



**PROGRAMAS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y TRATAMIENTO
A CARGO DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA**

(PROAGUA)

**GUÍA OPERATIVA DE CONTRALORÍA SOCIAL
APLICABLE DURANTE EL 2020**



La presente Guía Operativa fue elaborada con base en el Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social (CS) en los programas federales de desarrollo social (Lineamientos), así como en las estrategias determinadas en el Esquema de Contraloría Social del PROAGUA (Esquema), y en los criterios, la metodología y las herramientas establecidas en la Estrategia Marco de Contraloría Social emitida en noviembre de 2017 por la entonces Unidad de Operación Regional y Contraloría Social (UORCS) de la Secretaría de la Función Pública (SFP).

Por lo tanto, el presente documento es complementario para la puesta en operación de los Lineamientos y el Esquema y para su aplicación se tomarán en consideración las definiciones y actividades contempladas en ambos instrumentos administrativos.

Las funciones a cargo de la Instancia Normativa serán realizadas por la Gerencia de Programas Federales de Agua Potable y Saneamiento; las que lleve a cabo la Representación Federal serán ejecutadas por la unidad administrativa del Organismo de Cuenca o de la Dirección Local de la CONAGUA que tenga a su cargo la coordinación del PROAGUA en cada entidad federativa; y por lo que corresponde a la Instancia Ejecutora, las actividades enmarcadas en el presente documento a su cargo estarán asignadas a la unidad administrativa de la Institución o dependencia del gobierno estatal o municipal que participa como ejecutor de las acciones del PROAGUA en la entidad federativa correspondiente.

Las atribuciones a cargo de la SFP contempladas en la presente Guía serán ejercidas por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, en adelante la Coordinación General y por la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles adscrita a la primera.

Esta Guía Operativa fue revisada por la Coordinación General y en la misma se incorporan las líneas generales que deberán considerar las Instituciones que interactúan durante la ejecución del Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento (PROAGUA) para: la elaboración del Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), definición de las actividades de difusión destinadas a la población beneficiaria y a los Comités de Contraloría Social (CCS) y del modelo de capacitación para la implementación de los eventos destinados tanto a servidores públicos como a la población beneficiada y los CCS, establecer la estructura de los modelos de Informe que deberán elaborar los CCS, y determinar los mecanismos para la captación y atención de las quejas y denuncias que se lleguen a presentar con motivo de la ejecución de los Apartados del PROAGUA y los medios institucionales para su atención e investigación.

También se incluyen los procedimientos que deberán atender las diferentes instancias participantes en la ejecución del PROAGUA, de los ámbitos federal, estatal y municipal, para llevar a cabo la promoción, operación y seguimientos de la CS, así como los formatos e instrumentos de trabajo para apoyar la realización de dichas actividades.

Cuando en esta Guía Operativa se haga referencia a los Promotores de CS o Promotor de CS, se estará refiriendo al personal de las Instancias Ejecutoras del Apartado correspondiente del PROAGUA, del ámbito federal, estatal o municipal y, en su caso, al personal de los Órganos Estatales de Control (OEC) y de las Organizaciones de la Sociedad Civil e Instituciones Académicas (Organismos Participantes), así como de las empresas consultoras, que tengan a su cargo la realización de las actividades de promoción de CS directamente con la población beneficiada y los CCS.

Cualquier modificación a los procedimientos, formatos o líneas de acción establecidas en la presente Guía Operativa, deberá contar con la anuencia de la

Instancia Normativa, misma que deberá solicitarse en forma oficial por medio de la Representación Federal.

Participación de los Órganos Estatales de Control.

1. Las actividades de CS donde podrán participar los OEC serán definidas en los acuerdos correspondientes.

2. La Instancia Ejecutora podrán solicitar copia de la información generada con motivo de las actividades realizadas por el OEC en el marco de los convenios de coordinación correspondientes.

Recursos Financieros para la Promoción de la Contraloría Social.

3. Los recursos financieros para la realización de las actividades de promoción y seguimiento establecidas en el PETCS se podrán aplicar en los siguientes conceptos de gasto: viáticos y pasajes, elaboración de materiales de difusión y trípticos, combustibles, lubricantes y aditivos, mantenimiento de vehículos, peajes, otorgamientos de apoyos financieros a las Organizaciones Participantes cuando así se haya establecido en los acuerdos correspondientes, alquiler de instalaciones para la realización de eventos de capacitación por administración, para la capacitación de los Enlaces de CS, Usuarios del SICS y Promotores de CS, pudiéndose considerar la contratación de facilitadores externos para su impartición o participación en estos eventos de capacitación.

4. Las actividades de promoción de CS que podrán financiarse son las siguientes:

- a) Difusión entre los beneficiarios de la información básica relacionada con los Apartados del PROAGUA y de la CS;
- b) Interacción con los beneficiarios para fomentar la constitución de los CCS;

- c) Capacitación y asesoría a Enlaces de CS, Usuarios del SICS y Promotores de la CS;
- d) Capacitación a los integrantes de los CCS para el desempeño de sus funciones.
- e) Asesoría a los CCS para la elaboración del Informe del CCS y recopilación de las evidencias documentales de estas actividades.

Enlaces de CS y Usuarios del SICS.

5. Una vez formalizado cada uno de los Anexos de Ejecución y Técnico originales de los Apartados del PROAGUA sujetos a CS, los titulares de las instituciones de los tres órdenes de gobierno, o el funcionario público de éstas con atribuciones para el efecto, llevarán a cabo las designaciones o ratificaciones de servidores públicos que fungirán como Enlaces de CS y Usuarios del SICS en cada uno de esos Apartados. Estas designaciones serán comunicadas oficialmente por medio de la Representación Federal al Enlace Nacional de CS de la Instancia Normativa.

6. Con base en las designaciones comunicadas por la Representación Federal, la Instancia Normativa elaborará y presentará mensualmente a la Coordinación General, dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes, el directorio de los Enlaces de CS a nivel nacional, tomando en consideración lo establecido en la parte final del numeral 10 de esta Guía Operativa.

7. Las funciones genéricas a cargo de los Enlaces de CS y Usuarios del SICS serán las siguientes:

- a) Enlace de CS: Llevar a cabo las actividades de coordinación interinstitucional y la atención de los asuntos relacionados con la planeación, promoción, operación y seguimiento de la CS que se llevará a

cabo en las localidades consideradas en los Anexos Técnicos de los Apartados del PROAGUA;

- b) Usuario del SICS: Realizar el registro de la información generada con motivo de las actividades de planeación, promoción, operación y seguimiento de la CS llevadas a cabo durante la coordinación interinstitucional o con motivo de las visitas a las localidades consideradas en los Anexos de Ejecución y Técnico del PROAGUA.

El procedimiento para la *Captura de Información en el SICS* se incluye en el apartado de Procedimientos de esta Guía Operativa con el código PREG-02.

8. La asignación de las claves de acceso a los Usuarios del SICS y el uso de las mismas se efectuarán con base en las disposiciones que emita la Coordinación General.

9. La Coordinación General asignará, en su caso, la clave de usuario a los servidores públicos de los OEC que participen en la realización de las actividades de promoción de la CS a su cargo.

10. Para llevar a cabo la sustitución de un Usuario del SICS, designado durante el ejercicio fiscal en curso, se solicitará oficialmente a la Instancia Normativa, por conducto de la Representación Federal, la baja o inactivación de la clave de acceso de ese servidor público. De igual forma se oficializará ante la Instancia Normativa la sustitución y nueva designación del Enlace de CS.

Elaboración de los Programas Estatales de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).

11. El PETCS se elaborará una vez firmados los Anexos de Ejecución y Técnicos del PROAGUA, originales o modificatorios según corresponda,

debiéndose considerar las actividades de planeación, promoción y seguimiento a cargo de la Representación Federal y de la Instancia Ejecutora, y en su caso del OEC, donde se establecerán las metas para cada actividad y su unidad de medida. La programación e implementación de dichas actividades estarán sujetas a las medidas de seguridad que determinen las autoridades sanitarias.

12. El PETCS deberá guardar congruencia y estar alineado con las actividades y plazos establecidos en el PATCS.

13. La Representación Federal coordinará la elaboración del PETCS por lo que convocará para el efecto a la Instancia Ejecutora y, en su caso, al OEC. El PETCS se elaborará en forma consolidada a nivel estatal por cada Apartado del PROAGUA donde se contemplen localidades sujetas a CS incluidas en el Anexo Técnico original. En caso de firmarse Anexos Técnicos modificatorios, se elaborará un PETC modificatorio tomando en consideración las disposiciones anteriores.

14. Una vez elaborado y acordado el contenido del PETCS será firmado por los titulares de las instituciones participantes o por el servidor público de éstas designado para el efecto. Un ejemplar del PET original y, en su caso, de los modificatorios firmados serán enviados a la Instancia Normativa por conducto de la Representación Federal.

15. Cada una de las Instancias Ejecutoras participantes registrarán en el SICS las metas a su cargo, establecidas en el PETCS original, de tal forma que la suma de las metas individuales deberán corresponder con las establecidas en el mismo. Las metas de los PETCS modificatorios no se registran en el SICS.

16. El Enlace de CS de la Instancia Normativa, de la Representación Federal o de la Instancia Ejecutora, según corresponda, serán los responsables del resguardo de las evidencias documentales generadas con motivo de las

actividades de planeación, promoción y seguimiento de la CS a su cargo, establecidas en el Esquema de Contraloría Social y en la presente Guía Operativa.

17. La Representación Federal y la Instancia Ejecutora mantendrán disponibles las evidencias documentales indicadas en el numeral anterior, que no son sujetas a registro en el SICS, para la atención oportuna de cualquier requerimiento que sobre el particular lleve a cabo la Instancia Normativa o la SFP, por ejemplo: actas de las sesiones de la CORESE, bitácoras de asesorías a CCS, indicadores de gestión, e informes mensuales de avance de CS, entre otros documentos.

Actividades de difusión y asesorías.

18. Los documentos de CS serán difundidos por la Instancia Normativa a la Representación Federal y por conducto de ésta a la Instancia Ejecutora con base en lo establecido en el procedimiento para la *“Difusión del Esquema y Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social validados por la SFP y la Guía Operativa”* el cual se incluye en el apartado de Procedimientos de esta Guía Operativa con el código PDIF-01.

Los trípticos que elabore la Instancia Normativa sobre las características del PROAGUA, contendrán información sobre sus aspectos normativos y operativos y serán distribuidos a la Representación Federal para que ésta a su vez realice la difusión correspondiente ante la Instancia Ejecutora para que los considere durante la elaboración de los materiales específicos para cada localidad. Dentro del contenido de estos materiales se deberán incluir los siguientes mecanismos para la presentación de quejas y denuncias:

- Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDE):
<https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#/>

- Vía correspondencia: Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP01020, Ciudad de México.
- Vía telefónica: En el interior de la República al 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 55 2000 2000.
- Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.
- Vía correo electrónico: contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx
- Plataforma: Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción. La plataforma de alertadores está diseñada para atender casos graves de corrupción y/o en los que se requiere confidencialidad. <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx>
- App para dispositivos móviles: “Denuncia Ciudadana de la Corrupción”.

19. Las actividades de difusión a la población y a los CCS las realizarán los Promotores de CS directamente en las localidades a beneficiar y al menos se deberá comunicar oportunamente la siguiente información específica:

- a) Características generales de la obra a construir, indicando: monto, periodo de ejecución y fecha de entrega.
- b) Requisitos para la entrega de la obra. Se deberá señalar como requisito ineludible para llevar a cabo esta actividad, que la Instancia Ejecutora haya recibido la obra a satisfacción y formalmente de la empresa contratista.
- c) Derechos y obligaciones de los beneficiarios.
- d) Características de la población a la que se destina la obra.
- e) Nombre de las instituciones participantes en la promoción de la CS (Instancia Normativa, Representación Federal, Instancia Ejecutora, OEC y Organizaciones Participantes) e información para su contacto.
- f) Medios institucionales para la presentación de las denuncias;

- g) Procedimientos implementados para llevar a cabo las actividades de CS;
- h) Medidas implantadas para llevar a cabo la equidad entre mujeres y hombres durante la constitución de los CCS.

El procedimiento para la “*Distribución de información sobre las características de las obras*” se incluye en el apartado de Procedimientos de esta Guía Operativa con el código PDINF-03.

Dadas las características de las obras que se construyen dentro del Apartado de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales del PROAGUA, y en consideración a los contratiempos y dificultades que se pueden presentar para el involucramiento de los beneficiarios, los Enlaces de CS de la Representación Federal y de la Instancia Ejecutora deberán impulsar el fortalecimiento de la difusión de las actividades antes indicadas.

La información se proporcionará a los CCS mediante alguno o algunos de los siguientes medios: trípticos, volantes o folletos, carteles o guías, entre otras formas de comunicación. En la minuta levantada con motivo de la visita a la localidad se indicará el medio empleado para llevar a cabo esta difusión.

20. El personal de la Instancia Normativa mantendrá comunicación permanente a través de correo electrónico o por medio documental, para el desahogo de las asesorías que lleguen a solicitarle el Enlace de CS y el Usuario del SICS de la Representación Federal y, en su caso, de la Instancia Ejecutora, sobre las actividades de promoción y operación de la CS así como del registro en el SICS. Las respuestas se proporcionarán por la misma vía de la solicitud, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación.

21. Las solicitudes de asesoría de la Instancia Ejecutora a la Representación Federal, deberán presentarse por medio de correo electrónico o

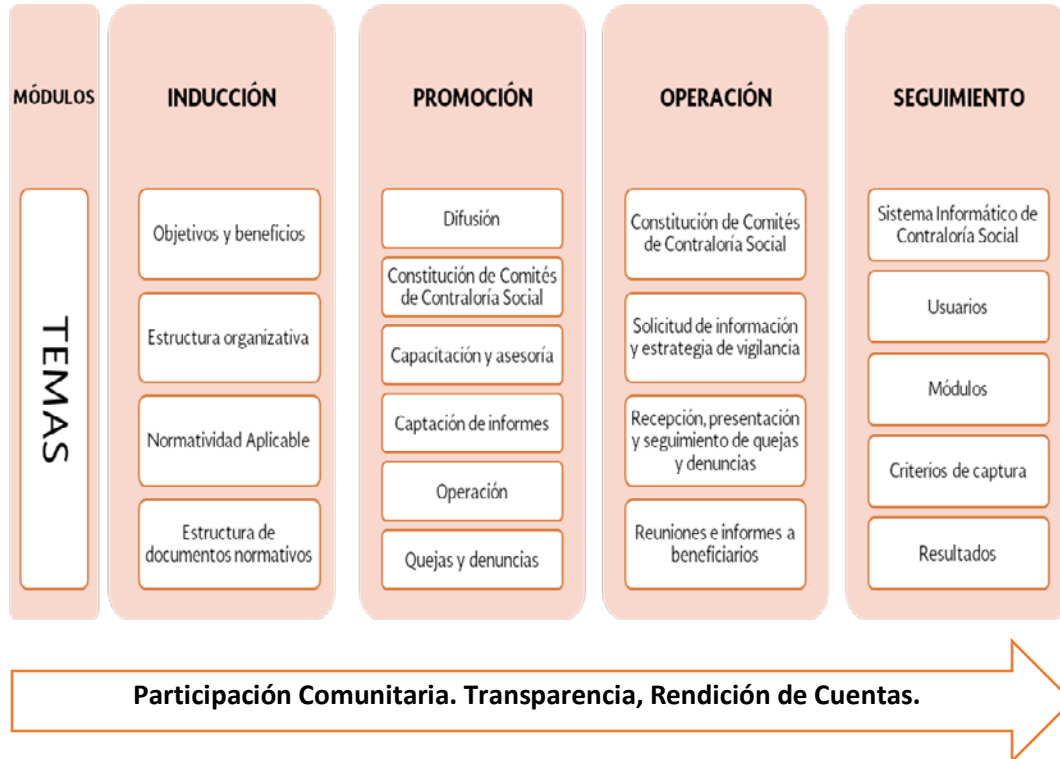
en forma documental y serán atendidas por la misma vía dentro de los cinco días hábiles siguientes a su presentación.

22. Las asesorías que se brinden a los CCS y a los beneficiarios, será reportadas mensualmente por la Instancia Ejecutora a la Representación Federal en el modelo la cédula de Bitácora incluido en el apartado de Formatos de la presente Guía, quién a su vez las presentará en forma consolidada a nivel estatal a la Instancia Normativa, en el mismo modelo de cédula, dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes.

Modelo de capacitación.

23. La capacitación que se imparta a los servidores públicos de los ámbitos federal, estatal y municipal que participan en las actividades de promoción de la CS y a los CCS se llevará a cabo conforme al presente Modelo de Capacitación, mismo que fue elaborado con base en las disposiciones de la Estrategia Marco, a efecto de que el diseño, implementación e impartición de los eventos que organicen la Instancia Normativa, la Representación Federal o la Instancia Ejecutora se efectúen de forma estandarizada. Se pretende que estos eventos se desarrollen dentro del marco de una temática homogénea, donde se retomen las particularidades operativas que prevalecen en cada entidad federativa durante la ejecución del PROAGUA y se ahonde en los aspectos normativos que es necesario resaltar, además de compartir las mejores prácticas de promoción y operación que se han llevado a cabo en ejercicios anteriores tanto en el ámbito nacional como en el local.

Los módulos que contempla el Modelo de capacitación y los temas a considerar en cada uno de ellos se indican a continuación:



a) Capacitación a servidores públicos.

24. Los principales objetivos que se pretenden alcanzar con la organización de eventos de capacitación, destinados a los servidores públicos de la Representación Federal e Instancia Ejecutora, consisten en que los participantes adquieran o fortalezcan sus conocimientos para:

- a) Ejecutar las actividades de promoción de la CS;
- b) Impulsar la realización de las actividades de operación de la CS y llevar su seguimiento; y
- c) Implementación de las estrategias de CS en cada uno de los Apartados del PROAGUA.

25. Para la organización de los eventos de capacitación, invariablemente se deberán considerar los siguientes aspectos:

- a) Los servidores públicos a capacitar deberán estar involucrados en la realización de las actividades de promoción de CS y contar con la

designación, o en proceso de designación, del cargo de: Enlace de CS, Usuario del SICS o Promotores de CS.

- b) El personal que participe en los eventos de capacitación deberá estar sensibilizado y convencido acerca del papel que llevará a cabo dentro de la promoción de CS.

26. Para la definición del contenido de los eventos de capacitación se tomará en consideración la temática contenida en los módulos del Modelo de capacitación, con base en los siguientes criterios:

- a) En la capacitación que imparta la Instancia Normativa se deberán abordar todos los temas incluidos en los Módulos de capacitación;
- b) Por lo que corresponde a los eventos de capacitación a cargo de la Representación Federal y la Instancia Ejecutora los temas que se deberán desahogar al menos son los contemplados en los Módulos de Promoción, Operación y Seguimiento.

27. En la capacitación destinada a los Promotores de CS, la Representación Federal y la Instancia Ejecutora deberán desahogar al menos la temática considerada dentro de los Módulos de Promoción y Operación, donde se incluyan temas relacionados con los siguientes aspectos:

- a) Definición de estrategias para la organización de los beneficiarios, donde se tomen en consideración sus características socio económicas;
- b) Definición de las estrategias de vigilancia que implementarán los CCS;
- c) Mecanismos para propiciar un diálogo efectivo entre beneficiarios y representantes de instituciones públicas;
- d) Estrategias para la convocatoria y realización de reuniones con los beneficiarios.
- e) Modalidades para la presentación de quejas y denuncias por parte de los beneficiarios o los integrantes de los CCS y los medios para la atención de las mismas por las instancias de gobierno que participarán en su desahogo.

El procedimiento para la “*Capacitación a servidores públicos involucrados en las actividades de Contraloría Social*” se incluye en el apartado de Procedimientos de esta Guía Operativa con el código PCSP-04.

28. Las listas de asistencia levantadas con motivo de la capacitación impartida a los Promotores de CS y a servidores públicos de la Representación Federal y la Instancia Ejecutora, así como los materiales generados para apoyar la realización de estos eventos, se registrarán en el SICS dentro de los 10 días hábiles posteriores a su realización.

29. Los titulares de la Representación Federal y la Instancia Ejecutora, según corresponda, deberán instruir la implementación de las medidas necesarias para que a los servidores públicos adscritos a las mismas, que no asistan a los eventos organizados conforme al presente Modelo de Capacitación, se les proporcionen los materiales de capacitación mediante reuniones de trabajo donde se comenten los temas abordados en dichos cursos. La instancia que lleve a cabo esta actividad deberá generar la evidencia documental de su cumplimiento.

b) Capacitación a beneficiarios y Comités de Contraloría Social.

30. La capacitación a los beneficiarios y CCS la llevarán a cabo los Promotores de CS de la Instancia Ejecutora quienes deberán contar con pleno conocimiento y entendimiento acerca de las habilidades que se pretende desarrollar en la población y en los integrantes de estas figuras organizativas. En estos eventos se deberá fortalecer la percepción de los integrantes del CCS sobre la importancia de su participación en las actividades de CS.

31. Para la realización de cada evento de capacitación se deberán atender las particularidades socio económicas de la población a beneficiar, con la finalidad

de establecer la estrategia de comunicación que permita una interacción efectiva con los participantes. Los temas centrales a preparar para esta capacitación son los considerados en el módulo de Operación del Modelo de capacitación, además de considerar la inclusión de los siguientes temas, entre otros que consideren los Promotores de CS:

- a) Qué es la CS y sus alcances;
- b) Estrategias para llevar a cabo de la mejor manera las actividades de vigilancia a su cargo;
- c) Obligación de los servidores públicos para la rendición de cuentas de los recursos a su cargo;
- d) Datos básicos de la obra que se ejecutará en la localidad;
- e) Estructura y contenido del Informe del CCS, así como el momento para su presentación; (La cédula para la elaboración de este Informe se incluye en el apartado de Formatos de esta Guía Operativa)
- f) Utilización indebida del proceso constructivo con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objeto.
- g) Canales de comunicación establecidos para la atención de las solicitudes de información.
- h) Modalidades para la presentación de quejas y denuncias e instancias de gobierno participantes en la atención de las mismas.
- i) Oportunidad para remitir la información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación por medio del correo institucional contraloríasocial@funcionpublica.gob.mx o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3131.

32. Para llevar a cabo esta capacitación, el Enlace de CS de la Instancia Ejecutora proporcionará a los Promotores de CS la relación de obras y localidades contempladas en los Anexos Técnicos, originales y, de ser el caso, modificatorios del PROAGUA y en forma conjunta elaborarán una ficha técnico-financiera de cada obra, conforme a los establecido en el numeral 35 de esta Guía Operativa,

además de determinar el contenido de los materiales de apoyo que servirán de base para llevar a cabo esta capacitación. Dentro de estos materiales se incluirán las modalidades para la presentación de denuncias ante la SFP por medio del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA) señaladas en el numeral 17 de esta Guía Operativa.

El procedimiento para llevar a cabo la “*Capacitación a beneficiarios y Comités de Contraloría Social*” se incluye en el apartado de Procedimientos de esta Guía Operativa con el código PCAPC-06.

Vistas a las localidades.

33. Los Enlaces de CS de la Representación Federal y de la Instancia Ejecutora, conjuntamente con los Promotores de CS, definirán el número de visitas a las localidades a beneficiar, debiéndose tomar en cuenta para el efecto, la duración del proceso constructivo.

34. En todas las obras sujetas a CS cuya duración sea menor a tres meses, será ineludible la realización de al menos tres visitas a cada localidad. Cuando el proceso constructivo en una localidad dure más de tres meses se realizarán al menos cuatro visitas a la misma.

35. La elaboración y captación del Informe del Comité de CS se llevará a cabo a la conclusión del proceso constructivo de las obras, durante el acto de entrega recepción de las mismas o al finalizar el ejercicio fiscal en los casos donde la Instancia Ejecutora cuente con autorización para la ampliación del plazo para la conclusión de la obra durante el siguiente ejercicio fiscal. En el caso de la ampliación de plazo, el Informe del Comité de CS se elaborará al finalizar el ejercicio fiscal en curso, con excepción de las preguntas incluidas en la última

sección del mismo denominada “*Entrega – recepción de la obra*”, las cuales se contestarán hasta el siguiente año al momento de la entrega de obras.

Actividades a realizar con los beneficiarios.

36. Los Promotores de CS llevarán a cabo las siguientes actividades de difusión y de capacitación con los beneficiarios de cada localidad:

- a) En la primera reunión que se efectúe con la población beneficiaria se impulsará la realización de las actividades para la operación de la CS así como de la constitución del CCS cuyo número de integrantes será de al menos dos personas electas por mayoría de votos de la población asistente, promoviendo la equidad entre hombres y mujeres en su estructura, debiendo recaer las designaciones en habitantes de esa localidad que cuenten con mayoría de edad.
- b) La verificación de la calidad de beneficiario se comprobará mediante la presentación de un documento oficial que acredite la ubicación del domicilio del integrante del CCS dentro de la localidad atendida con el PROAGUA. El modelo de cédula para la constitución de los CCS se incluye en el apartado de Formatos de esta Guía Operativa.
- c) Se indicará a los asistentes que las funciones del CCS comenzarán a partir de la fecha de su constitución y terminarán en el momento que finalice el proceso de entrega recepción de la obra.
- d) A esta reunión se turnarán invitaciones a la Representación Federal, a la Instancia Ejecutora y al OEC para llevar a cabo la difusión de los mecanismos bajo los cuales se efectuará la presentación y atención de denuncias.
- e) En la misma reunión se indicará a los asistentes el número de visitas programadas que se efectuarán a la localidad además de comentar la posibilidad de sustituir a los integrantes del CCS, en caso de presentarse alguna de las siguientes causas:

- i. Muerte del integrante.
- ii. Separación voluntaria.
- iii. Acuerdo del CCS tomado por mayoría de votos.
- iv. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios.
- v. Pérdida del carácter de beneficiarios.

El modelo de cédula para la sustitución de integrantes de CCS se incluye en el apartado de Formatos de esta Guía Operativa.

- f) Durante las visitas posteriores, conjuntamente con la participación de los integrantes de los CCS, informarán a los beneficiarios los resultados de las actividades de CS, además de atender sus opiniones y peticiones relacionadas con la ejecución de las obras, y reiterarán los mecanismos locales establecidos para la atención de denuncias.
- g) Al finalizar el proceso constructivo de la obra convocará a la población para que participen en el acto de entrega – recepción.

37. La información alusiva a las características de las obras a ejecutar, que se proporcionará de inicio a los CCS para que lleven a cabo sus actividades de CS, será por medio de la ficha técnico-financiera, la cual se elaborará con base en información proveniente de los proyectos ejecutivos y de los datos de la inversión contenida en los Anexos de Ejecución y Técnico, originales o modificatorios, de los Apartados del PROAGUA. Una vez concluidos los procesos de licitación y contratación de cada una de las obras, las especificaciones contenidas en esta ficha serán actualizadas, de ser el caso, con base en lo establecido en el contrato de obra correspondiente con la finalidad de informar esta situación a los CCS.

La cédula para la elaboración de la ficha técnico - financiera se incluye en el apartado de Formatos de CS de esta Guía Operativa.

38. Al concluir cada visita a las localidades beneficiadas se deberá elaborar una minuta, que será firmada al menos por los Promotores de CS de la Instancia Ejecutora, un integrante del CCS y un beneficiario, donde se especificará el motivo u objeto de la misma y las actividades realizadas, además de anexar a ese

documento la lista de asistencia. En el caso de la constitución de los CCS, en las minutas se deberá manifestar si la elección se llevó a cabo por mayoría de votos de los beneficiarios asistentes a esa reunión.

La cédula para la elaboración de la minuta de reunión, así como de la lista de asistencia se incluye en el apartado de Formatos de CS de esta Guía Operativa.

39. El Enlace de CS de la Instancia Ejecutora verificará que los integrantes del CCS tengan la calidad de beneficiarios del PROAGUA, por lo que en caso de que algún integrante no tenga esa calidad, deberá solicitar la aclaración correspondiente. De no cumplirse este requisito, se elegirá a un nuevo integrante y los miembros del CCS deberán formular una nueva solicitud de registro.

40. El directorio de los integrantes del CCS será elaborado por el Enlace de CS de la Instancia Ejecutora y se entregará a la Representación Federal para que esta a su vez haga el concentrado a nivel estatal para su envío a la Instancia Normativa dentro de los diez días hábiles de cada mes quién a su vez elaborará el consolidado nacional para su presentación ante la Coordinación de Vinculación, dentro de los diez días hábiles siguientes. El modelo de formato del directorio de integrantes del CCS se incluye en la presente Guía Operativa.

Actividades a realizar con los Comités de Contraloría Social.

41. Los Promotores de CS llevarán a cabo las siguientes actividades con los Integrantes de los CCS:

- a) Asesoría para la elaboración del escrito simple a través del cual se solicita el registro del CCS. El modelo de escrito simple para la solicitud de registro del CCS se incluye en el apartado de Formatos de esta Guía Operativa.

- b) Proporcionar la constancia de registro del CCS durante la siguiente visita programada a la localidad, posterior a la fecha de constitución de éste.
- c) Capacitación y asesoría para el cumplimiento de sus atribuciones, conforme al Modelo de Capacitación indicado en esta Guía Operativa.
- d) Atención de las dudas y solicitudes específicas de información presentadas.
- e) Proporcionarles el formato del Informe del CCS y asesorarlos para el llenado del mismo por duplicado.
- f) Recepción del Informe del CCS para su posterior entrega a la Instancia Ejecutora.
- g) Atención de posibles vicios ocultos en las obras construidas y comunicación de los mismos a la Instancia Ejecutora.
- h) Asesoría para la elaboración y presentación de quejas y denuncias, donde explicarán que estas deberán contener la narración elemental de los hechos indicando cómo, cuándo y dónde sucedieron y, en su caso, las pruebas que se puedan aportar.
- i) Recepción de las denuncias que, en su caso, reciban de los beneficiarios o de los CCS para su entrega al Enlace de CS de la Instancia Ejecutora.

El registro del CCS se deberá llevar a cabo dentro de los quince días hábiles posteriores a la fecha de su constitución.

Los procedimientos para la *“Constitución y registro de Comités de Contraloría Social”* y para la *“Sustitución de integrantes del Comité de Contraloría Social”* se incluyen en el apartado de Procedimientos de esta Guía Operativa con los códigos PCONC-05 y PSUSC-07, respectivamente.

42. Cualquier modificación en las especificaciones técnicas del proyecto de obra que se construye o en los montos asignados para la ejecución del mismo, ya

sea una vez concluido los procesos de licitación y contratación, o cuando se produzca alguna otra situación que modifique las especificaciones o los montos antes indicados, se deberá informar oportunamente al CCS.

43. Las evidencias documentales generadas con motivo de las actividades de capacitación a los CCS serán proporcionados por el Promotor de CS al Enlace de CS de la Instancia Ejecutora, quien a su vez las entregará al Usuario del SICS conjuntamente con las minutas levantadas, para su registro en el SICS dentro de los diez días hábiles posteriores a su realización.

El registro en el SICS de las evidencias de capacitación a los CCS realizada por el OEC estará a cargo del mismo.

44. Cuando el CCS requiera información adicional a la contemplada en las fichas técnico-financiera, deberá elaborar la solicitud correspondiente en donde se indiquen los datos específicos requeridos.

La cédula para la solicitud de información adicional se incluye en el apartado de Formatos de esta Guía Operativa.

Actividades a cargo de los Comités de Contraloría Social.

45. Las actividades que estarán a cargo de los CCS serán explicadas a sus integrantes durante la capacitación que se imparta a los mismos y consistirán en lo siguiente:

- a) Solicitar a la Instancia Ejecutora la información técnico financiera referente a la ejecución de la obra;
- b) Llevar a cabo la vigilancia y seguimiento de los siguientes aspectos relacionados con la ejecución del PROAGUA:

- i. Difusión suficiente, veraz y oportuna sobre las características de las obras a construir;
 - ii. Que el ejercicio de los recursos públicos sea oportuno y transparente;
 - iii. Los beneficiarios cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable;
 - iv. Cumplimiento de los períodos de ejecución de las obras;
 - v. Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de las obras;
 - vi. El PROAGUA no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos a su objeto;
 - vii. La ejecución de las obras y la operación de la CS se lleven a cabo en un marco de igualdad entre mujeres y hombres;
 - viii. Atención de los vicios ocultos que se presenten una vez entregadas las obras.
 - ix. Que las autoridades competentes brinden la atención que corresponde a las denuncias presentadas por los integrantes del CCS o los beneficiarios.
- c) Elaboración del Informe del CCS referentes a las actividades realizadas y comunicar a los beneficiarios los resultados obtenidos con motivo de la operación de la CS.
- d) Recibir las quejas y denuncias que se les presenten por la indebida aplicación de recursos y/o ejecución del PROAGUA, recabar información que las respalden y entregarlas conjuntamente a la Instancia Ejecutora, al OEC o a la Representación Federal.
- e) Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar al inicio de procedimientos de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con la ejecución del PROAGUA y, en su caso, presentarlas ante la autoridad competente.

46. Los Informes del CCS será recopilados por el Promotor de CS directamente en las localidades beneficiadas, para su posterior entrega al Enlace de CS de la Instancia Ejecutora, y por medio de éste se entreguen al Usuario del SICS de dicha instancia para el registro correspondiente dentro de los 10 hábiles siguientes al de su elaboración.

47. En el caso de los sistemas múltiples e integrales donde las condiciones técnicas o sociales no hayan permitido la constitución de un CCS representativo de todas las localidades consideradas dentro del mismo, el que se constituya en cada una de esas deberá elaborar su Informe del CCS.

48. Cuando se haya constituido un sólo CCS representativo de las localidades beneficiadas con un sistema múltiple, se deberá efectuar la elaboración de un sólo Informe del CCS que contemple las actividades realizadas en las mismas, a efecto de comunicar los resultados de CS a la población, por medio de los representantes de cada una de ellas.

El procedimiento para la *“Distribución, recopilación y registro en el Sistema Informático de Contraloría Social de los Informes del Comités de Contraloría Social”* se incluye en el apartado de Procedimientos de esta Guía Operativa con el código PINCS-08.

Cancelación de las actividades de Contraloría Social o de obras.

49. Cuando los beneficiarios manifiesten, expresa o tácitamente, su determinación para no llevar a cabo la operación de la CS, sea durante la primera visita a la localidad o en una posterior, o exista imposibilidad para su realización debido a situaciones de índole político, social, meteorológico, de seguridad pública o de atención de emergencia, los Promotores de CS levantará una minuta de trabajo por duplicado con la participación de los beneficiarios asistentes donde se

establezca esta determinación, quedando una copia en poder de los beneficiarios y la otra para su entrega al Enlace de CS. En caso de que los integrantes de la población manifiesten su negativa a firmar dicho documento, los Enlaces de CS de la Representación Federal y de la Instancia Ejecutora levantarán una minuta para hacer constar esta situación.

La Representación Federal informará oficialmente a la Instancia Normativa las cancelaciones que se lleguen a presentar.

En el caso de la cancelación de obras consideradas en los Anexos Técnicos de los Apartados del PROAGUA, debido a cuestiones de índole presupuestaria, social, técnica o de otro tipo, los Enlaces de CS de igual forma levantarán una minuta de trabajo por duplicado y procederán de acuerdo a lo señalado en los párrafos que anteceden del presente numeral.

Mecanismos para la captación y atención de las quejas y denuncias.

50. Las instancias participantes en la promoción y operación de la CS promoverán que los mecanismos de seguimiento de estas actividades y sus resultados, se vinculen con los mecanismos de denuncia establecidos en las Reglas de Operación del PROAGUA.

51. La Instancia Ejecutora por conducto de su Órgano Interno de Control, llevará a cabo la atención de las quejas y denuncias vinculadas con la aplicación de los recursos públicos y la ejecución de las obras sujetas a CS de los Apartados del PROAGUA. Los OEC tendrán la participación que corresponda con base en sus atribuciones y conforme a los compromisos establecidos en los acuerdos correspondientes.

52. Las quejas y denuncias podrán presentarse directamente por los beneficiarios o por los CCS, en forma escrita o mediante algún medio de comunicación remota, ya sea en forma directa o por medio de los Promotores de CS, ante alguna de las siguientes instancias:

- a) Órgano Interno de Control de la Instancia Ejecutora o de la Representación Federal o de la Instancia Normativa.
- b) Órgano Estatal de Control.
- c) Secretaría de la Función Pública.

Las denuncias podrán presentarse por los beneficiarios o los CCS en forma anónima ante estas instancias. Para tal fin, durante las actividades de capacitación se comentará con los asistentes la forma de su elaboración y las referencias mínimas de tiempo, lugar y circunstancia que deben incluirse dentro de las mismas.

Las quejas y denuncias presentadas ante los Promotores de CS serán entregadas a su vez al Enlace de CS de la Instancia Ejecutora para su posterior entrega ante su Órgano Interno de Control. El Enlace de CS de la Instancia Ejecutora registrará todas las quejas y denuncias recibidas por los Promotores de CS en la dirección contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx independientemente de la procedencia de las mismas.

53. Cuando la Instancia Normativa o la Representación Federal reciban directamente quejas y denuncias provenientes de los CCS o de algún beneficiario, las mismas serán turnadas al Órgano Interno de Control en la CONAGUA para efecto de su atención o vinculación con el Órgano Interno de Control de la Instancia Ejecutora.

54. El Enlace de CS de la Instancia Ejecutora, mantendrá comunicación con su Órgano Interno de Control, o en su caso con el OEC para, de ser procedente, conocer el número de quejas y denuncias presentadas ante éstos y

los acuerdos recaídos a las mismas, situación que informará a los Promotores de CS para que a su vez transmitan estos acuerdos a los beneficiarios y al CCS.

55. Cuando el Órgano Interno de Control o, en su caso, el OEC no informe al Enlace de CS de la Instancia Ejecutora los acuerdos recaídos a las quejas y denuncias en desahogo, la comunicación con los beneficiarios o el CCS se llevará a cabo por los cauces establecidos en el marco legal que regula la actuación de ambos órganos de control.

56. El Enlace de CS de la Representación Federal tendrá a su cargo la elaboración mensual del Informe de seguimiento de quejas y denuncias, presentadas por los CCS o por los beneficiarios del PROAGUA para su envío oficial a la Instancia Normativa dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes, quién a su vez elaborará con los documentos recibidos un informe consolidado a nivel nacional, para su posterior envío con la misma periodicidad a la Coordinación General.

La cédula para la elaboración mensual del Informe de seguimiento de las quejas y denuncias se incluye en el apartado de Formatos de esta Guía Operativa.

Indicadores de gestión de Contraloría Social.

57. Con base en las metas comprometidas en los Anexos de Ejecución y Técnico, el Enlace de CS de la Representación Federal elaborará los siguientes Indicadores de Gestión de CS para cada uno de los Apartados del PROAGUA donde se lleven a cabo actividades de CS:

- a) Obras sujetas a CS;
- b) Localidades sujetas a CS;
- c) Inversión sujeta a CS;
- d) Constitución de CCS.

La cédula de los Indicadores de Gestión de CS 2020 se incluye en el apartado de Formatos de esta Guía Operativa.

58. El Enlace de CS de la Representación Federal remitirá oficialmente a la Instancia Normativa la programación o en su caso los resultados finales, de los Indicadores de Gestión de CS cuando ocurra alguno de los siguientes acontecimientos, según corresponda:

- a) Firma de Anexos de Ejecución y Técnico originales;
- b) Formalización de Anexos de Ejecución y Técnico modificatorios;
- c) Presentación del informe de cierre de ejercicio del PROAGUA.

Informe mensual de avances de Contraloría Social.

59. El Enlace de CS de la Representación Federal elaborará el Informe mensual de avances de CS en forma consolidada a nivel de entidad federativa y para el efecto, tomará en consideración los compromisos establecidos en el PET y en los indicadores de gestión de CS a cargo de cada instancia participante, para su presentación en las reuniones de CORESE y envío oficial a la Instancia Normativa dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes.

La cédula del Informe mensual de avances contraloría social se incluye en el apartado de Formatos de la presente Guía Operativa.

60. Conjuntamente con el informe de cierre de ejercicio del PROAGUA, elaborado para efectos de la cuenta pública, se deberá presentar el Informe final de CS cuyo contenido en cuanto a localidades, obras y montos de inversión, será congruente con las cifras reportadas en dicho informe de cierre. La elaboración de este Informe final se efectuará por el Enlace de CS de la Representación Federal en el mismo formato empleado para los informes mensuales, acompañado de una propuesta de oportunidades de mejora para la promoción y operación de la CS,

debiendo cambiar únicamente el encabezado del mismo para referir a dicho Informe final.

61. En el caso de las obras programadas en el 2020 que obtengan la anuencia para su conclusión en el 2021, con base en las causales y requisitos establecidos en las Reglas de Operación del PROAGUA, la Instancia Ejecutora continuará con el envío de los informes mensuales en este último año, así como con el registro de las acciones de CS en el SICS hasta su conclusión, atendiendo las disposiciones que sobre este tema emita la Coordinación General y la Instancia Normativa.

62. La Representación Federal deberá presentar a la Instancia Normativa el Informe final de avances de CS al concluir la entrega recepción de las obras indicadas en el numeral anterior.