



**UNIVERSIDAD DE SONORA  
UNIDAD REGIONAL CENTRO  
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**“RESISTENCIA AL CAMBIO DEL SISTEMA DE  
CORRESPONDENCIA EN LA COMISIÓN  
NACIONAL DEL AGUA”**

**TRABAJO PROFESIONAL EN LA MODALIDAD DE  
DISERTACIÓN**

**QUE COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN, PRESENTA**

**NANCY ESMERALDA JAIME HUERTA**

**NOMBRE DEL DIRECTOR:  
M.A MARTHA AMELIA FERNÁNDEZ REYNOSO**

**HERMOSILLO SONORA, MÉXICO**

**NOVIEMBRE DE 2016.**

# Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

## ÍNDICE

Presentación.....	05
Resumen .....	06
Introducción.....	08

### Capítulo I Antecedentes

1.1 Historia de la CONAGUA en México.....	10
1.2 Organización, estructura y funcionamiento de la CONAGUA.....	11
1.3 Antecedentes del Organismo de Cuenca Noroeste OCNO.....	14
1.4 Funciones del Organismo de Cuenca Noroeste.....	15
1.5 Funciones de la Dirección General del OCNO.....	16

### Capítulo II Marco de referencia de la Investigación

2.1 Marco Teórico.....	18
2.2 Marco Normativo o legal.....	20
2.2.1 Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos	
2.2.2 Ley de Aguas Nacionales (LAN).....	21
2.2.3 Reglamento interior de la Comisión Nacional del Agua.....	22
2.2.4 Ley Federal de Procedimiento Administrativo.....	24

### Capítulo III Sistema de Correspondencia Institucional

3.1 Planteamiento del problema.....	29
3.2 Justificación.....	31
3.3 Alcances y limitaciones.....	32
3.4 Objetivo de la Investigación.	
3.5 Desarrollo y análisis del Problema.....	33
3.6 Propuesta .....	35
3.7 SIGES. Resistencia al cambio en la CONAGUA.	

**IV Resultados Esperados**

<b>V Conclusiones.....</b>	<b>39</b>
<b>VI Glosario.....</b>	<b>40</b>
<b>VII Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>41</b>
<b>VIII Anexos.....</b>	<b>42</b>

## **PRESENTACION**

La práctica profesional es una opción de titulación que tiene el pasante mediante el cual presenta un trabajo escrito basado en su desempeño profesional que permita evaluar su capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica.

La presente práctica profesional se describe en tres capítulos como se muestra a continuación:

En el capítulo I se muestran los antecedentes de la Comisión Nacional del Agua como su historia en México, su organización, estructura y funcionamiento, la manera en que está dividida por regiones hidrológicas, las funciones que se desempeñan en una de ellas que es el Organismo de Cuenca Noroeste y se describe detalladamente la gestión de trámites que es una de las muchas funciones de la dirección general de este OCNO.

En el capítulo II se describe la normatividad que rige esta institución enfocada a la gestión de trámites de los usuarios en la cual se mencionan algunos artículos de la Ley Nacional de Aguas, el reglamento interno y la ley Federal del Procedimiento administrativo cuyo objetivo es mostrar los derechos y obligaciones que tiene la institución con el usuario en gestión de trámites.

En el capítulo III se desarrolla el planteamiento del problema que es la razón de ser del presente trabajo, su justificación y la propuesta planteada para dar solución al problema, así como las actividades a realizar, sus alcances, limitaciones, ventajas y desventajas.

En el capítulo IV se mencionan los resultados esperados al aplicar la propuesta y en el capítulo V las conclusiones finales al haber ejercido lo propuesto en el trabajo.

Al realizar el presente escrito me enfoqué a la problemática que existía en la CONAGUA porque era directamente con mis actividades laborales en donde se pretendía hacer un cambio en la mentalidad y funciones de algunos empleados de este OCNO, los cuales mostraban resistencia a los cambios innovadores en el sistema de gestión.

## RESUMEN

En las siguientes páginas se detallan los antecedentes de la CONAGUA, en breve escribo de su historia, sus objetivos, visión y misión, además de la manera en que está estructurada y como es su funcionamiento tanto interno como externo. Aunque esta institución es meramente de carácter administrativo cuenta con un marco legal que respalda al usuario y regula el comportamiento de la CONAGUA.

En lo que se refiere a mi investigación me entreviste con directores de área, y trabajadores que me aportaran sus experiencias en relación al objetivo de mi investigación que es sobre el Sistema de Control de Gestión (SIGES), a través del cual detallo los antecedentes de la manera en que se llevó la correspondencia antes de la implementación de este sistema; como es que ya esta siendo utilizado en la mayor parte del país y en este Organismo de Cuenca Noroeste (OCNO) y comentar que se presenta un estancamiento, además consulté para realizar el marco normativo legal todos los escritos, libros y artículos como la Ley de Aguas Nacionales (LAN), la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Reglamento Interno de la Comisión Nacional del Agua, para argumentar dentro de mi investigación la atención de usuarios que son los más favorecidos con estas aportaciones que propondré en el transcurso del presente trabajo.

Después de fundamentar y recopilar la información necesaria para continuar con la investigación, se expone de manera general y precisa la problemática que se estaba presentando en esta Institución, analizando la situación, alcances y limitaciones. Para realizar el presente escrito se explica brevemente como se pretende dar una solución al problema planteado, las implicaciones que conlleva y quienes serían los beneficiados con los resultados obtenidos.

El objetivo del presente trabajo consiste en el análisis general y detallado de la situación, la propuesta para coadyuvar la problemática y analizar los resultados obtenidos al implementar la capacitación masiva para deshacer esa resistencia al cambio por parte de los empleados al Sistema de Gestión.

Concientizar al personal de que la mejora continua en toda empresa, organización e institución consiste en cambios e innovación tecnológica y debemos estar bien informados, capacitados y al día con las nuevas tendencias y procesos adoptados por la institución.

Acompañada de mi propuesta presento en párrafos más adelante descripción del proceso de capacitación del SIGES, sus ventajas, procedimiento del sistema, así como la descripción de actividades para llevarla a cabo y los resultados esperados.

Finalizando con mi conclusión de lo investigado y anexando documentos que conciernen a lo investigado, como anexos de las pantallas y documentos utilizados y bibliografía que fundamenta lo investigado.

## INTRODUCCION

“La resistencia al cambio puede llevar a una institución al estancamiento” esa es la situación que estaba pasando nuestra Institución la Comisión Nacional del Agua, con la implementación de un nuevo sistema de gestión que engloba y tiene todas las facilidades para el buen control y seguimiento de correspondencia en esta Institución.

Para la realización de ésta investigación me apegue a Leyes, Reglamentos y Normas que regulan el marco legal de la CONAGUA, para fundamentar gran parte del caso que expongo en el presente trabajo, además contribuyó personal que labora en este Organismo de Cuenca y que tiene años de conocimiento de este proceso, comentando sus experiencias con el manejo de la correspondencia antes y después del SIGES.

También aporte parte de mi experiencia como encargada de Oficialía de Partes y Administradora de este OCNO del sistema durante tres años que estuve al frente de este puesto, los cuales he tenido la oportunidad de ver la manera en que este sistema se ha posicionado y las experiencias que se han tenido con las diferentes áreas, además de lograr conocer a fondo las cualidades de este sistema y sobre todo hacerles saber a quienes lean estas breves páginas que yo misma antes de estar encargada del sistema también tuve mi momento de resistencia al cambio al no aceptar este sistema y que con una breve explicación del mismo no fue suficiente porque, como todo sistema se va actualizando e innovando a través del tiempo, requería más practica e iniciativa para explorar cada una de sus herramientas.

El rechazo de muchas áreas y del personal hacia el sistema me pareció un tema atractivo de investigación porque ya al saber utilizar dicho sistema es mucho más fácil incluso mucho más organizado y sencillo que seguir con los métodos manuales (antiguos) y sobre todo cuando se está realmente bien capacitado.

Las principales metas de alcanzar con esta investigación es que después de la capacitación que presenté como propuesta los que asistieron no tengan dudas y estén listos para utilizar al 100% el Sistema de Gestión referido, que los directores también adopten su responsabilidad de los asuntos turnados y no le dejen todo a las cuentas espejo (sus secretarías), que las bandejas se desahoguen de manera más seguida y lograr que a nivel general las respuestas emitidas de las área que conforman este OCNO sea menor igual a los

asuntos turnados, dar respuesta al usuarios en los plazos establecidos por nuestro Reglamento Interno.

La estructura del presente trabajo consiste en una breve pero clara información de los antecedentes e historia de esta Dependencia, seguido del marco teórico sobre los antecedentes, funciones y experiencias del tema a investigar.

El capítulo tres del presente trabajo, explica detalladamente la problemática que existió y la propuesta que se planteó para combatirlo, así como sus características y resultados esperados de la investigación. Por último anexo mis conclusiones después del análisis de esta resistencia al cambio por parte del personal y anexo pantallas y documentos que fundamentan lo investigado.

## CAPITULO I

### ANTECEDENTES

#### **1.1 Historia de la CONAGUA en México.**

La Comisión Nacional del Agua es heredera de una gran tradición hidráulica y a lo largo de su historia ha estado integrada por destacados profesionales y especialistas de diversas disciplinas, reconocidos internacionalmente por su dedicación y capacidad técnica.

Dentro de las instituciones que le antecedieron destacan la Dirección de Aguas, Tierras y Colonización creada en 1917; la Comisión Nacional de Irrigación, en 1926; la Secretaría de Recursos Hidráulicos en 1946 y la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos en 1976.

Actualmente, la misión de la Comisión Nacional del Agua consiste en administrar y preservar las aguas nacionales, con la participación de la sociedad, para lograr el uso sustentable del recurso.

La Comisión considera que la participación de la sociedad es indispensable para alcanzar las metas que se han trazado en cada cuenca del país, ya que entre otros aspectos, los habitantes pueden dar la continuidad que se requiere a las acciones planteadas.

Por otra parte, considera que el uso sustentable del agua se logra cuando se cumplen los aspectos siguientes:

1. El agua genera bienestar social.
2. El agua propicia el desarrollo económico
3. El agua se preserva.

## 1.2 Organización, estructura y funcionamiento de la CONAGUA.

Actualmente la Comisión Nacional del Agua se divide operativamente en tres grandes áreas que son las Oficinas Centrales, los Organismos de cuenca y las direcciones locales. (Figura 1).



FIGURA 1. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA CONAGUA.

### Misión

Administrar y preservar las Aguas Nacionales y sus bienes inherentes, para lograr su uso sustentable, con la corresponsabilidad de los tres órdenes de gobierno y la sociedad en general.

### Visión

“Ser autoridad con calidad técnica y promotora de la participación de la sociedad y de los órdenes de gobierno en la gestión integrada del recurso hídrico y sus bienes públicos inherentes”.

## Objetivos

- Mejorar la productividad del agua en el sector agrícola.
- Incrementar el acceso y calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- Promover el manejo integrado y sustentable del agua en cuencas y acuíferos.
- Mejorar el desarrollo técnico, administrativo y financiero del sector hidráulico.
- Consolidar la participación de los usuarios y la sociedad organizada en el manejo del agua y promover la cultura de su buen uso.
- Prevenir los riesgos derivados de fenómenos meteorológicos e hidrometeorológicos y atender sus efectos.
- Evaluar los efectos del cambio climático en el ciclo hidrológico.
- Crear una cultura contributiva y de cumplimiento a la Ley de Aguas Nacionales en materia administrativa.

La sede de Oficinas Centrales se localiza en la Ciudad de México y dentro de sus acciones principales se encuentran: apoyar a los Organismos de Cuenca y Direcciones Locales en la realización de las acciones necesarias para lograr el uso sustentable del agua en cada región del país, establecer la política y estrategias hidráulicas nacionales, integrar el presupuesto de la institución y vigilar su aplicación, concertar con los organismos financieros nacionales e internacionales los créditos que requiere el Sector Hidráulico, establecer los programas para apoyar a los municipios en el suministro de los servicios de agua potable y saneamiento en las ciudades y comunidades rurales y para promover el uso eficiente del agua en el riego y la industria.

Oficinas Centrales también establece la política de recaudación y fiscalización en materia de derechos de agua y permisos de descargas, coordina las modificaciones que se requieran a la Ley de Aguas Nacionales y apoya su aplicación en el país, elabora las normas en materia hidráulica, opera el servicio meteorológico nacional, mantiene una sólida y fructífera relación con el H. Congreso de la Unión, atiende a los medios de comunicación

nacionales y se vincula con las dependencias federales para trabajar en forma conjunta en acciones que beneficien al Sector Hidráulico.

El funcionamiento de los organismos de cuenca consiste en determinar la disponibilidad del agua con el fin de orientar los nuevos polos de desarrollo en cada entidad y lograr el uso sustentable del agua para asegurar la preservación de los acuíferos y así garantizar la calidad del agua superficial.

Solucionar conflictos relacionados con el agua son otras de las funciones de los organismos de cuenca los cuales por medio de su dirección de agua potable, alcantarillado y saneamiento implementan programas para administrar de la mejor manera el agua potable para las entidades que lo requieren. Además se implementan mecanismos para prevenir los riesgos y atender los efectos por condiciones severas de escasez de agua.

Otorgar concesiones, asignaciones y permisos son otras de las tareas que realizan para los usuarios que solicitan volúmenes de agua para cubrir actividades particulares o bien para los distritos de riego.

Promover la cultura del buen uso y preservación del agua es fundamental debido a la escases del vital líquido por lo cual se realizan campañas para concientizar a niños y adultos mediante prácticas para el uso adecuado del agua.

Prevenir los riesgos y atender los daños por inundaciones es una actividad que le corresponde a la coordinación de atención a emergencias el cual está incluida en cada uno de estos organismos los cuales mediante equipo especializado de bombeo asisten a las familias cuando hay desastres naturales causados por lluvia y a su vez abastecen de agua a las familias que debido a los daños no cuentan con agua potable.

### **1.3 Antecedentes del Organismo de Cuenca Noroeste OCNO.**

El Organismo de Cuenca Noroeste, se divide en cinco subregiones de planeación: Río Sonoyta, Río Concepción, Río Sonora, Río Yaqui Mátape y Río Mayo, mismas que fueron determinadas por sus características hidrológicas particulares.

Políticamente, abarca los 72 municipios del Estado de Sonora y siete municipios centro-occidentales de Chihuahua. La base administrativa y operativa del Organismo de Cuenca es la ciudad de Hermosillo.

La extensión territorial es de 205 291.0 km<sup>2</sup>, que representan el 10.5 por ciento de la superficie del país, lo cual hace del Organismo de Cuenca Noroeste el segundo más extenso, después del Organismo de Cuenca del Río Bravo. El 87.4 por ciento de la superficie pertenece al Estado de Sonora y solamente el 12.6 por ciento restante se encuentra en Chihuahua.

Este OCNO cuenta con 11 áreas funcionales de las cuales muchas de sus actividades están relacionadas, mas son independientes, dos de ellas funcionalmente son de apoyo para la dirección general del OCNO. (Figura 2).

#### **Misión**

Administrar y preservar las aguas Nacionales y sus bienes inherentes, para lograr su uso sustentable, con la corresponsabilidad de los tres órdenes de gobierno y la sociedad en general.

#### **Visión**

“Una nación que cuente con seguridad en el suministro de agua que requiere para su desarrollo, la utilice de manera eficiente, reconozca su valor estratégico y económico, proteja los cuerpos de agua y preserve el medio ambiente para las futuras generaciones”.

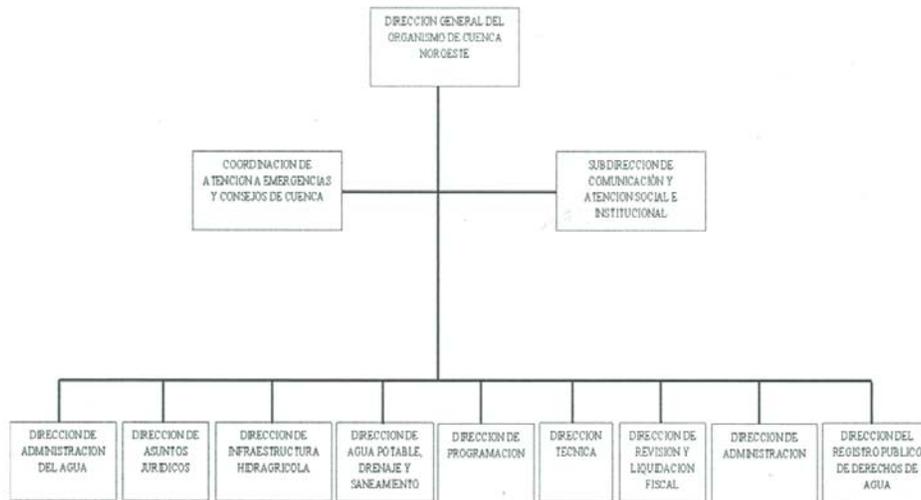


FIGURA 2. ESTRUCTURA ORGANICA DEL ORGANISMO DE CUENCA NOROESTE.

#### 1.4 Funciones del Organismo de Cuenca Noroeste.

- Emplear los objetivos generales de CONAGUA para el logro de su misión, mediante la aplicación de las técnicas de su especialidad con Aguas Nacionales.
- Supervisar y Coordinar las funciones de cada una de las áreas que integran el OCNO mediante el sistema de correspondencia.
- Cumplir con estricto apego las normas, reglamentos internos y otras políticas o lineamientos que nos marcan las autoridades superiores.
- Atención a los usuarios por medio de la ventanilla única la cual lleva los trámites para hacer uso de volúmenes de agua, expedición de títulos, además lleva el control de la declaración administrativas de descargas de aguas residuales, reportes trimestrales de los pozos registrados y se atienden mediante visitas de inspección.
- Mediante su área administrativa supervisar la correcta estructuración de los presupuestos de cada año para destinarlos y distribuirlos de la mejor manera.

- También se encarga de distribuir de manera adecuada los recursos destinados para obra hidráulica, mediante de licitaciones para realizar una obra, supervisa los distritos de riego que componen cada entidad que requiere agua para uso agrícola.
- En el área técnica se encarga de todas las autorizaciones como relocalización de pozos, localización y estudios de mantos acuíferos, planos, registro de precipitaciones de lluvias, así como informar sobre el estado del tiempo.
- Se distribuye de manera eficiente los recursos federales para que el agua potable llegue a todas las entidades por medio de los OOMAPAS que son los organismos operadores de cada entidad.
- Cumplimiento de las disposiciones jurídicas vigentes, para respaldar cualquier trámite para el usuario cuando esté inconforme con alguna resolución y cualquier cuestión jurídica que tenga que ver con este Organismo de cuenca noroeste.
- Por medio de la Coordinación de atención a Emergencias además de proveer de servicio cuando ocurre un desastre natural, informan sobre cualquier cambio en relación al estado del tiempo. Adjunto a esta se encuentra el modulo de Transparencia y acceso a la información.

### **1.5 Funciones de la Dirección General del OCNO.**

Las principales son atender a los usuarios y tener las puertas abiertas para cuando este lo requiera o algún empleado interno para entrevistarse con el director general y compartir sus inquietudes, esta dirección cuenta con una Jefatura de proyecto de control y seguimiento llamada "Oficialía de Partes" la cual se encarga de recibir toda la correspondencia dirigida a este OCNO para los diferentes tramites que los usuarios requieren, la documentación recibida es turnada mediante un sistema de correspondencia el cual genera un folio para llevar el control y seguimiento del documento y observar su estatus en el área al que fue turnado e informar de manera certera al usuario cuando este acuda a dar seguimiento a su trámite. (Figura 3).

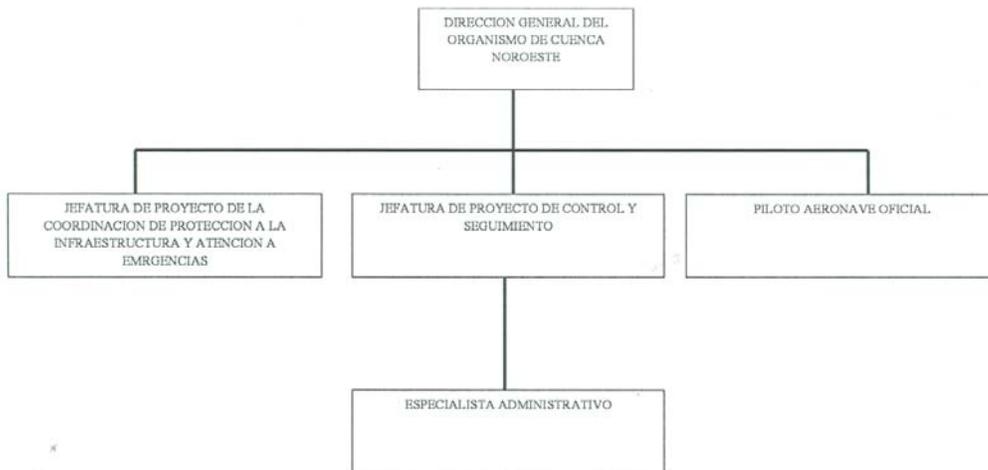


FIGURA 3. ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA DIRECCION DEL ORGANISMO DE CUENCA NOROESTE.

## CAPITULO II

### MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACION

La información del presente capítulo contiene los antecedentes del sistema de correspondencia de la Comisión Nacional del Agua, los cuales se manejaban de manera completamente manual mediante las herramientas que nos ofrecen las nuevas tecnologías de información, esta información se investigó mediante una entrevista realizada a la secretaria técnica del OCNO la cual se presenta en el anexo 1, debido que los procedimientos anteriores no se encuentran de manera impresa. Además se describen brevemente las principales leyes que regulan la actividad contable de esta institución.

#### 2.1 Marco Teórico.

La manera de llevar el sistema de correspondencia en este OCNO fue durante varios años manualmente, haciendo uso de herramientas como el Excel, programa en el cual la jefatura de proyecto de control y seguimiento encabezada por la secretaria técnica del OCNO y la encargada de recepción de la dirección general, diseñaban los formatos adecuados para el buen control interno de la correspondencia tanto recibida como turnada, el cual consistía en registrar en las hojas de Excel cada documento que se recibía en el día laboral, conteniendo este registro datos como folio de control interno, fecha de recibido del documento, nombre del usuario que firma, brevemente el asunto, área de turno y fecha de recibido del área al que se turnó el asunto como lo presento en el anexo 2. Esta manera de llevar el control era independiente de cada organismo de cuenca y direcciones locales. La entrega de la documentación era recibida en las áreas de manera física y sellada de recibido en las hojas impresas del Excel y en una pequeña hoja que se adjuntaba a la copia del documento que se archivaría en la dirección (anexo 3), el archivo de la correspondencia era organizada según la institución externa estatal, municipal o particular las más comunes tenían su propia carpeta dentro de la clasificación, los acuses de recibido de las áreas se ordenaban por número de folio de control interno, los cuales eran gruesos y ocupaban gran espacio en los muebles en los que se almacenaba toda la información.

Debido al crecimiento natural de esta institución y aumento en volúmenes de peticiones ciudadanas y tramites por atender a nivel nacional hubo necesidad de solicitar a la gerencia de Informática y telecomunicaciones establecer un sistema integrado de correspondencia, mediante equipos sofisticados de computo, donde se requirió el apoyo técnico de empresas ya establecidas como Microsoft, posteriormente se requirió de sistemas que permitieran llevar el control mediante el registro y turno de la correspondencia y que permitiera llevar el seguimiento de manera electrónica y personalizada, por lo cual se adoptaron los servicios de una empresa establecida llamada “Constructores de sistemas”.

A mediados del año 2008 se introduce un sistema de correspondencia llamado SIGES (Sistema Institucional de Control de Gestión) que abarca desde registro, digitalización, turnado, seguimiento, respuestas y consulta de los asuntos, así como proporcionar resguardo seguro del contenido digitalizado. Permite automatizar y sistematizar el control de gestión, basado en el concepto de “oficina sin papel”; es decir de manera electrónica.

El SIGES sirve para clasificar, preservar y manejar información relacionada con el control de gestión de la CONAGUA, unificar el manejo de la información estratégica electrónica y en papel en una sola infraestructura centralizada y evita riesgos de pérdida de información, con clasificación y políticas de seguridad establecidas por la organización.

Con la aplicación de este sistema se elimina en gran medida el espacio utilizado en los archivos porque gracias a la renovación en equipos de cómputo se adjuntaron scanner para digitalizar los documentos recibidos, oficios y memorandos los cuales se guardan y respaldan en carpetas en la computadora, favorece en el gasto en volúmenes de hojas, el tiempo de turno y atención a los asuntos es de manera rápida. En el año 2009 se implementa el sistema de manera obligatoria a nivel nacional en todos los organismos de cuenca y direcciones locales.

Este sistema consiste en crear una cuenta administrador en la dirección general del OCNO que lleve el seguimiento y turne la correspondencia a todas las demás áreas las cuales tienen una cuenta administradora cada una, la cual lleva el nombre del director del área en turno y una cuenta espejo que es de la secretaria que llevara el seguimiento y turnara a los empleados del área según las instrucciones que dé el propietario de la cuenta. Como a todo sistema se le han cambiado algunas aplicaciones pero siempre buscando tener la mejora continúan en el proceso de correspondencia.

## **2.2 Marco Normativo o legal.**

El marco legal en el que se rigen y desarrollan las actividades de la Comisión Nacional del Agua es amplio e importante tanto en su aspecto de infraestructura como operativo, en los siguientes textos se citan las principales Leyes, Reglamentos, Decretos, Circulares y demás disposiciones legales, que regulan las actividades tanto internas como externas de nuestra institución y que se ven reflejadas en la eficiencia con la que se atienden las peticiones ciudadanas, concepto al que está dirigido el presente análisis del problema planteado en este trabajo.

### **2.2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:**

La circunscripción federal sobre las aguas nacionales proviene del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos la cual indica: “La propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional, corresponde originariamente a la nación, la cual ha tenido y tiene el derecho de transmitir el dominio de ellas a los particulares, constituyendo la propiedad privada”.

“Son propiedad de la nación las aguas, las aguas de lagos interiores, las de los ríos y sus afluentes directos o indirectos, los de corrientes constantes e intermitentes, las de los manantiales, las aguas del subsuelo pueden ser libremente y apropiarse por el dueño del terreno, pero cuando lo exija el interés público o se afecten otros aprovechamientos, el

ejecutivo federal podrá reglamentar su extracción y utilización y también establecer zonas vedadas”.

El dominio de la nación es inalienable e imprescriptible y la explotación, el uso o el aprovechamiento no podrá realizarse sino mediante sesiones otorgadas por el ejecutivo federal. (*Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos, actualizada en año 2012*)

## **2.2.2 Ley de Aguas Nacionales (LAN).**

### **\* Título Primero**

#### **Disposiciones preliminares**

**Artículo 3º.-** Para los efectos de esta ley se entenderá por:

**XLI.-** “Personas física o moral”, los individuos, los ejidos, las comunidades, las asociaciones, las sociedades y las demás instituciones a las que la ley reconozca personalidad jurídica, con las modalidades y limitaciones que establezca la misma.

### **Título Segundo**

#### **Disposiciones Generales**

#### **Capítulo III**

#### **Comisión Nacional del Agua**

**Artículo 9º.-** Son atribuciones de “La Comisión”.

**XX.-** Expedir los títulos de concesión, asignación o permiso a que se refiere la presente ley, reconocer derechos y llevar el registro público de derechos de agua.

**XXI.-** Conciliar y, en su caso, fungir a petición de los usuarios, como árbitro en la solución de conflictos relacionados con el agua, en los términos del reglamento de esta ley.

## **Capítulo V**

### **Organización y participación de los Usuarios.**

**Artículo 14°.-** “La Comisión” acreditará, promoverá y apoyará la organización de los usuarios para mejorar el aprovechamiento del agua y la preservación y control de su calidad, y para impulsar la participación a nivel estatal, regional o de cuenca en los términos de la presente ley y su reglamento.

## **Título Cuarto**

### **Capítulo II**

#### **Concesiones y Asignaciones**

**Artículo 22°.-** “La Comisión” deberá contestar las solicitudes dentro de un plazo que no excederá de los sesenta días hábiles desde su fecha de presentación y estando debidamente integrado su expediente.

#### **2.2.3 Reglamento interior de la Comisión Nacional del Agua.**

## **Título Primero**

### **Capítulo I**

#### **De la Organización y competencia de la CONAGUA.**

**Artículo 1°.-** La Comisión Nacional del agua, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Medio ambiente y Recursos Naturales, tiene a su cargo el ejercicio de las facultades y el despacho de los asuntos que le encomiendan la Ley de Aguas Nacionales y los distintos ordenamientos aplicables.

**Artículo 15º.-** (En su apartado C señala lo siguiente): La subgerencia del sistema de información, seguimiento y control documental de la coordinación de proyectos transversales, transparencia e innovación dirigirá el sistema de control de gestión y ejercerá las siguientes atribuciones:

f) Operar el centro de Información Documental de la subdirección general, verificando la guarda de los documentos en los expedientes respectivos.

#### ✱ 2.2.4 Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

### **Título tercero**

### **Capítulo II**

### **De los interesados.**

**Artículo 19.-** Los promoventes con capacidad de ejercicio podrán actuar por sí o por medio de representante o apoderado. La representación de la personas físicas o morales ante la Administración Pública Federal para formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, interponer recursos, desistirse y renunciar a derechos, deberá acreditarse mediante instrumento público, y en el caso de las personas físicas, mediante carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las propias autoridades o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.

Sin perjuicio de lo anterior, el interesado o su representante legal mediante escrito firmado podrá autorizar a la persona o personas que estime pertinente para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarios para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.

**Artículo 20.-** Cuando en una solicitud, escrito o comunicación fungieren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuaran con el representante común o

interesado que expresamente hayan señalado y, en su defecto, con el que figure en primer término.

#### **Capítulo IV**

##### **De los términos y plazos.**

**Artículo 28.-** Las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles. En los plazos fijados en días no se encontrarán los inhábiles, salvo disposición en contrario. No se considerarán días hábiles: los sábados, los domingos, el 1° de enero; 5 de febrero; 21 de marzo; 1° de mayo; 5 de mayo; 1° y 16 de septiembre; 20 de noviembre; 1° de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del poder ejecutivo federal, y el 25 de diciembre, así como los días en que tengan vacaciones generales las autoridades competentes o aquellos en que se suspendan las labores, los que se harán del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la dependencia, que se publicara en el diario oficial de la federación.

**Artículo 29.-** En los plazos establecidos por periodo se computaran todos los días: cuando se fijen por mes o por año se entenderá que el plazo concluye el mismo número de día del mes o año de calendario que corresponda. Si el último día del plazo o la fecha determinada son inhábiles o las oficinas ante las que se vaya a hacer el trámite permanecen cerradas durante el horario normal de labores, se prorrogara el plazo hasta el siguiente día hábil.

**Artículo 30.-** Las diligencias o actuaciones del procedimiento administrativo se efectuaran conforme a los horarios que cada dependencia o entidad de la Administración Pública Federal previamente establezca y publique en el DOF, y en su defecto las comprendidas entre las 8:00 y las 18:00 horas. Una diligencia iniciada en horas hábiles podrá concluirse en hora inhábil sin afectar validez.

**Artículo 31.-** Se podrán ampliar los términos y plazos establecidos, sin que dicha ampliación exceda en ningún caso de la mitad del plazo previsto originalmente, cuando así lo exija el asunto y no se perjudiquen los derechos de los interesados o de terceros.

**Artículo 32.-** Para efectos de las notificaciones, a falta de términos o plazos establecidos en las leyes administrativas para la realización de trámites, aquellos no excederán de diez días. El órgano administrativo deberá hacer del conocimiento del interesado dicho plazo.

## **Capítulo VI**

### **De las notificaciones.**

**Artículo 35.-** Las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitud de informes o documentación y las resoluciones administrativas podrán realizarse:

**I.** Personalmente con quien deba entenderse la diligencia, en el domicilio del interesado.

**II.** Mediante oficio entregado por mensajero o correo certificado, con acuse de recibo. También podrá realizarse mediante telefax, medios de comunicación electrónica o cualquier otro medio, cuando así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos.

**III.** Por edicto, cuando se desconozca el domicilio del interesado o en su caso de que la persona a quien deba notificarse haya desaparecido, se ignore su domicilio o se encuentre en el extranjero sin haber dejado representante legal.

Tratándose de actos distintos a los señalados anteriormente, las notificaciones podrán realizarse por correo ordinario, mensajería, telegrama o, previa solicitud por escrito del interesado, a través de telefax, medios de comunicación electrónica u otro medio similar.

Salvo cuando exista impedimento jurídico para hacerlo, la resolución administrativa definitiva deberá notificarse al interesado por medio de correo certificado o mensajería, en ambos casos con acuse de recibo, siempre y cuando los solicitantes hayan adjuntado al promover el trámite el comprobante de pago del servicio respectivo.

**Artículo 36.-** Las notificaciones personales se harán en el domicilio del interesado o en el último domicilio que la persona a quien se deba notificar haya señalado ante los órganos administrativos en el procedimiento administrativo de que se trate. En todo caso, el notificador deberá cerciorarse del domicilio del interesado y deberá entregar copia del acto que se notifique y señalar la fecha y hora en que la notificación se efectúa, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega, se hará constar en el acta de notificación, sin que ello afecte su validez.

Las notificaciones personales, se entenderán con la persona que deba ser notificada o su representante legal; a falta de ambos, el notificador dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente. Si el domicilio se encontrare cerrado, el citatorio se dejará con el vecino más inmediato.

Si la persona a quien haya de notificarse no atiende el citatorio, la notificación se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio en que se realice la diligencia y, de negarse ésta a recibirla o en su caso de encontrarse cerrado el domicilio, se realizará por instructivo que se fijará en un lugar visible del domicilio. De las diligencias en que conste la notificación, el notificador tomará razón por escrito.

Cuando las leyes respectivas así lo determinen, y se desconozca el domicilio de los titulares de los derechos afectados, tendrá efectos de notificación personal la segunda publicación del acto respectivo en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo 37.-** Las notificaciones por edictos se realizarán haciendo publicaciones que contendrán un resumen de las resoluciones por notificar. Dichas publicaciones deberán efectuarse por tres días consecutivos en el Diario Oficial de la Federación y en uno de los periódicos diarios de mayor circulación en el territorio nacional.

**Artículo 38.-** Las notificaciones personales surtirán sus efectos el día en que hubieren sido realizadas. Los plazos empezarán a correr a partir del día siguiente a aquel en que haya surtido efectos la notificación.

Se tendrá como fecha de notificación por correo certificado la que conste en el acuse de recibo.

En las notificaciones por edictos se tendrá como fecha de notificación la de la última publicación en el Diario Oficial de la Federación y en uno de los periódicos diarios de mayor circulación en el territorio nacional

**Artículo 39.-** Toda notificación deberá efectuarse en el plazo máximo de diez días, a partir de la emisión de la resolución o acto que se notifique, y deberá contener el texto íntegro del acto, así como el fundamento legal en que se apoye con la indicación si es o no definitivo en la vía administrativa, y en su caso, la expresión del recurso administrativo que contra la misma proceda, órgano ante el cual hubiera de presentarse y plazo para su interposición.

**CAPITULO III**

**SISTEMA DE CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL**

**“RESISTENCIA AL CAMBIO EN LA COMISION NACIONAL DEL**

**AGUA”**

**3.1 Planteamiento del problema.**

En el Organismo de Cuenca Noroeste al llevar el control de correspondencia de manera manual y poco formal en la dirección de la misma y en las áreas que la conforman ocasionaba que fácilmente se extraviaran documentos y que en algunas ocasiones no se diera seguimiento a las peticiones de usuarios, demora en resoluciones o incluso no se atendieran en los tiempos que señala la LAN y además que en el área al que se turnó el documento no se supiera informar al usuario con respecto a su solicitud. Esto debido a que las secretarías tenían su propia manera de archivar documentos, no había un proceso para el archivo de los mismo ni capacitación de cómo hacerlo para ellas.

Es en el año 2008 cuando se decide dejar esos austeros y viejos procesos de correspondencia y se da paso a las nuevas tecnologías de información con el sistema llamado SIGES que permite centralizar la información en todo el país en forma meramente interactiva, consolidando toda la correspondencia que se recibe en este OCNO y reduciendo considerablemente los tiempos para el proceso de registro y turno de la documentación gracias a la investigación y desarrollo informático en las Oficinas centrales de la Comisión Nacional del Agua.

La adopción de este sistema permite dar respuesta a los usuarios en los plazos que establece la Ley de Aguas Nacionales, mayor control sobre el seguimiento de la documentación y menor volumen en los archivos de la dirección general porque cuenta con una liga dentro del mismo sistema que permite digitalizar un documento y que el área a la que se le turno no espere que le llegue físicamente el documento sino que puede ir trabajando en la solicitud que se le ha encomendado, pero desgraciadamente no se había logrado utilizar en su

máxima capacidad debido que los directores de área y sus secretarías veían con indiferencia la aplicación de este sistema por falta de información, porque desconocen el sistema y por el poco interés que muestran sus jefes inmediatos y las pocas áreas que lo manejaban, sin embargo en la dirección general se está utilizando al 100% , pero frenan el buen funcionamiento las áreas a las que se turna la correspondencia como lo muestra el anexo 4 y se explica la situación.

De las once áreas que conforman el Organismo de Cuenca Noroeste, nueve están obligadas a utilizarlo por la importancia que significa el área ya que debe emitir respuestas directa a las solicitudes de los usuarios, esto no significa que las otras dos áreas (comunicación social y programación) no sean importantes simplemente que estas tienen participación meramente operativa dentro de la institución y no requieren dar respuesta a usuarios. De las nueve mencionadas, tres trabajaban al 100% emitiendo respuesta y desahogándolas en el sistema como debe ser, dos trabajaban al 90%, si lo utilizaban pero no subían la respuesta de manera correcta, dos trabajaban al 80% si lo usaban pero se les debía estar monitoreando y recordando subir respuesta por lo tanto tenían normalmente rechazo de respuesta hasta que subían de manera digitalizada la respuesta y dos áreas muy importantes no lo usaban y son con las que presentaban mayor problema porque atienden solicitudes y peticiones presidenciales y estas últimas vienen directamente de oficinas centrales y como ellos si utilizan al máximo el SIGES nos requieren esas respuestas con plazos, los cuales no se cumplen en algunos casos por desconocimiento del mismo director de área o porque no se revisa su cuenta en el SIGES.

Para efectos del presente trabajo, se analizó la siguiente problemática:

El SIGES es un sistema muy completo que tiene todo para el buen control de documentación en esta institución el cual requiere de capacitación para saberlo utilizar.

**La resistencia al cambio sobre la nueva manera de llevar la correspondencia por parte del personal en este OCNO, aunado a la falta de capacitación a secretarías y directores de área 2 años después de haberlo puesto en marcha en Oficinas Centrales,**

**son lo que vuelven a este Sistema de Control de Gestión una herramienta básica difícil de utilizar, razón por la que no se le da el uso para el cual fue diseñado.**

### **3.2 Justificación.**

La importancia de utilizar el SIGES es debido que todos los Organismo de Cuenca y direcciones locales, reciben instrucciones directas de las oficinas centrales ubicadas en la ciudad de México, las ventajas que este sistema representa para el OCNO en el control de la correspondencia y sobre todo porque gracias a las herramientas que integran este sistema favorecen al usuario en sus trámites. Es importante implementar una capacitación masiva en este OCNO para ponerse a la altura y al nivel en el que ya se encuentran la mayoría de los organismos por los que está conformada la CONAGUA, pero más que nada para atender de manera eficiente las peticiones ciudadanas.

La situación que se desea modificar es el estancamiento de la correspondencia recibida en las bandejas de entrada de las áreas que no usan el SIGES, capacitar a los directores para que se familiaricen con el sistema y se atiendan de manera inmediata cuando ya lo tengan en su cuenta personal, ya que lo que es importante para ellos tal vez no lo sea para su secretaria y estanque el proceso de turno.

Mayor rapidez de atención de la solicitud, menor gasto en papel porque el documento ya va digitalizado y se puede ver en la pantalla (Anexo 5) y el acuse de la correspondencia turnada se da automáticamente desde que el documento sale de la bandeja del director general y se introduce al área turnada.

Concientizar al personal de que la mejora continua en toda empresa, organización e institución consiste en cambios e innovación tecnológica y debemos estar bien informados, capacitados y al día con las nuevas tendencias y procesos adoptados por la institución.

### **3.3 Alcances y limitaciones.**

Capacitar al personal que utilizará y trabajara todos los días con este sistema permitirá atender en tiempo las peticiones y solicitudes del usuario, agilizar el proceso de correspondencia en el OCNO, habrá mayor control y seguimiento de los asuntos cuando el usuario requiera información acerca del avance de su trámite.

EL pertenecer a la oficialía de partes permite investigar a fondo el comportamiento de la resistencia al cambio del personal porque me expresan lo que piensan, sus experiencias positivas y negativas con el uso de este sistema y al brindarles asesoría técnica se interesan por saber más pero debido a mi ocupación como encargada de la oficialía no es suficiente el tiempo en que puedo enriquecer su conocimiento en relación al SIGES además de la distancia y la manera en que está dividido el edificio de las oficinas.

### **3.4 Objetivo de la Investigación.**

El fin de realizar una capacitación en el OCNO es disminuir las bandejas de asuntos pendientes en cada área y que las respuestas sean igual al número de documentos recibidos lo cual indica que se han atendido satisfactoriamente las peticiones y solicitudes de los usuarios, culturizar el uso del sistema, mayor comunicación en el seguimiento de la correspondencia turnada.

El objetivo final es impulsar al personal a utilizar el sistema porque es básico para desempeñar su trabajo además los beneficios que recibirá el usuario de que su solicitud fue atendida en tiempo, y que la institución este al día con la tecnología y actualizándose en sus procesos.

### 3.5 Desarrollo y análisis del Problema.

En los inicios del Organismo de Cuenca Noroeste, la correspondencia era registrada de manera manual y en de hojas de Excel para mejor control interno método que consistía en mayor tiempo para que llegara el documento al área turnada y ocasionada que no se atendiera en tiempo la petición del usuario, así como también la resistencia al cambio con la llegada del SIGES. A continuación se presentan limitaciones observadas en la investigación:

- El equipo de cómputo que se tenía en la CONAGUA era de poca capacidad y requería de respaldar la información de manera continua.
- Mayor gasto de papel en al turnar la correspondencia, debido que cada documento que se presentaba en la oficialía de partes para turnarse requería de una copia para el área a quien se encomendó la atención del asunto, mas aparte el acuse donde el área recibía el documento y por día se imprimía la hoja diseñada en Excel razón por la cual el archivo se llenaba y no había suficiente espacio para la documentación que se recibía todos los días.
- El reglamento interno que se refiere al archivo de documentación establece que se deben tener en piso los dos últimos años mas el actual, por lo tanto complicaba el espacio tan reducido para archivar lo que se iba acumulando en el transcurso del año en turno.
- En cada una de las áreas a las que se turnaba documentación era archivada según el criterio de la secretaria en turno, lo cual al momento que se ausentaba y el director de área requería de revisar un documento era difícil ubicarlo

- Cuando el usuario asistía a dar seguimiento de su trámite al no tener un buen control en red o una base de datos compartida ocasionaba que recorriera área por área hasta llegar a la oficialía que era la única que tenía el control de todos los documentos que se recibían.
- La llegada del SIGES a la Comisión Nacional del Agua, se organizó una mega capacitación a la que acudieron solo dos personas de este organismo de cuenca, direcciones locales y de las de oficinas centrales acudió la mayoría, lo que significaba que las dos personas asistentes tenían la encomienda de venir a capacitar al personal del OCNO, las asistentes fueron la Secretaria Técnica del Organismo de Cuenca y la secretaria de la dirección.
- Debido a las funciones de cada una de ellas la capacitación se fue posponiendo hasta llegar al momento en que ya la mayoría de la información en oficinas centrales requerían del uso del sistema, tras varias sugerencias de utilizar el sistema por fin se organizó una capacitación de dos días la primera y la última en el año 2009.
- Se solicitó por medio del correo institucional asistir al director de cada área acompañado por su secretaria, de los cuales solo asistieron dos de los once directores de área. Al principio de la utilización del sistema hubo muchas dudas después de la capacitación incluso algunas de las áreas prefirieron no usarlo y seguir con el viejo método. Este curso no se invitó a los distritos de riego que también son parte de la CONAGUA.
- Desde esa capacitación no ha vuelto a solicitarse una y en algunas áreas existe personal que ya no labora en este OCNO y las nuevas personas no saben usarlo, las que sí lo utilizan el día que falta la secretaria se para el trabajo porque solo ella recibió la capacitación.
- Debido a la falta de importancia y de interés por parte de los directores de área ocasionan que el personal tampoco lo utilice y no cambien la manera de llevar el control de la correspondencia turnada.

- La falta de exigencia por parte de la dirección general de este organismo a hacer un llamado a los directores para que interactúen en sus cuentas personales también ocasiona que no lo utilicen al máximo.
- Las áreas se siguen ateniendo a recibir los documentos físicamente y atenderlos hasta ese momento siendo que el asunto se turna inmediatamente por el sistema.

### **3.6 Propuesta.**

Realizar una capacitación en este Organismo de Cuenca donde soliciten mediante memorando la asistencia obligatoria del director de área, su secretaria y una suplente de cada área y también de personal de los distritos de riego. En un lugar donde las condiciones sean óptimas para instalar el equipo de cómputo para cada integrante, programarla en días que no haya mucho exceso de trabajo y que esta capacitación sea de dos días para cada grupo así no habrá pretexto para no asistir, la capacitación consistirá en enseñar paso por paso el proceso de turno, crear el ambiente propicio para preguntas, dudas y practica de cada movimiento en el sistema.

Concluida la capacitación solicitar se gire un memorando informando que ya no se entregaran copias de la documentación recibida, sino que cada área deberá informarse directamente en su sistema de gestión y ella decidirá si imprime su documento para mayor comodidad y el acuse para la oficialía de partes se guardara en carpetas digitales quedando entendido que automáticamente al turnar a la bandeja del área se habrá acusado de recibido.

### **3.7 SIGES. Resistencia al cambio en la CONAGUA.**

El Sistema Institucional de Control de Gestión abarca desde el registro, turnado y respuesta hasta el cierre del asunto. Permite consultar y dar seguimiento a los asuntos en cualquier momento de ciclo de vida. Ayuda a los usuarios de control de gestión a realizar de

manera más rápida y eficiente el registro, la atención y la consulta de asuntos, evita riegos de extravío y disminuye el volumen de papel que se maneja.

A continuación se presentan las ventajas de la capacitación para utilizar el SIGES al máximo, así como la descripción de actividades para llevar a cabo la capacitación al personal del OCNO y el procedimiento detallado del modo de empleo del Sistema de Gestión.

#### **Ventajas**

- Innovación en el proceso de captura, turno y respuestas de la correspondencia.
- Mejora en la atención a los usuarios externos e internos de la CONAGUA.
- Base de datos completa con información actualizada y a la vista de todos los usuarios en red, consultas y seguimiento disponible.
- Mayor control de documentación recibida y menor espacio en archivo.
- Atención de asuntos en los plazos establecidos por la LAN.
- Menos uso de papel.

#### **Capacitación al personal del Organismo de Cuenca Noroeste del SIGES.**

Se solicitará la instalación del equipo de cómputo que tienen actualmente los asistentes (el director de área, su secretaria y suplente) de esta manera se podrán analizar y practicar casos reales.

El curso constará de dos días consecutivos de los cuales los usuarios obligados a asistir podrán acomodarse al que más convenga pero no habrá justificación para no asistir. Para hacer más ameno el curso se respetarán los horarios de comida.

### **Procedimiento de la capacitación del SIGES.**

La entrada al sistema se efectúa por medio de la página oficial en un enlace como lo muestra el anexo 6, y para su utilización el SIGES requiere de una cuenta en el sistema que está compuesto por el propietario de la cuenta (director de área) y por una cuenta espejo (secretaria y suplente) como se muestra en el anexo 7, el botón de acceso normal se utiliza para registrar la correspondencia recibida en el área de manera interna, el acceso como otro usuario es para entrar como cuenta espejo del propietario que es el director de área la cual permite a la cuenta espejo turnar y ver las respuestas emitidas por el personal de la misma área así como concluir documentos.

Para el registro de la correspondencia se llenan obligatoriamente los siguientes campos (anexo 8):

**Referencia:** Consiste en escribir el numero de oficio recibido y si no tiene simplemente se abrevia *s/n*.

**Tipo de Asunto:** De esta opción se despliegan dos conceptos externos o internos.

**Externo:** todos los usuarios, instituciones y particulares.

**Internos:** Todos los usuarios de organismos de cuenca, oficinas centrales y direcciones locales.

**Asunto:** Brevemente la petición o solicitud del usuario.

**Fecha de Recepción:** Fecha en que se recibe el documento.

**Fecha límite de atención:** Esta deberá ser contada como 60 días hábiles después de su recepción porque así lo establece la Ley de Aguas Nacionales.

**Datos del Remitente:** Nombre de la persona que firma el oficio o escrito presentado.

**Responsable:** Nombre del propietario de la cuenta (director de área).

Después de llenar los campos obligatorios clic en el botón registrar y guardar inmediatamente aparecerá un folio interno en el primer campo llamado de la misma manera el cual se anota en el documento físico.

Después se continúa con la digitalización del documento el cual se adjunta dando clic en adjuntar documento, examinar y ubicar el documento que se desea subir ya que esté listo aparecerá en la pantalla como lo muestra el anexo 9 y así hasta terminar de registrar la correspondencia recibida en el día.

Ya registrada la correspondencia debido que el responsable es el propietario de la cuenta, al entrar a la misma aparecerán todos los folios de la correspondencia registrada como lo muestra el anexo 10, los cuales se identifican con tres diferentes colores, el rosita significa que el documento está vencido que su plazo de 60 días ya concluyo, el amarillo avisa cuando un asunto está por vencerse y los verdes indican que aun están activos en tiempo.

Para Turnar la correspondencia se llenan obligatoriamente los siguientes campos (Anexo 11):

**Tipo de Instrucción:** Esta opción despliega cuatro conceptos:

- **Atención procedente:** Se refiere a asuntos que requieren respuesta por oficio.
- **Para conocimiento:** Son asuntos que son solo para conocimiento o archivo y no requieren de contestación por oficio.
- **Atención grupal:** Se refiere a que el asunto será turnado a varias áreas.
- **Atención Coordinada:** Varias áreas intervendrán para emitir respuesta pero solo una es la que emitirá respuesta.
- **Detalle de instrucción:** Se refiere a la instrucción directa de la forma en que se atenderá el asunto.
- **Turnar a:** La persona que atenderá y dará respuesta a la solicitud.

Este sistema permite ver el seguimiento de los documentos, así como monitorear a las áreas sobre los asuntos turnados, su estatus y conclusión como lo muestra el anexo 11.

#### **IV. RESULTADOS ESPERADOS**

El uso del SIGES en todas las áreas de este Organismo de Cuenca Noroeste con personal capacitado, menos gasto de papel ya que todo documento que se recibe es escaneado, disminución en los archivos de cada área, rapidez para ubicar los asuntos e informar al usuario en qué etapa está su trámite o solicitud.

Disminuir las bandejas de entrada de los titulares de la cuenta y desahogando las respuestas a la cuenta de oficialía de partes.

Incentivar al empleado que no fue capacitado por no estar obligado, al uso del sistema y si es necesario organizar y realizar más capacitaciones por área.

#### **V. CONCLUSIONES**

Se llevó a cabo la capacitación del Sistema de Gestión por dos días consecutivos que fueron el último Jueves y Viernes del mes de Marzo del 2013 a la que asistieron el director de cada área con su secretaria que es la cuenta espejo y una empleada suplente.

A 3 años de esta capacitación el desahogo de respuestas y turno de documentación recibida ha mejorado en cada una de las áreas que integran este Organismo de Cuenca Noroeste, el uso del sistema es al 100% y se han realizado más capacitaciones por cambio de empleados o directores de área, el archivo de la Dirección General se redujo en un 50% ya que solo se archiva el documento original recibido y en las áreas el archivo se redujo al 100% ya que toda la documentación es enviada de manera escaneada, a excepción del área jurídica ya que a veces presentan anexos con demasiadas páginas.

El avance de trámite o la respuesta que solicita el usuario es más rápido ya que a través de la oficialía de partes que es la cuenta principal de la documentación, se concentra la información adjunta del área que atendió la petición. Además la notificación de un año hasta ahorita es de manera personalizada.

El personal está más familiarizado con el sistema y se han vuelto más eficientes al colaborar con su director de área porque ubican de manera rápida los documentos requeridos.

#### **IV. RESULTADOS ESPERADOS**

El uso del SIGES en todas las áreas de este Organismo de Cuenca Noroeste con personal capacitado, menos gasto de papel ya que todo documento que se recibe es escaneado, disminución en los archivos de cada área, rapidez para ubicar los asuntos e informar al usuario en qué etapa está su trámite o solicitud.

Disminuir las bandejas de entrada de los titulares de la cuenta y desahogando las respuestas a la cuenta de oficialía de partes.

Incentivar al empleado que no fue capacitado por no estar obligado, al uso del sistema y si es necesario organizar y realizar más capacitaciones por área.

#### **V. CONCLUSIONES**

Se llevó a cabo la capacitación del Sistema de Gestión por dos días consecutivos que fueron el último Jueves y Viernes del mes de Marzo del 2013 a la que asistieron el director de cada área con su secretaria que es la cuenta espejo y una empleada suplente.

A 3 años de esta capacitación el desahogo de respuestas y turno de documentación recibida ha mejorado en cada una de las áreas que integran este Organismo de Cuenca Noroeste, el uso del sistema es al 100% y se han realizado más capacitaciones por cambio de empleados o directores de área, el archivo de la Dirección General se redujo en un 50% ya que solo se archiva el documento original recibido y en las áreas el archivo se redujo al 100% ya que toda la documentación es enviada de manera escaneada, a excepción del área jurídica ya que a veces presentan anexos con demasiadas páginas.

El avance de trámite o la respuesta que solicita el usuario es más rápido ya que a través de la oficialía de partes que es la cuenta principal de la documentación, se concentra la información adjunta del área que atendió la petición. Además la notificación de un año hasta ahorita es de manera personalizada.

El personal está más familiarizado con el sistema y se han vuelto más eficientes al colaborar con su director de área porque ubican de manera rápida los documentos requeridos.

## VI. GLOSARIO

**CONAGUA.** Comisión Nacional del Agua.

**SIGES.** Sistema de Control de Gestión.

**LAN.** Ley de Aguas Nacionales.

**OCNO.** Organismo de Cuenca Noroeste

**Titular de Cuenta.** Es el director del área.

**Cuenta espejo.** La secretaria del director de área.

**Oficinas centrales.** Oficinas de CONAGUA ubicadas en México

**OOMAPAS.** Organismos Operadores.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Comisión Nacional del Agua (2010) <http://intranet.conagua.gob.mx>.
2. Documentos del área de Recursos humanos de la subdirección general de administración.
3. Reglamento interno de la SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NAURALES publicada en el diario oficial de la federación.
4. MANUAL DE USUARIOS FINAL. Constructores de Sistemas S.A de C.V.
5. CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. en el diario oficial de la Federación.
6. LEY DE AGUAS NACIONALES. Versión actualizada a Junio de 2012.
7. LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. Ignacio Orendain Kunhardt, Editorial Themis, 5ta. Edición actualizada.

## VIII. ANEXOS

1. ¿Cómo se recibían los oficios de los usuarios en oficialía de partes?
2. ¿Cómo era el registro y control de los oficios recibidos?
3. ¿Cómo era el seguimiento al ser turnado al área encargada de atenderlo?
4. ¿De qué manera se notificaba a oficialía de partes y al usuario cuando ya el área encargada había emitido respuesta?

ANEXO 1 (pág. 18)

	B	C	D	E	F	G
	FOJLO	REFERENCIA	PETICIONARIO	ASUNTO	SE TURNO A	OBSERVACIONES
2	BOO-12-0000160	22250039-56	ISMAEL PELIX MENDOZA	SOLICITA SE RESUELVAN PROBLEMA DE FALTA DE AGUA EN SU COMUNIDAD MEDIANTE PERFORACION DE POZO.	LOPEZ HERNANDEZ JULIO ALFONSO ROBLES GRUALVA EDUARDO	SE CONTESTO A TRAVES DE OFICIO BOO 00 805 05/09 DEL 31 DE ENERO DEL 2012 FIRMADO POR EL DIRECTOR DE AGUA POTABLE
3	BOO-12-0000128	22294124-62	JOSE LONGINO DELGADO FARRALES	SOLICITAN PRORROGA DE TITULO DE CONCESION DE POZOS AGRICOLAS EN EIIDO 31 DE OCTUBRE	LOPEZ HERNANDEZ JULIO ALFONSO RAMIREZ CHAVEZ JUAN CARLOS	CON FECHA DE 20 DE ENERO SE RESPONDIÓ EN EL SIGES Y SE ANEXO EL OFICIO BOO 00 803 04 1- 6227 COMO RESPUESTA AL PETICIONARIO.
4	BOO-12-0000167	01PCW66490	U. LAURA GUZAR JAUDAR	SOLICITA SE IMPLEMENTEN ACCIONES Y MECANISMOS PARA ELIMINAR EL ELETORAL IMPLICACION A LA OPERACION Y USO DE EQUIPO ESPECIALIZADO ADQUIRIDO CON RECURSOS DEL FONDO A EFECTO DE QUE LAS REPERFORACIONES QUE TIENEN A CARGO DIRECTAMENTE OCHO EQUIPOS NO QUEDEN EN ACTIVIDADES DE PRESBITERIO POLITICO, DIFUSION DE PROPAGANDA POLITICA, REALIZACION DE REUNIONES, TRASLADO DE PERSONAL, COMARTESTACIONES QUE SIGUEN LA TENDENCIA DE ALGUN PARTIDO POLITICO.	CON FECHA DEL 17 DE ENERO SE TURNA A TODAS LA AREAS DE ESTE ORGANISMO DE CUINCA	
5	BOO-12-0000247	22297674-62	ALBERTO BRINGAS CAÑEZ	SOLICITA PERFORACION Y EQUIPAMIENTO DE POZO	LOPEZ HERNANDEZ JULIO ALFONSO FELIX SANCHEZ JOSE ANGEL DROZ RAMOS LUCAS ANTONIO	CON FECHA DE 02 DE FEBRERO SE RESPONDIÓ EN EL SIGES Y SE ANEXO EL OFICIO BOO 00 803 06 1- 095 COMO RESPUESTA AL PETICIONARIO.
6	BOO-12-0000104	22298367-62	JESUS DANIEL SEGOVIA GONZALEZ	REMITE LA PETICION DEL SR. JESUS DANIEL SEGOVIA GONZALEZ, QUIEN SOLICITA INTERVENCIÓN PARA QUE ESTA COMAGUA LE ENTREGUE SUS TITULOS DE CONCESION	LOPEZ HERNANDEZ JULIO ALFONSO BOJORQUEZ GARCIA LETICIA	
7	BOO-12-0000366	RSC/IC/77018189/12	RAMIRO CASTILLO DELGADILLO	SOLICITA APOYO PARA RESOLVER FAVORABLEMENTE LA PROBLEMÁTICA RELACIONADA CON EL MANEJO DEL AGUA EN LOS MODULOS DEL YAQUI Y MAYO	RAMIREZ CHAVEZ JUAN CARLOS	
8	GIC 0000637	BOO 07-77	AVILAM MENDOZA MIGUEL	COMITÉ DE CONTROL Y AUDITORIA	RAMIREZ PORCE RUBEN	
9	BOO-12-0000355	S/N	SANCHEZ RUIZ MARIO	SOLICITA SE LE PROPORCIONE INFORMACION REFERENTE A LOS VOLUMENES ACTUALIZADOS DE EXTRACCION DE LOS ACUÍFEROS 2636 RIO SAN PEDRO 3627 RIO SACUACHI 3628 SACACOHACHI Y 2640 CUITACA ASI COMO LA UBICACION DE POZOS DE GRUPO MEXICO EN DICHO ACUÍFEROS Y LOS VOLUMENES DE EXTRACCION	RAMIREZ CHAVEZ JUAN CARLOS	

ANEXO 2. (pág. 18)



GERENCIA REGIONAL NOROESTE

FECHA: 25-NOV-2007

FOLIO: 01981

SUJETO A SEGUIMIENTO: \_\_\_\_\_

*Ing. Carlos J. Valencia Durango*

ENVIO A USTED: *14/11/07* DE FECHA: *14-NOV-07*

SUSCRITO POR: *Ing. Carlos J. Valencia Durango*

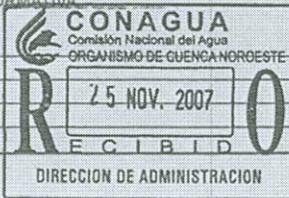
DIRIGIDO A: *Dña. C. C. C.*

PROCEDENCIA: *14/11/07 D. C. C.*

ASUNTO: \_\_\_\_\_

PARA:

- SU ATENCION PROCEDENTE
- SU CONOCIMIENTO Y EFECTOS
- SUS COMENTARIOS Y OPINION
- PREPARAR RESPUESTA POR ESCRITO
- TRATAR EN PROXIMO ACUERDO
- PREPARAR TARJETA INFORMATIVA
- SEGUIMIENTO
- OTROS \_\_\_\_\_



Formix / CG-Flow

Miércoles 03 de Octubre de 2012 11:22:01

CONAGUA  
 JAIME HUERTA, NANCY ESMERALDA A NOMBRE DE BLEZJEFFER VEGA, CESAR  
 DIRECTOR GENERAL ORGANISMO DE CUENCA NOROESTE  
 DIRECCION GENERAL DEL ORGANISMO DE CUENCA NOROESTE

Registro de Asunto  
 Bandejas de Entrada (0)  
 Por Enviar (0)  
 Turnados (8543)  
**Respuestas (483)**  
 Prórrogas (0)  
 Consulta por Asunto  
 Consulta por Documento  
 Seguimiento  
 Reportes  
 - Estadístico por Empleado  
 - Estadístico por Área  
 - General  
 - Reporte Respuesta Folio  
 - Reporte Detallado  
 Ayuda  
 - Manual de Usuario  
 - Manual de Administrador

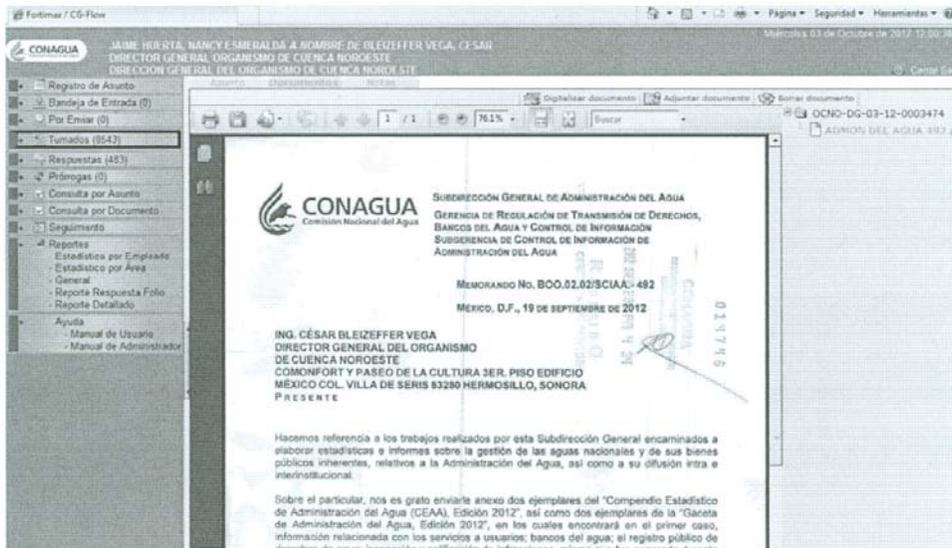
Folio

Respuestas Recibidas 80 Todas << < 1 2 3 4 5 > >> 0 En tiempo 0 Por vencer 80 Vencidas

FOLIO	REFERENCIA	ÁREA QUE EMITE RESPUESTA	NOMBRE DE QUIÉN EMITE LA RESPUESTA
OCNO-DG-03-11-0001792	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-10-0000473	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-10-0000568	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-10-0000964	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-11-0003262	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-10-0000650	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-10-0000651	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-11-0001538	1127	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-11-0000805	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-11-0002780	SI	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-09-0000320	MCC 18/11/2009	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.
OCNO-DG-03-10-0002450	035-1738/2010	DIRECCION DEL REGISTRO PUBLICO DE DERECHOS DE AGUA	CARLOS A. CABANILLAS I.

ANEXO 4. (pág.30)

De 3500 documentos que han sido turnados a las áreas en general solo se han atendido y dado respuesta 483 hasta esta fecha 03 octubre 2012 y solo hay respuestas de cuatro de las nueve áreas obligadas a emitir respuesta.



ANEXO 5. (pág.31)



**SEMARNAT**  
Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales



**CONAGUA**  
Comisión Nacional del Agua

**Intranet CONAGUA**  
intranet.conagua.gob.mx

---

**Quemas Simbólicas** | **Publicaciones** | **Servicios al Personal** | **Equipo Directivo** | **Servicios Institucionalizados** | **Ignorancia Laboral**

Las acciones de la Conagua privilegian la legalidad y los derechos humanos.

La Conagua refuerza la cultura de protección civil.

28 ponentes participarán en el IV Coloquio Jurídico Internacional del Agua.

La construcción de obras hidráulicas efecto de la innovación financiera.

**LA CONAGUA INAUGURA OBRAS PARA PROTEGER A LA POBLACIÓN DE YAUTEPEC**

**INFORMACIÓN DESTACADA**

**Encuesta interna en Materia de Control Interno**

Del 3 al 31 de octubre, te invitamos a participar en la Encuesta interna, para determinar el grado de conocimiento en materia de Control Interno en la Conagua.

<http://intranet.conagua.gob.mx/Encuestas/Principal/Inicio.aspx>

Sólo te toma 5 minutos. Tu participación es importante.

37 de 38

**Programa de Ordenamiento Ecológico General del Territorio**

El Programa de Ordenamiento Ecológico General del Territorio (POEOT) es un instrumento de política pública sustentado en la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección Ambiental (LGEEPA) y en su Reglamento en materia de Ordenamiento Ecológico. Es de observancia obligatoria en todo el territorio nacional y tiene como propósito vincular las acciones y programas

3 de 3

**Encuesta de clima y cultura Organizacional en la Administración Pública Federal 2012**

Del 10 al 21 de Septiembre te invitamos a participar en la encuesta de Clima Organizacional de la ADF. Su medición constituye un medio de comunicación para identificar la percepción y sentir de los servidores públicos.

Ver encuesta | 37 de 38

**CONAGUA SIGUIENDO A TRAVÉS DE**






**CONSULTA PRONÓSTICO DEL TIEMPO**

► Servicio Meteorológico Nacional (SMN)

**PORTALES Y SISTEMAS**

OFC  
Oficinas Centrales

OC  
Organismos de Cuencas

**ESTRATEGIAS**

UNIÓN DE IGUALDAD LABORAL

RDR MATPCA

SISTEMA NACIONAL Y SUS CONFERENCIAS

SISTEMA INSTITUCIONAL DE CONTROL DE RESERVAS

**Catálogo de**

ANEXO 6. (pág.36)

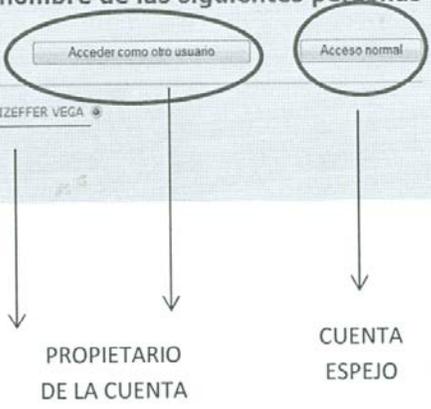
**Control de Gestión**

**Ud. puede acceder al sistema a nombre de las siguientes personas**

Seleccione un usuario  
(Accesar al sistema a nombre de otra persona)

Acceder como otro usuario Acceso normal

CESAR BLEIZEFFER VEGA



ANEXO 7. (pág.36)

Fortimas / CG-Flow - Windows Internet Explorer

http://fortimas.conagua.gob.mx/gestion\_csa/casa/gestion.jsp#

Fortimas / CG-Flow

JAIME HUERTA, NANCY ESMERALDA  
JEFE DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS  
DIRECCION GENERAL DEL ORGANISMO DE CUENCA NOROESTE

Lunes 08 de Octubre de 2012 12:45:53 PM

Registro de Asunto

Detalle del Asunto

Folio:  Búsquedas de Asunto:

Referencia:  Número Control:

Alcance:

Antecedente:

\*Tipo de Asunto: EXTERNO \*Tipo de Documento: OFICIO

\*Asunto:

\*Prioridad: NORMAL

Fecha de Recepción: 08/10/2012 Fecha del Documento: 08/10/2012

Fecha de Registro: 08/10/2012 Fecha Límite de Atención:

Remitente

Nombre:

Procedencia:

Cargo:

Estado:

Municipio:

Localidad:

Responsable

Nombre:

Puesto:

Área:

Registrar Turnar

Acción Regresar

Contiene comandos para trabajar con los elementos seleccionados.

ES 12:45 p.m. 08/10/2012



