

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL "LA SOMBRA DE ARTEAGA" TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: "COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 INCISO IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", EN TAL VIRTUD, SE PROCEDIÓ CON FECHA DE AGOSTO DE 2013, A LA ELABORACIÓN DE "EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CULTURA DEL AGUA, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 01, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ

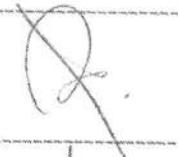
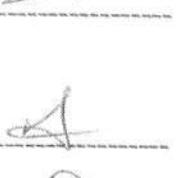
LIC. HABIB ABRAHAM WEJBE MOCTEZUMA  
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE:

LIC. SONIA GÁLVEZ ALCÁNTARA  
GERENTE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ING. ALBERTO ORTIZ ZARAGOZA  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO COMERCIAL

EN EL "EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CULTURA DEL AGUA, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL COMERCIAL", REVISIÓN 01, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

CARGO	NOMBRE	FIRMA	RUBRICA
DIRECTOR DIVISIONAL COMERCIAL	LIC. AMANDA CHÁVEZ CAMACHO		
GERENTE DE MERCADOTECNIA	LIC. GABRIELA MARGARITA CEDERBORG MORA		
SUBGERENTE DE MERCADOTECNIA	LIC. MARÍA DEL PILAR ÁVILA SAGAZ		
SUBGERENTE DE ASEGURAMIENTO DE PROCESOS	ING. ROQUE ALBERTO RAMÍREZ TAVERA		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALMA DELIA FRANCO MARTÍNEZ		
SUPERVISOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN	C. JUAN ENRIQUE ÁLVAREZ SALDÍVAR		
ANALISTA DE PROCESOS	LIC. ALEJANDRO SÁNCHEZ HERNÁNDEZ		

2/07



File: PR-MK-DC-01

<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Difusión de Cultura del Agua	
Area funcional: Dirección Divisonal Comercial	Responsable: Gerencia de Mercadotecnia

**I OBJETIVO**

Sensibilizar a la población en general sobre la importancia y el buen uso del Agua.

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

1. La instancia ejecutora debe entregar a la instancia Operadora los primeros 15 días de cada mes el reporte de pláticas y eventos realizados en cada una de las administraciones de la CEA que cuenten con Espacios de Cultura del Agua.
2. Es un compromiso como organismo ejecutor asistir mensualmente a las reuniones de CORESE, que tienen como fin ver avances y reportar movimientos relacionados a los programas federalizados.

**III ALCANCE**

- Dirección Divisonal Comercial.
- Gerencia de Mercadotecnia.

**IV DEFINICIONES**

Instancia Ejecutora: Comisión Estatal de Aguas.

Instancia Operadora: Comisión Nacional del Agua.

CORESE: Comisión de regulación y seguimiento.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Como parte del programa de Cultura del Agua de la Comisión Estatal de Aguas, se implementa un proceso de documentación para el recurso de pláticas.
2. Al recibir la petición, esta es asignada por Gerencia de Mercadotecnia a Promotor de Cultura del Agua encargado de realizar la solicitud. Los promotores de Cultura del Agua son los designados para atender todas las peticiones y reportar por escrito a Subgerencia de Mercadotecnia las acciones realizadas para cubrir dicha petición.
3. Platicas son atendidas mediante cuatro diferentes tipos de peticiones las cuales son:

a. Oficio: Escuela, institución o individuo interesado ingresa su solicitud via oficio y se responde via telefónica para programar la plática a detalle.

Una vez realizada dicha plática se procede al llenado de información, el cual debe de incluir: usuarios atendidos, lugar, fecha y observaciones. Esta a su vez deberá ir firmada por promotor encargado de realizar la plática y el responsable de la petición.

b. Teléfono: Escuela, institución o individuo interesado realiza su solicitud via teléfono, al cual se le programa la plática, visita a las instalaciones o petición al momento de la llamada.

Una vez realizada dicha platica se procede al llenado de información, el cual debe de incluir: usuarios atendidos, lugar, fecha y observaciones. Esta a su vez deberá ir firmada por el promotor encargado de realizar la plática y el responsable de la petición.

Lic. Gabriela Margarita Cederborg Mora	Ing. Roque Alberto Ramírez Tavera	1 de 2
--	-----------------------------------	--------

5/97

Clave:  
FR-MK-DC-01

PROCEDIMIENTO	
Difusión de Cultura del Agua	
Area funcional: Dirección Divisonal Comercial	Responsable: Gerencia de Mercadotecnia

c. **Visitante:** Usuarios interesados en temas de cultura del agua que requieren de información y desean hablar personalmente con un promotor de cultura del agua en las instalaciones de la CEA. Se lleva una relación de usuarios que visiten las instalaciones de la CEA donde se debe indicar el motivo de la visita, el tema a tratar, la firma del visitante o visitantes y la fecha en que fue atendida la petición.

d. **Otros:** En caso de ser requerido se atenderán peticiones en base a las circunstancias que se presenten.

4. Como parte del programa de Cultura del Agua de la Comisión Estatal de Aguas, se realizan eventos masivos anualmente los cuales son realizados en base a las necesidades anuales de la institución, coordinados por la Gerencia de Mercadotecnia y si aplica, por Gerencias o Dependencias gubernamentales.

5. Una vez realizado el evento correspondiente los promotores de Cultura del Agua, junto con Subgerencia de Mercadotecnia deben elaborar por escrito las acciones realizadas e incluir la siguiente documentación en su expediente.

- a. Evidencia fotográfica de asistentes durante la realización del evento.
- b. Diseños de material de difusión.
- c. Documentos realizados según las necesidades de cada evento (invitaciones, solicitudes de equipo, etc.)

6. Anualmente se reporta a la Dirección de Planeación Estratégica como parte del POA el indicador de personas impactadas.

#### VI REFERENCIAS

- Convenio de coordinación celebrado por la Comisión Estatal de Aguas y Comisión Nacional del Agua.
- Anexo Técnico – Parte integrante del convenio de coordinación.

#### VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Expediente	Gerencia y subgerencia de Mercadotecnia	Subgerencia de Mercadotecnia	Electrónico/ Impreso	Mercadotecnia y Cultura del Agua / PC Subgerente de Mercadotecnia	Electrónico indefinido / Impreso 3 años	Electrónico Indefinido / Impreso - Archivo Muerto
Registro de Platicas	Promotor de Cultura del Agua	Subgerente de Mercadotecnia	Impreso / Electrónico	Mercadotecnia y Cultura del Agua / PC Subgerente de Mercadotecnia	Electrónico indefinido / Impreso 3 años	Electrónico Indefinido / Impreso - Archivo Muerto

Rev.01

Lic. Gabriela Margarita Cederborg Mora	Ing. Roque Alberto Ramirez Tavera	2 de 2
--	-----------------------------------	--------

6/97