

---

---

## ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

### Procedimientos de Servicios Generales

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 11 DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO “LA SOMBRA DE ARTEAGA” EL 13 DE MARZO DE 1980, 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”, Y CONCATENADO CON EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE SE CONFIEREN AL VOCAL EJECUTIVO, ES QUE PROCEDO CON FECHA DE **SEPTIEMBRE DE 2019**, 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  
**RÚBRICA**

**CON LA INTERVENCIÓN DE**

\_\_\_\_\_  
LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL  
TITULAR DE LA UNIDAD DE  
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA  
**RÚBRICA**

\_\_\_\_\_  
LIC. JUAN GERARDO ORTÍZ LÓPEZ  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
**RÚBRICA**

QUERÉTARO  
Comisión Estatal de Aguas

---

---

## PARTICIPANTES

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Director/a Divisional de Administración	Implementa
Gerente de Servicios Administrativos	Desarrolla y Ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Analiza y Documenta
Especialista de Control	Analiza y Documenta
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Analiza y Documenta
Analista de Procesos	Analiza y Documenta



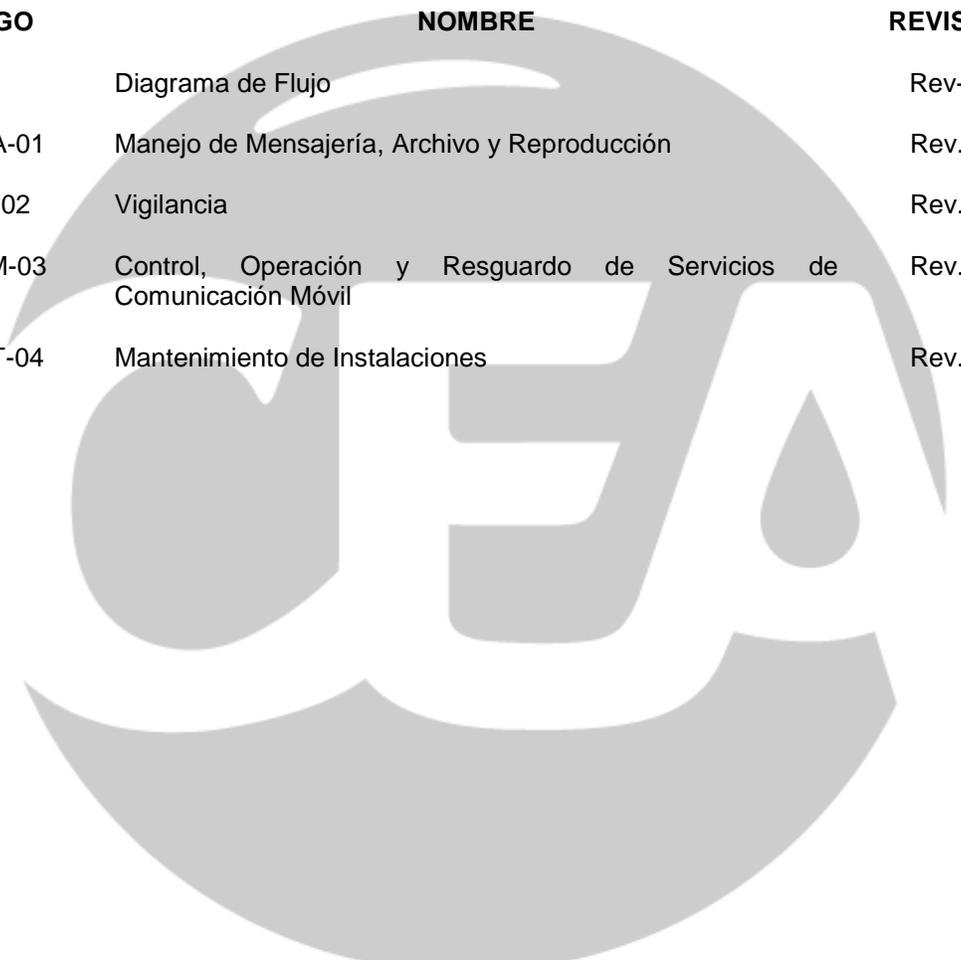
**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

---

---

## CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
DF-SG	Diagrama de Flujo	Rev-00
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	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-SG-MA-01	<p><b>Manejo de Mensajería, Archivo y Reproducción</b> Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p><b>I OBJETIVO</b> Se modifica objetivo</p> <p><b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b> Se agrega punto 1 y 3. Se elimina punto 9.</p> <p><b>V DESCRIPCIÓN</b> Se agrega punto 1. Se eliminan los puntos 10, 11 y 13.</p> <p><b>VII REGISTROS</b> Se elimina registro Reporte de Pagos recibidos.</p>	Rev-02
PR-SG-VI-02	<p><b>Vigilancia</b> Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p><b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b> Se elimina punto 1,6 y 7.</p>	Rev-02
PR-SG-CM-03	<p><b>Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil</b> Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p><b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b> Se modifica punto 1. Se eliminan puntos 2 y 5</p> <p><b>V DESCRIPCIÓN</b> Se agrega punto 3 y 6.</p>	Rev-01
PR-SG-MT-04	<p><b>Mantenimiento de Instalaciones</b> Se actualizan nombres de puesto conforme a la estructura vigente.</p> <p><b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b> Se elimina punto 2, 5, 6, 7, 11 y 12. Se modifica punto 3, 9 y 13. Se agrega punto 4.</p> <p><b>IV DEFINICIONES</b> Se agrega definición Mantenimiento de Instalaciones.</p> <p><b>V DESCRIPCIÓN</b> Se eliminan los puntos 13 al 19.</p> <p><b>VI REFERENCIAS</b> Se agrega Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.</p> <p><b>VII REGISTROS</b></p>	Rev-01

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.  
Se agrega Reporte anual de mantenimiento preventivo.



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

## PROCEDIMIENTO

### Manejo de Archivo, Mensajería y Reproducción

<b>Clave:</b>	<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Responsable:</b>
PR-SG-MA-01	Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas	Dirección Divisional de Administración

---

#### I OBJETIVO

Resguardar y controlar el archivo de concentración y traslado de documentos generados en la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

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

1. Todas las Unidades Administrativas deberán generar su solicitud de resguardo de archivo de concentración por medio de Memorándum a través del Sistema de Control de Gestión (SCG).
2. Toda caja de archivo de concentración generada en las distintas Unidades Administrativas deberá entregarse a la Subgerencia de Servicios Generales con Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción, con las siguientes características: caja de plástico, tamaño carta, debidamente flejada, identificada con la clave presupuestal de la misma, consecutivo, año, así como cuatro relaciones de la documentación archivada debidamente firmadas por el responsable de la Unidad Administrativa, la primera dentro de la caja y la segunda pegada en un costado de la caja, la tercera para el Supervisor de archivo y la cuarta para anexarla a la hoja de recepción de archivo.
3. Los documentos que contengan las cajas de archivo deberán estar organizados en folders e identificados (por nombre de documento, año y consecutivo). No se recibirán carpetas de pasta dura dentro de las cajas de archivo con excepción de la Gerencia de Contabilidad.
4. El tiempo de permanencia de las cajas de archivo de concentración en la oficina central será de 2 años, antes de su traslado al Archivo de Álamos.
5. Los documentos resguardados en Archivo de Álamos, así como los documentos de la Gerencia de Contabilidad para asuntos de Auditoría se resguardarán el tiempo establecido conforme a la normatividad aplicable.
6. En caso de requerir una Caja de Archivo, sólo se podrá autorizar su salida al personal de la Unidad Administrativa generadora de la información. Cada Unidad Administrativa deberá tener una persona responsable que lleve el control y consecutivo de sus cajas de archivo, hasta el momento de la depuración y destrucción de las mismas.
7. Todo trabajo de mensajería deberá ser solicitado y entregado al Departamento de Archivo, Mensajería y Reproducción en los horarios establecidos, para la atención requerida.
8. Los paquetes a enviar a mensajería foránea deberán pesar máximo 1 kg., de lo contrario se cargará el excedente a la Unidad Administrativa correspondiente.
9. 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.
10. Los trabajos de reproducción se entregarán en 3 días hábiles.

#### III ALCANCE

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

#### IV DEFINICIONES

Archivo de Concentración: Está conformado por los documentos que habiendo concluido su trámite y luego de haber sido valorados, son transferidos para su conservación.

Archivo Muerto: Conformado por los documentos que ya no se consultan con frecuencia a diferencia de los activos.

CEA: Comisión Estatal de Aguas.

SCG: Sistema de Control de Gestión.

#### V DESCRIPCIÓN

##### De Archivo

1. Unidad Administrativa generadora interesada en que se resguarde caja de archivo de concentración, genera la solicitud vía memorándum a través del SCG a la Gerencia de Servicios Administrativos.
2. Auxiliar de Oficina recibe caja de archivo de concentración en las oficinas de Archivo Central 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. Unidad Administrativa generadora entrega caja, llena formato NF1 en Excel y envía vía correo electrónico al Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción, y verifica que los datos sean los mismos que en el formato de Recepción de Cajas de Archivo.
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 unidad administrativa 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. Auxiliar de oficina revisa periódicamente archivo de concentración, cuando un archivo de concentración ha permanecido 2 años en Archivo Central lo envía a zona de Archivo Álamos, capturando en archivo electrónico de Excel "Archivo".
9. Auxiliar de Oficina recibe Solicitud de Caja de Archivo, en caso de que se requiera una Caja de Archivo para que ésta sea identificada y entregada a la Unidad Administrativa 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

10. Unidad Administrativa que requiera del servicio de mensajería acude con los documentos o paquetes a enviar al área de Archivo, Mensajería y Reproducción, registra envío en bitácora de documentación.

## PROCEDIMIENTO

### Manejo de Archivo, Mensajería y Reproducción

PR-SG-MA-01

11. Auxiliar de oficina revisa que los documentos vengan con los siguientes requisitos: Domicilio (nombre de calle, número y colonia), nombre de la persona a la que va dirigido el documento en original y dos copias.
12. Auxiliar de Oficina realiza recorrido de entrega de mensajería a las diferentes dependencias de gobierno, así como a los bancos y domicilios particulares, durante el recorrido recupera documentos para ser entregados a las diferentes Unidades Administrativas de Área Central.
13. Supervisor/a de Archivo Mensajería y Reproducción, recibe las Bitácoras de Mensajería de Auxiliar 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.
14. Supervisor/a de Archivo Mensajería y Reproducción, reporta a Subgerente de Servicios Generales las actividades realizadas durante el día mediante la Bitácora de Mensajería, una vez terminadas las actividades de mensajería.

#### De Mensajería por medio de Guía Prepagada

15. Unidad Administrativa entrega el paquete, sobre, caja, etc. bien cerrado y con los datos legibles del remitente y destinatario, nombre, dirección. Código postal y teléfono, en el área de Archivo, Mensajería y Reproducción.
16. Unidad Administrativa Usuario solicita una guía prepagada y llena Bitácora de Control de Guía Prepagada, y registra datos en Bitácora de Documentación Enviada.
17. Auxiliar de Oficina, una vez entregado el paquete, proporciona copia de la guía con firma de recibido a solicitante y recaba firma en el formato de Bitácora de Mensajería.
18. Auxiliar de Oficina archiva copias de guía en consecutivo.

#### De Reproducción

19. Unidad Administrativa solicitante entrega el formato a reproducir ya rediseñado con el visto bueno de la Subgerencia de Mercadotecnia.
20. Unidad Administrativa solicitante entrega a Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción hojas suficientes para la reproducción solicitada.
21. Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción recibe formato con requisitos completos para proceder a la reproducción.
22. Unidad Administrativa solicitante llena Formato de Requerimiento de Reproducción con descripción de requerimientos (tamaño de impresión, corte, engomado, engargolado, etc.). Supervisor de Archivo, Mensajería y Reproducción procede a reproducción y entrega.
23. Unidad Administrativa a la entrega del trabajo terminado, recibe y firma.

#### VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Capítulo VI, Sección II, Artículo 24, Fracción XI.

#### VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
-----------------	----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------	-------------

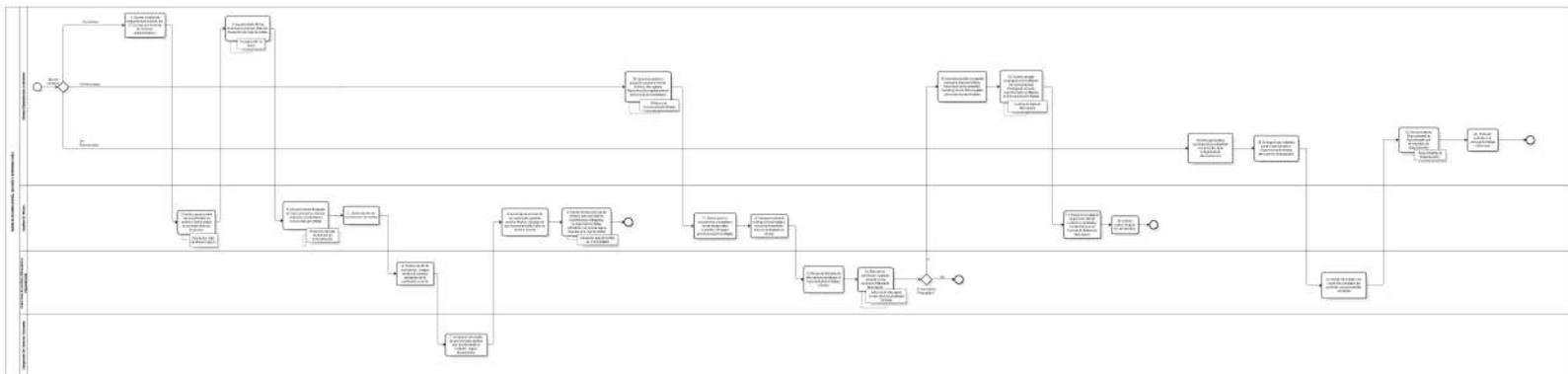
**PROCEDIMIENTO**

**Manejo de Archivo, Mensajería y Reproducción**

**PR-SG-MA-01**

Requisitos Cajas de Nuevo Ingreso	Auxiliar de Oficina	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Archivo	Hasta la destrucción de la caja de archivo	Destrucción
Recepción de Cajas de Archivo de Concentración	Auxiliar de Oficina	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Archivo	Hasta la destrucción de la caja de archivo	Destrucción
Salida de Cajas de Archivo de Concentración	Auxiliar de Oficina	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Archivo	Indefinida	Indefinida
NF1 en Excel	Unidad Administrativa Solicitante	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Digital	Digital	Indefinida	Indefinida
Bitácora de Documentación Enviada	Unidad Administrativa Solicitante	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Departamento de mensajería	3 años	Destrucción
Control de Documentación Enviada	Auxiliar de Oficina	Auxiliar de Oficina	Papel	Departamento de mensajería	3 años	Destrucción
Control de guías de Mensajería	Unidad Administrativa Solicitante	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Departamento de mensajería	3 años	Destrucción
Requerimiento de Reproducción	Unidad Administrativa Solicitante	Supervisor/a de Archivo, Mensajería y Reproducción	Papel	Departamento de mensajería	1 años	Destrucción

**Rev-03**



## PROCEDIMIENTO

### Vigilancia

**Clave:**

PR-SG-VI-02

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Administración y Finanzas

**Responsable:**

Dirección Divisional de Administración

---

### I OBJETIVO

Registrar, vigilar y controla las entradas y salidas de bienes muebles, materiales y vehículos en la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

### II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. El personal de la Comisión Estatal de Aguas (CEA) deberá registrar en vigilancia todo bien mueble personal que ingrese a la CEA, 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 la Unidad Administrativa correspondiente, para efectos de autorizar su 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. La Unidad Administrativa 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. Personal de Vigilancia deberá informar a todo conductor que ingrese a las instalaciones, respetar y 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. Guardia en turno deberá notificar en forma inmediata todo caso de emergencia o anomalía a jefe/a inmediato y al personal correspondiente para su atención.
8. Supervisor/a de Seguridad e Higiene asumirá la responsabilidad por las decisiones tomadas en los casos de siniestros de cualquier índole que lleguen a ocurrir en las instalaciones, por lo tanto, el personal deberá actuar conforme a lo que indique Supervisor/a de Seguridad e Higiene.
9. Todo el personal deberá notificar a Supervisor/a de Seguridad e Higiene aquellas situaciones que, a juicio del personal represente un riesgo real o latente para usuarios, trabajadores o las instalaciones, a efecto de que éste/a adopte las medidas pertinentes.

### III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
  - Dirección Divisional de Recursos Humanos.
  - Gerencia de Servicios Administrativos.
  - Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
-

- Supervisión de Seguridad e Higiene.
- Todas las Unidades Administrativas de la CEA.

#### IV DEFINICIONES

Emergencia: Toda situación en la cual 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 ingresar 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.

Pipa: Carro cisterna.

#### V DESCRIPCIÓN

1. Personal de la CEA o Prestador de Servicios solicita requerimiento:

##### De entrada y/o salida de bienes materiales

2. Guardia recibe requerimiento del personal de la CEA o de algún prestador de servicios para realizar una entrada y/o salida de bienes.
  3. 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 son ingresados a las instalaciones de la CEA.
  4. Entrega copia del formato Ficha de Entrada de Bienes al portador de los mismos.
  5. Envía original de Ficha de Entrada de Bienes a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, (ver PR-AF-RP-01 Recepción y Registro de Bienes Patrimoniales Directamente de Proveedores, PR-AF-RB-04 Control y Resguardo de Bienes Patrimoniales).
  6. Unidad Administrativa que recibe el bien revisa y sella formato de recibido.
  7. Si el tipo de movimiento es de salida, Guardia solicita Vale de Salida de Bienes u Orden de salida para que sea autorizado.
  8. 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.
  9. De recibir el vale, Guardia compara las firmas de autorización del vale u orden con las firmas autorizadas del catálogo vigente,
    - 8.1. En caso de no estar autorizada la firma, Guardia comunica al solicitante que no puede sacar el bien de las instalaciones.
    - 8.2. 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.
  10. Guardia entrega los Vales de Salida de Bienes u órdenes de salida a Supervisor/a de Vigilancia.
-

## PROCEDIMIENTO

### Vigilancia

#### PR-SG-VI-02

---

11. 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

12. El ingreso y salida de los vehículos se divide en los siguientes:

- 12.1 Pipa

- 12.1.1 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.
- 12.1.2 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.
- 12.1.3 Para la salida de pipas de las instalaciones de la CEA, Guardia revisa aleatoriamente los interiores del vehículo, asiento, debajo de él, caja exterior, maleteros, compartimentos; de encontrar alguna anomalía la reporta de inmediato a Supervisor/a de Vigilancia. De encontrarse la situación en condiciones normales, permite la salida de la unidad, registrando la salida en el Registro de Entradas y Salidas, ya sea manual o por medio del lector de código de barras.

- 12.2 Vehículo externo

- 12.2.1 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.
- 12.2.2 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).

- 12.3 Vehículo de proveedores

- 12.3.1 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

- 12.4 Vehículo de personal de la CEA

- 12.4.1 Conductor del vehículo muestra el tarjetón que le permite el acceso a las instalaciones.

#### De control de vigilancia

- 13 Guardia organiza y elabora Relación de Vales recibidos en el día y entrega al final de la jornada laboral los reportes generados.
- 14 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.
- 15 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

---

## PROCEDIMIENTO

### Vigilancia

PR-SG-VI-02

- 16 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.
- 17 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.
- 18 Supervisor/a de Vigilancia y Subgerente de Servicios Generales reporta situación de emergencia a la Dirección Divisional de Recursos Humanos y Supervisor/a de Seguridad e Higiene, brindándole el apoyo en todo lo que requiera para controlar el caso de emergencia.
- 19 Director Divisional de Recursos Humanos y Supervisor/a de Seguridad e Higiene toma control de la situación a partir del reporte. (Ver Procedimiento Respuesta a Emergencias de Seguridad).

### VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Capítulo VI, Sección II, Artículo 24, Fracción X.

### 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 de Conservación
Vales de Salida de Bienes	Solicitante	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	Papel	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	5 años	Archivo de Conservación Archivo de Conservación
Control Vehicular	Guardia	Supervisor/a de Vigilancia	Papel	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	1 año	Archivo de Conservación
Registro de entradas y salidas	Guardia	Supervisor/a de Vigilancia	Papel	Supervisión de Vigilancia	1 año	Archivo de Conservación
Bitácora	Guardia	Supervisor/a de Vigilancia	Papel	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	1 año	Archivo de Conservación
Reporte de Situación de emergencia	Supervisor/a de Vigilancia / Subgerente de Servicios Generales	Supervisor de Seguridad e Higiene	Papel	Supervisión de Seguridad e Higiene	Indefinido	Archivo de Conservación

Rev-03



## PROCEDIMIENTO

### Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil

**Clave:**

PR-SG-CM-03

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Administración y Finanzas

**Responsable:**

Dirección Divisional de Administración

---

#### I OBJETIVO

Resguardar y controlar, el uso y operación de todos los servicios de comunicación móvil de las Unidades Administrativas de la Comisión Estatal de Aguas (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 por medio de un memorándum a través del Sistema de Control de Gestión (SCG), dirigido a la Dirección Divisional de Administración.
2. Los excedentes de los importes mensuales autorizados, serán cubiertos por el usuario/a responsable.
3. Las suscripciones adicionales y servicios no autorizados por la Gerencia de Servicios Administrativos serán responsabilidad del 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 el/la Director/a Divisional de Administración.
5. Es responsabilidad del 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 su trabajo.
  - 5.2 Deberá evitar 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, el/la usuario/a será acreedor/a a las sanciones que marque la ley y de acuerdo a la falta realizada.
7. El/la usuario/a deberá cubrir los gastos que genere pérdida o daños del equipo.

#### III ALCANCE

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

#### IV DEFINICIONES

Servicios de comunicación: Toda telefonía de voz y datos.

---

## PROCEDIMIENTO

PR-SG-CM-03

### Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil

#### V DESCRIPCIÓN

1. Solicitante del servicio de comunicación genera un memorándum a través del Sistema de Control de Gestión (SCG) dirigido a Director/a Divisional de Administración, con la petición debidamente justificada y firmada por Director/a General Adjunto/a, Director/a Divisional correspondiente a la Unidad Administrativa solicitante.
2. Director/a Divisional de Administración, evalúa los requerimientos de usuario/a y determina si es viable o no la contratación de un plan acorde a sus necesidades.
3. Director/a Divisional de Administración revisa, y en su caso aprueba y/o asigna un plan de telefonía dependiendo de las necesidades de usuario/a.
4. La Subgerencia de Servicios Generales 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. Gerente 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. Gerente de Servicios Administrativos revisa mensualmente las facturas de cada uno de los equipos y emite una notificación por medio de un memorándum a través del SCG a todo usuario/a que se exceda en sus consumos o reporte alguna anomalía en cuanto a servicios contratados o suscripciones.
8. Titular de Unidad Administrativa, 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.

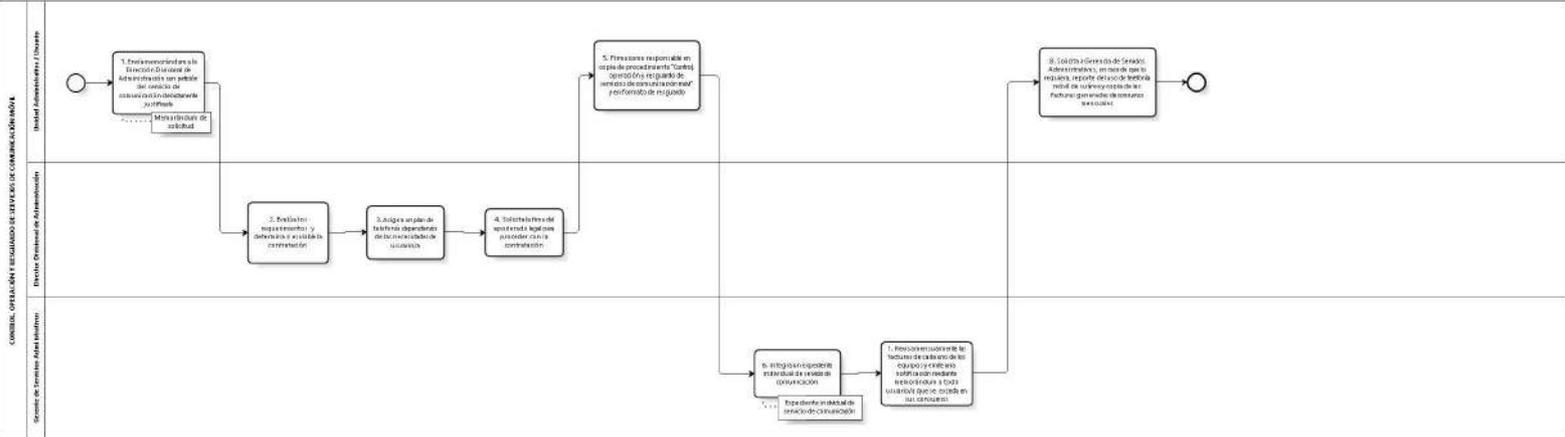
#### VI REFERENCIAS

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro. Aplica toda la Ley.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Capítulo VI, Sección II, Artículo 24.

#### VII REGISTROS

Nombre / código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Memorándum de solicitud	Unidad Administrativa solicitante	Personal de la Gerencia de Servicios Administrativos	Digital y Papel	Subgerencia de Servicios Generales	Indefinido	Según la Ley Correspondiente
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

**Unidad Administrativa:**

Dirección General Adjunta de  
Administración y Finanzas

**Responsable:**

Dirección Divisional de Administración

---

#### I OBJETIVO.

Supervisar y mantener en óptimas condiciones de uso las instalaciones, bienes inmuebles y muebles de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

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

1. Toda solicitud de mantenimiento de instalaciones se deberá realizar mediante el Sistema de Gestión de Servicios a través del Sistema de Control de Gestión (SCG).
2. Subgerente 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, deberá 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. Subgerente de Servicios Generales emprenderá acciones de mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones (incluye las de pozos, tanques y rebombos), 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. Subgerente de Servicios Generales llevará a cabo todas las acciones de mantenimiento 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, Subgerente de Servicios Generales deberá tramitar la compra ante la Gerencia de Adquisiciones, debiendo cargar el costo respectivo al presupuesto de la unidad administrativa solicitante.
7. Las acciones de mantenimiento se llevarán a cabo mediante los procedimientos de adquisición o contratación de servicios establecidos en la normatividad aplicable.
8. Se reconocerán como trabajos de mantenimiento de bienes inmuebles, que no implican obra pública, los siguientes:
  - a. Resane y aplanados interiores en paredes y pisos.
  - b. Impermeabilizaciones, sellados, calafateos y reparación de azoteas sin afectar elementos estructurales.
  - c. Pintado Interior y exterior.
  - d. Reparaciones de albañales, tuberías de agua e instalaciones eléctricas y/o sanitarias.
  - e. Adecuaciones requeridas para la operación de instalaciones hidrosanitarias, eléctricas, de la red de voz, datos y video, así como de aire acondicionado.
  - f. Trabajos relativos a adecuación, conservación y mantenimiento de puertas, ventanas, luminarias, zoclos, herrería y aluminio.
  - g. 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.

## PROCEDIMIENTO

### Mantenimiento de instalaciones

PR-SG-MT-04

---

- h. Reposición y reparación de acabados de la construcción.
  - i. Mantenimiento de áreas verdes.
  - j. Trabajos relativos a adecuación y mantenimiento preventivo y correctivo de vialidades y accesos,
  - k. Trabajos similares a los anteriores, que no afecten elementos estructurales del inmueble.
9. Dentro de los trabajos que se mencionan en el presente procedimiento, se deberán tomar las medidas necesarias para garantizar la calidad y cantidad de los mismos.
10. Sólo se podrá considerar como mantenimiento de bienes inmuebles, cuando:
- a. Para su ejecución, no se requiera contar con licencia de construcción.
  - b. Los trabajos no afecten la estructura del inmueble, su diseño, uso original o superficie de construcción.
11. Se reconocerán como trabajos de mantenimiento de bienes muebles, los siguientes:
- a. Acciones preventivas y correctivas, necesarias para un adecuado funcionamiento de los vehículos.
  - b. 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 Unidades Administrativas 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.

## PROCEDIMIENTO

### Mantenimiento de instalaciones

PR-SG-MT-04

---

---

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 destinados 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 destinados 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 a través del SCG 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 atiende 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.
3. Personal de mantenimiento adscrito al Organismo y/o proveedor externo designado lleva a cabo el mantenimiento de las instalaciones.
4. Subgerente de Servicios Generales supervisa que se ejecuten los trabajos conforme al catálogo de conceptos de la orden de servicio, hasta su conclusión.
5. Subgerente de Servicios Generales una vez concluidos los trabajos de mantenimiento, y posterior a la revisión, recibe reporte de finalización de los trabajos requeridos y acepta conclusión de los mismos.
6. Gerente de Servicios Administrativos libera proceso de pago (ver PR-EG-CC-01 Emisión de Contrarecibo, Registro de Datos Bancarios, Elaboración y Entrega de Cheque o Pago Electrónico).

#### VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. Capítulo VI, Sección II, Artículo 24.

**PROCEDIMIENTO**

**Mantenimiento de instalaciones**

**PR-SG-MT-04**

**VII REGISTROS**

<b>Nombre / código</b>	<b>Personal que Elabora</b>	<b>Personal que Conserva</b>	<b>Medio de Conservación</b>	<b>Lugar de Conservación</b>	<b>Tiempo de Conservación</b>	<b>Disposición</b>
Solicitud de mantenimiento	Usuario	Subgerente de Servicios Generales	Sistema / impreso	Archivo/Oficina de Subgerencia de Servicios Generales	1 año	Archivo de Conservación
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 de Conservación

**Rev-02**

