

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Sistema de Control de Gestión

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 PROCESO “**SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**”, **REVISIÓN 00**, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

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

QUERÉTARO
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	_____	_____
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

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-SC-GE-01	Sistema de Control de Gestión	Rev-00



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

**REVISIÓN
MODIFICADA**



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

CONTROL DE GESTIÓN

Clave:

PR-SC-CG-01

Área funcional:

Vocalía Ejecutiva

Responsables:

Direcciones Generales Adjuntas

I OBJETIVO

Establecer un control y seguimiento de las acciones de gestión, procesos y mecanismos implementados a través del Sistema de Control de Gestión.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. La recepción de documento(s) dirigidos a la CEA deberá realizarse únicamente a través de las siguientes ventanillas:
 - 1.1 Recepción de Vocalía de la Comisión Estatal de Aguas
 - 1.2 Dirección Divisional Jurídica
 - 1.3 Dirección Divisional de Factibilidades
 - 1.4 Órgano Interno de Control
2. Cada área dará de alta sus folios dependiendo el proceso o trámite que genere.
3. Cada área podrá dar de alta diversos folios, dependiente el tipo de asunto, ya sea interno, o externo.
4. En cuanto a los folios internos, es responsabilidad de cada área monitorear su tiempo de respuesta y en determinado momento podrán acudir al Sistema de Control de Gestión para el seguimiento y modificación de parámetros.
5. En cuanto a los folios externos estos, son todos los documentos que provengan por parte de un usuario, ya sea persona física o moral, así como aquellos documentos que provengan por parte de una autoridad, es decir que independientemente de la naturaleza del documento, todo documento externo se tiene que registrar para la asignación de un folio, estos folios externos van a tener un seguimiento más puntual y con reglas de operación más específicas.
6. Para asignar y/o delegar la atención de documento y/o solicitud, se deberá realizar de manera jerárquica descendiente.
7. Todos los documentos que se suban al Sistema de Control de Gestión para dar respuesta a un documento interno o externo deberán estar firmados.
8. Los Directores Generales Adjuntos, Titulares y Directores Divisionales, designarán y supervisarán a quiénes serán los responsables de registrar, atender y darle el seguimiento a la gestión.
9. Cada uno de los documentos recibidos deberá de contar con al menos un medio de contacto con la parte interesada (número telefónico, dirección de correo electrónico, domicilio, etc.) a fin de tener la oportunidad de emitir una respuesta y que ésta sea notificada.

III ALCANCE

- Aplica a todas las áreas del Organismo.

IV DEFINICIONES

Responsable: Es aquella persona que tiene la autoridad para indicar al asignado del folio, la indicación o forma de resolverlo. Es también la persona que verifica el puntual seguimiento al asunto en trámite, reporta al Sistema en caso de retraso y finalmente decir Directores Divisionales, Gerentes.

Asignado: Es aquella persona que va a atender el folio, dándole el seguimiento y monitoreo necesario hasta su solventación. (Directores Divisionales, Gerentes, Subgerentes, Auxiliares, etc.)

Proceso: Cuando el folio está en estudio de las áreas respectivas y en la elaboración de la respuesta.

V DESCRIPCIÓN

Existen diferentes tipos de asuntos dentro del Sistema de Control de Gestión.

Sistema Control de Gestión - Asunto Externo.

1. Vocalía Ejecutiva / Ventanilla Única de Factibilidades / Órgano Interno de Control / Dirección Divisional Jurídico/a reciben documentos externos.
2. En el caso de Vocalía Ejecutiva, asigna el documento Directora/a correspondiente (Director/a General Adjunto/a de Operación Técnica, Director/a General Adjunto/a Comercial, Director/a General Adjunto/a de Administración y Finanzas, Director/a General Adjunto/a de Enlace Institucional, Director/a Divisional Jurídico/a, Titular de la Unidad de Planeación Estratégica), quien valida la información y si es de su competencia asigna a alguno/a de sus Directores/as Divisionales para continuar con el proceso.
3. En caso que no sea de su competencia se regresa vía Sistema de Control de Gestión para que lo asignen correctamente.
4. Órgano Interno de Control / Director/a Divisional Jurídico/a / Director/a Divisional, valida la información, afirma que es de su competencia y asignar a algún Gerente para seguir con el proceso.
5. Gerente genera la respuesta con la que se concluirá el asunto, la cual envía para su validación directamente a la Dirección General Adjunta correspondiente. La respuesta es generada en cuatro niveles diferentes Vocalía Ejecutiva, Dirección General Adjunta, Dirección Divisional o Gerencia según sea el caso y las indicaciones recibidas. El proceso de Asunto Externo cuenta con la opción de que no es necesario generar un Oficio, ya que solo es informativo.
6. Dirección General Adjunta valida la respuesta que se envía a Vocalía para que se rectifique que la información de la respuesta está completa.

Sistema Control de Gestión - Gestión Externa

7. La emisión de Oficios para solicitar información los genera el personal que cuente con acceso al Sistema de Control de Gestión, A este proceso se le identifica como GESTIÓN EXTERNA.
8. El Oficio se genera en cuatro niveles diferentes Vocalía Ejecutiva, Dirección General Adjunta, Dirección Divisional o Gerencia según sea el caso y las indicaciones recibidas.
9. Una vez generado el documento se envía a la dependencia o institución correspondiente.
10. En la gestión correspondiente se sube el documento enviado al sistema con los sellos de recepción del lugar donde se haya entregado.

Sistema Control de Gestión - Gestión Interna

11. La emisión de Memorándums para solicitar información entre áreas de la Comisión Estatal de Aguas, genera el personal que cuente con acceso al Sistema de Control de Gestión. A este proceso se le identifica como GESTIÓN INTERNA.
12. El Memorándum se genera en cuatro niveles diferentes Vocalía Ejecutiva, Dirección General Adjunta, Dirección Divisional y Gerencia según sea el caso y las indicaciones recibidas.
13. Una vez generado el documento se envía al área correspondiente.
14. El área que recibe, según sea el caso, genera un Memorándum respuesta para contestar la petición o confirma de recibido. El proceso de Gestión Interna cuenta con la opción de no requerir una respuesta, ya que solo es informativo.

Sistema Control de Gestión - Gestión de Área

-
15. Este proceso se puede generar directamente o bien como un subproceso de Asunto Externo, Gestión Externa y Gestión Interna. Su función principal es dar una instrucción para completar una información o para dar seguimiento.
 16. El que inicia la gestión selecciona a la persona que deberá seguir la instrucción.
 17. El que recibe la instrucción cierra la tarea explicando que acción realizó para cumplir con la instrucción encomendada.

Sistema Control de Gestión – Gestión de Entidades Fiscalizadora

18. Se recibe la solicitud, analiza las observaciones y asigna al área que corresponde dar respuesta.
19. Notifica que el tiempo para dar respuesta, está próximo a vencer.
20. El área responsable, asigna a su equipo para dar respuesta.
21. Revisa respuesta.
22. Si está solventada la observación, se integra oficio de respuesta y se da fin al procedimiento.
23. Si no está solventada la observación, se solicita prórroga de tiempo, se asigna nuevamente y se revisa.

Sistema Control de Gestión – Trámites

24. Personal de recepción y ventanilla orienta al usuario para atención del trámite indicándole la forma de llenado de la solicitud vía formato y los requisitos que deberán ir adjuntos al ingreso con las características y criterios que determine el proceso.
25. Atiende a usuario en la recepción, revisa la solicitud que esté con los datos completos y debidamente requisitado el trámite. Ingresar al Sistema de Control de Gestión y asigna folio.
26. Área correspondiente notifica trámite
27. Área correspondiente atiende trámite
28. Atiende petición de Prorroga (Si así lo requiere)
29. Entrega y notifica Trámite

Sistema Control de Gestión – Asignación

30. Si es de su competencia, atiende requerimiento.
31. Si el requerimiento es responsabilidad compartida, se hace una gestión interna para dar respuesta.
32. Después de gestionar internamente entre las áreas involucradas, el responsable resuelve observación.
33. Ya con la resolución e información para dar respuesta, notifica respuesta por medio de correo al área correspondiente.

VI REFERENCIAS

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
- Normas de Control Interno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Querétaro.
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
- Manuales y Reglamentos internos.
- 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
Oficio de solicitud	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Electrónico	Sistema Bizagi	Variable, dependiendo asunto	Variable, dependiendo asunto
Oficio de respuesta	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Electrónico	Sistema Bizagi	Variable, dependiendo asunto	Variable, dependiendo asunto
Memorándum generado	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Electrónico	Sistema Bizagi	Variable, dependiendo asunto	Variable, dependiendo asunto

Rev-00