ir a paso 6.		
Personal designado	5	Toma una fotografía, pega imagen en el formato periódico, donde identifica el tema (SCEA, SA o IG), nombre del medio, página, fecha y día de la semana; guarda en PDF, sube a la nube a través del one drive, a fin de contar con un link, sube la liga al chat de medios.		
Analista de Comunicación Social o Subgerente de Mercadotecnia	6	Integra al formato de Síntesis informativa los Nombres de los trabajadores/as que cumplen años ese día o el fin de semana, si se tratara de la síntesis correspondiente al día viernes.		
	7	Incorporar al formato de Síntesis informativa la etiqueta LOCALES, seguido de las notas locales, en el siguiente orden: nombre del medio, seguido de la nota, fotonotas, cartón o columna con el título de la noticia, utiliza el color verde cuando se haga mención de la CEA, y proporciona la liga correspondiente recortada.		
	8	Integra al formato de Síntesis informativa la etiqueta NACIONALES, y en seguida los medios nacionales conforme al siguiente esquema: -Nombre del medio. -PORTADA, con el enlace de la portada ubicado en la página web del medio. -Titular, con el nombre de la nota principal publicada por el medio en ese día	-Si ocasionalmente hay notas en medios nacionales que mencionen a Querétaro, se agregará bajo la etiqueta: Nota con el encabezado de la misma y link. -Si la nota nacional menciona a la CEA, se colocará bajo la	

		-Enlacen (link) a la nota principal.	etiqueta: título de la nota en color verde y el link  -Si ocasionalmente se publica en alguna columna información de los sectores de la CEA o agua, se integrará a la síntesis	
	9	Integra al formato de Síntesis informativa la etiqueta RESUMEN DE NOTICIAS y la síntesis informativa del portal de noticias Código Informativo cuando se reciba, mediante correo, "Comunicación Social" de la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.		
	10	Envía a través del correo Comunicación Social la SÍNTESIS INFORMATIVA CEA, a todo el personal que cuente con correo electrónico institucional.		Síntesis Informativa

#### V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional deberá garantizar presupuestal y administrativamente, que las suscripciones estén vigentes para recibir diariamente los periódicos locales de mayor circulación, así como los diferentes portales que así lo requieran.

#### VI MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracciones I, XIV, XV y XVI.

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Síntesis informativa	Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional	Analista de Comunicación Social	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional

Rev-01

## Diseño de imagen de marca



### PROCEDIMIENTO

#### Diseño de imagen de marca

**Clave:**

PR-CS-IM-02

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de Enlace Institucional

**Responsable:**

Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional

### I OBJETIVO

Elaborar el diseño estratégico de la imagen institucional con el propósito de fortalecer la identidad y posicionamiento de un programa, acción o distintivo específico de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), garantizando su adecuada promoción y reconocimiento ante la ciudadanía y los sectores involucrados.

### II DEFINICIONES

**Acción:** Se refiere a las actividades que se describen para el cumplimiento de objetivos.

**Boceto:** Representación gráfica inicial de una idea o concepto, realizada de manera rápida y simplificada, que sirve como base para desarrollar un proyecto más detallado o definitivo.

**Brief creativo:** Guía para desarrollar proyectos creativos, especialmente en áreas como publicidad, marketing, diseño gráfico y comunicación. Es el punto de partida para alinear a los equipos involucrados (clientes, creativos y agencias) sobre los objetivos, el público objetivo, los mensajes clave y las especificaciones del proyecto.

**Equipo Creativo:** Se refiere a los puestos de Subgerente de Mercadotecnia, Analista de Comunicación Social y Analista de Medios adscritos a la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.

**Programa:** Instrumento de planeación para atender las necesidades y demandas de la ciudadanía.

**Símbolo:** Se refiere a una representación gráfica de una idea, programa o acción.

**Tipografía:** Diferentes estilos o tipos de letras que podemos elegir al hacer un diseño o escribir un texto.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.
- Unidades Administrativas.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
		Surge necesidad a Unidad Administrativa de contar con un símbolo que identifique algún		

		programa o acción.		
Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional	1	Recibe de Gerente o superior jerárquico de Unidad Administrativa solicitud de creación de diseño de imagen de marca a través de correo electrónico.	La solicitud de diseño de imagen de marca, se deberá enviar con un tiempo de 48 horas de anticipación a la fecha del evento o acción, deberán marcar copia de la solicitud a Subgerente de Mercadotecnia.	Solicitud
Subgerente de Mercadotecnia	2	Envía, mediante correo electrónico, el Brief Creativo al área solicitante para contextualizar el proyecto solicitado.		Brief
	3	Recibe por correo electrónico el Brief del área solicitante y analiza información.		Brief
Equipo Creativo	4	Se reúnen para generar ideas sobre proyecto solicitado.		
Subgerente de Mercadotecnia / Analista de Medios	5	Establece la conceptualización de la imagen de marca. -Definen carácter de la marca acorde a quien va dirigido. -Definen el tipo de imagen y de logotipo.		
	6	Elabora proceso de bocetaje y selecciona un boceto para el proyecto.		Boceto
	7	Selecciona tipografía y paleta de colores de acuerdo con el boceto elegido.		
Equipo Creativo	8	Revisan propuesta final de la imagen de marca.		
Subgerente de Mercadotecnia / Analista de Medios	9	Envía, mediante correo electrónico, la propuesta final al área solicitante para su revisión, aclaración, modificación o aprobación.		
	10	Recibe correo electrónico con respuesta aclaratoria o aprobatoria del área solicitante. ¿Es aprobado? Si, ir a paso12. No, ir a paso11.		
	11	Realiza modificaciones, ir a paso 9.		
	12	Recibe por medio de correo		

		electrónico, visto bueno por parte de área solicitante.		
	13	Entrega Diseño de imagen de marca definitivo a área solicitante para su uso.		Imagen de marca

## V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En toda solicitud de publicación externa se deberán respetar los estándares del código de colores, imágenes, y diseños establecidos por el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, mediante el Manual de Imagen Institucional y por lo establecido por la Comisión Estatal de Aguas.
2. En toda solicitud de publicación interna se deberán respetar las proporciones del logotipo y código de colores de la Comisión Estatal de Aguas.

## VI MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracciones I, XIV, XV y XVI.

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Imagen de marca	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional
Solicitud	Gerent o Titular de Área solicitante	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional
Brief	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional
Boceto	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional

Rev-01

## Medios informativos



### PROCEDIMIENTO

#### Medios informativos

**Clave:**

PR-CS-MI-03

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsable:**

Gerencia de Comunicación Social y  
Mercadotecnia Institucional

### I OBJETIVO

Desarrollar el diseño estratégico de medios informativos con el propósito de comunicar de manera efectiva las acciones relacionadas con un tema específico, asegurando la claridad del mensaje y el cumplimiento de un objetivo determinado, en alineación con los principios institucionales y las necesidades de comunicación.

### II DEFINICIONES

**Acción:** Se refiere a las actividades que se describen para el cumplimiento de objetivos.

**CMYK:** Colorimetría utilizada para sistemas de impresión (Cyan, Magenta Amarillo, Negro).

**DPI's:** Medida para la resolución de una imagen (Puntos por pulgada).

**Diseño de Medio informativo:** Volante, tríptico, banner, folleto, imagen para redes sociales, lonas, presentaciones.

**Equipo Creativo:** Se refiere a los puestos de Subgerente de Mercadotecnia, Analista de Comunicación Social y Analista de Medios, adscritos a la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.

**JPG:** Sistema de compresión de imágenes.

**Programa:** Instrumento de planeación para atender las necesidades y demandas de la ciudadanía.

**RBG:** Colorimetría utilizada en monitores (Rojo, Azul, Verde).

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.
- Unidad Administrativa.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
		Surge la necesidad a la Unidad Administrativa de comunicar algún programa o acción.		
Gerente de Comunicación Social y	1	Recibe de Gerente o superior jerárquico de Unidad Administrativa, por medio de correo electrónico, la	La solicitud deberá considerarse:	Solicitud

Mercadotecnia Institucional / Subgerente de Mercadotecnia		solicitud de diseño de un medio informativo.	<p>-Los datos que se mostrarán en el medio informativo a realizar (título, descripción, fecha, contacto, logotipos).</p> <p>-Tipo de difusión que tendrá el medio informativo (digital (RGB) o impreso (CMYK)).</p> <p>-Los logotipos que no sean de la CEA, los cuales estarán en formato JPG de alta resolución (150 DPI's para digital, 300 DPI's para impresión).</p> <p>-Si requiere imágenes, deberán ser enviadas en formato JPG alta resolución (150 DPI's para digital, 300 DPI's para impresión).</p>	
Equipo creativo	2	<p>Revisan si la solicitud requiere video/animación y administración de redes sociales para la creación del medio informativo,</p> <p>¿Lo requiere?</p> <p>Si, ir a paso 3.</p> <p>No, ir a paso 14.</p>		
Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional / Subgerente de Mercadotecnia	3	Solicitan a proveedor externo realizar el trabajo de animación y administración de redes sociales, y envían especificaciones requeridas.		
Proveedor externo	4	Elabora diseño de medio informativo de acuerdo con especificaciones y entrega.		
Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia	5	<p>Reciben propuesta de diseño para revisión y aprobación.</p> <p>¿Es aprobada la propuesta?</p>		Propuesta

Institucional / Subgerente de Mercadotecnia		Si, ir a paso 6. No, ir a paso 4.		
Subgerente de Mercadotecnia	6	Envía, mediante correo electrónico, la propuesta final del medio informativo al área solicitante para su revisión, aclaración, modificación o aprobación.		Propuesta
	7	Recibe correo electrónico con respuesta aclaratoria o aprobatoria del área solicitante.  ¿Existen modificaciones?  Si, ir a paso 8.  No, ir a paso 9.		Correo electrónico
	8	Realiza modificaciones, ir a paso 6.		
	9	Finaliza el diseño del medio informativo.		Medio informativo
Analista de Comunicación Social	10	Difunde medio informativo.  Medio informativo digital, ir a paso 11.  Medio informativo impreso, ir a paso 12.		
	11	Difunde el medio informativo digital a través del correo electrónico Comunicación Social, el cuál va dirigido a personal de la CEA, ir a fin.		
Subgerente de Mercadotecnia	12	Entrega diseño de medio informativo impreso a área solicitante para su producción y difusión.		Medio informativo
Área Solicitante	13	Produce y difunde medio informativo impreso, ir a fin.		Medio informativo
Analista de Comunicación Social	14	Redacta el texto del medio de información y lo revisa en conjunto con el equipo creativo.		
Subgerente de Mercadotecnia	15	Realiza la selección de imágenes.		
	16	Realiza la diagramación por retícula para la distribución de los elementos compositivos del medio informativo.		
	17	Selecciona la tipografía y paleta cromática.		
	18	Envía la propuesta de medio informativo al equipo creativo a través		

		del chat interno de la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional, para revisión de diseño y aprobación, ir a paso 6.	
--	--	--	--

## V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La solicitud de diseño de medio informativo, deberá ser enviada al Gerente de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional, con al menos 48 horas de anticipación a la fecha del evento o acción.
2. En toda solicitud de diseño de publicación externa se deberán respetar los estándares del código de colores, imágenes y diseños establecidos por Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y la Comisión Estatal de Aguas.
3. En toda solicitud de diseño de publicación interna se deberán respetar las proporciones del logotipo y código de colores de la Comisión Estatal de Aguas.

## VI MARCO JURÍDICO

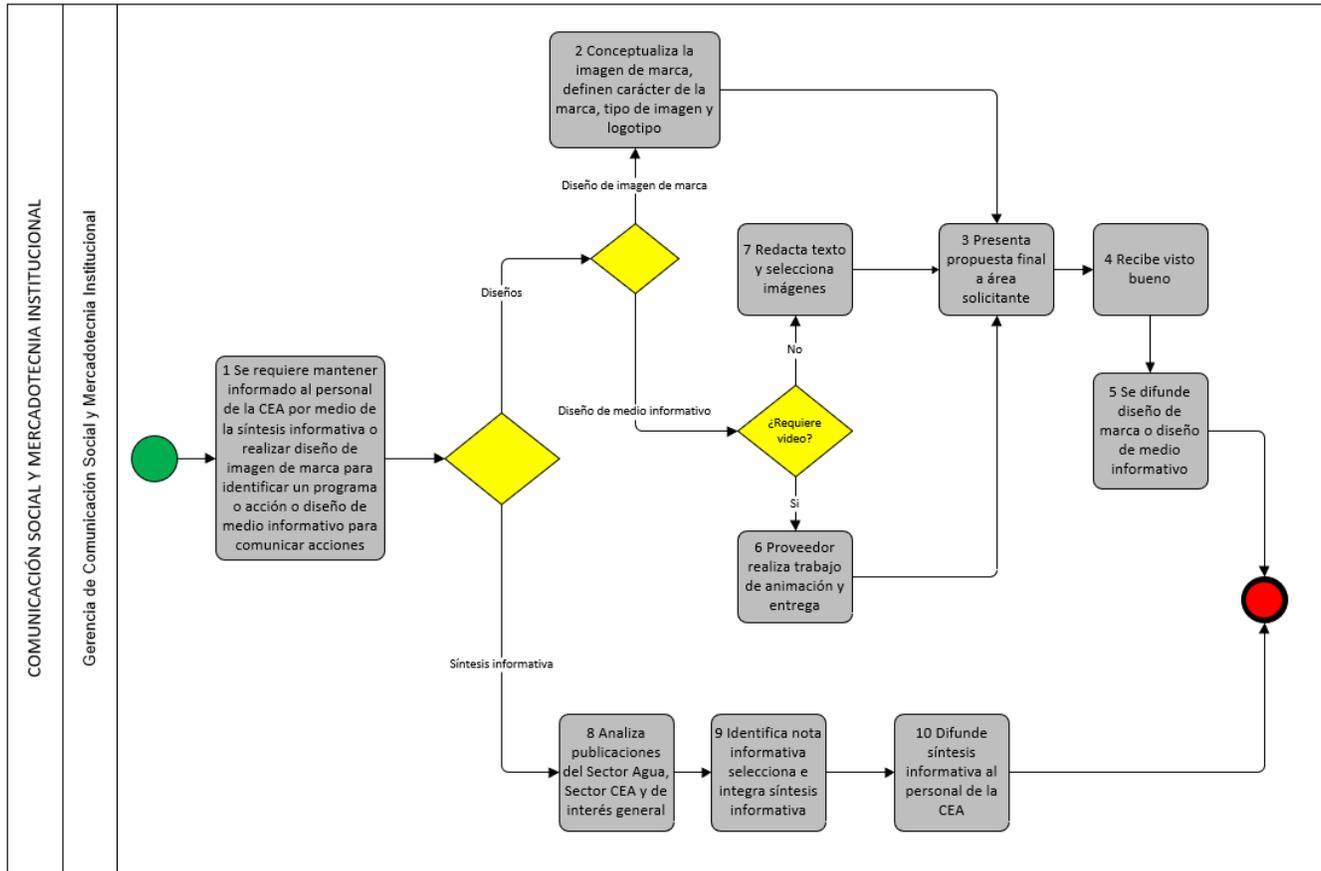
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracciones I, XIV, XV y XVI.

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Medio informativo	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional
Solicitud	Área usuaria	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional
Propuesta	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional
Correo electrónico	Área usuaria	Subgerente de Mercadotecnia Institucional	Electrónico	Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional

Rev-01

## Diagrama General del Proceso



# 1. PROCESO DE CONCERTACIÓN Y CONTRALORÍA SOCIAL

## Contraloría social



### PROCEDIMIENTO

#### Contraloría Social

**Clave:**

PR-CN-CS-01

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsable:**

Coordinación de Concertación y  
Contraloría Social

### I OBJETIVO

Promover, orientar y encauzar la participación ciudadana, de manera organizada, informada y corresponsable, para obtener los acuerdos sociales sostenibles, enfocados a transparentar la obra pública logrando el bien común; en apego al orden jurídico y a la normatividad aplicable.

### II DEFINICIONES

**Acta de registro de comité de contraloría social:** Documento oficial mediante el cual se formaliza la constitución y registro de un comité de contraloría social. Este comité es integrado por ciudadanos que tienen el objetivo de supervisar, vigilar y garantizar la correcta ejecución de programas, proyectos o recursos públicos en beneficio de la comunidad, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas

**Anexo de ejecución:** Son documentos que reflejan la formalización de las obras federales y amparan las acciones comprendidas en los anexos técnicos.

**Anexo técnico:** Descripción técnica a detalle de las acciones u obras de agua potable, alcantarillado y saneamiento en localidades urbanas y rurales que se realizarán por parte del ejecutor dentro de los lineamientos estatales o federales.

**Atención social:** Conjunto de actividades que realiza la Coordinación de Concertación y Contraloría Social, para otorgar atención y seguimiento a los ciudadanos en general, además incluye las actividades que por normatividad se tienen que realizar con la población beneficiaria. Programáticamente el término se entiende como las actividades que contribuyen a la sostenibilidad de los sistemas y obras de agua potable, alcantarillado y tratamiento en las comunidades rurales y urbanas, a través del fortalecimiento y capacitación de figuras organizativas, comunitarias o sociales.

**CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua.

**Contraloría social:** De acuerdo a la Ley General de Desarrollo Social (LGDS) es el mecanismo de los beneficiarios, de manera organizada, para verificar el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos.

**Esquema y guía operativa:** Material con el propósito de capacitar al servidor público para la promoción de las actividades de la contraloría social que se debe realizar con los integrantes de los comités constituidos en cada localidad beneficiada.

**OEC:** Órgano Estatal de Control, función que en nuestra entidad reside en la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

**PATCS:** Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social, es el mecanismo por medio del cual la CONAGUA FEDERAL en su calidad de Instancia Normativa dará seguimiento al cumplimiento de las actividades de contraloría social en cada entidad federativa.

**PETCS:** Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social en donde se determinan las actividades de planeación, promoción y seguimiento el cual está alineado con las actividades y plazos establecidos en el PATCS.

**PAO:** Programa Anual de Obra.

**Ponderación social:** Identificación de los aspectos sociales y políticos que rigen la prioridad de la obra, como determinante para la Factibilidad social para su ejecución.

**Satisfacción social:** Impacto positivo generado cuando la obra cumple con el beneficio esperado, satisfaciendo las necesidades de la población. En este contexto, los ciudadanos reconocen el valor que la obra aporta a su comunidad, desarrollando un sentido de apropiación y fortaleciendo el sentido de pertenencia hacia la misma.

**SICS:** Sistema Informático de Contraloría Social, creado por la Secretaría de la Función Pública.

**SICSEQ:** Sistema Informático de Contraloría Social del Estado de Querétaro.

**Supervisión social:** Es el conjunto de actividades que puede realizar el Comité de Contraloría Social, para supervisar el desarrollo de la obra y para organizar las diferentes tareas que realicen los integrantes del comité en la zona.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Dirección Divisional de Concesiones.
- Coordinación de Concertación y Contraloría Social.
- Coordinación de Cultura del Agua.
- Gerencia de Programas de Inversión.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
		<p>La Gestión Social y actividades de contraloría social, se llevan a cabo mediante dos fases:</p> <p>-Fase de Diagnóstico Social, ir a paso 1.</p>		

		-Fase de Consolidación de Participación Social, ir a paso 16.		
FASE DE DIAGNÓSTICO SOCIAL				
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Unidad de Planeación Estratégica	1	Envía a la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, mediante correo institucional, la propuesta de cartera de obra, para que la Coordinación de Concertación y Contraloría Social realice la Ponderación social.		
Gerencia de Programas de Inversión	2	Informa a la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, mediante memorándum, las obras que conformarán el Anexo técnico y anexo de ejecución de obras con recurso federal.		Anexo técnico y anexo de ejecución
Unidad de Planeación Estratégica	3	Informa a la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, mediante memorándum, las obras que conforman el PAO con recursos federales y estatales.		PAO autorizado
Dirección General Adjunta de Enlace Institucional	4	Solicita, vía memorándum, la validación de liberación de permisos que se requieren para el desarrollo de las obras del PAO a la Dirección Divisional de Concesiones.		Memorándum de solicitud de validación de liberación de permisos
	5	Turna los Anexos técnicos y anexos de ejecución a Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social para atención y seguimiento.  -Para las obras correspondientes a los programas federales a cargo de la CONAGUA, ir a paso 6.  -Para las obras correspondientes a los programas estatales, ir a paso 10.		Anexos técnicos y anexos de ejecución
OBRAS CORRESPONDIENTES A LOS PROGRAMAS FEDERALES A CARGO DE LA CONAGUA				
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	6	Participa en conjunto con la Dirección local de CONAGUA y el OEC para la elaboración del PETCS.	El PETCS deberá incluir el desglose de actividades de Contraloría Social, la cantidad, el periodo de ejecución y la instancia responsable de realizarlas.	PETCS

	7	Participa en la capacitación referente a los cambios y actualizaciones que presenta el Esquema y Guía operativa de contraloría social que cada año se publica.	La capacitación será impartida por la CONAGUA local.	Esquema y Guía operativa de contraloría social
	8	Designa a un Enlace para registrar en el SICS al Comité de Contraloría Social, así como a todas las actividades realizadas.		Registro del Comité de Contraloría Social en SICS
	9	Elabora Reportes mensuales de las actividades de contraloría social, ir a paso 16.	Los reportes mensuales se realizarán a partir de la fecha de suscripción de los Anexos Técnicos y de Ejecución.	Reporte mensual

**OBRAS CORRESPONDIENTES A LOS PROGRAMAS ESTATALES**

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	10	Elabora de manera conjunta con el OEC el PATCS.	-El PATCS dará seguimiento al cumplimiento de las actividades de contraloría social en cada entidad federativa.  -Vocal Ejecutivo firmará el PATCS.	PATCS
	11	Una vez concluido el proceso de licitación de obra, recibe de Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones el Fallo de licitación de obra, mediante correo institucional.		Fallo de licitación de obra
Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura / Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción	12	Envían memorándum a Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional con copia a Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social, solicitando el inicio de la Gestión Social.	El memorándum deberá incluir como anexo el Proyecto ejecutivo de obra y la Memoria descriptiva de obra.	-Proyecto ejecutivo de obra  -Memoria descriptiva de obra
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	13	Asigna documento de solicitud de gestión social e instruye a personal de la Coordinación para su análisis, atención y seguimiento.		
	14	Envía a la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado, mediante correo institucional, la		Información técnica y financiera de la

		Información técnica y financiera de la obra y en la plataforma SICSEQ, propone la fecha para la integración del Comité de Contraloría Social de cada obra que está por iniciar.		obra
	15	Designa a un Enlace para realizar los reportes de integración de comités y actividades de contraloría social de manera mensual el cual se entrega al Departamento de Contraloría Social Estatal.		Reportes de integración de Comités de contraloría social
<b>FASE DE CONSOLIDACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>				
<b>INTEGRACIÓN DE COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL</b>				
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>REGISTRO</b>
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	16	En conjunto con personal de la coordinación se analizan el entorno geográfico con el fin de conocer donde se realizará la obra, las comunidades a beneficiar, las características sociales, culturales y políticas de la población con quienes se promoverán las actividades de contraloría social.	La estrategia de atención deberá elaborarse considerando los aspectos sociales y políticos	
	17	Elabora ficha de trabajo la cual incluye un plan estratégico con el fin de que la convocatoria se dirija a la población objetivo, selecciona fecha, hora y lugar adecuados para la reunión y garantizar una asistencia representativa.	La estrategia deberá desarrollarse para lograr una mayor participación ciudadana.	Ficha de trabajo
	18	Identifica a las autoridades representantes o liderazgos locales, para sensibilizar sobre los beneficios de llevar a cabo la obra programada.		
	19	Convoca a los ciudadanos beneficiarios, dependencias federales, estatales y municipales participantes.	La Dirección Divisional de Administraciones participará cuando la obra beneficiada corresponda a los municipios.  -La convocatoria se realizará por medios electrónicos, perifoneo o volanteo, invitando a la participación ciudadana.	Convocatoria
	20	Realiza la reunión para constituir el		-Lista de

		Comité de Contraloría Social, pasa lista de asistencia y verifica quórum, toma evidencia fotográfica y video.		asistencia -Fotografía y video
21		En la reunión para la integración del Comité de Contraloría Social, presenta a los servidores públicos participantes, explica el objetivo de la reunión y difunde de manera verbal y escrita los datos relevantes de la obra, elabora minuta.	Los datos de la obra serán: -Nombre de la obra. -Programa social (estatal o federal). -Metas. -Monto de ejecución. -Fecha de inicio y término de obra. -Nombre del supervisor de obra. -Nombre de la empresa contratista. -Proyecto ejecutivo.	Minuta
22		En coordinación con las instancias participantes promueve y verifica que la asamblea elija por mayoría de votos a mínimo 5 personas de manera democrática, libre y honorífica e inclusiva.	-Se promoverá la equidad de género en la integración del Comité de Contraloría Social.  -Las personas propuestas deberán ser acreditadas como beneficiarios de la obra, ser mayores de 18 años y que fueron electos de manera democrática por la asamblea en acto inclusivo donde se promueve la equidad de género en caso contrario, no podrán formar parte del Comité de Contraloría Social.	
23		Levanta el Acta de registro de Comité de Contraloría Social y a través del enlace captura los datos del Acta de Comité en la plataforma digital denominada SICSEQ, a través de la Aplicación descargada en los teléfonos móviles de los promotores sociales.	Las obras con recurso federal contarán con formatos preestablecidos que serán llenados a mano en el sitio por el promotor social.	Acta de registro de Comité de Contraloría Social
24		Elabora Escrito libre, mediante el cual el Comité de Contraloría Social solicita su registro ante la instancia	-En obras con recurso federal el Escrito libre será dirigido a la	Escrito libre

		normativa, además, el documento contiene los nombres de los integrantes del comité y su firma.	Secretaría de la Función Pública.  -En obras con recurso estatal el Escrito libre será dirigido a la Secretaría de la Contraloría.	
	25	Gestiona con el Comité y beneficiarios el Acta de aceptación social de la obra a realizar, solicitándoles firma a los involucrados.	El Acta de aceptación será evidencia de que socialmente no hay inconveniente para que se lleven a cabo los trabajos de la obra.	Acta de aceptación de obra
	26	Entrega material al Comité de Contraloría Social para las actividades de difusión correspondientes.	El material que se entregará a los comités, será:  -La nota informativa de la obra-  -Libreta para registro de actividades de contraloría social con un apartado de información sobre medios para presentar quejas y/o denuncias.  -Bolígrafo.  -Gorras para proteger del sol en los recorridos.  -Cilindros para agua y lonas informativas con datos de la obra.	Material de difusión
	27	Crea un chat de comunicación permanente de trabajo con los representantes del Comité de Contraloría Social, representantes de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado, autoridades locales, Supervisor de obra de la CEA, representante del contratista y personal de la Coordinación de Concertación y Contraloría Social.	La creación del chat estará a cargo de la Coordinación de Concertación y Contraloría Social.	Chat de comunicación
	28	Envía memorándum de respuesta a Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura y Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción	La evidencia documental deberá incluir:  -Acta de integración	Memorándum de resultado de la gestión social

		informando el resultado de la Gestión social, anexando evidencia documental.	del comité. -Lista de asistencia. -Acta de aceptación de obra.	
<b>CAPACITACIÓN A COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL</b>				
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>REGISTRO</b>
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	29	Lleva a cabo reunión con los integrantes del Comité de Contraloría Social para la capacitación referente a las funciones, derechos y obligaciones del comité, así como los medios para revisar las quejas y denuncias en caso de existir.	Entregará a integrantes del comité, la documentación de la obra y formatos que en su caso requiera.	Documentación de obra
	30	Elabora lista de asistencia y minuta de reunión.		-Lista de asistencia -Minuta de reunión
	31	Registra la actividad de capacitación en el SICS y SICSEQ según corresponda.		Registro de actividad de capacitación en SICS y SICSEQ
<b>PROCESO DE OBRA</b>				
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>REGISTRO</b>
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	32	Convoca a los integrantes del comité, a reunión con periodicidad mensual para realizar los recorridos de supervisión social de obra. En los recorridos se atienden dudas y preguntas, elabora minuta y lista de asistencia. Se informan los avances físicos y financieros de obra con el propósito de promover la transparencia y rendición de cuentas.	-En caso de presentarse quejas y denuncias durante el recorrido, se plasmarán en el formato Incidencia o promoción.	-Minuta y Lista de Asistencia -Incidencia o promoción
<b>ENTREGA DE LA CONSTANCIA DE REGISTRO DE CONTRALORÍA SOCIAL</b>				
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>REGISTRO</b>
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	33	En las obras realiza una reunión con los integrantes del comité y hace entrega de la Constancia de registro de Comité de Contraloría Social.		Constancia de registro de Comité de Contraloría Social
	34	Por medio del chat de comunicación envía de manera digital a todas las obras, la Minuta de registro de comité, que emite la plataforma estatal de		Minuta de registro

		contraloría social SICSEQ.		
	35	Concluida la incidencia o promoción, capturan las acciones realizadas para la solventación de la misma en la plataforma digital SICSEQ.	En caso de existir quejas y denuncias recibidas directamente a través de los medios institucionales establecidos, denominadas incidencias o promociones sociales, se deberán atender y canalizar para resolución de manera oportuna a través del promotor social.	-Incidencia o promoción -Captura de acciones en SICSEQ

#### INFORME FINAL DE OBRA

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	36	Al termino de las obras, lleva a cabo una reunión con los integrantes del Comité de Contraloría Social para realizar un recorrido final de supervisión social de obra, donde atiende dudas y asesora al comité para el llenado del formato de Informe final de obra con el objetivo de verificar que los trabajos estén terminados y conforme a proyecto, elabora lista de asistencia y minuta.	En caso de encontrar alguna observación, se deberá resolver a la brevedad con el objetivo que el comité quede conforme y satisfecho con la obra.	-Informe final de obra -Lista de asistencia -Minuta de trabajo
	37	A través del enlace de contraloría social registra el informe final de obra en el SICS y SICSEQ.		Informe final

#### ENTREGA RECEPCIÓN POR NORMATIVA DE LA OBRA

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	38	En reunión con integrantes del Comité de Contraloría Social, beneficiarios, el OEC, realiza la entrega recepción normativa de la obra como parte de la transparencia y rendición de cuentas. Se acredita con la firma del Acta de entrega-recepción de obra por parte del comité.		Acta de entrega-recepción
Comité de Contraloría Social	39	En presencia de los ciudadanos beneficiarios verifica y da fe que la obra está concluida en su totalidad y en condiciones de operar.		
Coordinador/a de Concertación y	40	Entrega al comité un expediente social de la obra.	El expediente deberá incluir los siguientes	Expediente social de la obra

Contraloría Social			documentos: -Copia simple de las actividades de contraloría social realizadas. -Ficha técnico-financiera actualizada.	
ACTIVIDADES DE CULTURA DEL AGUA EN LA CONTRALORÍA SOCIAL				
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	41	Realiza capacitaciones en materia del cuidado del medio ambiente, operación y administración, elabora minuta y lista de asistencia.		- Minuta de trabajo -Lista de asistencia
Personal de la Coordinación de Cultura del Agua	42	Lleva a cabo platicas de cultura del agua a la población beneficiada de la obra, enfocadas a la información del ciclo hidrológico, al proceso que realiza el agua desde su extracción hasta llegar a sus casas y al cuidado que se debe tener para no desperdiciar el vital líquido, (ver PR-CA-CA-02 Difusión de Cultura del Agua), elabora nota informativa, lista de asistencia y toma evidencia fotográfica o video.	Las pláticas de cultura del agua se dirigirán a la población beneficiada, al Comité de Contraloría Social y principalmente al sector educativo. se utilizará material didáctico.	- Lista de asistencia - Evidencia fotográfica o video. - Nota informativa

#### V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- 1 Para la operación de los programas federales a cargo de la CONAGUA, el ejecutivo del estado firmará un Convenio Marco, en donde las partes se comprometen a promover la Contraloría Social.
- 2 La Coordinación de Concertación y Contraloría Social establecerá la comunicación y participación con las autoridades del orden Federal, Estatal y Municipal que tengan relación con las obras públicas que esta Comisión realiza, con el objetivo de informar los alcances y coadyuvar en la gestión social.
- 3 La Coordinación de Concertación y Contraloría Social será quien determine factibilidad social.
- 4 La Coordinación de Concertación y Contraloría Social realizará las actividades de supervisión social y normativas enmarcadas en la Guía de Contraloría Social, así como lo señalado en los Lineamientos para la Promoción, Operación y Seguimiento de la Contraloría Social en las Obras Públicas, Programas o Acciones de Desarrollo Social en el Estado de Querétaro (publicados en la Sombra de Arteaga el 09 de junio de 2023), el anterior fundamento tiene el objetivo de cumplir con la normatividad aplicable y documentar las observaciones que manifieste el Comité de Contraloría Social sobre la ejecución de la obra. Esta información se hace de conocimiento, vía memorándum, a la Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción para su atención y seguimiento, asegurando de este modo la satisfacción social y que las obras cumplan con los estándares de calidad que corresponden.

#### VI MARCO JURÍDICO

- Ley General de Desarrollo Social, Artículo 61, 69 y 71.

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, Artículo 23.
- Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social.
- Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social.
- Manuales de Operación y Procedimientos de los Programas de Desarrollo Social.
- Esquema y Guía Operativa de Contraloría Social, avalada por la Secretaría de la Función Pública.
- Anexos de Ejecución y Técnicos de los Programas de Desarrollo Social.
- Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS),
- Lineamientos para la Promoción, Operación y Seguimiento de la Contraloría Social en las Obras Públicas, Programas o Acciones de Desarrollo Social en el Estado de Querétaro.
- Guía Estatal de Contraloría Social vigente.
- Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas, artículo 38 fracciones IX, X y XIX.

## VII REGISTROS

Nombre/Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Anexos técnicos y de ejecución	Personal de la CONAGUA Local	Gerente de Programas de Inversión	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Programa Anual de Obra (PAO)	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Memorándum de solicitud de validación de liberación de permisos	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Programa estatal de trabajo de contraloría social (PETCS)	Personal de la CONAGUA Local	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Esquema y guía operativa de contraloría social	Personal de la CONAGUA / Personal de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado	CONAGUA México, validada por la secretaria de la Función Pública	Electrónico	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Registro de Comité de Contraloría Social en SICS	Promotor de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Reporte mensual	Enlace de	Coordinador/a de	Electrónico /	Coordinación de

	Contraloría Social	Concertación y Contraloría Social	Impreso	Concertación y Contraloría Social
Programa anual de trabajo de contraloría social (PATCS)	Personal de la CONAGUA Federal	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Fallo de licitación de obra	Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Proyecto Ejecutivo de obra	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura / Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Memoria descriptiva de obra	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura / Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Información técnica y financiera de obra	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social / Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Reportes de Integración de Comité de Contraloría Social	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Ficha de trabajo	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Promotor de Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Convocatoria	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Lista de asistencia	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Fotografía y/o video	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Minuta	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y

		Contraloría Social		Contraloría Social
Acta de registro de Comité de Contraloría Social	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Escrito libre	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Acta de aceptación de obra	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Material de difusión	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Integrantes de los comités de contraloría social de las obras con recurso federal	Impreso	Integrantes de los comités de contraloría social de las obras con recurso federal
Chat de comunicación	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social / Integrantes de los comités de contraloría social de las obras con recurso federal
Memorándum de resultado de la gestión social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Documentación de la obra	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Registro de actividad de capacitación en SICS y SICSEQ	Enlace de contraloría social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Formatos de incidencias o promoción	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Integrantes de los comités de contraloría social de las obras con recurso federal
Constancia de registro de Comité de Contraloría Social	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Informe Final de obra	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Acta de Entrega-Recepción de obra	Analista de Contraloría Social / Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social

Expediente social	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Nota informativa	Promotor/a de Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social

**Rev-00**

## Atención a quejas y peticiones sociales



### PROCEDIMIENTO

#### Atención a quejas y peticiones sociales

**Clave:**

PR-CN-QS-02

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsable:**

Coordinación de Concertación y  
Contraloría Social

### I OBJETIVO

Brindar atención oportuna a las quejas y peticiones sociales presentadas por la ciudadanía, con el objetivo de implementar acciones preventivas que contribuyan al fortalecimiento de la calidad y eficiencia en la gestión pública, promoviendo la confianza y la participación ciudadana en los procesos institucionales.

### II DEFINICIONES

**Queja social:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta realizada por uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Coordinación de Concertación y Contraloría Social.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Coordinación de Concertación y Contraloría Social		Para la atención de las inconformidades ciudadanas, se procede de acuerdo a los siguientes casos:  -Queja social, ir a paso 1.  -Petición social (solicitud), ir a paso 13.		
<b>QUEJA SOCIAL</b>				
RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	1	Recibe a usuario/a, de manera presencial, en instalaciones de la CEA.		
	2	Se identifica ante usuario/a.		
Auxiliar de Concertación	3	Registra participantes en Lista de asistencia correspondiente.		Lista de asistencia

social			
Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	4	Atiende con escucha activa y empatía a la ciudadanía, para dar solución a la queja social en el menor tiempo posible y promoviendo la confianza en la gestión institucional.  ¿Procede la atención de la queja social?  -No, ir a paso 5. -Si, ir a paso 6.	
	5	Informa detalladamente a usuario/a las causas de improcedencia de la atención a la queja social, ir a paso 11.	
	6	Involucra a las áreas correspondientes de la CEA que considera pueden dar solución a la queja social y analizan en conjunto para su solución.	
	7	Dialoga y genera acuerdos de atención con usuarios/as.	
	8	Elabora minuta y acuerdos, recaba firma de usuario/a, Concertador/a Social y de responsables de áreas involucradas de la CEA.	Minuta Acuerdos
	9	Da seguimiento para resolución con las áreas correspondientes de la CEA.	
		¿Se resolvió?  -Si, ir a paso 10. -No, ir a paso 9.	
	10	Informa a usuario/a de manera presencial la conclusión de la atención a su queja social.	
	11	Elabora ficha informativa, registra datos de usuario/a, queja, acciones, firma y archiva.	Ficha informativa
	12	Registra información en base de datos correspondiente, ir a fin.	Base de datos
<b>PETICION SOCIAL (SOLICITUD)</b>			

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	13	Recibe por escrito o vía digital, petición social (solicitud) de atención a una inconformidad por parte de usuario/a.	La inconformidad podrá se referente a aspectos de la ejecución de alguna obra como afectaciones, situaciones social-política, afectación sobre los servicios que otorga esta comisión y que generan una molestia social	Solicitud
	14	Registra petición social (solicitud) en sistema comercial y analiza si procede o no su atención. ¿Procede la atención a la petición social (solicitud)? -No, ir a paso 15. -Si, ir a paso 16.		
	15	Informa a usuario/a mediante oficio, las causas de improcedencia, ir a paso 19.		
	16	Involucra a áreas de la CEA que considera pueden dar solución a la petición social (solicitud) y analizan en conjunto para su atención.		
	17	Da seguimiento para resolución con las áreas correspondientes de la CEA.		
		¿Se resolvió? -Si, ir a paso 18. -No, ir a paso 17.		
	18	Informa a usuario/a, mediante oficio, de la resolución y conclusión.		Oficio
	19	Registra en la base de datos la información referente a la petición social (solicitud): fecha, ubicación, inconformidad o queja, datos de la persona, seguimiento, avance, estatus y resultados.		Base de datos

## V LINEAMIENTO DE OPERACIÓN

N/A

## VI MARCO JURÍDICO

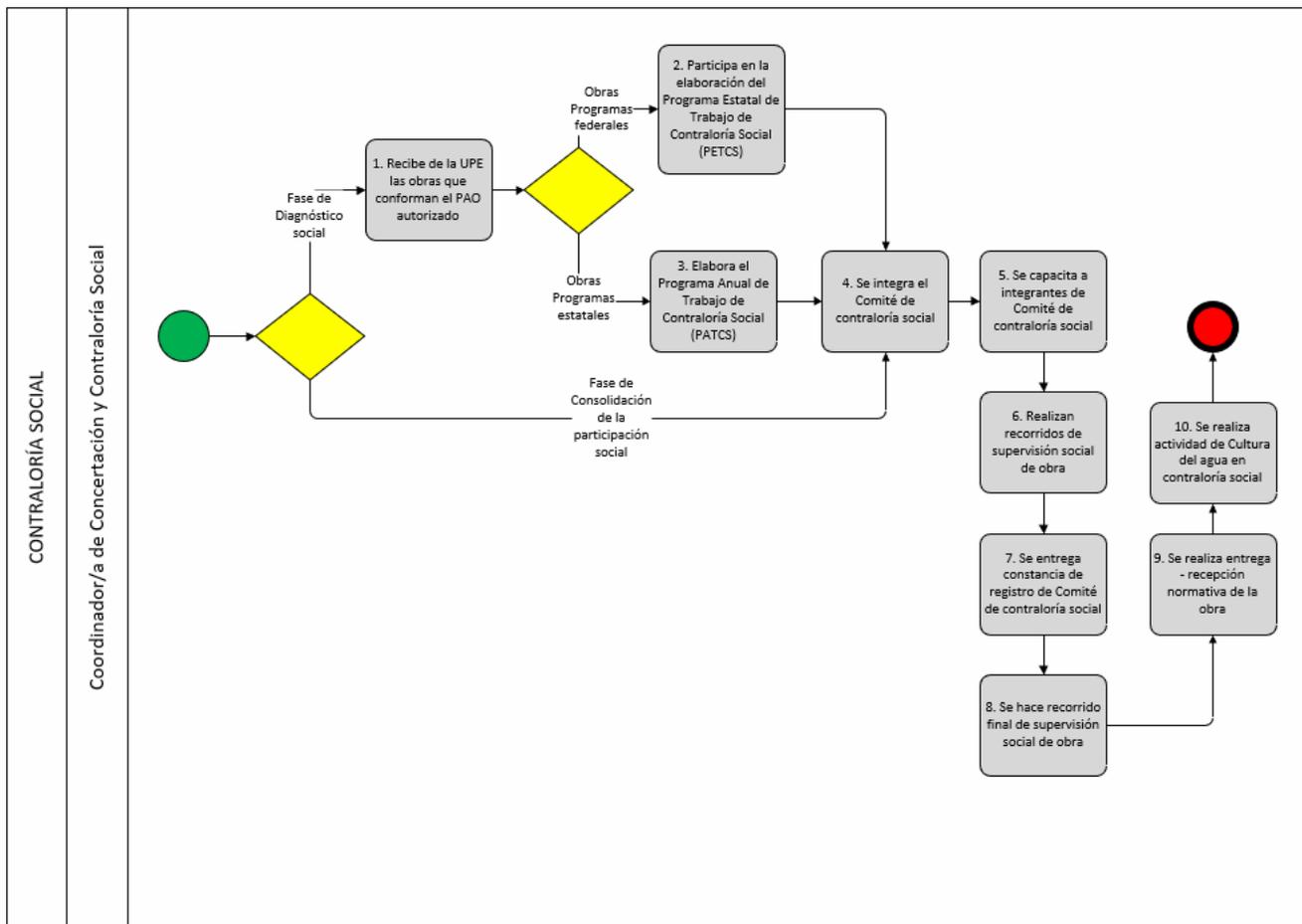
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracciones I, XI y XIII.

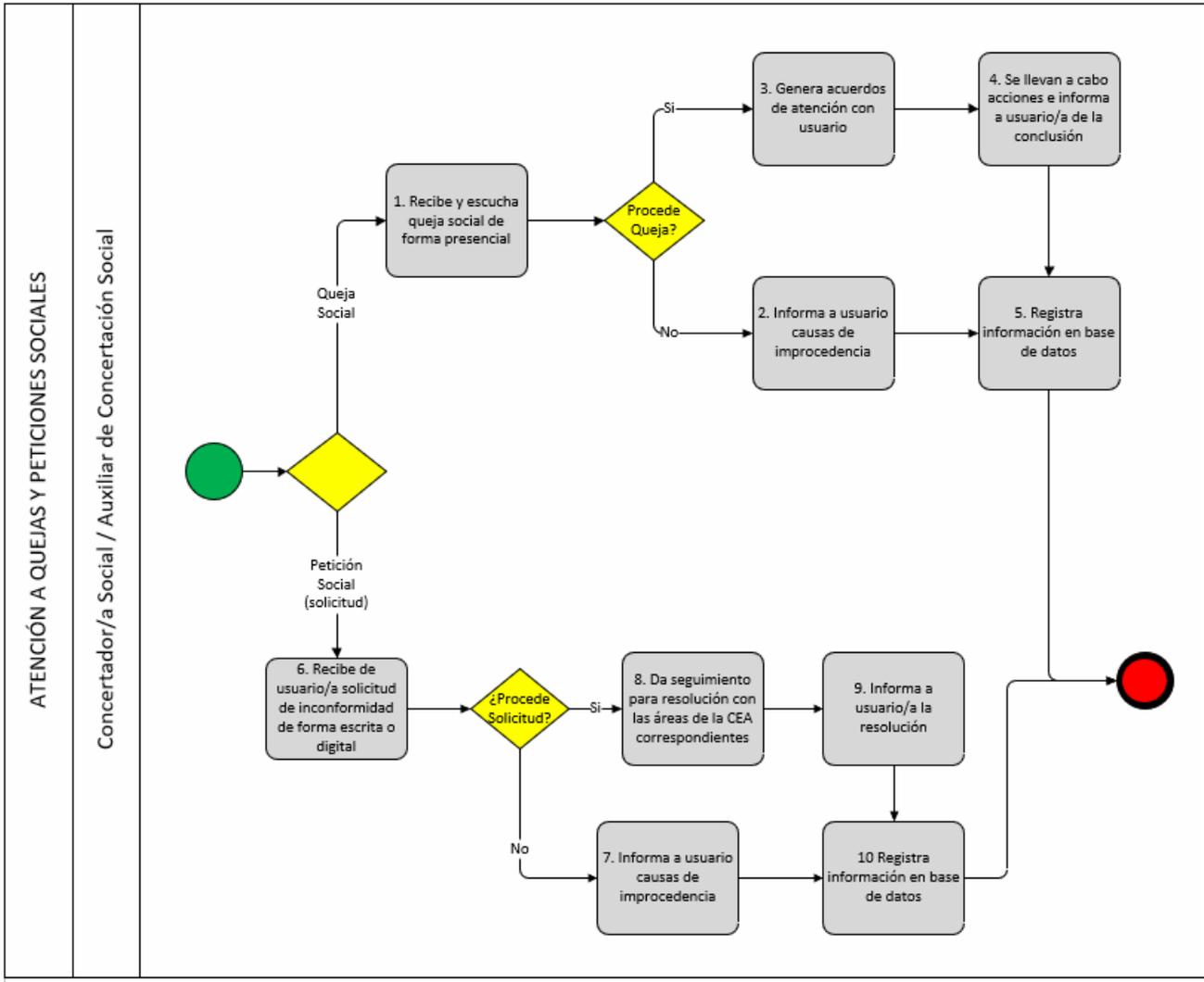
## VII REGISTROS

Nombre/Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar Conservación de
Lista de asistencia	Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	Gerente de Concertación Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Minuta	Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	Gerente de Concertación Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Acuerdos	Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	Gerente de Concertación Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Ficha informativa	Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	Gerente de Concertación Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Petición social (solicitud)	Concertador/a Social / Auxiliar de Concertación Social	Gerente de Concertación Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Oficio	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico / Impreso	Coordinación de Concertación y Contraloría Social
Base de datos	Gerente de Concertación Social	Coordinador/a de Concertación y Contraloría Social	Electrónico	Coordinación de Concertación y Contraloría Social

Rev-00

## Diagrama General del Proceso





# 1. PROCESO DE CULTURA DEL AGUA

## Programa de cultura del agua



### PROCEDIMIENTO

#### Programa de cultura del agua

**Clave:**

PR-CA-PC-01

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsable:**

Coordinación de Cultura del Agua

### I OBJETIVO

Fomentar e implementar acciones formativas orientadas a la promoción de la cultura del agua, mediante programas educativos, actividades de capacitación y la generación de conocimientos e información sobre los recursos hídricos, fortaleciendo la participación activa y corresponsable de la ciudadanía en su gestión sostenible.

### II DEFINICIONES

**CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua.

**Cultura del Agua:** El conjunto de prácticas, creencias, conocimientos, conductas y valores que fomentan el cuidado, uso, aprovechamiento, conservación y protección del agua para crear conciencia y un ejercicio responsable y participativo, que tenga como finalidad la preservación del recurso y del desarrollo humano.

**ECA:** Espacios de cultura del agua

**Programa CADS:** Programa de Capacitación Ambiental y Desarrollo Sustentable.

**RENECA:** Registro Nacional de Espacios de Cultura del Agua.

### III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Coordinación de Cultura del Agua.
- Dirección Divisional de Finanzas.
- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección Generalo Jurídica.
- CONAGUA.

#### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSIBLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Director/a Divisional de Finanzas		Solicita se presente propuesta del programa CADS anualmente.		Memorándum
Coordinador/a de Cultura del Agua	1	Elabora proyecto del programa CADS, solicita cotización de las acciones descritas a ejecutar (bienes y/o servicios) a la Gerencia de Adquisiciones y presenta al Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional.	El programa estará integrado de las siguientes acciones: -ECA (instalación o fortalecimiento). -Formación de competencias (cursos y talleres). -Eventos (de difusión o divulgación). -Recursos didácticos (adquirido, reproducido o inédito)	Proyecto del programa CADS
Director/a General Adjunto de Enlace Institucional	2	Revisa propuesta del programa CADS.  ¿Da visto bueno?  Si, ir a paso 4.  No, ir a paso 3.		
Coordinador/a de Cultura del Agua	3	Realiza modificaciones de acuerdo a las observaciones realizadas por el/la directora/a General Adjunto/a de Enlace Institucional, ir a paso 2.		
	4	Imprime proyecto del programa CADS.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional o Coordinador/a de Cultura del Agua	5	Firman proyecto del programa CADS.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	6	Entrega, mediante memorándum, a Director/a Divisional de Finanzas, el proyecto del programa CADS.		Memorándum
Director/a Divisional de	7	Mediante oficio, ingresa el proyecto del programa CADS a CONAGUA		Oficio CEA

Finanzas		para su aprobación.		
Analista de Procesos Administrativos	8	Una vez aprobado, elabora fichas técnicas y cuadros de registro por cada acción incluida en el programa CADS.		-Ficha técnica. -Cuadro de registro
	9	Vía correo electrónico, envía fichas técnicas y cuadros de registro a CONAGUA para visto bueno.		
	10	Imprime y entrega 3 juegos a Coordinador/a de Cultura del Agua.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional y Coordinador/a de Cultura del Agua	11	Firman fichas técnicas y cuadros de registro.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	12	Entrega, mediante memorándum, los cuadros de registro y las fichas técnicas firmados a Director/a Divisional de Finanzas, solicita sello de acuse de recibido.		Memorándum
Director/a Divisional de Finanzas	13	Entrega, mediante oficio, los cuadros de registro y las fichas técnicas a CONAGUA, solicita sello de acuse de recibido.		Oficio CEA
Coordinador/a de Cultura del Agua	14	Recibe, vía correo electrónico, de CONAGUA Anexo de ejecución para integrar información de la CEA.		Anexo de ejecución
Analista de Procesos Administrativos	15	En el Anexo de ejecución integra información referente a recursos asignados, antecedentes, acciones a realizar, lo que se va a adquirir, metas físicas y financieras por acción y entrega a Coordinador/a de Cultura del Agua para su revisión.		Anexo de ejecución
Coordinador/a de Cultura del Agua	16	Revisa Anexo de ejecución y entrega a Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	17	Solicita, vía memorándum, a Director/a General Jurídico/a la revisión y visto bueno del Anexo de ejecución.		Memorándum
Analista de Procesos	18	Envía a CONAGUA, vía correo electrónico, Anexo de ejecución para		Anexo de ejecución

Administrativos		conocimiento, con copia a Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional y a Coordinador/a de Cultura del Agua.		
Coordinador/a de Cultura del Agua	19	Solicita firma del Vocal Ejecutivo en Anexo de ejecución y lo envía a CONAGUA, mediante oficio.		
CONAGUA	20	Ingresa oficio a la CEA donde informa que se cuenta con recurso federal para el programa.	La inversión de las partes será del 50% del Gobierno federal y 50% del Gobierno estatal o municipal.	Oficio CONAGUA
Director/a Divisional de Finanzas	21	Informa, mediante oficio, a la CONAGUA que se cuenta con la misma cantidad del recurso aportada por la federación.		Oficio CEA
CONAGUA	22	Informa a la CEA sobre la radicación del recurso.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	23	Mediante memorándum, solicita a Dirección Divisional de Finanzas suficiencia presupuestal para el programa CADS.		Memorándum
Director/a Divisional de Finanzas	24	Informa, vía memorándum, a la Dirección General Adjunto/a de Enlace Institucional que hay suficiencia presupuestal.		
Analista de Procesos Administrativos	25	Inicia procedimientos administrativos para la ejecución del recurso conforme al programa de acciones y fichas técnicas, (ver PR-LI-AS-01 Licitaciones de adquisiciones y servicios).		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	26	Una vez que se tiene el fallo solicita, vía memorándum, a Director/a General Jurídico/a la elaboración del contrato.	El contrato podrá ser de servicios o de adquisición de bienes.	
Analista de Procesos Administrativos	27	Se inician las acciones correspondientes, genera reporte de Avance físico y financiero de manera mensual, del estatus de acciones aprobadas del CADS.		Avance físico y financiero
Coordinador/a de Cultura del Agua	28	Firma reporte de Avance físico y financiero y lo remite a la Dirección Divisional de Finanzas a través de la Dirección General Adjunto/a de Enlace		

		Institucional.		
	29	Una vez entregado el servicio y/o acción conforma expedientes de pago por acción, por recurso estatal y por recurso federal.	El expediente de pago estará conformado por: -Contrato (copia) u orden de compra (si es federal original, si es estatal copia). -Acta administrativa de término de contrato. -Carta de entrega. -Carta de finalización de conceptos. -Factura, validación de la factura (correo). -Aceptación del servicio. -Orden de compra. -Evidencia fotográfica. -Garantía de buena calidad. -Póliza contable (50istema SAP).	Expediente de pago
	30	Mediante memorándum, solicita a Gerente de Programas de Inversión el trámite de pago, (ver PR-EG-CP-02 Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico).		
Gerente de Programas de Inversión	31	Una vez tramitado el pago, envía acuse de expediente sellado, vía correo electrónico, a Coordinador/a de Cultura del Agua.		
Analista de Procesos Administrativos	32	Al finalizar el programa genera el reporte de cierre físico financiero.		Reporte de cierre físico financiero
Coordinador/a de Cultura del Agua	33	Firma reporte de cierre físico financiero y lo remite a la Dirección Divisional de Finanzas a través de la Dirección General Adjunto/a de Enlace Institucional.		
Analista de Procesos	34	Genera: -Reporte anual de análisis y		-Reporte de análisis y

Administrativos		<p>evaluación del cumplimiento de metas.</p> <p>-Reporte anual RENECA.</p> <p>-Reporte semestral y anual de población potencial atendida.</p>		<p>evaluación del cumplimiento de metas</p> <p>-Reporte RENECA</p> <p>-Reporte de población potencial atendida</p>
	35	Envía, vía correo electrónico, a la CONAGUA, reportes generados para su visto bueno.		
	36	Una vez con el visto bueno de CONAGUA imprime y entrega a Coordinador/a de Cultura del Agua.		
Coordinador/a de Cultura del Agua	37	<p>Recaba firmas de la siguiente manera</p> <p>Reporte de análisis y evaluación del cumplimiento de metas – firma del Vocal Ejecutivo y Coordinador/a de Cultura del Agua.</p> <p>Reporte RENECA y reportes de población potencial atendida – firma de Coordinador/a de Cultura del Agua.</p> <p>Entrega reportes firmados a Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional.</p>		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	38	Vía memorándum, entrega reportes a la Dirección Divisional de Finanzas.		
Director/a Divisional de Finanzas	39	Envía reportes a CONAGUA, mediante oficio.		

## V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A.

## VI MARCO JURÍDICO

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, artículos 2 fracción III, 6 fracción XVII, 14 fracción X y 32 fracciones XLII, XLVI.
- Reglamento Interior de la Comisión de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracción XIX.

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que	Personal que	Medio de	Lugar de
----------------	--------------	--------------	----------	----------

	<b>Elabora</b>	<b>Conserva</b>	<b>Conservación</b>	<b>Conservación</b>
Proyecto del programa CADS	Coordinador/a de Cultura del Agua	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Memorándum	Director /a General Adjunta de Enlace Institucional	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso	Coordinación de Cultura del Agua
Oficio CEA	Director/a Divisional de Finanzas	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso	Coordinación de Cultura del Agua
Oficio CONAGUA	Personal de la CONAGUA	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso	Coordinación de Cultura del Agua
Ficha técnica	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Cuadro de registros	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Anexo de ejecución	Personal de la CONAGUA	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Expediente de pago	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Reporte de avance físico y financiero	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Reporte de cierre físico financiero	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Análisis y evaluación del cumplimiento de metas	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
RENECA	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Población potencial atendida	Analista de Procesos Administrativos	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua

**Rev-00**

## Difusión de cultura del agua



### PROCEDIMIENTO

#### Difusión de cultura del agua

**Clave:**

PR-CA-CA-02

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Enlace Institucional

**Responsable:**

Coordinación de Cultura del Agua

### I OBJETIVO

Fomentar e implementar acciones formativas orientadas a la promoción de la cultura del agua, mediante programas educativos, actividades de capacitación y el impulso de la participación ciudadana, con el objetivo de promover el uso responsable, eficiente y sostenible del recurso hídrico.

### II DEFINICIONES

**App Móvil Cultura del Agua:** Herramienta tecnológica de la Coordinación de Cultura del Agua para recopilar información de difusiones de cultura del agua.

**Cultura del Agua:** El conjunto de prácticas, creencias, conocimientos, conductas y valores que fomentan el cuidado, uso, aprovechamiento, conservación y protección del agua para crear conciencia y un ejercicio responsable y participativo, que tenga como finalidad la preservación del recurso y del desarrollo humano.

**Enlace:** Persona que realiza solicitud de actividad de cultura del agua y cumple con el papel de intermediario con la CEA.

**Personal Designado de la Coordinación de Cultura del Agua:** Serán de manera indistinta, los puestos de: Analista de Cultura del Agua Digital, Auxiliar de Plataformas Digitales de Cultura del Agua, Promotor/a de Cultura del Agua, Analista de Procesos Administrativos, Auxiliar de Cultura del Agua, Técnico/a de Gestión Comunicación.

### III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Coordinación de Cultura del Agua.
- Dirección Divisional de Finanzas.
- Gerencia de Administración de Proyectos.
- Gerencia de Evaluación.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSIBLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Coordinador/a de Cultura del Agua	1	Recibe solicitud de actividad de cultura del agua, vía correo	La Coordinación de Cultura del Agua	Solicitud

		electrónico, oficio o llamada telefónica por parte de interesado.	atenderá solicitudes de acciones para fomentar el cuidado, uso, aprovechamiento, conservación y protección del agua, por parte de cualquier ciudadano u organización sin importar el número de personas a las que esté dirigido el evento.	
Promotor/a de Cultura del Agua	2	Programa diariamente actividades con base en solicitudes recibidas e instrucciones de el/la Coordinador/a de Cultura del Agua.	Las actividades de Cultura del Agua se agruparán en 4 ejes rectores:  -Vigilantes del agua (dirigido a escuelas).  -CEA empresarial (dirigido a empresas)  -Comunidad CEA (toda la población en una)  -Aliados, (jóvenes nivel preparatoria y universidad)	
Personal Designado de la Coordinación de Cultura del Agua	3	Contacta, vía telefónica, correo electrónico o what's app a enlace, y coordinan detalles del evento.		
	4	Solicita material y equipo, vía correo electrónico, a Técnico/a de Gestión Comunicación.		
Técnico/a de Gestión Comunicación	5	Verifica existencia de material requerido en bodega.  ¿Existe material requerido?  Si, ir a paso 13.  No, ir a paso 6.		
	6	Informa a personal designado que no cuenta con material suficiente.		
Promotor/a de Cultura del Agua	7	Analizan si es necesario solicitar suficiencia presupuestal.  Si, ir a paso 9.  No, ir a paso 8.		
	8	Sustituye con otro material, ir a paso		

		13.		
Coordinador/a de Cultura del Agua	9	Solicita suficiencia presupuestal para compra de material.		
Analista de Cultura del Agua	10	Solicita cotización y genera requisición, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de bienes o servicios).		Requisición
	11	Genera orden de compra.		Orden de compra
Técnico/a de Gestión Comunicación	12	Recibe material comprado y actualiza inventario en archivo "inventario bodega".		
	13	Entrega material solicitado al personal designado de la Coordinación de Cultura del Agua.		
Personal designado de la Coordinación de Cultura del Agua	14	Firma acuse de recibo.		Acuse de recibo
Técnico/a de Gestión Comunicación	15	Archiva y actualiza inventario en archivo "inventario bodega".		Inventario bodega
Personal designado de la Coordinación de Cultura del Agua	16	Prepara material lúdico, didáctico, promocionales y operativo, el cual captura en herramienta tecnológica.	En caso de haber recibido solicitud del evento, el material deberá ser preparado con 3 días hábiles de anticipación al mismo.  En caso de no existir solicitud, el material deberá ser preparado a más tardar con 1 día hábil de anticipación.	
Promotor/a de Cultura del Agua	17	Comunica a personal designado por la Coordinación de Cultura del Agua las actividades y personas que acudirán a dicho evento, vía agenda electrónica, 3 días hábiles antes y por chat de la Coordinación de Cultura del Agua 1 día hábil antes como recordatorio.		Agenda electrónica
Personal designado de la Coordinación de Cultura del Agua	18	En herramienta tecnológica captura datos de personal de la CEA, del enlace, dirección, responsable de la acción, eje rector a atender, nombre de la acción, fecha y hora.		
Personal designado de la	19	Acude al lugar indicado el día y hora acordado con el enlace.		

Coordinación de Cultura del Agua	20	Realizan actividad de difusión de cultura del agua programada.		
	21	Toma evidencia fotográfica y la captura en la herramienta tecnológica.		
	22	Recopila información y genera reporte en la herramienta tecnológica de la Coordinación de Cultura del Agua.		Reporte de cultura del agua
	23	Solicita firma del enlace y de Promotor/a de Cultura del Agua en herramienta tecnológica.		
	24	Revisa material utilizado y verifica que esté en buen estado.  ¿El material está en buen estado?  Si ir a paso 26.  No, ir a paso 25.		
	25	Reporta a Coordinador/a de Cultura del Agua para que el daño sea reparado.		
Promotor/a de Cultura del Agua	26	Recibe información del evento por medio de la herramienta tecnológica de la Coordinación de Cultura del Agua.		Reporte de cultura del agua
	27	Genera reporte mensual de Cultura del Agua.		
	28	Elabora reporte Acciones de manera mensual con fotografías de las actividades reportadas.		Acciones
	29	Envía reporte Acciones, vía correo electrónico, a Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	30	Envía reporte de acciones, vía correo electrónico, a Secretaria Particular, adscrita a Vocalía Ejecutiva y a la Coordinación General Ejecutiva.		

## V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será material de difusión de cultura del agua:

1.1 Material lúdico: se referirá a todos aquellos que constituyan una instancia de juego, entre ellos destacan: juegos de fugas y escaleras, memorama gigante, basquetball del agua, pégale a fugamino, Jenga, aquatwister, football del agua, boliche del agua, atínale a tu huella Hídrica y los análogos a los anteriores.

- 1.2 Material didáctico: se referirá a cualquier elemento diseñado y elaborado con la intención de facilitar un proceso de enseñanza y aprendizaje entre ellos destacan: memoramas, hidrocintas, cuadernillos, rompecabezas, lotería y los análogos a los anteriores.
- 1.3 Promocionales: artículos distintivos de la CEA, entre ellos, pelotas, crayones, playeras, pluma, reloj, gel, gorras, libretas, lonchera, vasos, cilindros, entre otros.
- 1.4 Dispositivos ahorradores se referirá a dispositivo fregadero, dispositivo regadera y dispositivo sapo.

## VI MARCO JURÍDICO

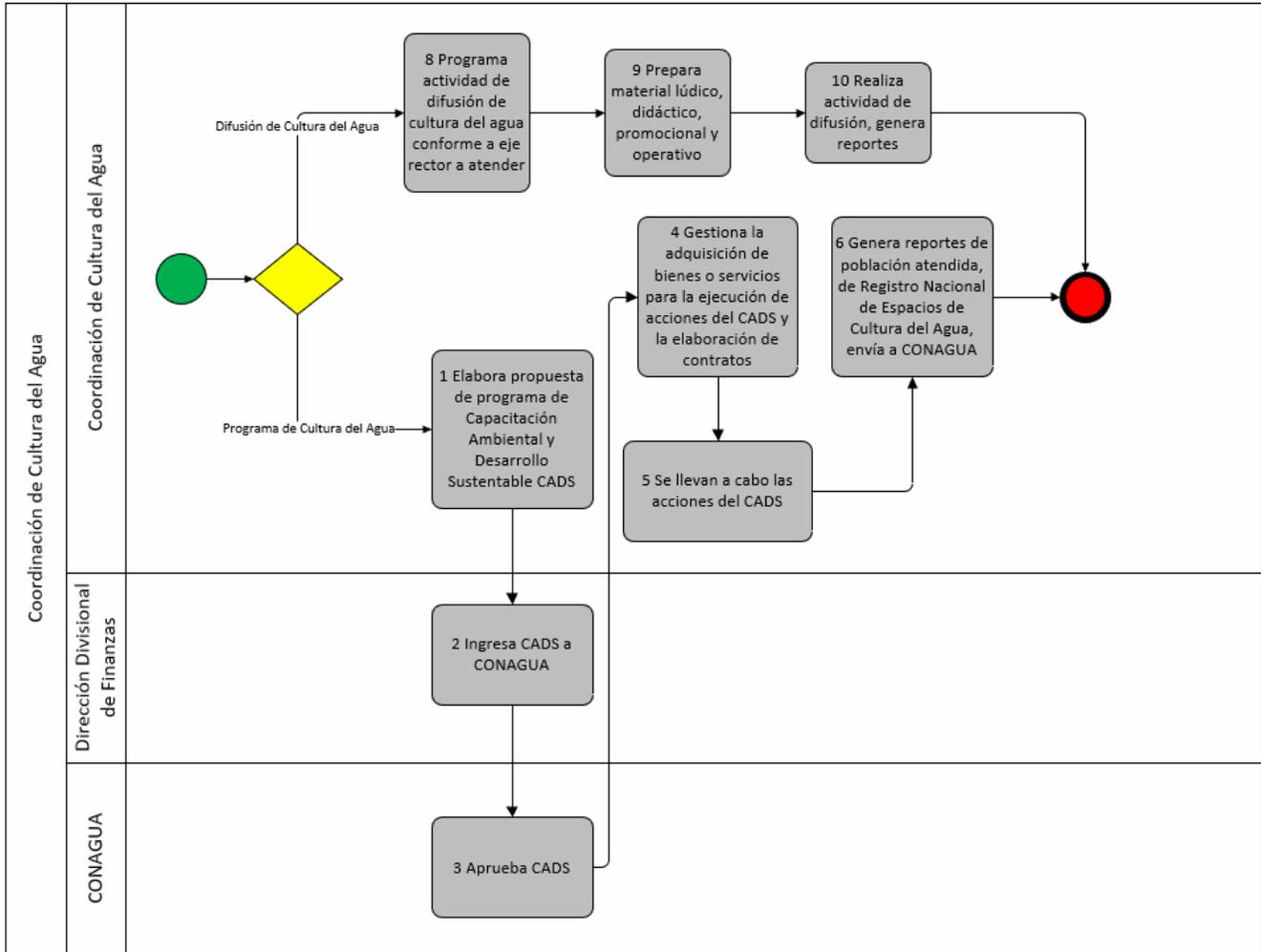
- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, artículos 2 fracción III, 6 fracción XVII, 14 fracción X y 32 fracciones XLII y XLVI.
- Reglamento Interior de la Comisión de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracción XIX.

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Solicitud	Interesado	Coordinador/a de Cultura del Agua	Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Requisición	Analista de Cultura del Agua	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Orden de compra	Analista de Cultura del Agua	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Acuse de recibo	Personal designado de la Coordinación de Cultura del Agua	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso	Coordinación de Cultura del Agua
Inventario bodega	Técnico/a de Gestión de Comunicación	Coordinador/a de Cultura del Agua	Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Reporte de Cultura del agua	Promotor/a de Cultura del Agua	Coordinador/a de Cultura del Agua	Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua
Acciones	Promotor/a de Cultura del Agua	Coordinador/a de Cultura del Agua	Impreso / Electrónico	Coordinación de Cultura del Agua

Rev-00

## Diagrama General del Proceso



# 1. PROCESO DE VINCULACIÓN INTERNACIONAL E INTERINSTITUCIONAL

## Instalación y mantenimiento de sistema de cosecha de agua de lluvia



### PROCEDIMIENTO

#### Instalación y mantenimiento de sistema de cosecha de agua de lluvia

**Clave:**

PR-VI-CL-01

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de Enlace Institucional

**Responsable:**

Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional

### I OBJETIVO

Implementar estrategias para la captación, conducción y almacenamiento de la precipitación pluvial, con el propósito de garantizar su aprovechamiento eficiente para el uso y consumo humano, contribuyendo a la sostenibilidad hídrica y al bienestar de las comunidades.

### II DEFINICIONES

**GESG:** Grupo Ecológico Sierra Gorda.

**SCALL:** Sistema de cosecha de agua de lluvia.

### III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Dirección Divisional de Finanzas.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Gerencia de Contabilidad.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSIBLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
		Se requiere instalar un sistema de cosecha de agua de lluvia en una Localidad o Escuela o dar mantenimiento a los ya instalados		

		solicitan instalación o servicio de mantenimiento de SCALL. Apoyo a escuelas, ir a paso 1. Mantenimiento, ir a paso 23. Apoyo a localidades, ir a paso 34.		
<b>APOYO A ESCUELAS (tanque 10,000 lts.)</b>				
<b>RESPONSIBLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>REGISTRO</b>
Analista de Vinculación Interinstitucional	1	Realiza supervisión durante el año a los sistemas de cosecha de agua de lluvia (SCALL) instalados, verifica todos los componentes, llenando cédula de revisión, recaba firma de director/a de escuela.		Cédula de revisión
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	2	Realiza mesa de trabajo con personal de USEBEQ en donde revisan las escuelas que pueden recibir el apoyo de un SCALL y que cumplan con los requisitos establecidos.	Los requisitos que deberán cumplir las escuelas para recibir el apoyo son:  -Ser escuela pública del Estado de Querétaro.  -Contar con arco techo y bajadas pluviales del mismo.  -No tener acceso al servicio del agua por la zona geográfica de la escuela.  -Que el servicio del agua sea irregular para la zona.  -Que se comprometan con el cuidado, preservación y mantenimiento del SCALL.	
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	3	Recibe oficios de escuelas, de USEBEQ o de municipios solicitando el SCALL, turna oficios a Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional.		Oficio de escuela
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	4	Derivado de la supervisión a los SCALL realizada el año inmediato anterior, así como de las solicitudes recibidas, identifica las necesidades de mantenimiento y de instalación de		

		SCALL.		
Analista de Vinculación Interinstitucional	5	Integra las solicitudes de instalación de SCALL y las necesidades de mantenimiento, revisa presupuesto asignado y determina a que escuela se le dará el apoyo.  Instalación, ir a paso 6. Mantenimiento, ir a paso 23.		
	6	Para las escuelas seleccionadas a recibir el apoyo, realiza visita técnica y revisa aspectos técnicos para la instalación y si se requieren modificaciones.	Para las escuelas que no se les dará apoyo en el año, Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional dará respuesta a los oficios de solicitud de SCALL, indicándoles que serán considerados para próximas instalaciones.	
	7	Elabora listado de requerimientos para la construcción e implementación del SCALL.		Listado de requerimientos
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	8	Envía memorándum a la Gerencia de Adquisiciones solicitando la cotización para la construcción e implementación de SCALL.		Memorándum
	9	Recibe de Gerencia de Adquisiciones, memorándum en donde indica las posibles opciones de proveedores.		Memorándum
	10	Revisa con Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional y determinan la mejor opción de proveedor.		
	11	Envía memorándum a Gerencia de Adquisiciones indicando cual es el proveedor seleccionado para la acción.		Memorándum
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	12	Solicita, mediante memorándum, dirigido a Director/a Divisional de Finanzas el recurso económico correspondiente.		Memorándum
	13	Recibe memorándum de Director/a Divisional de Finanzas en donde indica que ha sido autorizado el recurso.		Memorándum

Control Administrativo	14	Elabora requisición y la envía a Gerencia de Adquisiciones para que genere orden de compra en sistema correspondiente, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de bienes o servicios).		
Proveedor	15	Realiza instalación.		
Analista de Vinculación Interinstitucional	16	Supervisa construcción y puesta en marcha del SCALL.		
	17	Recibe de proveedor evidencia de la instalación, cédula, fotografías.		Cédula y fotografías
	18	Verifica que el sistema esté funcionando.		
Control Administrativo	19	Realiza orden de pago, (ver PR-EG-CP-02 Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico).		Orden de pago
Analista de Vinculación Interinstitucional	20	Elabora acta responsiva, firma representante del comité de padres de familia, director/a de la escuela, Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional y Analista de Vinculación Interinstitucional.		Acta responsiva
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	21	Organiza evento de entrega, proporciona manual de uso del SCALL para temporada de lluvias y de estiaje.		
Analista de Vinculación Interinstitucional	22	Integra el SCALL al programa de supervisión del siguiente año, ir a paso 1.		Programa de supervisión
<b>MANTENIMIENTO A SCALL</b>				
<b>RESPONSIBLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>REGISTRO</b>
Analista de Vinculación Interinstitucional	23	De la detección de necesidad de mantenimiento, derivada de la supervisión a los sistemas, realizada el año inmediato anterior, hace propuesta de los mantenimientos a realizar durante el presente año.		Formato de supervisión
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional y	24	Aprueban programa anual de mantenimientos.		Programa responsable de mantenimientos

Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional				
Analista de Vinculación Interinstitucional	25	Conforme a las cédulas de revisión derivadas de la supervisión, llena lista de requerimientos de materiales y/o servicio.		Lista de requerimientos de materiales o servicio
	26	Solicita cotización al proveedor.		
	27	Recibe cotización del proveedor del material y mano de obra.		
Proveedor	28	Realiza mantenimiento.		
Analista de Vinculación Interinstitucional	29	Realiza supervisión del mantenimiento del SCALL.		
	30	Recibe evidencia del mantenimiento, cédula, fotografía.		Cédula Fotografías
	31	Verifica que el SCALL esté funcionando y firma de conformidad.		
Control Administrativo	32	Realiza orden de pago, (ver PR-EG-CP-02 Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico).		Orden de pago
Analista de Vinculación Interinstitucional	33	Entrega a director/a de escuela el SCALL funcionando correctamente, solicitándole firma en cédula de mantenimiento, ir a fin.		Cédula
<b>APOYO A LOCALIDADES (tanque 75,000 lts.)</b>				
<b>RESPONSIBLE</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD</b>	<b>LINEAMIENTO</b>	<b>REGISTRO</b>
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	34	Realiza reunión con Grupo Ecológico Sierra Gorda (GESG) y le indica con que presupuesto se cuenta para instalación de algún SCALL.		
Grupo Ecológico Sierra Gorda	35	Realiza reuniones con representantes de municipios y les indica el presupuesto con el que se cuenta para apoyo, determinan localidades a apoyar.		
Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional	36	Recibe de GESG propuesta técnica, la cual incluye especificaciones técnicas, propuesta económica y nombre de las localidades a beneficiar.		Propuesta técnica
Gerente de	37	Coordina reunión virtual entre CEA,	Grupo Ecológico	

Vinculación Internacional e Interinstitucional		GESG, representantes de municipios a beneficiar, áreas jurídicas en donde acuerdan el apoyo y la forma en que se realizará.	Sierra Gorda GESG será el enlace entre los municipios beneficiados y la Comisión Estatal de Aguas	
	38	Solicita, mediante memorándum, dirigido a la Dirección Divisional de Finanzas el recurso económico correspondiente.		Memorándum
	39	Solicita, vía memorándum, a Director/a General Jurídico/a la elaboración del convenio.		Memorándum
	40	Recibe de Dirección General Jurídica de la CEA convenio, el cual firman los representantes de los municipios y por parte de la CEA el Vocal Ejecutivo, indicando a los municipios que deberán entregar evidencia de la instalación de los SCALL.		Convenio
	41	Solicita y recibe factura de los municipios beneficiados por el importe establecido en el convenio.		Factura
	42	Inician proceso de transferencia del recurso conforme a lo establecido en el convenio, enviando facturas a la Gerencia de Contabilidad para revisión y pago, obtiene comprobante del pago.		Comprobante de pago
Municipio beneficiado	43	Inician trabajo de construcción e implementación del SCALL.	El Municipio beneficiado será el encargado de tramitar con proveedores la construcción e implementación del SCALL.	
Analista de Vinculación Interinstitucional	44	Realiza supervisión de la construcción y puesta en marcha del SCALL.		
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	45	Hace entrega formal del SCALL al municipio beneficiado.		
	46	Por medio de oficio, recibe del municipio beneficiado expediente de la localidad atendida y archiva.	El expediente que entregue el municipio beneficiado deberá contener:  -Solicitud de apoyo por parte de la	Expediente

			<p>autoridad local de cada comunidad.</p> <p>-Constancia de posesión del predio donde se va a construir el tanque de cada comunidad.</p> <p>-Copia de integración de comité de vigilancia de cada una de las comunidades beneficiadas.</p> <p>-Reporte fotográfico del antes y después de la construcción del tanque de cada comunidad.</p> <p>-Bitácora y reporte fotográfico del proceso de construcción de los tanques por comunidad.</p> <p>-Acta de entrega-Recepción de obra de cada comunidad.</p>	
--	--	--	---	--

#### V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El agua captada con el sistema de cosecha de lluvia instalado en alguna escuela (tanque 10,000 lts.) será para uso del WC.
2. Un SCALL podrá ser reubicado, siempre y cuando se reciba oficio por parte de director/a de la escuela donde esté instalado, en el cual se especificará que ya no requieren de él, y se informará que los gastos por desinstalación del SCALL correrán por cuenta de la escuela.
3. El agua captada con el sistema de cosecha de lluvia instalado en alguna comunidad (tanque 75,000 lts.) será para uso de las familias que ahí viven.

#### VI MARCO JURÍDICO

- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, artículo 16 fracción XI.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracción III.

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Cédula de revisión	Analista de Vinculación	Gerente de Vinculación	Impreso	Gerencia de Vinculación

	Interinstitucional	Internacional e Interinstitucional		Internacional e Interinstitucional
Oficio de escuela	Escuela	Analista de Vinculación Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Listado de requerimientos	Analista de Vinculación Interinstitucional	Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Memorándum	Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Analista de Vinculación Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Memorándum	Gerente de Adquisiciones	Analista de Vinculación Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Memorándum	Director/a Divisional de Finanzas	Analista de Vinculación Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Orden de pago	Control Administrativo	Control Administrativo	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Cédula	Proveedor	Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Acta responsiva	Analista de Vinculación Interinstitucional	Analista de Vinculación Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Fotografías	Proveedor	Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Propuesta técnica	GESG	Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Impreso / Electrónico	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Convenio	Director/a General Jurídico/a	Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Impreso / Electrónico	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional

Factura	Municipio beneficiado	Control Administrativo	Impreso / Electrónico	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Comprobante de pago	Gerencia de Contabilidad	Control Administrativo	Impreso / Electrónico	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Expediente	Municipio beneficiado	Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional	Impreso / Electrónico	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional

Rev-00

# Instalación de sistema de cosecha de agua de niebla



## PROCEDIMIENTO

### Instalación de sistema de cosecha de agua de niebla

**Clave:**

PR-VI-CN-02

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de Enlace Institucional

**Responsable:**

Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional

### I OBJETIVO

Implementar un sistema innovador de captación de gotas de agua microscópicas presentes en la neblina, con el objetivo de transformarlas en agua apta para uso doméstico, contribuyendo al aprovechamiento sostenible de los recursos hídricos y al abastecimiento en comunidades con acceso limitado al agua.

### II DEFINICIONES

**CAEACS:** Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

**CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua.

**INEGI:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

**SCAN:** Sistema de cosecha de agua de niebla.

### III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.  
Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional.
- Gerencia de Adquisiciones.

### IV DESCRIPCIÓN

RESPONSIBLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Técnico/a de Gestión Vinculación	1	De acuerdo con las necesidades de agua busca comunidades en municipios del estado de Querétaro que cumplan características para instalación del Sistema de cosecha de agua de niebla (SCAN).	Para proporcionar el apoyo del SCAN, se tomarán en cuenta las siguientes características:  -Necesidad de agua. -Ubicación geográfica. -Presencia de niebla y humedad.	
	2	Verifica en páginas de INEGI, CONAGUA y Google earth, altitud, vegetación, localización de la		

		comunidad, índice de humedad y niebla, así como el número de habitantes.		
	3	Contacta a delegado o habitante de la comunidad y acuerdan fecha y hora de visita.		
	4	Acude a sitio designado, verifica clima, ofrece el SCAN por medio de plática a la comunidad y explica que deberán entregar una solicitud.  ¿El clima cumple con las características para el uso del SCAN el día de la visita?  Si, ir a paso 6. No, ir a paso 5.		
	5	Solicita a delegado o habitante de la comunidad enviar video, vía whats app, de condiciones de clima óptimo para la instalación del SCAN.		
	6	Validada la zona, contacta a delegado o habitante de la comunidad e informa la viabilidad del proyecto, que se realizará una visita técnica y acuerdan fecha.		
	7	Realiza visita técnica junto con delegado o habitante de la comunidad casa por casa.		
	8	Recibe de habitantes solicitud de SCAN.		Solicitud
	9	Informa a delegado o habitante de comunidad cuantos SCAN alcanzan anualmente y deciden quienes serán los beneficiados.		
	10	Confirma domicilios de posibles beneficiarios.		
Técnico/a de Gestión Vinculación / Delegado o Habitante de la Comunidad	11	Realizan recorrido, recopilan datos de la comunidad y de manera verbal acuerdan que se otorgará una solicitud por vivienda.		
Beneficiario/a	12	Ingresa solicitudes de SCAN a la CEA, en Vocalía Ejecutiva.		Solicitud
Técnico/a de Gestión	13	Recibe solicitud y da respuesta, vía sistema, a Vocalía Ejecutiva que la		

Vinculación		solicitud se atenderá.		
	14	Conforma un comité de participación ciudadana para dar seguimiento.	El comité estará conformado por dos vocales, un presidente y un secretario.	
	15	Regresa a la comunidad, verifica espacio y realiza trazo de donde serán las excavaciones para la instalación del SCAN, Comité realiza acompañamiento.		
	16	Vía memorándum, ingresa solicitud al CAEACS para instalación del SCAN, (ver PR-LI-AS-01 Licitaciones de adquisiciones y servicios).		Memorándum
	17	Asignado el proveedor, realiza visita técnica o explica a proveedor cómo será el servicio, Comité realiza acompañamiento.		
	18	Recibe y revisa documentación de proveedor contra los términos de referencia y le entrega formato de Carpeta de evidencias para su llenado (bitácora y fotografías).		Carpeta de evidencias (Bitácora, fotografías)
Proveedor	19	Realiza instalación y llena Carpeta de Evidencias.		
Técnico/a de Gestión Vinculación	20	Verifica que el servicio se está llevando a cabo y que el SCAN funciona correctamente, Comité realiza acompañamiento.		
Control Administrativo.	21	Realiza aceptación de servicio en sistema correspondiente.		
Gerencia de Tesorería	22	Transfiere pago a proveedor, (ver PR-EG-CP-02 Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico).		
Proveedor	23	Entrega acta de entrega recepción y Carpeta de evidencias a Técnico/a de Gestión Vinculación.		Acta de entrega recepción de servicio
Gerente de Vinculación Internacional e Interinstitucional y Técnico/a de Gestión Vinculación	24	Llevan a cabo evento de entrega formal de SCAN, Comité realiza acompañamiento.  Firma Acta de entrega recepción y solicita firma de beneficiarios y testigos.		Acta de entrega recepción

## V LINEAMIENTOS OPERACIÓN

1. El agua captada con el sistema de cosecha de agua de niebla instalado en alguna comunidad será para uso de las familias que ahí viven.
2. Los/as beneficiarios/as podrán reubicar el SCAN si así lo requieren.
3. Se retirará el SCAN si el/los beneficiarios hacen un uso inadecuado.
4. El/la Técnico/a de Gestión Vinculación será el enlace entre los delegados o habitantes de la comunidad y la CEA.

## VI MARCO JURÍDICO

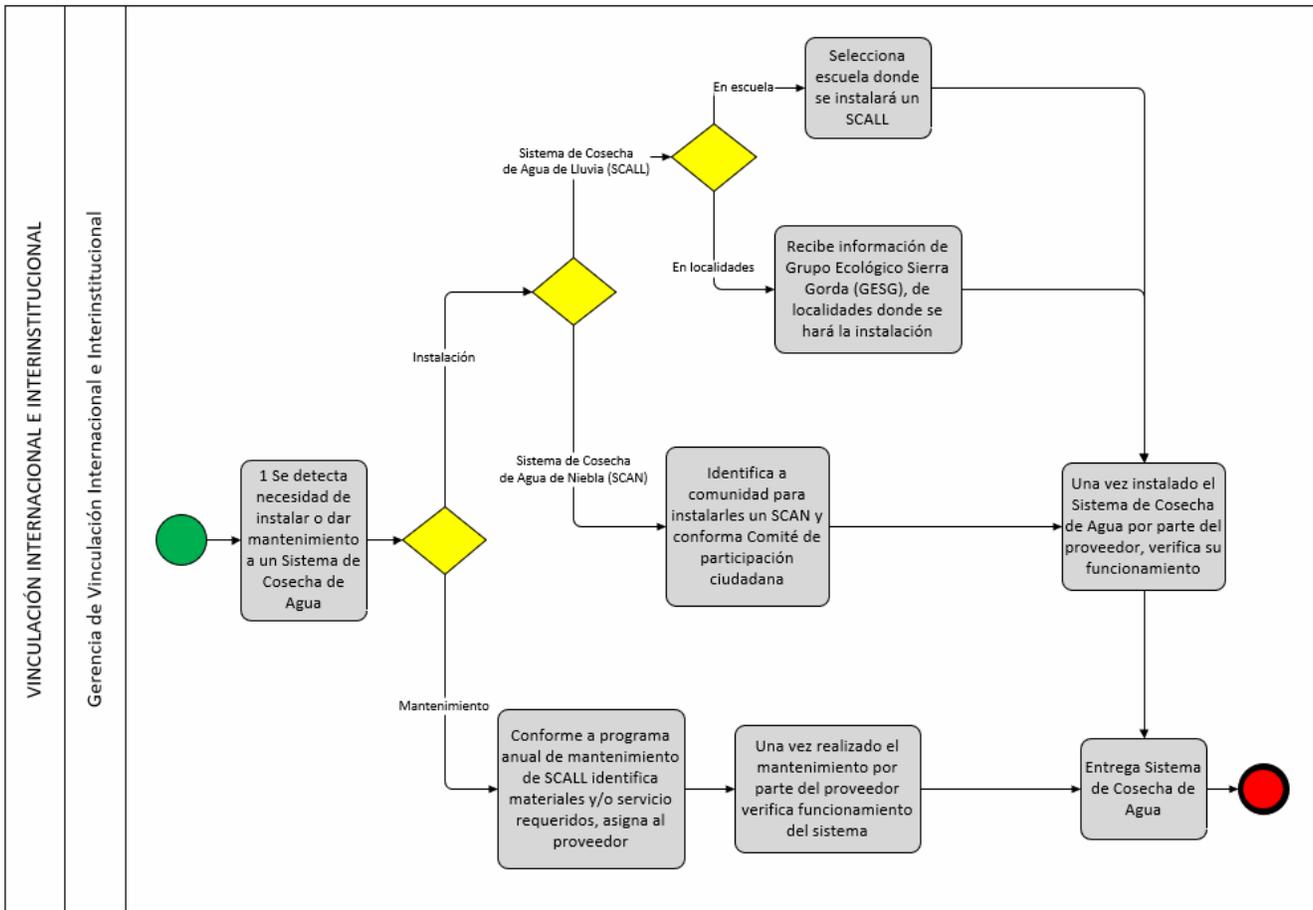
- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, artículo 16 fracción XI.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, artículo 38 fracción III.

## VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Solicitud	Beneficiario	Técnico/a de Gestión Vinculación	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Memorándum	Técnico/a de Gestión Vinculación / Analista en Procesos de Enlace Social	Técnico/a de Gestión Vinculación	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Bitácora	Proveedor	Técnico/a de Gestión Vinculación	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Acta de entrega recepción de servicio	Proveedor	Técnico/a de Gestión Vinculación	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional
Acta de entrega recepción	Técnico/a de Gestión Vinculación	Técnico/a de Gestión Vinculación	Impreso	Gerencia de Vinculación Internacional e Interinstitucional

Rev-00

## Diagrama General del Proceso



# 1. REVISIONES

## Control de revisiones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO
<b>Manual de procesos de la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional</b>		
<b>Proceso de Enlace Institucional</b>		
PR-EI-IP-01	Entrega de insumos para purificación de agua	Rev-00
<b>Proceso de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional</b>		
PR-CS-SI-01	Síntesis informativa	Rev-01
PR-CS-IM-02	Diseño de imagen de marca	Rev-01
PR-CS-MI-03	Medios informativos	Rev-01
<b>Proceso de Concertación y Contraloría Social</b>		
PR-CN-CS-01	Contraloría social	Rev-00
PR-CN-QS-02	Atención a quejas y peticiones sociales	Rev-00
<b>Proceso de Cultura del Agua</b>		
PR-CA-PC-01	Programa de cultura del agua	Rev-00
PR-CA-CA-02	Difusión de cultura del agua	Rev-03
<b>Proceso de Vinculación Internacional e Interinstitucional</b>		
PR-VI-CL-01	Instalación y mantenimiento de sistema de cosecha de agua de lluvia	Rev-00
PR-VI-CN-02	Instalación de sistema de cosecha de agua de niebla	Rev-00

## Control de cambios

Clave del Procedimiento	Revisión	Fecha	Responsable	Motivo
PR-EI-IP-01	Rev-00	01/03/2024	Sonia Gálvez	<p><b>Nombre Procedimiento</b>  <b>Entrega de insumos para purificación de agua.</b></p> <p>Procedimiento de nueva creación.</p>
PR-CS-SI-01	Rev-01	01/03/2024	Alejandro Sánchez	<p><b>Nombre Procedimiento</b>  <b>Síntesis informativa.</b></p> <p><b>II DEFINICIONES</b>            -Se elimina GCSMI.            -Se agrega definición de “Acortador de Link”, “Nota Informativa”, “Personal Designado”.</p> <p><b>IV DESCRIPCIÓN</b>            -Se modifica en su totalidad este apartado conforme a la operatividad vigente.</p> <p><b>V POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</b>            -Se eliminan las políticas 2 y 4.            -La política 3 se integra al paso 4 del apartado IV Descripción.            -La política 5.1 se integra al paso 6 del apartado IV Descripción.            -La política 5.2 se integra al paso 7 del apartado IV Descripción.            -Las políticas 5, 5.3.1, 5.3.2 y 5.3.3 se integran al paso 8 del apartado IV Descripción.            -La política 5.4 se integra al paso 9 del apartado IV Descripción.            -La política 1 queda vigente, se modifica la numeración.</p>
PR-CS-IM-02	Rev-01	01/03/2024	Alejandro Sánchez	<p><b>Nombre Procedimiento</b>  <b>Diseño de imagen de marca.</b></p> <p><b>II DEFINICIONES</b>            -Se agrega definición de “Acción”, “Equipo Creativo”, “Programa”, “Símbolo”, “Tipografía”.            -Se elimina la definición de “CMYK”, “DPI’s”, “GCSMI”, “JPG”, “RBG”, “Retícula”.</p> <p><b>IV DESCRIPCIÓN</b>            -Se modifica en su totalidad este apartado</p>

				<p>conforme a la operatividad vigente.</p> <p><b>V POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</b></p> <p>-Se elimina la política 1.</p> <p>-La política 1.1 se integra al paso 1 del apartado IV Descripción.</p> <p>-La política 1.2 se integra al paso 3 del apartado IV Descripción.</p> <p>-La política 1.3 se integra al paso 2 del apartado IV Descripción.</p> <p>-La política 2 se integra al paso 1 del apartado IV Descripción.</p> <p>-La política 4 se integra al apartado II Definiciones.</p> <p>-Las políticas 3 y 3.1 quedan vigente, se modifica la numeración.</p> <p><b>VII REGISTROS</b></p> <p>-Se actualiza la tabla de registros.</p>
PR-CS-MI-03	Rev-01	01/03/2024	Alejandro Sánchez	<p><b>Nombre Procedimiento</b> <b>Medios informativos.</b></p> <p><b>II DEFINICIONES</b></p> <p>-Se agrega definición de “Acción”, “Programa”, “Equipo Creativo”.</p> <p><b>IV DESCRIPCIÓN</b></p> <p>-Se modifica en su totalidad este apartado conforme a la operatividad vigente.</p> <p><b>V POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</b></p> <p>-La política 1 se integra al paso 1 del apartado IV Descripción.</p> <p>-La política 4 se integra al apartado II Definiciones.</p> <p>-Las políticas 2, 3 y 3.1 queda vigente, se modifica la numeración.</p> <p><b>VII REGISTROS</b></p> <p>-Se actualiza la tabla de registros.</p>
PR-CN-CS-01	Rev-00	01/03/2024	Wendy Estrada	<p><b>Nombre Procedimiento</b> <b>Contraloría social.</b></p> <p>Procedimiento de nueva creación.</p>
PR-CN-QS-01	Rev-00	01/03/2024	Wendy Estrada	<p><b>Nombre Procedimiento</b> <b>Atención a quejas y peticiones sociales.</b></p>

				Procedimiento de nueva creación.
PR-CA-PC-01	Rev-00	01/03/2024	Sonia Gálvez / Alejandro Sánchez	<b>Nombre Procedimiento</b> <b>Programa de cultura del agua.</b>  Procedimiento de nueva creación.
PR-CA-CA-02	Rev-03	01/03/2024	Sonia Gálvez / Alejandro Sánchez	<b>Nombre Procedimiento</b> <b>Difusión de cultura del agua.</b>  Cambia nomenclatura de PR-MK-DC-01 a PR-CA-CA-02. Se modifica en su totalidad el contenido del procedimiento conforme a la operatividad vigente.
PR-EI-CL-01	Rev 00	01/03/2024	Sonia Gálvez / Alejandro Sánchez	<b>Nombre Procedimiento</b> <b>Instalación y mantenimiento de sistema de cosecha de agua de lluvia.</b>  Procedimiento de nueva creación.
PR-EI-CN-02	Rev-00	01/03/2024	Sonia Gálvez / Alejandro Sánchez	<b>Nombre Procedimiento</b> <b>Instalación de sistema de cosecha de agua de niebla.</b>  Procedimiento de nueva creación.