

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL “LA SOMBRA DE ARTEAGA” TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: “COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE “SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **DICIEMBRE DE 2018**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES, DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**”, **REVISIÓN 05**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

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

LIC. JUAN GERARDO ORTÍZ LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Director/a Divisional de Administración	Lic. Oliver Guajardo Montemayor	Implementa	_____	_____
Gerente de Servicios Administrativos	Lic. María Estela Toscano Nicolás	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza y documenta	_____	_____
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Lic. Wendy Estrada Plascencia	Analiza y documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza y documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CODIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-SG-MA-01	Manejo de Mensajería, Archivo y Reproducción	Rev.03
PR-SG-VI-02	Vigilancia	Rev.03
PR-SG-CM-03	Control, Operación y Resguardo de Servicios de Comunicación Móvil	Rev.02
PR-SG-MT-04	Mantenimiento de Instalaciones	Rev.02



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO DOCUMENTO	CAMBIO	REVISIÓN
PR-SG-MA-01	<p>Manejo de Mensajería, Archivo y Reproducción Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p>I OBJETIVO Se modifica objetivo</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Se agrega punto 1 y 3. Se elimina punto 9.</p> <p>V DESCRIPCIÓN Se agrega punto 1. Se eliminan los puntos 10, 11 y 13.</p> <p>VII REGISTROS Se elimina registro Reporte de Pagos recibidos.</p>	Rev-02
PR-SG-VI-02	<p>Vigilancia Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Se elimina punto 1,6 y 7.</p>	Rev-02
PR-SG-CM-03	<p>Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Se modifica punto 1. Se eliminan puntos 2 y 5</p> <p>V DESCRIPCIÓN Se agrega punto 3 y 6.</p>	Rev-01
PR-SG-MT-04	<p>Mantenimiento de Instalaciones Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN Se elimina punto 2, 5, 6, 7, 11 y 12. Se modifica punto 3, 9 y 13. Se agrega punto 4.</p> <p>IV DEFINICIONES Se agrega definición Mantenimiento de Instalaciones.</p> <p>V DESCRIPCIÓN Se eliminan los puntos 13 – 19.</p> <p>VI REFERENCIAS Se agrega Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.</p> <p>VII REGISTROS Se elimina Solicitud de orden de servicio externo. Se elimina Solicitud de orden de servicio. Se elimina Vale de salida de bienes. Se elimina Reporte de mantenimiento preventivo.</p>	Rev-01

PROCEDIMIENTO

Manejo de Mensajería, Archivo y Reproducción

Clave:	Área Funcional:	Responsables:
PR-SG-MA-01	Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas	Dirección Divisional de Administración

I OBJETIVO

Resguardar y controlar el archivo de concentración generado en la CEA.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Todas las áreas deberán hacer su solicitud de resguardo de archivo de concentración por medio de Memorándum a través del Sistema de Control de Gestión.
2. Toda caja de archivo de concentración generada en las distintas áreas deberá entregarse a Servicios Generales con las siguientes características: caja de plástico, tamaño carta, debidamente flejada, identificada con la clave presupuestal de la misma, consecutivo, año, así como dos relaciones de la documentación archivada debidamente firmadas por responsable de área, la primera dentro de la caja y la segunda pegada en un costado de la caja
3. Gerencia de Servicios Administrativos proporcionará sellos especiales para cada caja de archivo de concentración a resguardar.
4. Los documentos que contengan las cajas de archivo deberán estar archivados en folders e identificados. No se recibirán carpetas de pasta dura dentro de las cajas de archivo con excepción de la Gerencia de Contabilidad.
5. El tiempo de permanencia de las cajas de archivo de concentración en área central, antes de su traslado al Archivo Muerto en la oficina de Álamos será de 2 años.
6. Los documentos resguardados en la oficina de Álamos estarán por 5 años, en caso de los documentos de la Gerencia de Contabilidad para asuntos de Auditoría se resguardarán el tiempo establecido conforme a la normatividad aplicable.
7. En caso de requerir una Caja de Archivo, sólo se podrá autorizar la salida al personal del Área dueña de la información.
8. Todo trabajo de mensajería deberá ser solicitado y entregado al Departamento de Archivo, Mensajería y Reproducción en los horarios establecidos, para la atención requerida.
9. Los paquetes a enviar a mensajería foránea deberán pesar máximo 1 kg., de lo contrario se cargará el excedente al proyecto correspondiente.
10. La recepción de documentos y trabajos será de las 8:00 a las 11:00 hrs. para entrega el mismo día y de 11:00 a 17:00 hrs. para entrega del día siguiente.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Servicios Administrativos.
- Todas las áreas de la CEA.

IV DEFINICIONES



Manejo de Mensajería, Archivo y Reproducción

N/A

V DESCRIPCIÓN**De Archivo**

1. Área interesada en que se resguarde caja de archivo de concentración, genera la solicitud a través del Sistema de Control de Gestión vía memorándum a la Gerencia de Servicios Administrativos.
2. Auxiliar de Oficina, en las oficinas de Archivo Central, recibe caja de archivo de concentración y valida que cumpla con los requisitos establecidos en el formato Requisitos Cajas de Nuevo Ingreso, el cual está disponible en las oficinas de Archivo Central, entrega copia adicional de la Relación del Contenido de la Caja para que se anexe a formato de Recepción de Cajas de Archivo.
3. Auxiliar de Oficina proporciona sello especial a funcionario/a que entrega la caja, solicitándole que la pegue en la caja a archivar.
4. Auxiliar de Oficina llena el formato Recepción de Cajas de Archivo, firma de recibido y solicita firma a funcionario/a que entrega, le proporciona copia del formato firmado por ambas partes, conserva original del formato y relación de contenido de la caja, archiva en consecutivo y guarda caja de archivo en la sección que le corresponda de los anaqueles según el consecutivo respectivo y área de procedencia.
5. Auxiliar de Oficina emite reporte de movimientos de archivo y entrega a Supervisor/a de Archivo Mensajería y Reproducción.
6. Supervisor/a de Archivo Mensajería y Reproducción recibe de Auxiliar de Oficina reportes de actividades realizadas, analiza y verifica la correcta realización de las actividades, emite el reporte correspondiente y canaliza a Subgerente de Servicios Generales.
7. Subgerente de Servicios Generales analiza la información proporcionada supervisa que las actividades se realicen según los lineamientos establecidos.
8. Cuando una caja de archivo de concentración ha permanecido 2 años en Archivo Central, Auxiliar de Oficina la envía a zona de Archivo muerto (oficina Álamos), elaborando una relación de las cajas a enviar para registrar su salida, archiva relación.
9. En caso de que se requiera una Caja de Archivo, Auxiliar de Oficina recibe Solicitud de Caja de Archivo, para que esta sea identificada y entregada al área solicitante. Llena formato con datos proporcionados por solicitante, clave de caja, consecutivo, listado de contenido, fecha de la información, identifica caja (s) solicitada (s) y la (s) entrega recabando firma de conformidad en el formato de Solicitud de Caja de Archivo; archiva consecutivo de salida de Caja de Archivo.

De Mensajería y Pagos

10. Auxiliar de Oficina durante su recorrido a las instalaciones externas de oficina central recupera y trae documentos para su entrega en las distintas aéreas de oficina central.
11. Supervisor/a de Archivo Mensajería y Reproducción, recibe las Bitácoras de Mensajería de Auxiliares de Oficina, así como los documentos soporte de la entrega correspondiente y valida la información para verificar que se haya realizado en tiempo, forma y calidad.
12. Supervisor/a de Archivo Mensajería y Reproducción, una vez terminadas dichas actividades, reporta a Subgerente de Servicios Generales las actividades realizadas durante el día mediante la Bitácora de Mensajería.
13. Supervisor/a de Archivo Mensajería y Reproducción, una vez que se tiene el trabajo a enviar por mensajería foránea, llena el formato de Control de guías de mensajería, con nombre, destinatario, dirección y teléfono.

Manejo de Mensajería, Archivo y Reproducción

14. Auxiliar de Oficina, una vez entregado el paquete, proporciona copia de la guía con sello de recibido a solicitante y recaba firma en el formato de Bitácora de Mensajería.
15. Auxiliar de Oficina archiva copias de guía en consecutivo.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Recepción de Cajas de Archivo	Auxiliar de Oficina	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Archivo	Hasta la destrucción de la caja de archivo	Destrucción
Solicitud de Cajas de Archivo	Área Solicitante	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Archivo	Hasta la destrucción de la caja de archivo	Destrucción
Bitácora de Mensajería	Auxiliar de Oficina	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Departamento de mensajería	3 años	Destrucción
Control de guías de Mensajería	Auxiliar de Oficina	Departamento de Mensajería	Papel	Departamento de mensajería	3 años	Destrucción

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Vigilancia

Clave:

PR-SG-VI-02

Área Funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsables:

Dirección Divisonal de Administración

I OBJETIVO

Controlar la entrada y salida de bienes muebles y materiales, así como de vehículos de la CEA, evitando situaciones que perjudiquen a ésta.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad del personal de la CEA que ingrese algún bien personal, registrarlo en vigilancia, ya que de lo contrario si éste se encuentra dentro de las instalaciones y no está registrado se considerará como propiedad de la CEA.
2. Todos los bienes muebles y material de consumo que salen de las instalaciones deberán estar amparados por una orden de salida debidamente autorizada, la firma de autorización deberá corresponder al catálogo de firmas vigente.
3. En caso de que alguna persona compre material a la institución (tubos, tambos, madera, chatarra, etc.), deberá presentar la orden de salida y carta compromiso debidamente autorizada por el área correspondiente, para efectos de autorizarle la salida.
4. En caso de que la entrada de bienes sea objeto de alguna adquisición, se registrarán de forma global en el Formato Ficha de Entrada de Bienes. El área que reciba dichos bienes (Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes) revisará detalle de dichos bienes (a entera satisfacción de la adquisición) y sellará de recibido la Ficha de Entrada de Bienes, misma que servirá de Vale de Salida de Bienes.
5. No se permitirá la salida a conductores/as de motocicleta sin casco de protección puesto, incluyendo a su acompañante.
6. Todo vehículo que entre a las instalaciones, deberá de obedecer las señales determinadas para equipo de transporte (no estacionarse en lugar prohibido, respetar la velocidad máxima de 10 km/hr, ocupar solo un cajón cuando se estacionen, etc.)
7. De presentarse un caso de emergencia o anomalía, Guardia deberá notificar en forma inmediata a jefe/a inmediato y al personal correspondiente para su atención.
8. En los casos de siniestros de cualquier índole que lleguen a ocurrir en las instalaciones, Supervisor/a de Seguridad e Higiene asume la responsabilidad por las decisiones tomadas, por lo tanto el personal deberá actuar conforme a lo decidido en los manuales correspondientes.
9. Toda situación que, a juicio del personal represente un riesgo real o latente para usuarios, trabajadores o las instalaciones, se deberá notificar inmediatamente a Supervisor/a de Seguridad e Higiene a efecto de que este/a adopte las medidas pertinentes.

III ALCANCE

- Dirección Divisonal de Administración.
- Gerencia de Servicios Administrativos.
- Supervisión de Seguridad e Higiene
- Todas las áreas de la CEA.

IV DEFINICIONES

Emergencia: Toda situación en que la integridad del personal y de las instalaciones de la CEA se vea amenazada.

Anomalía: Se considera como tal todo aquello que ocurre contrario a situaciones controladas, tales como:

- a. Manifestaciones externas que afectan los accesos a las instalaciones.
- b. Grupos de personas que intentan entrar a las instalaciones sin autorización
- c. Personas que se encuentren en estado de ebriedad e intentan ingresar a las instalaciones.
- d. Escándalos dentro de las instalaciones de la CEA.

V DESCRIPCIÓN**De entrada y/o salida de bienes**

1. Guardia recibe requerimiento del personal de la CEA o de algún prestador de servicios para realizar una entrada y o salida de bienes.
2. Si el tipo de movimiento es de entrada, Guardia llena el formato "Ficha de Entrada de Bienes" e incluye descripción detallada de los bienes que entran a las instalaciones de la CEA.
3. Entrega copia del formato Ficha de Entrada de Bienes al portador de los mismos.
4. Envía original de Ficha de Entrada de Bienes a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
5. Área que recibe revisa y sella formato de recibido.
6. Si el tipo de movimiento es de salida, Guardia solicita Vale de Salida de Bienes u Orden de salida para que sea autorizado.
7. En caso de que no reciba Vale de Salida de Bienes u Orden de salida, Guardia comunica al solicitante que no puede sacar el bien de las instalaciones sin antes presentar el Vale de Salida de Bienes u Orden de salida con la firma autorizada, de recibir el vale compara firmas de autorización del vale u orden con las firmas autorizadas del catálogo vigente, en caso de no estar autorizada la firma, Guardia comunica al solicitante que no puede sacar el bien de las instalaciones.
8. Si la firma está autorizada Guardia conserva original del Vale de Salida de Bienes u orden de salida y entrega copia al portador del bien.
9. Guardia entrega los Vales de Salida de Bienes u órdenes de salida a Supervisor/a de Vigilancia.
10. Supervisor/a de Vigilancia recibe los Vales de Salida de bienes u órdenes de salida y entrega original a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

De ingreso y salida de vehículos

11. El ingreso y salida de los vehículos se divide en los siguientes:
 - 11.1 Pipas
 - 11.1.1 En caso de ser pipa particular, Guardia solicita a chofer el Vale de Agua designado por la CEA para permitirle el acceso, de no presentarlo no permite el acceso
 - 11.1.2 Si es pipa del Municipio y no presenta Vale de agua, solicita que se registre en formato de Control Vehicular de carga y/o descarga de Aguas Residuales
 - 11.1.3 Para la salida de pipas de las instalaciones de la CEA, Guardia registra aleatoriamente los interiores del vehículo, asiento, debajo de él, caja exterior, maleteros, compartimentos; de

encontrar alguna anomalía le reporta de inmediato a Supervisor/a de Vigilancia, de encontrarse la situación en condiciones normales, permite la salida de la unidad, registrando el evento.

11.2 Vehículo externo

11.2.1 En caso de que se trate de un vehículo externo a la CEA y éste no sea de una empresa al servicio de la CEA, Guardia solicita autorización de ingreso a Director/a Divisional de Administración, en caso de que no se encuentre para dar la autorización, Gerente de Servicios Administrativos puede autorizar en su lugar, en caso de que ninguno de los dos se encuentren, Subgerente de Servicios Generales es quien da la autorización de ingreso, si es autorizado, Guardia le permite el acceso y registra los datos del mismo en el formato de Control Vehicular, de no recibir autorización, Guardia le notifica al conductor del vehículo la resolución

11.2.2 En caso de que ingrese a la CEA con bienes personales, se le solicita que los registre en la Ficha de Entrada de Bienes. Para la salida, Guardia realiza una inspección y verifica que los bienes coincidan con lo reportado en la Ficha de Entrada de Bienes, de lo contrario se le niega la salida. (se da copia de Ficha de Entrada de Bienes).

11.3 Vehículo de proveedores

11.3.1 Guardia identifica plenamente el vehículo, realiza la inspección correspondiente a la unidad y una vez conforme con la misma, permite el acceso indicándole la zona de estacionamiento (afuera del área de almacén). Para su salida solicita una inspección visual del vehículo, solicita la Autorización de Salida del Almacén para corroborar y en caso de discrepancias anota en Bitácora

11.4 Vehículo de personal de la CEA

11.4.1 Conductor del vehículo debe mostrar el tarjetón que le permite el acceso a las instalaciones

De control de vigilancia

12. Guardia organiza y elabora Relación de Vales recibidos en el día y entrega al final del día los reportes generados.
13. Supervisor/a de Vigilancia verifica cada hora las bitácoras de las casetas, organiza los reportes y formatos que se generaron durante el día y los entrega a Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes cada 15 días.
14. Subgerente de Servicios Generales, realiza los reportes estadísticos con la información proporcionada por Supervisor/a de Vigilancia y canaliza a Gerente de Servicios Administrativos.

De situaciones de emergencia

15. Una vez que Guardia detecta o recibe aviso de situación de emergencia dentro o en las inmediaciones de la CEA, notifica a Supervisor/a de Vigilancia vía telefónica o por radio de comunicación para que permanezca al tanto de la situación.
16. Supervisor/a de Vigilancia y Subgerente de Servicios Generales reciben notificación, se trasladan al lugar de emergencia y proceden a valorar la situación notificando a Guardias de la caseta de vigilancia I y IV.
17. Se reporta a la Dirección Divisional de Recursos Humanos y Supervisor/a de Seguridad e Higiene, quien toma control de la situación a partir del reporte.
18. Subgerencia de Servicios Generales brindara apoyo a Supervisor/a de Seguridad e Higiene en todo lo que ésta requiera para controlar el caso de emergencia.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Ficha de Entrada de Bienes	Guardia	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	Papel	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	5 años	Archivo muerto
Vales de Salida de Bienes	Solicitante	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	Papel	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	5 años	Archivo muerto
Control Vehicular	Guardia	Supervisor/a de Vigilancia	Papel	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	1 año	Archivo Muerto
Bitácora	Guardia	Supervisor/a de Vigilancia	Papel	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	1 año	Archivo Muerto

Rev-03

PROCEDIMIENTO

Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil

Clave:

PR-SG-CM-03

Área Funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsables:

Dirección Divisonal de Administración

I OBJETIVO

Resguardar y controlar el uso y operación de todos los servicios de comunicación móvil de las diferentes áreas de la CEA, con el fin de priorizar la eficiencia y eficacia de los recursos públicos y generar ahorro.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Toda solicitud de nuevo servicio o contratación de un equipo de comunicación, deberá contar con una justificación dirigida a la Dirección Divisonal de Administración.
2. Los excedentes de los importes mensuales autorizados, serán cubiertos por usuario/a responsable.
3. Las suscripciones adicionales y servicios no autorizados por la Gerencia de Servicios Administrativos serán responsabilidad de usuario/a.
4. En caso de existir la necesidad de que usuario/a por sus actividades de trabajo requiera de la asignación de más de una línea de servicio de comunicación, deberá evaluarse mediante un estudio, para valorar las necesidades y deberá ser autorizado por Director/a Divisonal de Administración.
5. Es responsabilidad de usuario/a, el uso adecuado del equipo de comunicación asignado y se deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:
 - 5.1 Se deberán utilizar como medio de comunicación para asuntos o actividades relacionadas con las actividades de trabajo
 - 5.2 Queda prohibido el uso de los servicios de telefonía móvil para acceder a servicios telefónicos de entretenimiento de cualquier tipo.
 - 5.3 Los servicios de comunicación móvil no podrán usarse con fines de lucro, comerciales o personales.
6. En caso de dar un mal uso al equipo asignado, usuario/a será acreedor/a a las sanciones que marque la ley y de acuerdo a la falta realizada. Cabe mencionar que en caso de pérdida o daños, usuario/a será responsable de cubrir los gastos que esto genere.

III ALCANCE

- Dirección Divisonal de Administración.
- Gerencia de Servicios Administrativos.
- Todas las áreas de la CEA.

IV DEFINICIONES

Servicios de comunicación: Toda telefonía móvil, radio, nextel e internet.

V DESCRIPCIÓN

1. Solicitante del servicio de comunicación ingresa un escrito dirigido a Director/a Divisonal de Administración, con la petición debidamente justificada y firmada por Director/a General Adjunto/a, Director/a Divisonal correspondiente al área solicitante, mediante Sistema de Gestión de Servicios.
 2. Una vez ingresado el escrito de solicitud, Director/a Divisonal de Administración, evalúa los requerimientos del/la usuario/a y determina si es viable o no la contratación de un plan acorde a sus necesidades.
-

Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil

3. De ser aprobado, Director/a Divisional de Administración, asigna un plan de telefonía dependiendo de las necesidades del/la usuario/a.
4. Se solicita la firma del apoderado legal en turno para poder proceder con la contratación.
5. Usuario/a firma como responsable en copia de procedimiento “Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil” y en formato de resguardo, el cual queda en poder de la Gerencia de Servicios Administrativos, como respaldo de la adquisición del servicio de comunicación.
6. Gerencia de Servicios Administrativos integra un Expediente individual de servicio de comunicación, el cual incluye: formato de resguardo, procedimiento firmado “Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil” y cualquier documento de soporte que puede presentarse.
7. Gerencia de Servicios Administrativos revisa mensualmente las facturas de cada uno de los equipos y emite un notificado por escrito a todo usuario/a que se exceda en sus consumos o reporte alguna anomalía en cuanto a servicios contratados o suscripciones
8. Cada titular de área, si lo requiere, solicita a la Gerencia de Servicios Administrativos un reporte del uso de telefonía móvil en su área y copia de las facturas generadas a raíz de sus consumos mensuales.

VI REFERENCIAS

- Artículo 41, IV párrafo y Artículo 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Expediente individual de servicio de comunicación	Personal de la Gerencia de Servicios Administrativos	Personal de la Gerencia de Servicios Administrativos	Papel	Archivo	Indefinido	Según la ley correspondiente

Rev-02

PROCEDIMIENTO

Mantenimiento de instalaciones

Clave:

PR-SG-MT-04

Área Funcional:

Dirección General Adjunta de
Administración y Finanzas

Responsables:

Dirección Divisonal de Administración

I OBJETIVO

Brindar el mantenimiento y supervisar el uso debido de los bienes inmuebles y muebles del Área Central de la Comisión, así como coordinar y supervisar el mantenimiento y uso debido de los bienes inmuebles y muebles de la Comisión asignados a la Dirección Divisonal de Administraciones.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Toda solicitud de mantenimiento de instalaciones se deberá realizar mediante el Sistema de Gestión de Servicios.
2. Subgerencia de Servicios Generales será quien atienda oportunamente las solicitudes de mantenimiento de instalaciones a través del área de mantenimiento o bien por medio del proveedor que asigne la Gerencia de Adquisiciones o el que determine el Comité de Adquisiciones respectivo.
3. Para llevar a cabo un mantenimiento, debe resultar costeable seguirlo utilizando, en todo momento se deben observar los principios de racionalidad, eficiencia, economía, transparencia y honradez en el manejo de los recursos públicos.
4. Subgerencia de Servicios Generales emprenderá acciones de mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones (incluye las de pozos, tanques y rebombes), mobiliario y equipo ubicados en espacios de uso común de los inmuebles del Organismo tales como los existentes en pasillos, salones, vestíbulos, sanitarios, entre otros.
5. Todas las acciones de mantenimiento se llevarán a cabo conforme al Programa Anual de Mantenimiento.
6. Cuando el servicio de mantenimiento implique la instalación o colocación de algún mecanismo, accesorio o refacción que no se maneje en el área de Mantenimiento, la Subgerencia de Servicios Generales tramitará la compra ante la Gerencia de Adquisiciones, debiendo cargar el costo respectivo al presupuesto del área solicitante.
7. El mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de tanques, pozos y rebombes del Organismo se llevará a cabo conforme se requiera.
8. Las acciones de mantenimiento se llevarán a cabo mediante los procesos de adquisición o contratación de servicios establecidos en la normatividad aplicable.
9. Se reconocerán como trabajos de mantenimiento de bienes inmuebles, que no implican obra pública, los siguientes:
 - 9.1 Resanas y aplanados interiores en paredes y pisos
 - 9.2 Resanas y aplanados interiores en paredes y pisos
 - 9.3 Impermeabilizaciones, sellados, calafateos y reparación de azoteas sin afectar elementos estructurales.
 - 9.4 Pintura Interior y exterior.
 - 9.5 Reparaciones de albañales, tuberías de agua e instalaciones eléctricas y/o sanitarias,
 - 9.6 Adecuaciones requeridas para la operación de instalaciones hidrosanitarias, eléctricas, de la red de voz, datos y video, así como de aire acondicionado.
 - 9.7 Trabajos relativos a adecuación, conservación y mantenimiento de puertas, ventanas, luminarias, zoclos, herrería y aluminio.

Mantenimiento de instalaciones

- 9.8 Reparaciones, conservación, adecuación, rehabilitación, colocación o retiro de divisiones interiores, muros, mosaicos, baños, lavabos, pisos, rejas, llaves, manijas, perillas, plafones y techos, que no afecten la estructura principal del inmueble.
- 9.9 Reposición y reparación de acabados de la construcción.
- 9.10 Mantenimiento de áreas verdes.
- 9.11 Trabajos relativos a adecuación y mantenimiento preventivo y correctivo de vialidades y accesos,
- 9.12 Trabajos similares a los anteriores, que no afecten elementos estructurales del inmueble.
- 9.13 Dentro de los trabajos que se mencionan en el presente procedimiento, se deberá tomar las medidas necesarias para garantizar la calidad y cantidad de los mismos.
10. Solo podrá ser considerado como mantenimiento de bienes inmuebles, cuando:
 - 10.1 Para su ejecución, no se requiera contar con licencia de construcción
 - 10.2 Los trabajos no afecten la estructura del inmueble, su diseño, uso original o superficie de construcción.
11. Se reconocerán los trabajos de mantenimiento de bienes muebles, los siguientes:
 - 11.1 Acciones preventivas y correctivas, necesarias para un adecuado funcionamiento de los vehículos
 - 11.2 Acciones preventivas y correctivas, necesarias para un adecuado funcionamiento del mobiliario, equipo de cómputo y equipo de comunicación.
12. Los gastos de mantenimiento deberán ser dirigidos a mantener los bienes muebles e inmuebles, en condiciones de operación y prevenir los riesgos y el deterioro derivados de su uso o por factores ambientales.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Servicios Administrativos.
- Todas las áreas de la CEA.

IV DEFINICIONES

Mantenimiento de Instalaciones: Para los efectos del presente procedimiento, se entiende por mantenimiento el conjunto de operaciones y cuidados necesarios, para que las instalaciones, edificios o equipamientos, reúnan las condiciones debidas, para el propósito para el que fueron designadas, refiriendo de manera enunciativa más no limitativa los siguientes tipos de mantenimiento:

Mantenimiento de conservación y funcionamiento. Actividades preventivas y correctivas encaminadas a realizar adecuaciones, modificaciones, acondicionamientos, rehabilitaciones o reparaciones de los inmuebles y sus instalaciones, con la finalidad de que éstos, estén en óptimas condiciones de prestar el servicio para el cual fueron destinados.

Mantenimiento de instalaciones eléctricas: Todas aquellas actividades con la revisión, montaje, desmontaje, manipulación, acondicionamiento, rehabilitación y servicios proporcionados a las instalaciones eléctricas, para la conservación de sus características operativas y de diseño en forma segura y confiable.

Mantenimiento de instalaciones de redes de voz, datos y video: Todas aquellas actividades relacionadas con la revisión, montaje, desmontaje, manipulación y servicios proporcionados a las instalaciones de la red de voz, datos y video, para la conservación de sus características operativas y de diseño en forma segura y confiable.

Mantenimiento de instalaciones

Mantenimiento de instalaciones hidrosanitarias: Todas aquellas actividades relacionadas con la revisión, montaje, desmontaje, manipulación, acondicionamiento, rehabilitación y servicios proporcionados a las instalaciones hidrosanitarias, para la conservación de sus características operativas y de diseño en forma segura y confiable.

Mantenimiento de vialidades y acceso a las instalaciones: Actividades preventivas y correctivas encaminadas a realizar adecuaciones, modificaciones, acondicionamiento, rehabilitación reparaciones a las vialidades y acceso a las instalaciones, con la finalidad de que éstos, estén en óptimas condiciones de prestar el servicio para el cual fueron destinados.

Mantenimiento Preventivo: Son los trabajos destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento.

Mantenimiento Correctivo: Son los trabajos destinado a la reparación de los equipos o instalaciones que dejaron de funcionar.

V DESCRIPCIÓN

1. Gerente de Servicios Administrativos recibe vía Sistema de Gestión de Servicios, solicitud de mantenimiento para mobiliario, equipo de oficina o de instalaciones de los inmuebles del Organismo.

Mantenimiento de mobiliario, equipo de oficina e instalaciones

2. Subgerente de Servicios Generales determina si el servicio se atenderá por medio del área de mantenimiento o por medio del proveedor que asigne la Gerencia de Adquisiciones o el que determine el Comité de Adquisiciones respectivo.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Programa anual de mantenimiento preventivo	Supervisor/a de Mantenimiento o Servicios Generales	Subgerente de Servicios Generales	Sistema / impreso	Archivo/Oficina de Subgerencia de Servicios Generales	1 año	Archivo Muerto

Rev-02