La Sombra de Arteaga

PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE QUERETARO

Responsable: Secretaría de Gobierno	Registrado como de Segunda Clase en la Administración de Correos de Querétaro, Qro., 10 de Septiembre de 1921.	Director: Lic. Eduardo Joel Ibarra Acosta

(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)

SUMARIO

PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE GOBIERNO

DIRECCIÓN DE GOBIERNO

Resolución correspondiente a la sanción administrativa de suspensión temporal de las funciones notariales impuesta al Lic. Santos Jesús Martínez Reséndiz, Notario Titular de la Notaría Pública Número 20, de la Demarcación Notarial de Querétaro, Qro. **22552**

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura. **22554**

Manual de Procesos de la Unidad de Planeación Estratégica. **22594**

Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Administración. **22665**

Manual de Procesos de la Unidad de Innovación y Procesos. **22913**

Lineamientos de Operación del Comité de Factibilidades. **23013**

Lineamientos para la valoración, organización y conservación de Archivos de la Comisión Estatal de Aguas. **23025**

INFORMES AL TELÉFONO 01 (442) 238-50-00 EXTENSIONES 5677 Y 5682 O DIRECTAMENTE
EN LA CALLE LUIS PASTEUR No. 3 A NORTE, PLANTA BAJA, CENTRO HISTÓRICO,
SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO., CÓDIGO POSTAL 76000.
https://lasombradearteaga.segobqueretaro.gob.mx/
sombradearteaga@queretaro.gob.mx

PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA DE GOBIERNO
DIRECCIÓN DE GOBIERNO

En la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, a 22 de mayo del año 2026.

Lic. Ricardo de la Vega López, Director de Gobierno de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro es competente para conocer y resolver la queja que nos ocupa, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10, 22 fracción III y 23 de la Constitución Política del Estado de Querétaro, 1, 3, 4, 6, 7, 14, 16, 17, 19 fracción I, 21 fracciones VI, XXXIV, XXXVI y XXXVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 1, 2, 3, 4, fracción III inciso d, 19 fracciones IV y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como 1, 2, 3, 7, 111, 112 y 113 de la Ley del Notariado del Estado de Querétaro y del acuerdo publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", en fecha 7 de octubre del 2024, apartado primero fracciones I, II y III, y en cumplimiento a lo dispuesto en el RESOLUTIVO CUARTO de la resolución de fecha 25 de mayo del año 2025, dictada dentro del procedimiento administrativo de queja Q/0047/2023, interpuesta en contra del Lic. **Santos Jesús Martínez Reséndiz**, Notario Titular de la Notaría Pública Número 20, de la Demarcación Notarial de Querétaro, Qro., hago del conocimiento de la ciudadanía los resolutivos de la misma, que a la letra dicen:

R E S U E L V E:

PRIMERO. Esta Dirección de Gobierno de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro es competente para conocer y resolver la presente queja promovida de conformidad con el CONSIDERANDO QUINTO de la presente resolución.

SEGUNDO. Se declara la existencia de responsabilidad administrativa en que incurrió el Lic. **Santos Jesús Martínez Reséndiz**, Notario Titular de la Notaría Pública Número **20**, de la Demarcación Notarial de **Querétaro**, **Qro.,** al quedar acreditada fehacientemente la violación a las diversas disposiciones de la Ley del Notariado del Estado de Querétaro, que han quedado establecidas en el CONISDERANDO CUARTO y QUINTO de la presente resolución.

TERCERO. Se decreta la suspensión temporal del ejercicio de la función notarial al **Lic. Santos Jesús Martínez Reséndiz, Notario Titular de la Notaría Pública Número 20, de la Demarcación Notarial de Querétaro**, **Qro.,** por **DOS MESES**, contados a partir de la fecha de notificación de esta resolución al notario en cuestión, prevista y sancionada en el artículo 111, fracción III de la Ley del Notariado del Estado de Querétaro, de conformidad con lo estipulado en los Considerandos de esta resolución. Asimismo, se ordena al Lic. **Santos Jesús Martínez Reséndiz**, Notario Titular de la Notaría Pública Número **20**, de la Demarcación Notarial de **Querétaro, Qro.,** que dentro de un plazo de 03 tres días naturales contados a partir de la legal notificación de la presente resolución, haga entrega de todos los folios, libros, apéndices y demás instrumentos que integran el protocolo que se encuentran en su poder al Archivo General de Notarías del Estado de Querétaro en cumplimiento a los efectos de la presente resolución.

CUARTO. Se ordena agregar la presente resolución al expediente de la Notaría Pública número **20 de la Demarcación Notarial de Querétaro, Qro.,** y publíquese por una sola vez un extracto de los Resolutivos en el Periódico Oficial del Estado “La Sombra de Arteaga”, así como en tres periódicos de mayor circulación en el Estado de Querétaro.

QUINTO. Notifíquese personalmente la presente resolución al **Lic. Santos Jesús Martínez Reséndiz**, Notario Titular de la Notaría Pública Número 20, de la Demarcación Notarial de Querétaro, al Archivo General de Notarias, a la **quejosa**, a la **Comisión de Honor y Justicia del Consejo de Notarios del Estado de Querétaro**, al **Lic. Jorge Maldonado Guerrero,** Notario Público Titular de la Notaría Pública número 4, de la demarcación Notarial de Querétaro, Qro., por ser designado como encargado del despacho de los asuntos no concluidos, del protocolo, libros y demás bienes integrantes del protocolo que pertenecían al Licenciado Santos Jesús Martínez Reséndiz, así como al **Director del Archivo General de Notarias** del Estado de Querétaro, a este último para el cumplimiento de los efectos de la presente resolución.

SEXTO. Se dejan a salvo los derechos de la quejosa, para que los haga valer y ejerza las acciones que considere en la vía y forma correspondiente ante los Tribunales competentes en contra del **Lic. Santos Jesús Martínez Reséndiz**, a fin de obtener el resarcimiento de los daños que, en su caso, se hubieren causado.

SEPTIMO. Se hace del conocimiento que la presente resolución puede ser impugnada mediante los recursos legales previstos en el artículo 109 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro. Asimismo, se informa que el expediente administrativo correspondiente se encuentra a disposición del interesado para su consulta en las oficinas de la Dirección de Gobierno de la Secretaría de Gobierno, ubicadas en calle 5 de mayo número 83 (ochenta y tres), Colonia Centro, en esta ciudad de Santiago de Querétaro.

Notifíquese.- Así lo proveyó y firmó el Lic. Ricardo de la Vega López, Director de Gobierno de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, quien actúa de conformidad con los artículos 10, 22 fracción III y 23 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro,, 1, 3, 4, 6, 7, 14, 16, 17, 19 fracción I, 21 fracciones VI, XXXIV, XXXVI y XXXVII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 1, 2, 3, 4, fracción III, inciso d, 19 fracciones IV y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como 1, 2, 3, 7, 111, 112 y 113 de la Ley del Notariado del Estado de Querétaro y del acuerdo publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", en fecha 7 de octubre del 2024, apartado primero fracciones I, II y III.

LIC. RICARDO DE LA VEGA LÓPEZ.
DIRECTOR DE GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO
DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO.
Rúbrica

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Comisión Estatal de Aguas



Manual de Procesos

Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

Administración 2021-2027



Me complace presentar el **Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura,** un instrumento que representa un paso significativo en nuestra búsqueda constante de la excelencia operativa y la transparencia.

Este manual, concebido como una herramienta fundamental, ha sido el resultado de un esfuerzo colaborativo que ha reunido a expertos de nuestra Institución. Ha sido diseñado para servir como una referencia confiable y un insumo para nuestro personal, permitiéndonos mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

A medida que nos adentramos en esta nueva etapa de mejora de procesos, es crucial que cada miembro de nuestro equipo comprenda su importancia y se comprometa a seguir las directrices aquí establecidas. Esto no solo mejorará nuestra eficiencia, sino que también fortalecerá nuestra rendición de cuentas y la confianza de la comunidad en el valor de nuestro trabajo.

El resultado de este manual nos abre la puerta a la automatización e innovación tecnológica, permitiendo identificar los puntos de integración entre la tecnología y los procesos, con la finalidad de llevar a la Comisión al aumento de su productividad que como resultado impactará positivamente en nuestros usuarios.

Agradezco sinceramente a todos los que contribuyeron en la creación de este manual. Los invito a considerar este recurso como una herramienta esencial en su día a día, confiando en que, trabajando juntos, alcanzaremos niveles más altos de éxito y continuaremos sirviendo a nuestra comunidad de manera ejemplar, llevando a Querétaro al siguiente nivel.

Con gratitud,

"Llevando a Querétaro al siguiente nivel"

Lic. Luis Alberto Vega Ricoy
Vocal Ejecutivo

Comisión Estatal de Aguas

ÍNDICE

1. GENERALES

1.1.Objetivo

1.2.Participantes

2. PROCESO DE EVALUACIÓN HIDRÁULICA

2.1.Elaboración de puntos de conexión

2.2.Elaboración de esquemas de infraestructura

2.3.Diagrama General del Proceso

3. PROCESO DE DISEÑO DE PROYECTOS

3.1.Elaboración / Revisión de proyectos

3.2.Diagrama General del Proceso

4. PROCESO DE DISEÑO DE DESARROLLOS INMOBILIARIOS

4.1.Revisión y aprobación de proyectos ejecutivos de infraestructura hidráulica de agua potable, tratada, alcantarillado sanitario y pluvial

4.2.Diagrama General del Proceso

5. REVISIONES

5.1. Control de revisiones

5.2. Control de cambios

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE PROYECTOS DE INFRAESTRUTURA

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 23 FRACCIÓN I DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, SE PROCEDIÓ A LA ELABORACIÓN DEL "**MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA**", **REVISIÓN 00**, DE FECHA **NOVIEMBRE DE 2025**".

LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO
rúbrica

RESPONSABLE	**VISTO BUENO**
LIC. JUAN GERARDO ORTEGA PACHECO DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE OPERACIÓN TÉCNICA rúbrica	ING. RAFAEL GUAJARDO BRIONES TITULAR DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y PROCESOS rúbrica

1. GENERALES

1.1. Objetivo

Elaborar, revisar y aprobar proyectos ejecutivos que beneficien a la ciudadanía conforme a los lineamientos técnicos establecidos por la Comisión Estatal de Aguas, a fin de asegurar el cumplimiento de las normas vigentes para la construcción de la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial.

1.2. Participantes

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Coordina la elaboración del manual.
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Supervisa el desarrollo de los procesos.
Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Evaluación Hidráulica	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Especialista de Gestión de Procesos	Supervisa, analiza, diseña y documenta el manual.
Supervisor/a de Procesos	Analiza, diseña y documenta el manual.

2. PROCESO DE EVALUACIÓN HIDRÁULICA

2.1. Elaboración de puntos de conexión

PROCEDIMIENTO

Elaboración de puntos de conexión

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-EH-PC-01	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura	Gerencia de Evaluación Hidráulica

I OBJETIVO

Definir las obras complementarias de infraestructura hidráulica necesarias para un desarrollo con factibilidad o en trámite de regularización de contrato, para permitir a la Comisión Estatal de Aguas (CEA) otorgar servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario y verificar que el inmueble cuente con un control y manejo de escurrimientos pluviales

II DEFINICIONES

Desarrollador: Persona física o moral (empresa) que promueve, gestiona, financia y coordina la ejecución de un proyecto de desarrollo, ya sea urbano, habitacional, industrial o cualquier otro tipo. Su objetivo principal es llevar a cabo la construcción y puesta en operación de dicho proyecto, cumpliendo con los requisitos técnicos, legales y administrativos establecidos por las autoridades competentes.

Desarrollo: Conjunto de acciones y obras destinadas a transformar un terreno o espacio, con el fin de habilitarlo para un uso específico, como el habitacional, comercial, industrial o mixto. Implica desde la planeación y diseño, hasta la ejecución de obras de urbanización y edificación, así como la gestión de los servicios básicos necesarios para su financiamiento.

Puntos de conexión: Es el esquema, donde se indica la infraestructura hidráulica en operación y de proyecto, viable para la conexión de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, a un desarrollo.

Servidumbre: Es un gravamen real impuesto sobre un inmueble en beneficio de otro perteneciente a distinto dueño. El inmueble a cuyo favor está constituida la servidumbre se llama predio dominante, el que la sufre, predio sirviente.

Sistema de control de proyectos: Base de datos, donde se registran los proyectos ingresados a la CEA para su revisión y autorización correspondiente.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Dirección Divisional de Factibilidades.
- Dirección Divisional de Distribución.
- Dirección Divisional de Saneamiento.
- Dirección Divisional de Concesiones.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliario.
- Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspecciones.

V DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Evaluación Hidráulica	1	Recibe, mediante Escrito por parte del representante legal del desarrollo y/o responsable técnico, Documento institucional, de Director/a Divisional de Factibilidades o de la Gerencia de Regularización de Asentamientos e Inspección, la solicitud de puntos de conexión, y turna a la Subgerencia correspondiente.		-Escrito -Documento institucional
Subgerente de Planeación de Infraestructura / Subgerente de Planeación de Infraestructura Sanitaria y Pluvial	2	Analiza solicitud y asigna al analista de infraestructura para su atención bajo su supervisión y acompañamiento.		Documento institucional
Analista de Infraestructura Pluvial/Analista de Infraestructura Sanitaria/ Analista de Infraestructura de Agua Potable/ Analista de Sistemas de Agua Potable	3	Realizan recorridos con personal de las áreas operativas (Dirección Divisional de Distribución, Dirección Divisional de Saneamiento, Jefes Técnicos de Administraciones), para identificar en campo los puntos de conexión indicados en las fichas técnicas.		
Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios / Supervisor/a Técnico de	4	Realizan recorridos con personal de las áreas operativas (Dirección Divisional de Distribución, Dirección Divisional de Saneamiento, Jefes Técnicos de Administraciones), para identificar en		

Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista		campo los puntos de conexión indicados en las fichas técnicas.		
Analista de Infraestructura Pluvial/Analista de Infraestructura Sanitaria/ Analista de Infraestructura de Agua Potable/ Analista de Sistemas de Agua Potable	5	Definen las obras complementarias de infraestructura mediante un esquema de puntos de conexión, indicando las especificaciones técnicas y obras que debe contemplar el Desarrollador para la elaboración de su proyecto ejecutivo.	-Para definir las obras complementarias de infraestructura hidráulica para un desarrollo, este deberá estar asociado con cualquiera de los siguientes trámites ante la CEA: Factibilidad de servicios, regularización de contrato y en casos específicos por requerimiento de otra entidad de gobierno (Secretaría de Desarrollo Sustentable, Protección Civil, Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, entre otras). -En caso de que exista infraestructura hidráulica en operación dentro del predio, se indicarán las condicionantes a incluir en los alcances del proyecto para su reubicación y otorgamiento de la servidumbre correspondiente.	Esquema de puntos de conexión
Gerente de Evaluación Hidráulica	6	Remite al Desarrollador con la Dirección Divisional de Concesiones, para que dé seguimiento a la protocolización de las servidumbres (ver PR-CC-LP-01 Liberación de Predios utilizados para Obras de Infraestructura a cargo de la Comisión Estatal de Aguas, del Manual de		

		procesos de la Dirección Divisional de Concesiones).		
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	7	Envía, mediante Documentos institucional, el esquema de puntos de conexión a Director/a Divisional de Factibilidades o a Gerente de Regularización de Asentamientos e Inspección.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El plazo de respuesta a las solicitudes de puntos de conexión será de 15 (quince) días hábiles; no obstante, dicho plazo se encuentra supeditado a la obtención de la información de catastro, a la magnitud del proyecto y la carga de trabajo del servidor público asignado.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Código Civil del Estado de Querétaro.
- Lineamientos para el Control de las Descargas de Aguas Residuales a los Sistemas de Alcantarillado de la Comisión Estatal de Aguas.
- Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, emitido por Gerencia de Ingeniería Básica y Normas Técnicas de la CONAGUA.
- Norma Técnica para el diseño de la infraestructura de Agua Potable, Agua Tratada, Alcantarillado Sanitario y Pluvial del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Esquema de puntos de conexión	Supervisor/a Técnica de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Proyectista	Supervisor/a Técnica de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura

Rev-00

2.2. Elaboración de esquemas de infraestructura

PROCEDIMIENTO

Elaboración de esquemas de infraestructura

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-EH-EI-02	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura	Gerencia de Evaluación Hidráulica

I OBJETIVO

Recibir, evaluar y generar esquemas de infraestructura para proyectos de agua potable, drenaje sanitario y/o pluvial, brindando a través de la Comisión Estatal de Aguas respuestas eficientes y técnicamente fundamentadas a los solicitantes internos y externos.

II DEFINICIONES

Esquema de Infraestructura: Documento técnico que representa de manera gráfica y descriptiva la infraestructura de agua potable, sanitaria y/o pluvial existente y propuesta para la elaboración de un proyecto ejecutivo.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección General Adjunta Proyectos de Reúso de Agua.
- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección Divisional de Saneamiento.
- Dirección Divisional de Distribución.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Gerencia de Evaluación Hidráulica.

V DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Evaluación Hidráulica	1	Recibe solicitud de área interna o externa de esquema de infraestructura mediante Escrito, Documento Institucional o correo electrónico y turna a la Subgerencia correspondiente.		-Escrito -Documento Institucional

Subgerente de Planeación de Infraestructura / Subgerente de Planeación de Infraestructura Sanitaria y Pluvial	2	Analiza solicitud y asigna a analista de infraestructura para su atención bajo su supervisión y acompañamiento.		
Analista de Infraestructura Pluvial/Analista de Infraestructura Sanitaria/ Analista de Infraestructura de Agua Potable/ Analista de Sistemas de Agua Potable	3	Consulta información en Catastro y áreas operativas sobre infraestructura existente (diámetro, material, ubicación) y su funcionamiento o en su caso infraestructura cercana.		
	4	Realiza recorrido de campo para verificar físicamente la infraestructura existente, su funcionamiento y condiciones, tomando evidencias (fotografías, notas o croquis).		
	5	Analiza la información recopilada utilizando software especializado, integrando la información técnica validada.		
	6	Elabora el esquema de infraestructura en el formato técnico definido por la Gerencia de Evaluación Hidráulica, incluyendo infraestructura existente, propuesta, simbología y descripción de las acciones y observaciones. Para las solicitudes internas indica costo índice de la obra. Firma esquema.		Esquema de infraestructura
Subgerente de Planeación de Infraestructura / Subgerente de Planeación Infraestructura Sanitaria y Pluvial	7	Redacta Escrito o Documento Institucional de respuesta y anexa el esquema de infraestructura, turna a Gerente de Evaluación Hidráulica para revisión		-Escrito -Documento Institucional
Gerente de Evaluación Hidráulica	8	Revisa el esquema de infraestructura y el documento de respuesta, firma esquema, recaba firma de Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura en documento de respuesta y esquema.		-Escrito -Documento Institucional -Esquema de infraestructura
	9	Entrega, en forma física o digital, la respuesta a solicitante interno o externo, anexando esquema de infraestructura.		-Escrito -Documento Institucional -Esquema de infraestructura

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Las áreas internas solicitantes podrán ser: Unidad de Planeación Estratégica, Dirección General Adjunta Proyectos de Reúso de Agua, Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, Dirección General Adjunta Comercial, Dirección Divisional de Saneamiento, Dirección Divisional de Distribución y Dirección Divisional de Administraciones.
2. Las áreas externas solicitantes podrán ser: Dependencias gubernamentales (Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Comisión Estatal de Infraestructura, Municipios, Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Querétaro, etc.).
3. Los esquemas de infraestructura a emitir serán referentes a los rubros de:
   3.1 Agua potable (Tanque, línea de conducción, línea de alimentación, redes de distribución, reemplazos, incorporación de pozos).
   3.2 Drenaje sanitario (Colectores, emisores, cárcamos, redes de atarjeas).
   3.3 Drenaje pluvial (Canales, colectores, obras de regulación, bordos, lagos, descargas, cárcamos).

VI MARCO JURÍDICO

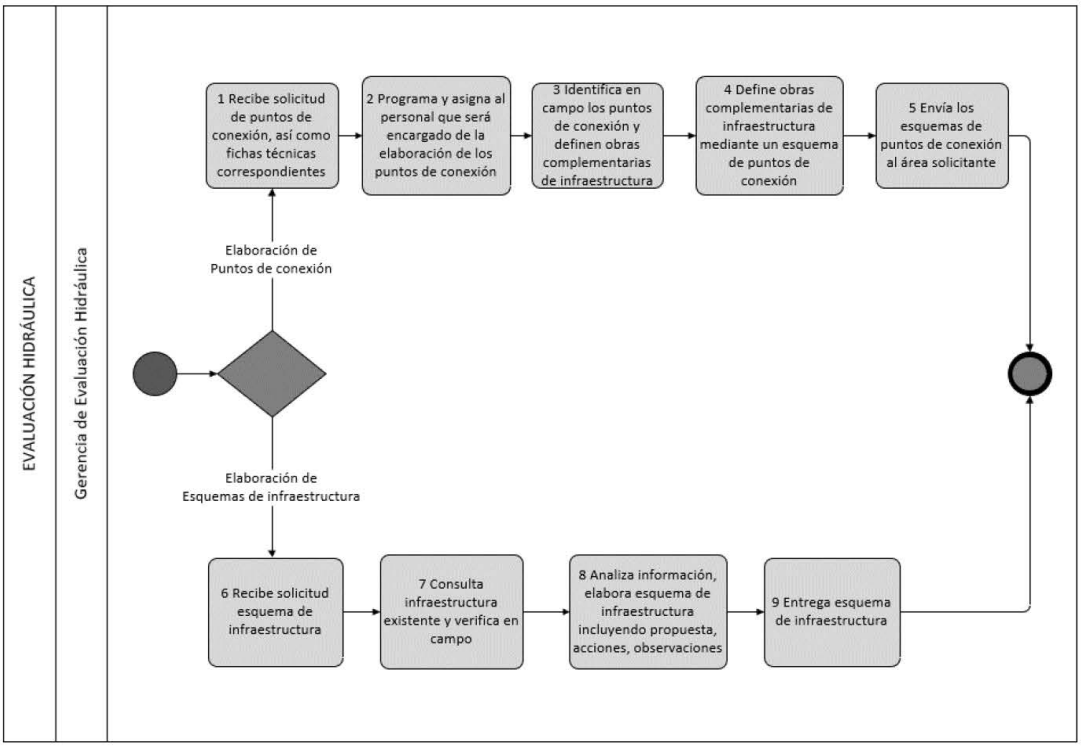
- Ley de Desarrollo Urbano del Estado de Querétaro.
- Ley de Obras Públicas del Estado de Querétaro.
- Ley de Planeación del Estado de Querétaro.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Reglamentos Municipales de Construcción y Desarrollo Urbano.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Esquema de infraestructura	Gerente de Evaluación Hidráulica	Gerente de Evaluación Hidráulica	Electrónico / Impreso	Gerencia de Evaluación Hidráulica

Rev-00

2.3. Diagrama General del Proceso



3. PROCESO DE DISEÑO DE PROYECTOS

3.1. Elaboración / Revisión de proyectos

PROCEDIMIENTO

Elaboración / Revisión de proyectos

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-DP-ER-01	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura	Gerencia de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerencia de Diseño de Proyectos Interior del Estado

I OBJETIVO

Elaborar y/o revisar proyectos ejecutivos que proporcionen los lineamientos técnicos detallados para la infraestructura de abastecimiento de agua potable, agua tratada, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial en el Estado de Querétaro, asegurando la implementación de soluciones eficientes y sostenibles que garanticen la provisión continua y de calidad de estos servicios a la población.

II DEFINICIONES

Números generadores: Documento que describe la cuantificación y medición del volumen de trabajo realizado.

Proyecto ejecutivo: Documento técnico que contiene los planos, memorias de cálculo, hojas de selección de equipos, así como las características y especificaciones técnicas de construcción.

Servidumbre: Es un gravamen real impuesto sobre un inmueble en beneficio de otro perteneciente a distinto dueño. El inmueble a cuyo favor está constituida la servidumbre se llama predio dominante, el que la sufre, predio sirviente

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Operación Técnica.
- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Dirección Divisional Concesiones.
- Dirección Divisional de Distribución.

- Dirección Divisional de Saneamiento.
- Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación.
- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Gerencia de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana.
- Gerencia de Diseño de Proyectos Interior del Estado.
- Gerencia de Programas de Inversión.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	1	Recibe, vía correo electrónico de parte de Gerente de Evaluación Hidráulica, los esquemas para: -Elaboración de Proyectos ejecutivos, ir a paso 2. -Elaboración de Proyectos ejecutivos por contrato, ir a paso 23. -Revisión de proyectos ejecutivos de Dependencias Gubernamentales y/o particulares sin factibilidad, ir a paso 34.	Los esquemas se realizarán conforme al programa anual de obra, elaborado por la Unidad de Planeación Estratégica, en función de las necesidades de la CEA, (ver PR-PE-PO-01 Programa Anual de Obra, del Manual de Procesos de la Unidad de Planeación Estratégica).	-Documento institucional -Esquema
ELABORACIÓN DE PROYECTOS EJECUTIVOS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	2	Solicita a las áreas internas y entidades externas correspondientes, mediante Documento institucional, la información catastral necesaria para la elaboración del proyecto.	Las áreas internas serán: Dirección Divisional de Distribución, Dirección Divisional de Saneamiento, Dirección Divisional de Administraciones, Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación.	Documento institucional
Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de	3	Programa y asigna mediante correo electrónico a Supervisor/a / Proyectista que se encargará de la elaboración de los proyectos ejecutivos, el cual registra en carpetea de control interno el número de proyecto.		

Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana				
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	4	Por medio de correo electrónico, se coordina y convoca a recorrido, a las áreas involucradas, indicando lugar, fecha y hora de la visita.		
	5	Realiza recorridos en campo, recopila información relevante para la elaboración del proyecto, con la finalidad de tener conocimiento físico de los sitios de obra, definir trazos e identificar los alcances para resolver la necesidad existente que motiva la elaboración del proyecto, levanta minuta de visita con entidades externas y reporte fotográfico.		-Reporte fotográfico -Minuta
Topógrafo/a	6	Realiza el levantamiento topográfico necesario para la elaboración del proyecto ejecutivo y genera archivo digital de puntos georreferenciados.		Archivo digital de puntos de levantamiento
Analista de Información Topográfica	7	Procesa la información generada por el topógrafo/a en archivo digital en formato dwg.		Archivo digital en formato dwg
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	8	Elabora la memoria descriptiva del proyecto.	La memoria descriptiva del proyecto deberá contener lo descrito en el punto 1 del apartado V Lineamientos de Operación.	Memoria descriptiva
	9	Elabora la memoria de cálculo del proyecto.	La memoria de cálculo del proyecto deberá contener lo descrito en el punto 2 del apartado V Lineamientos de Operación.	Memoria de cálculo
	10	Elabora los planos ejecutivos con los detalles constructivos.	Los planos ejecutivos se elaborarán de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas por la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura y a la Norma Técnica para el diseño de la	Planos ejecutivos

			infraestructura de agua potable, agua tratada, alcantarillado sanitario y pluvial del Estado de Querétaro.	
	11	Cuantifica los volúmenes de obra a partir de los planos ejecutivos elaborando los números generadores de obra.		Números generadores
	12	Elabora el catálogo de conceptos, el cual contiene un listado con la clave, descripción del concepto, unidad y cantidad de todas las acciones necesarias para la construcción de las obras contempladas en el proyecto ejecutivo.		Catálogo de conceptos
	13	Propone gráficamente el tiempo estimado de la ejecución de los trabajos, a través de la matriz de actividades.		Gráfica de Programa de obra
	14	Integra las especificaciones técnicas aplicables al proyecto.	Las especificaciones técnicas deberán ser de acuerdo a lo descrito en el punto 3 y 4 del apartado V Lineamientos de Operación.	
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	15	Envía a las áreas usuarias, mediante Documento institucional, la presentación del proyecto la cual contiene un esquema con los alcances y características generales del proyecto.		Documento institucional
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	16	Rubrica expediente técnico, coloca el sello, la fecha de aprobación y recaba rúbricas de Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana o Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado o Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana.		
	17	Firma los planos ejecutivos y coloca el sello, la fecha de aprobación y recaba firmas de Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura, Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana o Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado o		

		Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana.		
	18	Realiza la integración del expediente técnico del proyecto ejecutivo, en carpeta digital y física con nombre del proyecto y número de registro de la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.	El expediente técnico deberá contener: -Memoria descriptiva. -Memoria de cálculo. -Número generadores. -Catálogo de conceptos. -Programa de obra. -Planos ejecutivos. -Especificaciones técnicas. -Solicitud para liberación de predios y permisos (cuando aplique). -Presentación de proyecto. -Solicitud de Gestión social (cuando aplique).	Expediente Técnico
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	19	Envía a Director/a Divisional de Concesiones, mediante Documento institucional, la información del proyecto ejecutivo para obtener los permisos, licencias de construcción, convenios y/o contratos para la liberación de permisos y servidumbres (cuando aplique), (ver PR-CC-LP-01 Liberación de predios utilizados para obra de infraestructura a cargo de la Comisión Estatal de Aguas, del Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Concesiones).	-El proyecto deberá estar incluido en el programa anual de obra para realizar la solicitud, (ver PR-PE-PO-01 Programa Anual de Obra, del Manual de Procesos de la Unidad de Planeación Estratégica). -Director/a Divisional de Concesiones podrá solicitar adecuaciones al proyecto ejecutivo en caso de ser necesario.	Documento institucional
	20	Envía a Director/a General Adjunto de Enlace Institucional, mediante Documento institucional la información del proyecto ejecutivo para solicitar la gestión social (cuando aplique), (ver PR-CN-QS-02 Atención a quejas y peticiones sociales, del Manual de	Director/a General Adjunto de Enlace Institucional podrá solicitar adecuaciones al proyecto ejecutivo en caso de ser necesario.	Documento institucional

		Procesos de la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional).		
Director/a General Adjunto de Operación Técnica / Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	21	Envía a Director/a General Adjunto de Administración y Finanzas, mediante Documento institucional, copia del expediente técnico del proyecto ejecutivo en forma digital para su validación e integración del presupuesto base y aprobación de recursos, (ver Elaboración de presupuesto base de obra, del Manual de la Dirección Divisional de Finanzas).		Documento institucional
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	22	Resguarda el expediente técnico original y los archivos digitales del proyecto ejecutivo, ir a fin.		
ELABORACIÓN DE PROYECTOS EJECUTIVOS POR CONTRATO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana	23	Evalúan la disponibilidad del capital humano y la capacidad técnica de proyectos especiales relacionados a infraestructura hidráulica. ¿Se cuenta con el capital humano y capacidad técnica? Si, ir a paso 2. No, ir a paso 24.		Esquema
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	24	Solicita, mediante Documento institucional, a Director/a General Adjunto de Operación Técnica autorización para su contratación, anexando justificación.		Documento institucional
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura / Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de	25	Verifica en el banco de proyectos de la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura la existencia de proyectos sobre la solicitud de que se trate.	En el supuesto de que se advierta la existencia de dichos proyectos y se compruebe que los mismos satisfacen los requerimientos de la solicitud, no procederá la contratación, con excepción de aquellos trabajos que sean necesarios para su adecuación,	

Proyectos Zona Metropolitana			actualización o complemento.	
Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana	26	Elabora los términos de referencia, bajo los cuales se regirá la elaboración del proyecto, señalando los alcances del mismo, así como el catálogo y programas de ejecución de los trabajos.		Términos de referencia
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	27	Solicita a Director/a General Adjunto de Administración y Finanzas, mediante Documento institucional, lleve a cabo las gestiones necesarias para obtener le presupuesto correspondiente de la acción a contratar.		Documento institucional
	28	Solicita a Director/a Divisional de Finanzas, mediante Documento institucional, la suficiencia presupuestal y la estructura financiera del programa.		Documento institucional
	29	Solicita a Director/a Divisional de Administración, mediante Documento institucional, la contratación correspondiente, de acuerdo al monto base del proyecto, (ver PR-CC-AS-01 Licitaciones de Adquisiciones y Servicios, del Manual de la Dirección Divisional de Administración).		Documento institucional
Director General Adjunto de Operación Técnica / Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	30	Designa, mediante Documento institucional, al Residente o Supervisor/a encargado del proyecto ejecutivo.		Documento institucional
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	31	Lleva a cabo la supervisión y ejecución del proyecto ejecutivo, para que el contratista realice del paso 2 al 22.		
	32	Solicita la prefactura al contratista y realiza el proceso administrativo de estimaciones, (ver Pago de estimaciones de obras y acciones, del		

		Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		
	33	Se finiquita técnica y administrativamente el contrato de obra pública conforme la Ley aplicable y se entregará el expediente unitario correspondiente, (ver Determinación, solicitud y recepción de documentos para integración de expedientes unitarios, del Manual de la Dirección Divisional de Finanzas), ir a fin.		Expediente administrativo
REVISIÓN DE PROYECTOS EJECUTIVOS DE DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES Y/O PARTICULARES SIN FACTIBILIDAD				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerentes de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana	34	Revisa y detecta que el proyecto ejecutivo será elaborado por otra dependencia federal, estatal o municipal, o bien se trate de un particular que no cuente con factibilidad.		
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	35	Revisa la memoria descriptiva, memoria de cálculo y planos ejecutivos del proyecto.		Memoria descriptiva, memoria de cálculo, planos ejecutivos
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	36	Emite Documento institucional de observaciones dirigido a Director/a de la Dependencia y/o particular sin factibilidad, solicitando sean solventadas.		Documento institucional
	37	Recibe escrito del responsable externo del proyecto con las observaciones atendidas.		Escrito
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	38	Revisa la información entregada para verificar que esté correcta. ¿Está correcta? Si, ir a paso 39. No, ir a paso 36.		

	39	Solicita vía correo electrónico al responsable del proyecto externo, el ingreso de 4 juegos planos ejecutivos y un juego de memorias del expediente completo debidamente rubricado y firmado impreso y digital.		
	40	Emite prefactura correspondiente, para los casos que aplique, según el acuerdo de precios y envía al responsable externo del proyecto para trámite de pago.		
	41	Verifica con la Subgerencia de Recaudación la aplicación del pago.		
	42	Firma y sella los planos ejecutivos, recaba firma de, Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura, Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana.		Planos ejecutivos
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	43	Emite Documento institucional de visto bueno dirigido a Director/a de la Dependencia y/o particular sin factibilidad, anexando dos juegos originales de planos firmados.		Documento institucional
	44	Turna un juego de planos ejecutivos y una copia del Documento institucional de visto bueno a Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción y turna copia del Documento institucional de visto bueno a Director/a Divisional de Administraciones, a Director/a Divisional de Distribución y Director/a Divisional de Saneamiento según corresponda		
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	45	Resguarda el Expediente Técnico original y los archivos digitales del proyecto ejecutivo.		-Expediente Técnico -Proyecto ejecutivo

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La memoria descriptiva deberá contener:

   1.1 Antecedentes: describe la situación en que se encuentra el servicio de abastecimiento de agua potable de la zona en estudio.

   1.2 Objetivo del proyecto: describe la meta a cumplir con la elaboración del proyecto ejecutivo para el abastecimiento de agua potable.

   1.3 Justificación del Proyecto: incluye las necesidades que motivaron la elaboración del proyecto.

   1.4 Croquis de localización: describe la ubicación de la zona de proyecto.

   1.5 Alcances del proyecto: describe las obras que contempla el proyecto ejecutivo y el propósito de las mismas.

   1.6 Informe fotográfico: contiene fotos y descripción de los trazos y ubicación de la zona donde se instalará la infraestructura contemplada en el proyecto ejecutivo.

2. La memoria de cálculo del proyecto deberá contener:

   2.1 Datos básicos del proyecto: describe los gastos del diseño, la población beneficiada o la información técnica considerada en el proyecto ejecutivo.

   2.2 Cálculo hidráulico: contiene el análisis y diseño de la infraestructura que contempla el proyecto ejecutivo.

3. La elaboración de los proyectos ejecutivos, deberá cumplir con los lineamientos y normas técnicas vigentes establecidas por la Comisión Estatal de Aguas en la: "Norma Técnica para el diseño de la infraestructura de agua potable, agua tratada, alcantarillado sanitario y pluvial del Estado de Querétaro" y tomar como consulta lo dispuesto en el "Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento", emitido por la Gerencia de Ingeniería Básica y Normas Técnicas de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA).

4. La elaboración de los proyectos ejecutivos deberá cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas aplicables en la materia y a falta de éstas, las normas internacionales, así como a las emitidas por la Comisión a fin de regular cuestiones técnicas, establecer especificaciones técnicas de un alto grado de precisión para cumplir con los estándares de calidad requeridos.

5. Los plazos de entrega para la ejecución de proyectos podrán variar según las condiciones específicas de cada obra. Sin embargo, se podrían establecer los siguientes parámetros de referencia:
   - Red de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario (hasta 150 viviendas): 2 meses
   - Línea de alimentación de agua potable (hasta 1 km): 2 meses
   - Colector y emisor sanitario/pluvial (hasta 1 km): 2 meses
   - Tanque de almacenamiento superficial o elevado: 1 mes
   - Cárcamo sanitario o pluvial: 2 meses
   - Equipamientos electromecánicos: 1 mes

   5.1 Los tiempos indicados pueden variar en función de las condiciones logísticas, en particular, si el traslado al sitio de obra supera una hora, los plazos podrían verse afectados.

VI MARCO JURÍDICO

- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley de Obra Pública del Estado de Querétaro.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, emitido por la Gerencia de Ingeniería Básica y Normas Técnicas de la CONAGUA.
- Norma Técnica para el diseño de la infraestructura de agua potable, agua tratada, alcantarillado sanitario y pluvial del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro.
- Acuerdo que modifica el Acuerdo de precios para los servicios relacionados con el suministro de agua potable, descarga y tratamiento de aguas residuales, disposición de lodos y venta de agua tratada y cruda, así como los servicios administrativos y operativos.

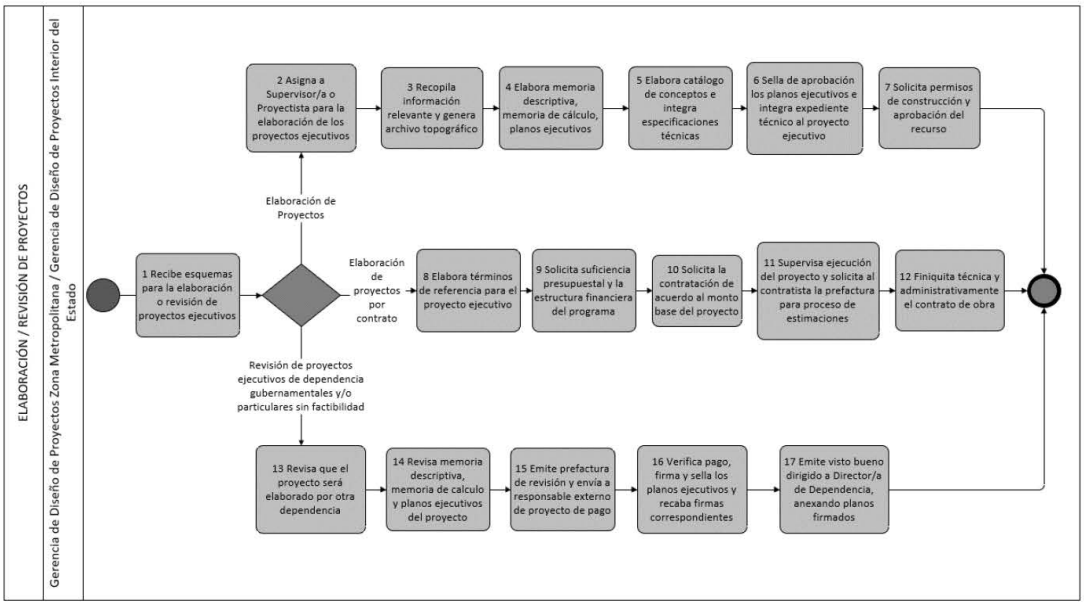
VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Esquema	Gerencia de Evaluación Hidráulica	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Reporte fotográfico	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Minuta	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Archivo digital de puntos de levantamiento	Topógrafo/a	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Archivo digital en formato dwg	Analista de Información Topográfica	Analista de Información Topográfica	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura

Memoria descriptiva	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Memoria de cálculo	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Planos ejecutivos	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Números generadores	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Catálogo de conceptos	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Grafica de Programa de obra	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Expediente Técnico	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Términos de referencia	Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana	Gerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana / Gerente de Diseño de Proyectos Interior del Estado / Subgerente de Diseño de Proyectos Zona Metropolitana	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Expediente administrativo	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Escrito	Responsable externo	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Proyecto ejecutivo	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Supervisor/a Técnico de Proyectos / Proyectista	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura

Rev-00

3.1. Diagrama General del Proceso



4. PROCESO DE DISEÑO DE DESARROLLOS INMOBILIARIOS

4.1. Revisión y aprobación de Proyectos ejecutivos de infraestructura hidráulica de agua potable, tratada, alcantarillado sanitario y pluvial

PROCEDIMIENTO

Revisión y aprobación de Proyectos ejecutivos de infraestructura hidráulica de agua potable, tratada, alcantarillado sanitario y pluvial

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-DD-RA-01	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura	Gerencia de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios

I OBJETIVO

Revisar y aprobar los proyectos ejecutivos de construcción de infraestructura, con el fin de garantizar la provisión eficiente y continua de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, agua tratada y control de aguas pluviales en los desarrollos habitacionales, comerciales, industriales y mixtos del Estado de Querétaro.

II DEFINICIONES

Acuerdo de Precios: Acuerdo de precios para los servicios relacionados con el suministro de agua potable, descarga y tratamiento de aguas residuales, disposición de lodos y venta de agua tratada y cruda, así como los servicios administrativos y operativos.

CONAGUA: Comisión Nacional del Agua.

Desarrollador: Persona física o moral (empresa) que promueve, gestiona, financia y coordina la ejecución de un proyecto de desarrollo, ya sea urbano, habitacional, industrial o cualquier otro tipo. Su objetivo principal es llevar a cabo la construcción y puesta en operación de dicho proyecto, cumpliendo con los requisitos técnicos, legales y administrativos establecidos por las autoridades competentes.

Desarrollo: Conjunto de acciones y obras destinadas a transformar un terreno o espacio, con el fin de habilitarlo para un uso específico, como el habitacional, comercial, industrial o mixto. Implica desde la planeación y diseño, hasta la ejecución de obras de urbanización y edificación, así como la gestión de los servicios básicos necesarios para su financiamiento.

Proyectista externo: Profesionista que asigna el representante legal para llevar a cabo la elaboración del proyecto ejecutivo, así como, las gestiones y tramites que se requieran durante el proceso de revisión y aprobación del proyecto ante la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

Sistema de control de proyectos: Base de datos, donde se registran los proyectos ingresados a la CEA para su revisión y autorización correspondiente.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Operación Técnica.
- Unidad de Innovación y Procesos.
- Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Dirección General Adjunta Comercial.
- Dirección General Jurídica.
- Dirección Divisional de Factibilidades.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Dirección Divisional de Concesiones.
- Dirección Divisional de Distribución.
- Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación.
- Dirección Divisional de Saneamiento.
- Dirección Divisional de Administraciones.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
		Se requiere la revisión y aprobación de un proyecto ejecutivo que está asociado con trámites ante la CEA (factibilidad de servicios, regularización de contrato, constancia de autosuficiencia o en casos específicos por requerimiento de otra entidad de gobierno): -Ingreso de expediente técnico, ir a paso 1. -Revisión de expediente técnico, ir a paso 8. -Autorización de expediente técnico, ir a paso 13.		
INGRESO DE EXPEDIENTE TÉCNICO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios / Subgerente de Diseño de	1	Agenda una reunión a petición de Desarrollador, con el fin de revisar previamente el expediente técnico del proyecto ejecutivo y autorizar su ingreso para una revisión detallada. -El proyecto es ingresado por primera vez, ir a paso 2.	La revisión del expediente técnico será de acuerdo con el punto 1 del apartado V Lineamientos de Operación.	

Desarrollos Inmobiliarios		-El proyecto es ingresado producto de una revisión, ir a paso 3.		
	2	Realiza la revisión de la documentación que conforma el expediente técnico en conjunto con el proyectista externo, ir a paso 4.		
	3	Realiza la revisión y verifica en conjunto con el proyectista externo, que se hayan realizado las correcciones que se emitieron.		-
	4	Verifica que la información presentada es viable. ¿Está correcta y es viable? No, ir a paso 5. Si, ir a paso 6.		
	5	Se informa a Desarrollador mediante correo electrónico, que no es viable, ir a paso 1.		
	6	Autoriza el ingreso, vía correo electrónico enviado a Desarrollador o proyectista externo y a Ventanilla de Factibilidades, quien recibe el expediente técnico, (ver Respuesta a solicitud de factibilidad y determinación de condiciones de pago, del Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Factibilidades).	La Ventanilla de Factibilidades, será la encargada de la recepción del expediente técnico por parte de Desarrollador.	
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura / Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	7	Recibe de Ventanilla de Factibilidades, el expediente técnico en físico y firma de recibido.		Expediente técnico
REVISIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	8	Registra el expediente técnico del proyecto ejecutivo, en el sistema de control de proyectos con los siguientes datos: nombre de Desarrollador y representante legal, No. de expediente de factibilidad, regularización o contrato, No. de folio de ingreso de la ventanilla única de factibilidades o regularización, fechas de; ingreso y		Expediente técnico

		programación de atención y de cuando fue atendido, No. de documento con el que se atiende, así como los archivos que conforman el expediente técnico definitivo ya validado.		
	9	Analiza los folios en trámite de los proyectos ingresados para revisión y asigna en el sistema de control de proyectos a el/la servidor/a público/a para su revisión, tomando en cuenta la carga de trabajo.		
Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios / Supervisor/a Técnico de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista	10	Realiza la revisión y elabora Documento institucional donde se indica el resultado de la revisión a través de un diagnóstico técnico.	-La revisión del expediente técnico será de acuerdo con el apartado V Lineamientos de Operación. -El proyecto deberá dar cumplimiento a los lineamientos y normas técnicas vigentes establecidas por la Comisión Estatal de Aguas en la "Norma Técnica para el diseño de la infraestructura de agua potable, agua tratada, alcantarillado sanitario y pluvial del Estado de Querétaro" y tomando como consulta lo dispuesto en el "Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento", emitido por la Gerencia de Ingeniería Básica y Normas Técnicas de la CONAGUA.	Documento institucional
Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	11	Revisa y rúbrica el Documento institucional donde se indica el resultado de la revisión del expediente técnico del proyecto ejecutivo, recaba la firma de Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura.		Documento institucional
Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios /Subgerente de	12	Contacta a Desarrollador mediante llamada telefónica, para informarle el resultado del diagnóstico técnico, que puede ser:	Desarrollador podrá acudir a recoger el Documento institucional original (diagnóstico técnico),	Documento institucional

Diseño de Desarrollos Inmobiliarios/ Supervisor/a Técnico de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista		-Cumple con lineamientos y es viable de aprobación, ir a paso 13. -Requiere correcciones, ir a paso 1.	de manera presencial o solicitar se le envíe mediante correo electrónico.	
AUTORIZACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO (Cumple con lineamientos y es viable de aprobación)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios/ Supervisor/a Técnico de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista	13	Calcula el monto por concepto de revisión de proyecto ejecutivo y elabora factura en sistema correspondiente.		
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura / Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios / Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	14	Envía a Desarrollador mediante Documento institucional o correo electrónico, la factura donde se indica el monto de la prestación del servicio por concepto de revisión y autorización del proyecto ejecutivo, para que realice el pago en el área de recaudación de la CEA o a través de transferencia bancaria, (ver Recaudación del Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Documento institucional
Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	15	Actualiza el estatus del proyecto ejecutivo en el sistema de control de proyectos.		
Desarrollador / proyectista externo	16	Una vez realizado el pago, ingresa mediante Escrito, en ventanilla de Factibilidades, el expediente técnico incluyendo los planos ejecutivos del proyecto ejecutivo, en formato digital e impreso, incluyendo tres juegos de		-Escrito -Expediente técnico

		planos ejecutivos debidamente firmados en original por Desarrollador / proyectista externo, así como por los responsables, de acuerdo a la especialidad del proyecto.		
Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios/ Supervisor/a Técnico de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista	17	Elabora y rúbrica el Documento institucional de aprobación, en el que se indican las condicionantes que debe cumplir el Desarrollador, las cuales están sujetas a la aprobación correspondiente del expediente técnico.	Los planos ejecutivos incluidos en el expediente técnico, deberán tener las firmas de Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura, de Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios y la rúbrica de Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios, así como el sello de proyecto aprobado.	-Documento institucional -Expediente técnico
Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	18	Revisa, rúbrica y recaba firma de Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura en el Documento institucional de aprobación y coloca sello con la leyenda Proyecto Aprobado.	En los Documentos Institucionales de respuesta, se establecerán las condicionantes correspondientes al Desarrollador, se indicarán las obras que deberá ejecutar en materia de infraestructura hidráulica y que deberá presentar sus proyectos para revisión y autorización ante la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.	Documento institucional
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura / Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	19	Entrega en físico a Desarrollador un juego de planos ejecutivos autorizados y una copia del Documento institucional de aprobación para que éste proceda a concluir el trámite, solicita firma de Desarrollador en acuse de recibido.		Documento institucional
Supervisor/a Técnico de Proyectos /	20	Integra expediente técnico definitivo en digital e impreso y actualiza el estatus	Para la integración del expediente técnico definitivo,	Expediente técnico

Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista		de aprobación del proyecto ejecutivo en el sistema de control de proyectos.	Desarrollador deberá ingresar vía Escrito, a través de ventanilla de Factibilidades, 2 juegos de copias a color y presentar un CD/USB con los planos ejecutivos aprobados escaneados con las firmas y sellos de autorización en formato PDF.	
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura / Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	21	Entrega a Desarrollador el Documento institucional de aprobación en original y solicita firma de recibido por parte de Desarrollador.		Documento institucional
Supervisor/a Técnico de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista	22	Envía, vía correo electrónico, la ruta para que puedan consultar de manera digital los planos ejecutivos aprobados a las áreas que le darán seguimiento administrativo y/u operativo: -Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción. -Dirección Divisional de Factibilidades. -Dirección Divisional de Saneamiento. -Dirección Divisional de Distribución. -Dirección Divisional de Administraciones.		
	23	Entrega en físico a Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción original y copia de los planos autorizados y recaba sello de recibido.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El expediente técnico deberá contener la información que se enlista a continuación, existiendo la posibilidad de que se pueda solicitar información adicional u omisión de alguna, dependiendo de que aplique, considerando el tipo y alcances del proyecto;

   1.1 Escrito de factibilidad / informe técnico de incorporación / Constancia de autosuficiencia / Escrito de regularización de contrato/ Escrito de requerimiento de otra entidad de gobierno.

   1.2 Acreditación del propietario o representante legal.

   1.3 Carta de asignación de proyectista.

1.4 Documento institucional de puntos de conexión / Informe técnico de incorporación.

1.5 Memoria de cálculo.

1.6 Memoria técnico descriptiva.

1.7 Planos ejecutivos en formato DWG y/o PDF

1.8 Planos de lotificación, matematización, arquitectónicos, isométricos y dictamen de uso de suelo, tramitados ante el municipio.

1.9 Fichas técnicas de materiales y equipos.

1.10 Constancia de Situación fiscal.

1.11 Estudios técnicos complementarios tales como; mecánica de suelos, hidrológico, dictamen de aforo de la fuente.

1.12 Factibilidad de descarga a cuerpos federales emitida por la CONAGUA.

1.13 Deslinde de zona federal emitida por la CONAGUA.

2. Para la revisión y aprobación de un proyecto ejecutivo, será necesario contar con los esquemas donde se plantean las obras de infraestructura hidráulica que requiere un desarrollo con factibilidad, para contar con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y agua tratada, asimismo deberán especificarse las obras para el control y manejo de las aguas pluviales.

3. Para la revisión y aprobación de un proyecto ejecutivo, será necesario contar con los esquemas de obras de ampliación, donde se plantean las obras hidráulicas que requiere un desarrollo con factibilidad individual, para contar con la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y agua tratada, asimismo deberán especificarse las obras para el control y manejo de las aguas pluviales.

4. Cuando en los proyectos presentados para aprobación se identifique alguna infraestructura dentro de una propiedad privada y que dicha infraestructura sea administrada o esté prevista para ser entregada a la CEA, se condicionará en el Documento institucional de aprobación las servidumbres o liberación de predios correspondientes, realizándose dicho trámite en coordinación con la Dirección Divisional de Concesiones. Cuando se presente documentación legal que forma parte del expediente técnico, como acreditaciones de representación legal, se acudirá en forma presencial ante la Dirección General Jurídica para recibir el apoyo en la revisión correspondiente.

5. De requerirse, Desarrollador deberá solicitar:

5.1 A la Dirección Divisional de Distribución y Dirección Divisional de Saneamiento mediante Escrito, el catastro de la infraestructura existente en la zona de estudio. Esta información será considerada en la revisión de los proyectos.

5.2 A la Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación, mediante escrito las características técnicas de las fuentes de abastecimiento y se considerará dicha información en la revisión de los proyectos.

5.3 La Unidad de Innovación y Procesos, entregará, los requerimientos de automatización y videovigilancia, a la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura, para que sean entregados a Desarrollador mediante Documento institucional y se consideren en la elaboración del proyecto ejecutivo.

6. El plazo estimado de respuesta a las solicitudes de revisión de expedientes de proyecto será de 15 días hábiles; no obstante, dicho plazo estará sujeto a variaciones conforme a la magnitud del proyecto y a la carga de trabajo existente en el momento de su presentación.

VI MARCO JURÍDICO

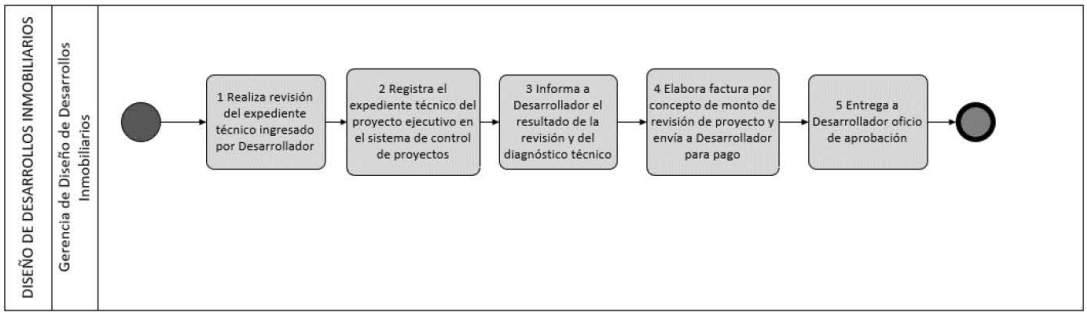
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales.
- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Código Civil del Estado de Querétaro.
- Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Lineamientos para el control de las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado de la Comisión Estatal de Aguas.
- Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, emitido por Gerencia de Ingeniería Básica y Normas Técnicas de la CONAGUA.
- Norma Técnica para el diseño de la infraestructura de Agua Potable, Agua Tratada, Alcantarillado Sanitario y Pluvial del Estado de Querétaro.
- NOM-003-CONAGUA-1996, Requisitos durante la construcción de pozos de extracción de agua para prevenir la contaminación de acuíferos.
- NOM-230-SSA1-2002. Salud Ambiental. Agua para uso y consumo humano, requisitos sanitarios que se deben cumplir en los sistemas de abastecimiento públicos y privados durante el manejo del agua. Procedimientos sanitarios para el muestreo.
- NOM-127-SSA1-2021. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad de agua.
- NOM-179-SSA1-2020. Agua para uso y consumo humano. Control de calidad del agua distribuida por los sistemas de abastecimiento de agua.
- NOM-001-SEMARNAT-2021. Que establece los límites permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en cuerpos receptores propiedad de la nación.
- NOM-002-SEMARNAT-1996. Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal.
- NOM-003-SEMARNAT-1997. Que establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se rehúsen en servicios al público.
- NOM-001-SEDE-2012. Instalaciones eléctricas (utilización).
- PEC NOM-001-SEDE-2012.
- NMX-AA-179-SCFI-2018. Medición de volúmenes de aguas nacionales usados, explotados o aprovechados.
- NOM-012-SCFI-1994. Medición de flujo de agua en conductos cerrados de sistemas hidráulicos–medidores para agua potable fría- especificaciones.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Expediente técnico	Subgerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios / Supervisor/a Técnico de Proyectos / Analista de Desarrollo Inmobiliario / Analista Eléctrico de Proyectos / Proyectista	Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura
Documento institucional	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Gerente de Diseño de Desarrollos Inmobiliarios	Electrónico / Impreso	Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura

Rev-00

4.2. Diagrama General del Proceso



5. REVISIONES

5.1. Control de Revisiones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Manual de procesos de la Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura		
Proceso de Evaluación Hidráulica		
PR-EH-PC-01	Elaboración de puntos de conexión	Rev-00
PR-EH-EI-02	Elaboración de esquemas de infraestructura	Rev-00
Proceso de Diseño de Proyectos		
PR-DP-ER-01	Elaboración / Revisión de proyectos	Rev-00
Proceso de Diseño de Desarrollos inmobiliarios		
PR-DD-RA-01	Revisión y aprobación de proyectos ejecutivos de infraestructura hidráulica de agua potable, tratada, alcantarillado sanitario y pluvial	Rev-00

5.2. Control de cambios

Clave del Procedimiento	Revisión	Fecha	Responsable	Motivo
PR-EH-PC-01	Rev-00	01/11/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Elaboración de puntos de conexión** Procedimiento de nueva creación.
PR-EH-EI-02	Rev-00	01/11/2025	Sonia Gálvez / Eduardo Andre Boccalon	**Nombre Procedimiento Elaboración de esquemas de infraestructura** Procedimiento de nueva creación.
PR-DP-ER-01	Rev-00	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento Elaboración / Revisión de proyectos.** Procedimiento de nueva creación.
PR-EP-EL-01	Rev-05	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento Elaboración de proyectos** Se da de baja el Procedimiento.
PR-EP-RA-02	Rev-04	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento Revisión y aprobación de proyectos de agua potable** Se da de baja el Procedimiento.
PR-DD-RA-01	Rev-00	01/11/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Revisión y aprobación de proyectos ejecutivos de infraestructura hidráulica de agua potable, tratada, alcantarillado sanitario y pluvial** Procedimiento de nueva creación.

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Comisión Estatal de Aguas



Manual de Procesos

Unidad de Planeación Estratégica

CEA
QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

Administración 2021-2027



Me complace presentar el **Manual de Procesos de la Unidad de Planeación Estratégica,** un instrumento que representa un paso significativo en nuestra búsqueda constante de la excelencia operativa y la transparencia.

Este manual, concebido como una herramienta fundamental, ha sido el resultado de un esfuerzo colaborativo que ha reunido a expertos de nuestra Institución. Ha sido diseñado para servir como una referencia confiable y un insumo para nuestro personal, permitiéndonos mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

A medida que nos adentramos en esta nueva etapa de mejora de procesos, es crucial que cada miembro de nuestro equipo comprenda su importancia y se comprometa a seguir las directrices aquí establecidas. Esto no solo mejorará nuestra eficiencia, sino que también fortalecerá nuestra rendición de cuentas y la confianza de la comunidad en el valor de nuestro trabajo.

El resultado de este manual nos abre la puerta a la automatización e innovación tecnológica, permitiendo identificar los puntos de integración entre la tecnología y los procesos, con la finalidad de llevar a la Comisión al aumento de su productividad que como resultado impactará positivamente en nuestros usuarios.

Agradezco sinceramente a todos los que contribuyeron en la creación de este manual. Los invito a considerar este recurso como una herramienta esencial en su día a día, confiando en que, trabajando juntos, alcanzaremos niveles más altos de éxito y continuaremos sirviendo a nuestra comunidad de manera ejemplar, llevando a Querétaro al siguiente nivel.

Con gratitud,

"Llevando a Querétaro al siguiente nivel"

Lic. Luis Alberto Vega Ricoy
Vocal Ejecutivo

Comisión Estatal de Aguas

ÍNDICE

1. GENERALES

1.1.Objetivo

1.2.Participantes

2. PROCESO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

2.1.Programa Anual de Obra

2.2.Atención a solicitudes de información de dependencias externas

2.3.Diagrama General del Proceso

3. PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1.Monitoreo y seguimiento

3.2.Evaluación

3.3.Rendición de Cuentas

3.4.Diagrama General del Proceso

4. PROCESO DE ANÁLISIS Y MEJORA REGULATORIA

4.1.Inscripción de agenda regulatoria

4.2.Publicación de regulaciones

4.3.Registro de inspectores, trámites y servicios

4.4.Diagrama General del Proceso

5. REVISIONES

5.1. Control de revisiones

5.2. Control de cambios

MANUAL DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 23 FRACCIÓN I DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, SE PROCEDIÓ A LA ELABORACIÓN DEL "**MANUAL DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**", **REVISIÓN 00**, DE FECHA **NOVIEMBRE DE 2025**".

_____

LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO
rúbrica

RESPONSABLE	**VISTO BUENO**
_____	_____
LIC. JUAN GERARDO ORTÍZ LÓPEZ TITULAR DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA rúbrica	ING. RAFAEL GUAJARDO BRIONES TITULAR DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y PROCESOS rúbrica

1. GENERALES

1.1. Objetivo

Dirigir el proceso de planeación estratégica de la Comisión con el objeto de contribuir en la determinación de directrices por parte de la Alta Dirección del Organismo para el logro de su misión, visión y objetivos.

1.2. Participantes

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Coordina la elaboración del manual.
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Evaluación	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Especialista de Gestión de Procesos	Supervisa, analiza, diseña y documenta el manual.
Supervisor/a de Procesos	Analiza, diseña y documenta el manual.
Analista de Procesos Administrativos	Analiza, diseña y documenta el manual.

2. PROCESO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

2.1. Programa Anual de Obra

PROCEDIMIENTO

Programa Anual de Obra

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-PE-PO-01	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión

I OBJETIVO

Establecer el marco de planeación, programación y seguimiento de las acciones de obra pública de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), de conformidad con los planes y programas vigentes establecidos por Gobierno del Estado de Querétaro y dentro de la visión estratégica de la institución.

II DEFINICIONES

Cédula de Información de Proyectos de Inversión (CIPI): Formato que contiene datos básicos que permitan identificar, clasificar y hacer un análisis de procedencia para llevar a cabo una Necesidad de Inversión.

Costo Índice: Valor paramétrico del costo probable de una obra que permite hacer un presupuesto aproximado y referencial de ésta.

Esquema Hidráulico: Análisis de evaluación, en el que se determina la ubicación de la solicitud de obra o acción, y las características de la necesidad, así como la propuesta de un primer Costo Índice y la población y área beneficiada.

JCO: Junta de Coordinación de Obras.

Necesidad de Inversión: Requerimiento de una obra pública o acción, establecido como resultado de un objetivo estratégico de la CEA o bien, producto de la identificación o planteamiento de un problema o deficiencia operativa de la Comisión o bien solicitada por algún actor social, Unidad Administrativa de la CEA o autoridad competente.

Plan Estatal de Desarrollo: Instrumento de planeación que establece los ejes, objetivos, estrategias y líneas de acción del Poder Ejecutivo del Estado.

Programa Institucional Estratégico: Documento rector de la misión, visión, objetivos y estrategias de la CEA, en apego al Plan Estatal de Desarrollo.

Programa Anual de Obra: (PAO) Instrumento de planeación que contempla el listado de las obras y acciones autorizadas por las instancias correspondientes para ser ejecutadas por la CEA dentro de un ejercicio fiscal, de conformidad con el presupuesto establecido.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección General Adjunta de Proyectos de Reúso del Agua.
- Dirección General Adjunta de Enlace Institucional.
- Dirección Divisional de Finanzas.
- Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura.
- Dirección Divisional de Concesiones.
- Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación.
- Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción.
- Dirección Divisional de Distribución.
- Gerencia de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión.
- Unidadad Administrativa solicitante.

IV DESCRIPCIÓN

DETECCIÓN DE NECESIDADES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	1	Genera o recibe solicitud de Necesidad de Inversión, la cual llega a la CEA. -De forma externa mediante Escrito. -De forma interna de parte de Unidad Administrativa o generada por la Unidad de Planeación Estratégica, mediante Documento institucional y con anexo de Cédula de Información de Proyectos de Inversión (CIPI) debidamente requisitada. -De forma interna de parte de Vocal Ejecutivo. Externa, ir a paso 2. Interna, ir a paso 9.	El formato Cédula de Información de Proyectos de Inversión (CIPI) deberá contener: Datos del solicitante, problemática, datos generales de la obra/acción, descripción técnica de la obra, beneficios del impacto de la obra/acción, croquis de localización, entre otros. Dicho formato y su instructivo de llenado se entregará, vía correo electrónico, a las Unidades Administrativas solicitantes.	-Solicitud externa -Solicitud Interna -Cédula de Información de Proyectos de Inversión

DETECCIÓN DE NECESIDADES (SOLICITUD EXTERNA)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	2	Turna la Solicitud externa de Necesidad de Inversión a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión.		Solicitud externa
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Analista de Monitoreo	3	Verifica que la solicitud cumpla con el lineamiento establecido.	Todo proyecto de obra pública que la CEA pretenda ejecutar deberá estar dentro de las atribuciones de la CEA, alineado al Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro y al Programa Institucional Estratégico de la CEA, así como a los objetivos anuales de la institución. Asimismo, deberá estar en estricta concordancia con las leyes estatales y federales correspondientes.	
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	4	Llena la CIPI con la mayor información posible de la solicitud.	El contenido de la CIPI, deberá cubrir los datos mínimos requeridos para la identificación y clasificación de la obra/acción solicitada: Datos del solicitante, problemática, datos generales de la obra/acción, descripción técnica de la obra, beneficios del impacto de la obra/acción, croquis de localización.	
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	5	Informa a solicitante externo, vía Escrito firmado por Titular de la Unidad de Planeación Estratégica, que será analizada la viabilidad técnica de su solicitud para ser integrada en la Cartera de necesidades de inversión.		Escrito

Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	6	Integra información en base de datos de solicitudes externas, envía a análisis, vía Documento institucional o correo electrónico, a la Unidad Administrativa correspondiente.		Base de datos de solicitudes externas
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	7	Recibe, vía Documento institucional o correo electrónico respuesta de Unidad Administrativa. ¿Es viable atender la solicitud? Si, ir a paso 9. No, ir a paso 8.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	8	Integra respuesta en base de datos de solicitudes externas para consulta posterior, ir a fin.		Base de datos de solicitudes externas
DETECCIÓN DE NECESIDADES (SOLICITUD INTERNA)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	9	Turna la Solicitud interna y de ser el caso externa de Necesidad de Inversión a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión.		Solicitud Interna/externa
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Analista de Monitoreo	10	Recibe y revisa solicitud, verifica que la solicitud cumpla con el lineamiento establecido, integra datos en la Cartera de Necesidades de Inversión (datos del solicitante, problemática, datos generales de la obra/acción, costo estimado, descripción técnica de la obra, beneficios del impacto de la obra/acción, croquis de localización). Si la Necesidad de Inversión ya se encuentra incluida en la Cartera de Necesidades de Inversión, actualiza los datos con apoyo de la CIPI.	Todo proyecto de obra pública que la CEA pretenda ejecutar deberá estar dentro de las atribuciones de la CEA, alineado al Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro y al Programa Institucional Estratégico de la CEA, así como a los objetivos anuales de la institución, asimismo, deberá estar en estricta concordancia con las leyes estatales y federales correspondientes.	Cartera de Necesidades de Inversión
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	11	Realiza reunión con cada titular de Unidad Administrativa solicitante, presenta todos los requerimientos de obras/acciones que hicieron llegar, en conjunto analizan la información para		

		hacer un primer ejercicio de jerarquización y establecimiento de prioridades.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	12	Integra las obras priorizadas por cada Unidad Administrativa y las incluye en el archivo Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos.		Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	13	Envía a las Unidades Administrativas, vía Documento institucional y por correo electrónico, el archivo del Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos, con el listado de obras con mayor nivel de priorización para que éstas califiquen los rubros de su competencia (Unidad Administrativa solicitante, Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, Dirección Divisional de Concesiones, Gerencia de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión).		Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos
Unidad Administrativa solicitante / Dirección General Adjunta de Enlace Institucional / Dirección Divisional de Concesiones / Unidad de Planeación Estratégica	14	Dependiendo el rubro a calificar seleccionan alguno de los parámetros establecidos en el modelo para indicar su calificación. Envían resultado del rubro calificado, vía correo electrónico, a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión.	Los rubros que calificará cada unidad serán: -Unidad Administrativa solicitante, evaluación técnica. -Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, evaluación de tema social y político. -Dirección Divisional de Concesiones, evaluación ambiental. -Gerencia de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión, evaluación socioeconómica. -Dirección Divisional de Concesiones, evaluación de permisos requeridos.	Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos

			El modelo calculará el ponderado del rubro calificado.	
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	15	Concentra las calificaciones recibidas en el Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos, el cual, una vez realizados los cálculos, arroja una suma ponderada por cada proyecto.	El resultado de la suma ponderada no indica que en ese orden deberán ejecutarse los proyectos.	Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	16	Presenta en reunión con titulares de Unidades Administrativas el resultado del Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos con las evaluaciones y sumas ponderadas. Definen el orden de ejecución de los proyectos priorizados, solicita firma de asistentes en lista de asistencia.		Lista de asistencia
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	17	Solicita, vía Documento institucional, a Director/a General Adjunto/a de Proyectos de Reúso de Agua, Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación o Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción, según corresponda, la elaboración o actualización del Esquema Hidráulico y una primera estimación a Costo Índice de los proyectos seleccionados de acuerdo al orden de ejecución previamente definido.		Documento institucional
Director/a General Adjunto/a de Proyectos de Reúso de Agua / Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación / Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción	18	Elabora o actualiza el Esquema Hidráulico y calcula o actualiza el Costo Índice, según corresponda y entrega, vía Documento institucional o correo electrónico, a Titular de la Unidad de Planeación Estratégica.		Esquema Hidráulico
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	19	Recibe Esquema Hidráulico y turna a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión.		Esquema Hidráulico

Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	20	Integra Esquema Hidráulico en base de datos, actualiza montos, etapas y alcances en Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos.		Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos
Director/a Divisional de Hidráulica y Construcción	21	Envía, vía Documento institucional y correo electrónico, el Esquema Hidráulico a: -Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura, para elaboración de proyecto ejecutivo, (ver PR-PI-ER-01 Elaboración y revisión de proyectos). -Director/a Divisional de Concesiones para que inicie gestiones de trámite de permisos, (ver PR-CC-LP-01 Liberación de predios utilizados para obras de infraestructura a cargo de la Comisión Estatal de Aguas). -Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación, para elaboración de esquema de pozos o fuentes de abastecimiento, (ver PR-DF-PG-02 Estudios de Prospección Geofísica e Hidrogeológica).		Esquema Hidráulico
Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	22	Envía, vía Documento institucional y/o correo electrónico, el proyecto ejecutivo a: -Dirección Divisional de Finanzas, para elaboración de presupuesto base. -Director/a Divisional de Concesiones para que concluya los permisos o trámites correspondientes, (ver PR-CC-LP-01 Liberación de Predios utilizados para Obras de Infraestructura a cargo de la Comisión Estatal de Aguas). -Titular de la Unidad de Planeación Estratégica, copia para conocimiento.		Proyecto ejecutivo
Director/a Divisional de	23	Envía, vía Documento institucional y correo electrónico, esquema de pozos o fuentes de abastecimiento y términos de referencia a Gerente de Programas		-Esquema de pozos o fuentes

Hidrogeología y Explotación		de Inversión y a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión, ir a paso 24.		de abastecimiento -Términos de referencia
INTEGRACIÓN, SEGUIMIENTO Y MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE OBRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	24	Se requiere: -Integración y aprobación del Proyecto del Programa Anual de Obra, ir a paso 25. -Integración y aprobación del Programa Anual de Obra, ir a paso 36. -Dar seguimiento al Programa Anual de Obra, ir a paso 47. -Modificar y aprobar el Programa Anual de Obra, ir a paso 63.		
INTEGRACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DEL PROGRAMA ANUAL DE OBRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	25	Recibe de Director/a Divisional de Finanzas el importe proyectado del recurso presupuestal para el Proyecto del PAO, a ejercer el siguiente año calendario, turna a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	26	Elabora Proyecto del PAO, integrando las obras que se ejercerán con el presupuesto asignado, solicita visto bueno de Titular de la Unidad de Planeación Estratégica.		Proyecto del Programa Anual de Obra
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	27	Convoca, vía correo electrónico, a Junta de Coordinación de Obras (JCO) a los integrantes de la misma.	La JCO estará integrada conforme a lo establecido en los Lineamientos de integración y funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras de la Comisión Estatal de Aguas.	
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	28	En JCO presenta Proyecto del PAO, para consideración de los integrantes.		Proyecto del Programa Anual de Obra

Integrantes de la JCO	29	Analizan las obras que integran el Proyecto del PAO, dan observaciones y, en caso de identificar problemáticas que puedan poner en riesgo la ejecución de algún proyecto, proponen las acciones necesarias para su resolución, asimismo, plantean la inclusión de obras adicionales o bajas si lo consideran pertinente.	La revisión del Proyecto del PAO se hará conforme a lo establecido en el artículo 19 de los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras.	
Integrantes de la JCO	30	Acuerdan el Proyecto del PAO que se presentará a aprobación del H. Consejo Directivo.		Proyecto del Programa Anual de Obra
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	31	Elabora Formato de Acuerdos de Junta de Coordinación de Obras, recaba firmas de asistentes en lista de asistencia y en los Acuerdos.	El establecimiento y seguimiento de acuerdos deberá ser conforme a lo establecido en el Título Segundo, Capítulo III de los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras de la Comisión Estatal de Aguas.	-Acuerdos de Junta de Coordinación de Obras -Lista de asistencia
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	32	Firma Proyecto del PAO y solicita firma de Vocal Ejecutivo.		Proyecto del Programa Anual de Obra
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	33	Durante Sesión del H. Consejo Directivo, presenta el Proyecto del PAO, sometiéndolo a su aprobación.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	34	Recibe de Director/a General Jurídico documento de acuerdo de la Sesión del Consejo Directivo, donde se aprobó el Proyecto del PAO.		Acuerdo de la Sesión del Consejo Directivo
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	35	Envía, vía Documento institucional, a Titulares de las Unidades Administrativas, el Proyecto del PAO aprobado en sesión del H. Consejo Directivo, ir a fin.		Proyecto del Programa Anual de Obra

INTEGRACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE OBRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	36	Recibe, de Director/a Divisional de Finanzas, el presupuesto financiero para el PAO del ejercicio correspondiente, turna a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	37	Tomando como base el Proyecto del PAO aprobado, integra las obras que se ejercerán con el presupuesto asignado, elabora el Programa Anual de Obra y solicita visto bueno de Titular de la Unidad de Planeación Estratégica.		Programa Anual de Obra
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	38	Convoca, vía correo electrónico, a la Junta de Coordinación de Obras a los integrantes de la misma.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	39	En JCO presenta el PAO, para consideración de los integrantes.		Programa Anual de Obra
Integrantes de la JCO	40	Analizan las obras que integran el PAO, dan observaciones y, en caso de identificar problemáticas que puedan poner en riesgo la ejecución de algún proyecto, proponen las acciones necesarias para su resolución, asimismo, plantean la inclusión de obras adicionales o bajas si lo consideran pertinente.	La JCO se llevará a cabo conforme a lo descrito en los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras.	
Integrantes de la JCO	41	Acuerdan el PAO que se presentará a aprobación del H. Consejo Directivo.		Programa Anual de Obra
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	42	Elabora el Formato de Acuerdos de Junta de Coordinación de Obras, recaba firmas de asistentes en lista de asistencia y en los Acuerdos.	El establecimiento y seguimiento de acuerdos deberá ser conforme a lo establecido en el Capítulo III de los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras.	-Acuerdos de Junta de Coordinación de Obras -Lista de asistencia

Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	43	Firma el PAO y solicita firma de Vocal Ejecutivo.		Programa Anual de Obra
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	44	Durante Sesión del H. Consejo Directivo, presenta el PAO, sometiéndolo a su aprobación.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	45	Recibe de Director/a General Jurídico documento de Acuerdo de la Sesión del Consejo Directivo, donde se aprobó el PAO.		Acuerdo de la Sesión del Consejo Directivo
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	46	Envía, vía Documento institucional, a Titulares de las Unidades Administrativas, el PAO aprobado en sesión del H. Consejo Directivo, ir a fin.		Programa Anual de Obra
SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE OBRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	47	Instruye a Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión que en coordinación con las unidades administrativas correspondientes revisen los expedientes de cada obra incluida y aprobada en el PAO.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Analista de Procesos Administrativos	48	De cada obra se analiza e identifica el estatus del Esquema Hidráulico, proyecto ejecutivo, permisos y presupuesto base, según corresponda.	Con el presupuesto base elaborado de los proyectos ejecutivos, Dirección Divisional de Finanzas deberá dar a conocer el presupuesto de cada proyecto a Titular de la Unidad de Planeación Estratégica solicitando su validación para enviar el proyecto a licitar a la Dirección Divisional de Administración, (ver Licitación para la adjudicación de obra pública del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Administración).	Presentación de la JCO

Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Analista de Procesos Administrativos	49	De las obras que ya están en construcción, revisan con Gerente de Supervisión de Obra, de la Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción, el estatus de las mismas, para actualizar la información a presentar en JCO para su seguimiento.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Analista de Procesos Administrativos	50	Derivado de la información revisada con Gerente de Supervisión de Obra, identifica temas a atender y da seguimiento con las siguientes áreas: -Dirección Divisional de Proyectos de Infraestructura (lo referente a proyectos ejecutivos). -Dirección Divisional de Concesiones (lo referente a permisos). -Dirección Divisional de Finanzas (lo referente al avance financiero). -Dirección General Adjunta de Enlace Institucional (lo referente al tema social). -Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación (lo referente al avance de obra en fuentes de abastecimiento). -Dirección Divisional de Distribución (lo referente al proceso y preparación y estabilización de la infraestructura). La información recabada la va integrando a la Presentación de la JCO.		Presentación de la JCO
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	51	Recibe de Gerente de Control de Obra y Gestión Administrativa de la Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción el reporte de Avance físico de obras.		Avance físico de obras
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	52	Consulta en archivo compartido por Subgerente de Seguimiento Financiero de la Gerencia de Programas de Inversión, el reporte del Avance financiero de obras.		Avance financiero de obras
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Analista de	53	Integran en Presentación de la JCO la información recabada referente a importe de la obra, fecha de inicio y término, avance físico, avance financiero, contratista que ejecuta, estatus de la obra, área responsable.		Presentación de la JCO

Procesos Administrativos				
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Analista de Procesos Administrativos	54	Una vez integrada en la Presentación de la JCO la información de las obras nuevas y de las obras en construcción, la revisa con Titular de la Unidad de Planeación Estratégica.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	55	Convoca a integrantes de la JCO y a titulares de Unidades Administrativas involucradas, vía agenda electrónica, a JCO para revisión y seguimiento del PAO.	Las sesiones de la Junta de Coordinación de Obras se realizarán de manera mensual.	
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	56	Envía, vía correo electrónico, a integrantes de la JCO y demás personas que asistirán, la Presentación de la JCO para su revisión.		Presentación de la JCO
Integrantes de la JCO	57	En reunión mensual de la JCO a la que fueron convocados, revisan la información de las obras, en caso de dificultades que afecten la contratación o ejecución de algún proyecto, acuerdan acciones para resolverlas. Firman lista de asistencia.	La JCO se llevará a cabo conforme a lo descrito en los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras.	Lista de asistencia
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	58	Elabora formato de Acta de Acuerdos de JCO, indicando: -Estatus de la Obra. -Nombre de la obra. -Estatus. -Si está concluida o suspendida. -Fecha compromiso. -Responsable. -Acuerdos.	El establecimiento y seguimiento de acuerdos deberá ser conforme a lo establecido en el Título Segundo, Capítulo III de los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras.	Acta de Acuerdos de JCO
Analista de Procesos Administrativos / Analista de Monitoreo	59	Recaba firma de asistentes en el formato de Acta de Acuerdos de JCO, escanea.		Acta de Acuerdos de JCO

Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	60	Envía, vía correo electrónico a asistentes, el formato de Acta de Acuerdos de JCO.		Acta de Acuerdos de JCO
Analista de Monitoreo	61	Actualiza la información y da seguimiento a acuerdos a través de medio digital correspondiente y comparte para seguimiento con áreas involucradas información estadística de la obra, reportes analíticos, para que indiquen sus avances.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión / Subgerente de Seguimiento Financiero	62	Realizan el seguimiento mensual a la inversión del PAO actualizando la información del reporte de Programa de Obra e Inversión del ejercicio. Recaban en 2 tantos del reporte. Rubrica de: -Gerente de Programas de Inversión. -Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión. Firmas de: -Director/a Divisional de Finanzas. -Titular de la Unidad de Planeación Estratégica. Un original se entrega a Director/a Divisional de Finanzas y otro a Titular de la Unidad de Planeación Estratégica, ir a fin.		Programa de Obra e Inversión
MODIFICACIÓN AL PROGRAMA ANUAL DE OBRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	63	Decide tipo de modificación al PAO: -Modificación al presupuesto asignado al PAO, ir a paso 64. -Inclusión o baja de obra del PAO o modificación de alcances presupuestales, ir a paso 67.	El PAO podrá ser modificado sólo en los casos siguientes: -Por razones presupuestales, cuando el recurso aprobado por el Consejo Directivo para este programa sufra una disminución o incremento. -Por la necesidad de incorporar una obra no incluida en el PAO y	

			cuya no ejecución en el corto plazo ponga en riesgo los servicios de la CEA o implique un riesgo para la población. -Cuando se requiera dar de baja una obra del PAO. -Cuando en el ejercicio de una obra dentro del PAO o en ejecución, se requiera incrementar sus alcances.	
MODIFICACIÓN AL PRESUPUESTO ASIGNADO AL PAO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	64	Recibe informe, vía Documento institucional, de Director/a Divisional de Finanzas que ha habido una modificación al monto de inversión al PAO, analiza y turna para atención.		Documento institucional
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	65	Analiza (aumento o disminución), realiza propuesta de modificación de acuerdo al nuevo presupuesto del PAO, apoyándose en el Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	66	Se reúne con áreas involucradas, y tomando en cuenta el monto de inversión y las obras del Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos, determinan obra prioritaria, ir a paso 73.		
INCLUSIÓN O BAJA DE OBRA DEL PAO O MODIFICACIÓN DE ALCANCES POR AMPLIACIÓN DE METAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	67	Recibe de parte de Unidad Administrativa, mediante Documento institucional o correo electrónico la solicitud de inclusión o baja de una obra del PAO o de modificación del alcance de una obra en ejecución por		Documento institucional

		ampliación de metas, analiza y turna para atención.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	68	Analiza tipo de modificación: -Incluir una nueva obra, ir a paso 69. -Baja de una obra, ir a paso 71. -Modificar los alcances por ampliación de metas, ir a paso 72.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	69	De ser inclusión de una obra, solicita, vía correo electrónico, a la Director/a General Adjunto de Proyectos de Reúso del Agua, Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación o Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura que realice o actualice el proyecto ejecutivo de la obra.		
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	70	Solicita a Director/a Divisional de Finanzas incremento en los recursos para la ejecución de la obra, de no autorizarse, analiza y realiza propuesta de exclusión entre las obras no licitadas y ajusta apegándose al presupuesto autorizado para el PAO. Con lo ejecutado, realiza Modificación del PAO, ir a paso 73.		Modificación del Programa Anual de Obra
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	71	De ser baja, analiza, realiza reunión con titulares de Unidades Administrativas, seleccionan obra conforme a prioridades y realiza Modificación del PAO, ir a paso 73.		Modificación del Programa Anual de Obra
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	72	Analiza disponibilidad del recurso del PAO para su autorización, informa a Unidad Administrativa solicitante, realiza Modificación del PAO.		Modificación del Programa Anual de Obra
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	73	Revisa propuesta de la Modificación del PAO con Titular de la Unidad de Planeación Estratégica.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	74	Convoca, vía agenda electrónica a Junta de Coordinación de Obras a los integrantes de la misma.		

Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	75	En JCO presenta la Modificación del PAO, para consideración de los integrantes.		Modificación del Programa Anual de Obra
Integrantes de la JCO	76	Analizan las obras que integran la Modificación del PAO, dan observaciones y, en caso de identificar problemáticas que puedan poner en riesgo la ejecución de algún proyecto, proponen las acciones necesarias para su resolución, asimismo, plantean la inclusión de obras adicionales o bajas si lo consideran pertinente.	La JCO se llevará a cabo conforme a lo descrito en los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras.	
Integrantes de la JCO	77	Acuerdan la Modificación del PAO que se presentará a aprobación del H. Consejo Directivo.		Modificación del Programa Anual de Obra
Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	78	Elabora el Formato de Acuerdos de Junta de Coordinación de Obras, recaba firmas de asistentes en lista de asistencia y en los Acuerdos.	El establecimiento y seguimiento de acuerdos deberá ser conforme a lo establecido en el Título Segundo, Capítulo III de los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras.	-Acuerdos de Junta de Coordinación de Obras -Lista de asistencia
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	79	Firma Modificación del PAO y solicita firma de Vocal Ejecutivo.		Modificación del Programa Anual de Obra
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	80	Durante Sesión del H. Consejo Directivo, presenta la Modificación del PAO, sometiéndolo a su aprobación.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	81	Recibe de Director/a General Jurídico documento de Acuerdo de la Sesión del Consejo Directivo, donde se aprobó la Modificación del PAO.		Acuerdo de la Sesión del Consejo Directivo
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	82	Envía, vía Documento institucional, a Titulares de las Unidades Administrativas, la Modificación del PAO aprobado en sesión del H. Consejo Directivo.		Modificación del Programa Anual de Obra

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Se deberá cumplir con lo establecido en los Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras de la Comisión Estatal de Aguas.
2. La Gerencia de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión deberá revisar la Cartera de Necesidades de Inversión trimestralmente, al menos en una ocasión, con la finalidad de incorporar aquellas propuestas que hayan sido solicitadas o identificadas dentro de las prioridades establecidas en el proceso de planeación de la institución y eliminar las no procedentes, así como revisar y en su caso modificar su prelación.
3. Titular de la Unidad de Planeación Estratégica será responsable de dar seguimiento al avance de cada una de las etapas del presente procedimiento y en su caso coordinará las acciones entre las diferentes áreas para lograr las metas del PAO.
4. Los trámites que la Dirección Divisional de Concesiones evalúe con la categoría de locales, deberán esperar la aprobación del PAO para iniciar con su gestión.
5. Cuando el inicio de una obra se encuentre detenido por la ausencia de la resolución de algún permiso por la autoridad competente y eso ponga en riesgo el derecho humano al acceso al agua potable o se puedan provocar problemas a la salud en alguna zona o comunidad, la Unidad de Planeación Estratégica, la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional, la Dirección Divisional de Concesiones y el área responsable podrán formular un dictamen que puntualice y evalúe los perjuicios generados por la no realización de la obra y determine la necesidad de ejecutar la obra de manera inmediata.

VI MARCO JURÍDICO

- Lineamientos de Programas Federales.
- Reglas de Operación de Programas Federales.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley de Obra Pública del Estado de Querétaro.
- Ley de Planeación del Estado de Querétaro.
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Plan Estatal de Desarrollo.
- Programa Institucional Estratégico de la Comisión Estatal de Aguas.
- Lineamientos de Integración y Funcionamiento de la Junta de Coordinación de Obras de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Solicitud Externa	Solicitante	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Impreso / Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Solicitud Interna	Titular de Unidad Administrativa solicitante	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Impreso / Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Cédula de Información de Proyectos de Inversión (CIPI)	Titular de Unidad Administrativa solicitante	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Impreso / Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Base de datos de solicitudes externas	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Cartera de Necesidades de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Modelo Analítico Jerárquico de la Cartera de Proyectos	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Lista de Asistencia	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Esquema Hidráulico	Director/a General Adjunto/a de Proyectos de Reúso de Agua / Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación / Director/a Divisional de	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica

	Hidráulica y Construcción			
Proyecto Ejecutivo	Director/a Divisional de Proyectos de Infraestructura	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Esquema de pozos o fuentes de abastecimiento	Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Términos de referencia	Director/a Divisional de Hidrogeología y Explotación	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Proyecto del Programa Anual de Obra	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Programa Anual de Obra	Integrantes de Junta de Coordinación de Obras	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Acuerdos de Junta de Coordinación de Obras	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Lista de asistencia	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Modificación del Programa Anual de Obra	Integrantes de Junta de Coordinación de Obras	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Presentación de la JCO	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica

Programa de Obra e Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Avance físico de obras	Gerente de Control de Obra y Gestión Administrativa	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica
Avance financiero de obras	Gerente de Programas de Inversión	Gerente de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión	Electrónico	Unidad de Planeación Estratégica

Rev-00

2.2. Atención a solicitudes de información de dependencias externas

PROCEDIMIENTO

Atención a solicitudes de información de dependencias externas

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-PE-AS-02	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión

I OBJETIVO

Coordinar la recopilación, estructuración y validación de la información esencial para el desarrollo de indicadores requeridos por Dependencias Externas en materia de recursos hídricos.

II DEFINICIONES

CEA: Comisión Estatal de Aguas.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección General Jurídica.
- Subgerencia de Análisis de Información.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Vocalía Ejecutiva	1	Recibe, de entidad externa, mediante Escrito, solicitud de información administrada por la CEA, turna a Titular de la Unidad de Planeación Estratégica para su atención.		Escrito de solicitud
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	2	Recibe y turna Escrito para su atención a Subgerente de Análisis de Información, junto con documentación anexa.	La dependencia solicitante anexará formatos preestablecidos, lineamientos o normas que determinan cómo deberá entregarse la información.	Escrito de solicitud

Subgerente de Análisis de Información	3	Analiza la información, determina cuales son la Unidades Administrativas que apoyarán compartiendo información para la respuesta.	La información solicitada podrá ser de la Ciudad de Querétaro y la Zona Conurbada, así como de cada Administración, ya sea por municipios, cabeceras municipales o sistemas.	
Subgerente de Análisis de Información	4	Solicita, vía Documento Institucional y/o correo electrónico, a las Unidades Administrativas involucradas, que hagan llegar la información que corresponda, conforme a la solicitud, anexa los formatos preestablecidos para la información, indica tiempo estimado de entrega de información.		Documento Institucional
Subgerente de Análisis de Información	5	Recibe y analiza información y formatos requisitados, de ser el caso complementa los datos requeridos.		
Subgerente de Análisis de Información	6	Envía a Titular Unidad de Planeación Estratégica, la información recopilada en los formatos correspondientes, para su revisión y visto bueno.		
Subgerente de Análisis de Información	7	Elabora Escrito de respuesta, anexa formatos, recaba firma de Vocal Ejecutivo para su entrega a dependencia solicitante, anexando los formatos con la información que corresponda.		Escrito de respuesta
Subgerente de Análisis de Información	8	Entrega, vía electrónica y mediante Escrito de respuesta la información al solicitante, archiva acuse.		Escrito de respuesta

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En la información para las Cuentas Nacionales (información financiera) que solicita Instituto Nacional de Estadística, Geografía e informática (INEGI), esta deberá ser dictaminada por opinión de Auditor Externo contratado por la Contraloría del Gobierno del Estado.
2. La Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) podrá solicitar:
   2.1. Llenado de los cuestionarios de información básica de los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento, en cumplimiento con las Reglas de Operación del Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento (PROAGUA, Anexo III), dirigido a localidades con una población superior a 10 mil habitantes en el Estado.
   2.2. Diagnósticos Técnicos de Organismos Operadores, en el marco del Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Zonas Urbanas, así como del Programa de Devolución de Derechos (PRODDER).

2.3. Llenado y actualización del Inventario de Servidores de Agua Potable, Alcantarillado, Drenaje y Saneamiento (SAPADS) del Estado de Querétaro.

2.4. Seguimiento a los Indicadores de gestión para el cumplimiento de la meta de eficiencia global.

2.5. Diagnósticos de poblaciones urbanas de 20 y 30 mil habitantes.

3. La Secretaría de la Contraloría podrá solicitar:

3.1. Elaboración de memorias documentales relacionadas con los Proyectos, Programas y/u Obras, del ejercicio terminado anterior relacionadas a los servicios proporcionados por la CEA.

4. La Secretaría de Desarrollo Sostenible en el Municipio de Querétaro podrá solicitar:

4.1. Generación de información para el fortalecimiento del Sistema de Información Estadística Municipal.

4.2. Actualización del Anuario Económico Municipal (anual).

5. La Secretaria de Desarrollo Sustentable del Estado de Querétaro podrá solicitar:

5.1. Generación de información para actualizar el Sistema de Información Económica del Estado.

5.2. Actualización del Anuario Económico del Estado (anual).

5.3. Actualización del Anuario Estadístico del Estado (anual) en coordinación con el INEGI.

5.4. Sistema Estatal de Indicadores del Estado de Querétaro.

6. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) podrá solicitar:

6.1. Actualización e integración de información estadistica y geográfica.

6.2. Actualización del Anuario Estadístico del Estado en coordinación con Secretaría de Desarrollo Sustentable del Estado de Querétaro (SEDESU).

6.3. Actualización de Información Presupuestal y de Personal Ocupado.

6.4. Llenado del Sistema de Cuentas Nacioneles de México (SCNM).

6.5. Llenado del Censo Nacional y de Gobiernos Municipales.

6.6. Llenado del Censo Económico.

7. Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA) podrá solicitar:

7.1. Llenado y actualización de los indicadores de la CEA, en el Programa Indicadores de Gestion.

8. Instituto Municipal de Planeación de Querétaro (IMPLAN) podrá solicitar:

8.1. Actualización de datos de la CEA, para ser utilizados en proyectos del IMPLAN.

9. Organismos operadores solicitarán la Información por otros organismos operadores en la prestación de los servicios básicos del país para llevar a cabo comparativos con misma institución.

VI MARCO JURÍDICO

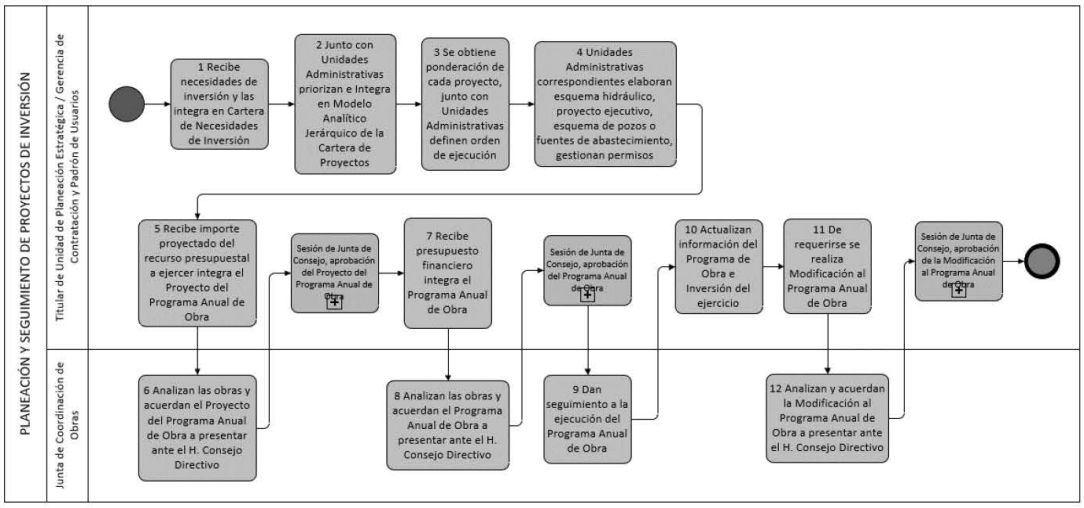
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Escrito de solicitud	Externo	Subgerente de Análisis de Información	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Documento Institucional	Subgerente de Análisis de Información	Subgerente de Análisis de Información	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Escrito de respuesta	Subgerente de Análisis de Información	Subgerente de Análisis de Información	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica

Rev-00

2.3. Diagrama General del Proceso



3. PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1. Monitoreo y seguimiento

	PROCEDIMIENTO	
	Monitoreo y seguimiento	
Clave:	**Unidad Administrativa:**	**Responsable:**
PR-EV-MS-01	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Evaluación

I OBJETIVO

Contar con un mecanismo para el diseño, monitoreo y evaluación de indicadores de desempeño que brindan el seguimiento a los objetivos y metas que se utilizarán para informar sobre el ejercicio, destino y resultados de los recursos establecidos por la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

CREMA: Análisis de indicadores establecido en la Guía para la construcción y diseño de indicadores.

C (Claro). El indicador debe ser preciso e inequívoco, es decir, poder ser entendido por cualquier persona.

R (Relevante). El indicador debe ser apropiado y medir aspectos importantes del objetivo.

E (Económico). El indicador debe estar disponible a un costo razonable.

M (Medible). El indicador debe poder ser sometido a una evaluación independiente.

A (Adecuado). El indicador debe ofrecer una base suficiente que permita estimar el desempeño y evaluar los resultados.

Indicador: Expresión cuantitativa o en su caso cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable de medir logros, reflejar cambios vinculados con acciones del programa, monitoreo y evaluación de resultados.

Informe: Documento que presenta la información sobre el estado de un conjunto de indicadores

Instrumentos de Planeación: Son aquellos que determinarán las políticas que dirigirán la acción pública de la CEA, para hacer efectivas las funciones de servicios públicos, órgano normativo, social, económica, cultural, territorial y ambiental. Actualmente se consideran aquellos que plantean las estrategias de desarrollo del Estado, en sus diferentes niveles. (Plan Estatal de Desarrollo, Programa Hídrico Estatal, Programa Sectorial, Programa Estratégico Anual, POA, Programa Institucional Estratégico de la CEA)

KPIS: Indicadores claves de desempeño.

Línea Base: Se refiere al dato que se tomará como inicio para establecer los valores futuros a alcanzar por el indicador, los que servirán para evaluar el grado de consecución de las metas, en los casos que el indicador se construye por primera vez, podría suceder que no exista un valor base y una vez realizada la primera medición, se tomará como línea de base el último dato relevado.

MIR: Matriz de indicadores de resultados.

PEA: Programa Estratégico Anual.

POA: Programa Operativo Anual.

Programa presupuestario: Categoría que permite organizar en forma representativa y homogénea, las asignaciones de los recursos de los programas con cargo a los ejecutores del mismo, para el cumplimiento de metas.

III ALCANCE

- Unidad de Planeación Estratégica.
- Gerencia de Evaluación.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
		El monitoreo y seguimiento se lleva a cabo de acuerdo a: -Establecimiento de variables e indicadores, con su respectiva línea base y metas, ir a paso 1. -Reporte de información de avance de variables e indicadores, ir a paso 8.		
ESTABLECIMIENTO DE VARIABLES E INDICADORES CON SU RESPECTIVA LÍNEA BASE Y METAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad Administrativa	1	Designa a un enlace responsable de la integración de datos, variables e indicadores, con su soporte y medio de verificación, utilizando el formato de la ficha de metadato, así como de la captura de los mismos en los sistemas implementados para este fin.	Se deberán generar metadatos e indicadores que reflejen el nivel y cumplimiento de los objetivos bajo las características CREMA.	-Serie de Valores -Ficha de Indicador -Estimación de metas establecidos en la Guía de Indicadores del Ejercicio correspondiente
Enlace	2	Supervisa y monitorea el registro y emisión de las cifras correspondientes de datos, variables e indicadores mediante los formatos establecidos.	Las Unidades Administrativas deberán elaborar, validar y monitorear sus indicadores de gestión.	Ficha de metadato establecido en la Guía de Indicadores del Ejercicio correspondiente

Titular de la Unidad Administrativa / Enlace	3	Identifica en sus variables la línea base y estima, de acuerdo a sus requerimientos y capacidad instalada, su meta y entrega los formatos correspondientes debidamente rubricados a Titular de la Unidad de Planeación Estratégica y a Gerente de Evaluación.	Cada variable deberá contener el método de obtención del dato, el medio de verificación y soporte del mismo.	-Serie de Valores -Ficha de Indicador -Estimación de metas establecidos en la Guía de Indicadores del Ejercicio correspondiente
Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	4	Analiza las variables e indicadores de acuerdo con el cumplimiento del criterio CREMA. ¿Se aprueban? Si, ir a paso 5. No, ir a paso 3.		
Gerente de Evaluación	5	Valida la propuesta de estimación de metas e integra cada variable al sistema de indicadores correspondiente.		
Gerente de Evaluación	6	Informa al enlace de las Unidades Administrativas, vía presencial o por medio digital o electrónico, la aprobación de sus metas.		
Gerente de Evaluación	7	Integra la información de las metas validadas en los reportes correspondientes, pudiendo ser: -MIR. -PEA. -POA. -KPIS. -Indicadores de Resultados. -Transparencia y Rendición de Cuentas e informes. -Reportes que establezcan las dependencias o instancias sectorizadas, ir a fin.		Reportes

REPORTE DE INFORMACIÓN DE AVANCE DE VARIABLES E INDICADORES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
Gerente de Evaluación	8	Solicita mediante correo electrónico al enlace de las Unidades Administrativas, máximo el día 3 (tres) del mes siguiente, la integración de variables e indicadores conforme al periodo indicado.		
Enlace	9	Integra, el avance de cada uno de los datos, variables e indicadores de su competencia, mediante los formatos establecidos. ¿Existen variaciones sobre la meta programada? Si, ir a paso 10. No, ir a paso 11.		-Serie de Valores -Ficha de Indicador -Estimación de metas establecidos en la Guía de Indicadores del Ejercicio correspondiente
Enlace	10	Lleva a cabo el análisis y justificaciones pertinentes dentro del reporte o formato correspondiente, ir a paso 9.		
Enlace	11	Captura la información en el sistema administrativo correspondiente y envía a Gerente de Evaluación la información, vía presencial o por medio digital o electrónico, y entrega los formatos debidamente rubricados.		-Serie de Valores -Ficha de Indicador -Estimación de metas establecidos en la Guía de Indicadores del Ejercicio correspondiente
Gerente de Evaluación	12	Realiza la validación del llenado de formatos, su consistencia en la justificación y en su caso análisis de variación y programa de trabajo por el sobrecumplimiento o incumplimiento de las metas en los indicadores. ¿Existe alguna inconsistencia o insuficiencia de la explicación de la variación? Si, ir a paso 13. No, ir a paso 14.		

Gerente de Evaluación / Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	13	Notifica la inconsistencia al enlace para que sea solventada, ir a paso 10.		
Gerente de Evaluación / Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	14	Integra la información en los diferentes reportes, informes y sistema administrativo correspondiente, incluye los cometarios pertinentes, rúbrica y remite a revisión de Titular de la Unidad de Planeación Estratégica.		Informe de indicadores de resultados
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	15	Revisa y valida los reportes emitidos.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	16	Envía mediante escrito, reportes a instancias de rendición de cuentas. ¿Existe algún comentario o petición por parte de instancia externa? Si, ir a paso 17. No, ir a paso 18.	Entre las principales instancias gubernamentales se podrán encontrar: la Secretaria de Finanzas, Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, la Secretaría de la Contraloría, la Comisión de Entidades Paraestatales.	-Escrito -Reportes
Gerente de Evaluación / Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	17	Notifica la inconsistencia al enlace para que sea solventada, ir a paso 10.		
Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	18	Archiva la información correspondiente.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Las disposiciones aplicables en materia de monitoreo y evaluación a los instrumentos de planeación y de gestión, convenios, serán las señaladas en cada uno de los acuerdos concertados con cada uno de los entes públicos, respectivamente.
2. La Unidad de Planeación Estratégica (UPE), coordinará la formulación, medición y evaluación de los instrumentos derivados de procesos de planeación-programación establecidos en la normatividad vigente, así como en el Programa Operativo Anual, Programa Estratégico Anual, Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), los Formatos de Elementos Programáticos, indicadores de gestión, de desempeño y de proceso de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), en términos de la normatividad aplicable y deberá elaborar los reportes e informes que en dicha materia se requieran.
3. Todo indicador deberá representar un objetivo, actividad, proceso o bien o servicio.

4. Para la creación, actualización o eliminación de los indicadores de desempeño será mediante lo dispuesto en la Guía de Indicadores de la CEA y Mecanismos establecidos por la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño (UESED) y la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, entre otras, respectivamente.
5. En cada ejercicio fiscal, cada área establecerá las metas correspondientes, soportando su estimación y proyección de manera mensual, trimestral y anual. En caso de que la Unidad Administrativa no entregue en tiempo y forma, la Unidad de Planeación Estratégica definirá la meta.
6. No se aceptarán cambios de metas o datos después de los cierres y capturas en el sistema, la meta deberá especificar un desempeño medible y el período de cumplimiento.
7. Las metas de indicadores deberán ser definidas con valores mensuales de cada una de sus variables, deberá ser firmada por titular de la Unidad Administrativa y el responsable de su cumplimiento, deberán expresar claramente el ámbito geográfico que cubre, contar con soporte o medio de verificación de estimación.
8. El registro de metas será establecido a más tardar en el mes de octubre para el siguiente año fiscal conforme lo determinen las Normas y lineamientos del presupuesto.
9. Las Unidades Administrativas deberán implementar acciones para dar cumplimiento al calendario establecido para el reporte de indicadores, formatos y tiempos de acuerdo a la normatividad vigente.

PERIODICIDAD					MES	PERIODO DE ENTREGA MÁX.	PERIODO DE CAPTURA	ENTREGA DE REPORTE	RETRO ALIMEN TACIÓN
ANUAL	SEMESTRAL	CUAT RIMES TRAL	TRIMES TRAL	BIMESTRAL	Enero	1-5	5	8	12
					Febrero	1-5	5	8	12
			TRIMES TRAL	BIMESTRAL	Marzo	1-5	5	8	12
					Abril	1-5	5	8	12
		CUAT RIMES TRAL		BIMESTRAL	Mayo	1-5	5	8	12
					Junio	1-5	5	8	12
	SEMESTRAL		TRIMES TRAL	BIMESTRAL	Julio	1-5	5	8	12
					Agosto	1-5	5	8	12
		CUAT RIMES TRAL		BIMESTRAL	Septiem bre	1-5	5	8	12
			TRIMES TRAL		Octubre	1-5	5	8	12
				BIMESTRAL	Nov	1-5	5	8	12
					Dic	1-5	5	8	12

10. El reporte de los indicadores deberá cumplir con los siguientes criterios:
    10.1 Los datos deberán ser consistentes con el medio de verificación.
    10.2 El método de cálculo que establece el indicador deberá ser respetado.
    10.3 La Unidad Administrativa deberá incorporar las acciones principales por el cual se dio o no el cumplimiento de la meta.
    10.4 En caso de que exista un sobrecumplimiento positivo o negativo se deberá indicar cuales fueron las causas de la variación.
    10.5 En caso de tener sobrecumplimiento negativo, la Unidad Administrativa deberá establecer las acciones correctivas para el cumplimiento del objetivo, ordenadas en un plan de trabajo.

11. El reporte de los indicadores estratégicos correspondientes al seguimiento del Plan Estatal de Desarrollo, Plan Institucional deberá realizarse conforme al formato, instrumentos y sistemas designados para tal fin.
12. Del tipo de indicadores:
    12.1 Resultados: Se establecen en la MIR y se deberán reportar conforme a los lineamientos establecidos por el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estatal.
    12.2 Estratégicos: Deberán medir el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios y deberán contribuir a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación a recursos. En los programas presupuestarios en modalidad de subsidios o sujetos a reglas de operación se considerarán estratégicos los componentes.
    12.3 Gestión: Deberán medir el avance y logros en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en la que los bienes y servicios públicos son generados y entregados.

EN MATERIA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO

13. Titular de cada Unidad Administrativa deberá vigilar con los responsables de cada variable, que emitan la cifra o valor correspondiente al periodo, de forma oportuna y correcta durante los primeros 8 días hábiles de cada mes, utilizando el formato "Serie de Valores"; es importante que cada variable sea desglosada en conceptos o categorías, conforme cada caso lo requiera.
14. En cada reporte las áreas emitirán la justificación de las acciones por las cuales se dio cumplimiento o no a la meta y en caso de existir variación se deberá indicar las actividades que permitirán mitigar los riesgos.
15. La Gerencia de Evaluación será responsable de integrar fichas técnicas de variables e indicadores, de monitorear y evaluar su cumplimiento, además deberá emitir oportunamente, los resultados del cálculo de los indicadores de gestión, durante los 05 (cinco) días hábiles posteriores a la recepción, elaborar los reportes de avance del Programa Operativo Anual, del Programa Institucional y de la Matriz de Indicadores de Resultados, así como los informes de los indicadores operativos y de procesos que se soliciten.
16. La emisión de cifras o valores de cada variable deberá considerar a todas las Unidades Administrativas.

EN MATERIA DE INDICADORES

17. Las fichas técnicas de indicadores estratégicos y de gestión de los programas presupuestarios estatales se emitirán a través de los formatos establecidos por la Unidad Estatal de Sistema de Evaluación del Desempeño.
18. En caso de que los programas presupuestarios contengan recurso federalizado se deberán revisar las reglas de operación del Programa Presupuestario Federal, convenio o subsidio del cual es fuente de financiamiento, se deberán identificar y seleccionar aquellos indicadores que hagan correspondencia con los objetivos de las acciones a implementar o ejecutar, bajo los siguientes supuestos:
    18.1 Los indicadores estratégicos y de gestión seleccionados deberán estar relacionados con objetivos de resultados, es decir, son aquellos que hacen referencia a "el cambio sustantivo entre la situación descrita con el problema y la situación descrita una vez alcanzada la solución al problema".
    18.2 Identificarán con claridad variables que son observables y por lo tanto monitoreables, además cuentan con medios de verificación confiables y pertinentes.
    18.3 Apoyarán los procesos de tomas de decisiones para mejorar la gestión y los resultados de la aplicación del gasto.
    18.4 Permitirán conocer la eficacia, eficiencia, economía y calidad del desempeño del gasto público.
19. La Gerencia de Evaluación realizará la validación a la definición de indicadores por parte de las áreas, en cada uno de los instrumentos de planeación y cada año se actualizará la ficha metadato con los valores del ejercicio fiscal anterior – el presente y las metas previstas para el siguiente ejercicio fiscal.

VI MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Coordinación Fiscal.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Acuerdo por el cual se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño y los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Manual de Programación y Presupuesto 2025.
- Lineamientos del Reporte de los Recursos Federales transferidos.
- Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- Ley de Planeación del Estado de Querétaro.
- Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño.
- Acuerdo que modifica los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Ficha Metadato	Enlace de la Unidad Administrativa	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
-Serie de Valores -Ficha de Indicador -Estimación de metas establecidos en la Guía de Indicadores del Ejercicio correspondiente	Enlace de la Unidad Administrativa	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Reportes	Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Informe de Indicadores de Resultados	Gerente de Evaluación / Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Gerente de Evaluación / Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica

Escrito	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica

Rev-00

3.2. Evaluación

PROCEDIMIENTO

Evaluación

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-EV-EV-02	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Evaluación

I OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Enlace: Personal designado por la Unidad Administrativa encargada de recopilar información de sus respectivas áreas para la conformación e integración de información de variables e indicadores.

Evaluación: Análisis sistemático y objetivo de los programas coordinados por los entes públicos y que tienen como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.

Indicador: Expresión cuantitativa o en su caso cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable de medir logros, reflejar cambios vinculados con acciones del programa, monitorear y evaluar resultados.

PAE: Programa Anual de Evaluación, cronograma de actividades que, con autorización de Titular de la Unidad de Planeación Estratégica, presenta la Gerencia de Evaluación a todas las Unidades Administrativas de la CEA.

Programa Presupuestario: Categoría que permite organizar en forma representativa y homogénea, las asignaciones de los recursos de los programas con cargo a los ejecutores del mismo, para el cumplimiento de metas.

Términos de Referencia: Documento que describe las características del servicio que se desea contratar, en materia de evaluación se establece metodología, perfil del evaluador, tipo de evaluación, tiempos de ejecución y entregables.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Unidad de Transparencia.
- Gerencia de Evaluación.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
		La evaluación del cumplimiento de los objetivos se lleva a cabo de acuerdo a: -Evaluación, ir a paso 1. -Acciones de mejora, ir a paso 13.	Gerencia de Evaluación formulará las evaluaciones que se requieran de las áreas para vigilar el desempeño de la Institución, así como el cumplimiento de sus objetivos.	
EVALUACIÓN				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
Gerente de Evaluación	1	Elabora la propuesta del PAE para el ejercicio anual, identificando cuáles de las evaluaciones serán internas o externas, tomando en cuenta su tiempo de ejecución, así como el presupuesto asignado.	La evaluación será en cumplimiento de la normatividad aplicable.	Programa Anual de Evaluación
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	2	Valida y revisa el PAE con Vocal Ejecutivo, mediante reunión interna.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	3	Recibe de Vocal Ejecutivo, de forma verbal, la aprobación del PAE.		
Gerente de Evaluación	4	Inicia las evaluaciones conforme al PAE. ¿La evaluación es externa o interna? -Evaluación externa, ir a paso 5. -Evaluación interna, ir a paso 10.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	5	Solicita a Director/a Divisional de Finanzas, mediante documento institucional, la suficiencia presupuestal, de acuerdo con el programa establecido.		Documento institucional
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	6	Recibe autorización de la suficiencia presupuestal mediante correo electrónico.		

Gerente de Evaluación	7	Elabora términos de referencia o define metodología de evaluación conforme al PAE y necesidades detectadas.		Términos de referencia
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	8	Valida términos de referencia y solicita a Director/a Divisional de Administración mediante documento institucional, realice estudio de mercado y proceso de contratación de servicios en materia de evaluación de programas y políticas públicas, (ver Adquisiciones de bienes o servicios, del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Administración).		Documento institucional
Gerente de Evaluación	9	Supervisa que los entregables contratados, cumplan con los términos de referencia y metodologías establecidas para dicho fin, con el cual elabora un reporte denominado Postura Institucional, el cuál envía mediante correo electrónico a la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño (UESED) adscrita a la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de Querétaro y formato de Difusión de Evaluación, que envía a la Unidad de Transparencia mediante correo electrónico, ir a fin.		-Postura Institucional -Difusión de Evaluación
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	10	Establece la metodología para la evaluación de resultados, define y caracteriza a los responsables, junto con sus objetivos, funciones y recursos. Asimismo, determina los enfoques metodológicos y los aspectos técnicos necesarios para llevar a cabo una evaluación rigurosa y efectiva.		
Gerente de Evaluación	11	Establece un cronograma de acciones y solicita, al enlace de la Unidad Administrativa correspondiente, vía presencial o por medio digital o electrónico, la información que se requiere para llevar a cabo la evaluación conforme a lo establecido en los términos de referencia o en los criterios del PAE.		
Gerente de Evaluación	12	Analiza y elabora un informe de resultados, el cual posteriormente comparte con los sujetos evaluados, ir a fin.		Informe de resultados

ACCIONES DE MEJORA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	13	Informa a titular de las Unidades Administrativas mediante documento institucional, los hallazgos y recomendaciones derivadas de la Evaluación.		Documento institucional
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	14	En conjunto con Gerente de Evaluación y Subgerente de Monitoreo y Seguimiento, se reúnen con Titular y enlace de las Unidades Administrativas y acuerdan acciones de mejora, consolidando un programa de acción para solventar y atender las recomendaciones.		
Gerente de Evaluación	15	Recibe de enlace de las Unidades Administrativas, vía presencial o por medio digital o electrónico, el soporte y evidencias de la atención a las recomendaciones.		
Gerente de Evaluación	16	Registra avance de cumplimiento, emite informe de difusión de evaluación y envía a Unidad de Transparencia para su publicación.		Difusión de Evaluación
Titular de la Unidad de Transparencia	17	Publica en el portal de transparencia las evaluaciones mediante el Formato denominado Difusión de Evaluación y el reporte de Postura Institucional.		-Difusión de Evaluación -Postura Institucional

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Las evaluaciones de los recursos federales deberán efectuarse conforme a los lineamientos emitidos en materia de evaluación y del programa presupuestario correspondiente, así como de sus Reglas de Operación.
2. Del tipo de evaluaciones:
   2.1. Evaluación Complementaria: Atenderá aspectos no considerados en alguno de los otros tipos de evaluación y se realizará a iniciativa de las dependencias y entidades.
   2.2. Evaluación de Consistencia y Resultados: Analizará el diseño y el desempeño global del programa o política pública bajo los siguientes criterios: en materias de diseño; planeación estratégica; cobertura y focalización; operación; percepción de la población objetivo y de resultados.
   2.3. Evaluación de Diseño: Analizará el esquema el desempeño global del programa o política pública.
   2.4. Evaluación de Impacto: Identificará con metodologías rigurosas el cambio en los indicadores a nivel de resultados, atribuible a la ejecución del programa público evaluado.
   2.5. Evaluación de Indicadores: Analizará en gabinete y campo, su pertinencia para el logro de resultados.

2.6. Evaluación de Procesos: Analizará la eficacia y eficiencia de los procesos operativos y transversales de la Comisión, así como su contribución al mejoramiento de la gestión.

2.7. Evaluación Específica: Analizará aspectos particulares de mejora en los programas públicos.

2.8. Evaluación Estratégica: Analizará diversos aspectos en torno a objetivos, directrices y políticas.

3. Las Unidades Administrativas entregarán la totalidad de la información relativa a su gestión, así como de la operación a su cargo, cuando sea solicitada por la Unidad de Planeación Estratégica y en los plazos que se fijen.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Coordinación Fiscal.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Acuerdo por el cual se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño y los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Manual de Programación y Presupuesto 2025.
- Lineamientos del Reporte de los Recursos Federales transferidos.
- Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- Ley de Planeación del Estado de Querétaro.
- Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño.
- Acuerdo que modifica los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Programa Anual de Evaluación	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica / Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Documento institucional	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Términos de referencia	Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica

Postura Institucional	Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Difusión de Evaluación	Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Informe de resultados	Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica

Rev-00

3.3. Rendición de Cuentas

PROCEDIMIENTO

Rendición de Cuentas

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-EV-RC-03	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Evaluación

I OBJETIVO

Establecer las actividades para la presentación pública de los resultados de la gestión en materia de rendición de cuentas, así como para la actualización de las obligaciones de transparencia de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Informe de Gobierno: Documento que debe rendir el C. Gobernador del Estado ante la Legislatura al dar cuenta de las principales acciones realizadas y los resultados alcanzados en el período que se informa y en cumplimiento a los objetivos, estrategias, líneas de acción y programas públicos derivados del Plan Estatal de Desarrollo Querétaro vigente.

Recursos Federales Transferidos: Los recursos públicos federales transferidos a las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones, a través de los Fondos de Aportaciones Federales, subsidios o convenios.

Rendición de cuentas: Visibilizar la gestión, para retroalimentarla con la opinión ciudadana en busca de buenas prácticas.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección Divisional de Finanzas.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTOS	REGISTRO
		La rendición de cuentas se realiza conforme a: -Informe de Gobierno, ir a paso 1. -Informes de Recursos Federales Transferidos (Módulo de Indicadores y Evaluación), ir a paso 13.		

INFORME DE GOBIERNO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	1	Recibe de la Secretaría de Planeación y Participación ciudadana el escrito con los lineamientos del informe de Gobierno.	La Unidad de Planeación Estratégica será la responsable en integra la información pertinente para elaboración del Informe de Gobierno de la Administración Pública del Estado de Querétaro para el periodo correspondiente, apegándose a los lineamientos que emita la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.	Escrito
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	2	Envía documento institucional a las Unidades Administrativas para dar inicio a la elaboración del Informe de Gobierno con base a los lineamientos establecidos y solicita la confirmación o modificación de los enlaces para este proceso.		Documento institucional
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	3	En conjunto con Subgerente de Monitoreo y Seguimiento establecen metodología, formatos y lineamientos de integración de información.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	4	Solicita a Titular de las Unidades Administrativas mediante documento institucional, la integración de fichas de avances y resultados, anexando las fichas, lineamientos y calendarios.		Documento institucional
Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	5	Realiza una reunión con los enlaces para disipar dudas y comentarios.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	6	Recibe mediante documento institucional de Titular de la Unidad Administrativa la ficha de avances y resultados con la información solicitada.	La información emitida deberá señalar en cada uno de los programas, el objetivo, la población atendida y las demandas sociales que se satisfacen, se deberá describir el impacto de las acciones en términos	-Documento institucional -Fichas de avances y resultados

			del bienestar social, la actividad económica, la prestación de los servicios públicos o la eficiencia y transparencia de la CEA.	
Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	7	Recibe mediante correo electrónico de los enlaces, las fichas de avances y resultados para revisión.		Fichas de avances y resultados
Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	8	Revisa, verifica e integra fichas resumen del informe e integra los formatos y requerimientos de logros relevantes en el periodo establecido por los lineamientos de Elaboración del Informe de Gobierno.	El documento deberá considerar los programas y acciones más relevantes, se deberá apoyar el texto con indicadores que permitan valorar el alcance de lo realizado y destacar los casos en que el desempeño haya superado la expectativa.	-Reporte de logros para informe de gobierno -Formato de acciones relevantes para el informe de gobierno -Informe resumen 500 palabras
Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	9	Revisa el documento con Titular de la Unidad de Planeación Estratégica para su validación. ¿Está correcto? Si, ir a paso 11. No, ir a paso 10.		
Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	10	Solicita al enlace, solvente las observaciones, ir a paso 7.		
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	11	Valida documento de informe y revisa con Vocal Ejecutivo para su autorización.		Informe
Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	12	Envía documento de informe mediante escrito a la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, previa autorización del Vocal Ejecutivo, ir a fin.		Escrito

INFORMES DE RECURSOS FEDERALES TRANSFERIDOS (MÓDULO DE INDICADORES Y EVALUACIÓN)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTOS**	**REGISTRO**
Gerente de Evaluación	13	Recibe solicitud de la Dirección Divisional de Finanzas para emitir reporte o informe de indicadores de resultados, conforme a la normatividad vigente. ¿Aplica? Si, ir a paso 15. No, ir paso 14.	La Unidad de Planeación Estratégica, deberá elaborar informes trimestrales o en los periodos que la autoridad indique sobre los resultados obtenidos de los recursos federales que le son transferidos por concepto de aportaciones federales, convenios de coordinación en materia de descentralización o reasignación y subsidios, así mismo como de los resultados de las evaluaciones que se lleven a cabo sobre la entrega y uso de recursos federales.	
Gerente de Evaluación	14	Envía documento institucional de justificación a Gerente de Programas de Inversión, ir a fin.		Documento institucional
Gerente de Evaluación	15	De aplicar, registra metas y avances, (ver PR-EV-MS-01 Monitoreo y Seguimiento).		Informe de indicadores de resultados
Gerente de Evaluación,	16	De aplicar, registra resultados de evaluación (ver PR-EV-EV-02 Evaluación).		Informe de resultados

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Unidad de Planeación Estratégica emitirá los informes e instrumentos necesarios para la rendición de cuentas, apegándose a la normatividad y lineamientos establecidos para tal fin.

VI MARCO JURÍDICO

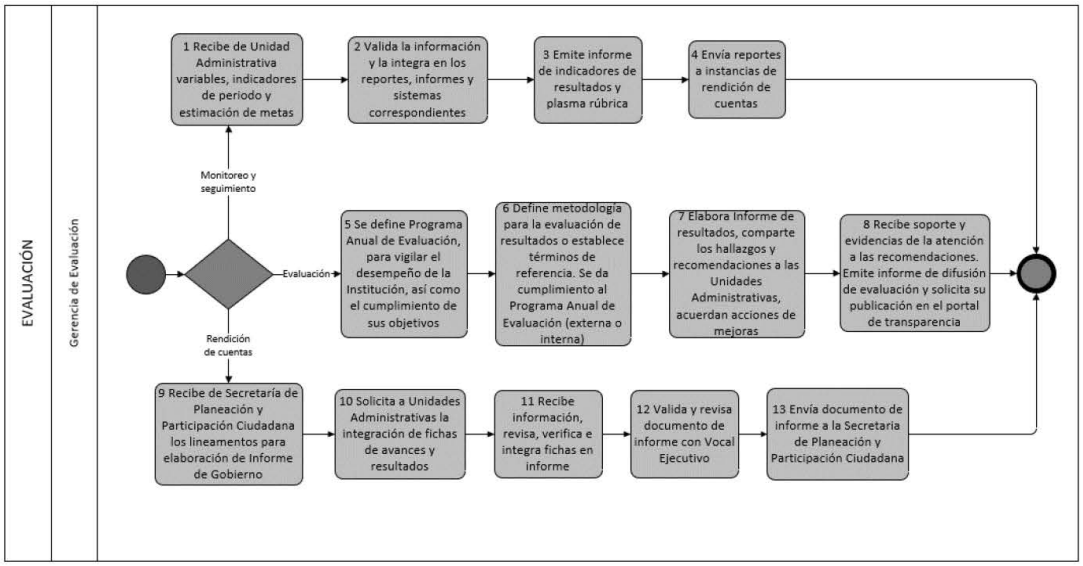
- Ley de Planeación del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Escrito	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	Gerente de Evaluación / Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Documento institucional	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica / Titular de la Unidad Administrativa	Gerente de Evaluación / Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Fichas de avances y resultados	Subgerente de Monitoreo y Seguimiento / Enlace de la Unidad Administrativa	Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Calendario	Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Informe	Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Subgerente de Monitoreo y Seguimiento	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Informe de indicadores de resultados	Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica
Informe de resultados	Gerente de Evaluación	Gerente de Evaluación	Electrónico / Impreso	Unidad de Planeación Estratégica

Rev-00

3.4. Diagrama General del Proceso



4. PROCESO DE ANALISIS Y MEJORA REGULATORIA

4.1. Inscripción de agenda regulatoria

PROCEDIMIENTO

Inscripción de agenda regulatoria

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-MR-AR-01	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Analisis y Mejora Regulatoria

I OBJETIVO

Planear las regulaciones que las Unidades Administrativas pretenden someter a consideración del consejo, de forma clara que generen beneficios a la sociedad para su publicación.

II DEFINICIONES

Agenda Regulatoria: La propuesta de las Regulaciones que los Sujetos Obligados pretenden expedir.

CMER: Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Ley: Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Propuesta Regulatoria: Proyecto de regulación que pretende emitir la Comisión Estatal de Aguas (CEA), en el ámbito de su competencia y que se someta a la consideración de la CMER.

III ALCANCE

- Unidad de Planeación Estratégica.
- Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	1	Envía Documento institucional, firmado por Responsable Oficial de Mejora Regulatoria a Titulares de Unidades Administrativas, solicitando indique si precisa expedir nuevas regulaciones o modificar las ya existentes, anexa agenda regulatoria del periodo anterior.		Documento institucional
Titular de Unidad Administrativa	2	Envía propuesta regulatoria vía Documento institucional o correo electrónico a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.		Documento institucional
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	3	Envía propuesta regulatoria vía correo electrónico a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	4	Integra propuesta regulatoria, enviada por Unidades Administrativas a la Agenda regulatoria.		Agenda regulatoria
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	5	Revisa con Responsable Oficial de Mejora Regulatoria que la información de la Agenda regulatoria esté completa. ¿Está completa la información? No, ir a paso 6. Si, ir a paso 8.		Agenda regulatoria
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	6	Solicita a Titulares de Unidades Administrativas información faltante vía correo electrónico.		
Titular de Unidad Administrativa	7	Envían a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria información faltante vía correo electrónico, ir a paso 4.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	8	Registra propuesta de regulaciones en la plataforma de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.		
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria / Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	9	Envía a la CMER la información de la agenda de mejora regulatoria por medio de la plataforma de la CMER. ¿La información es correcta? No, ir a paso 10. Si, ir a paso 13.		

Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	10	Recibe observaciones vía plataforma de la CMER para su atención.		
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	11	Revisa las observaciones, solicita a Titulares de Unidades Administrativas atender las observaciones, recibe la información turna a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	12	Recibe la información de Titulares de Unidades Administrativas y solventa las observaciones en plataforma de la CMER		
CMER	13	Publica la Agenda Regulatoria en la plataforma de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro para someter a consulta pública por un plazo mínimo de veinte días y remite el acuse de inscripción a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	14	Recibe de CMER acuse de inscripción a la Agenda Regulatoria por medio de la plataforma.		Acuse de inscripción a la Agenda Regulatoria
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	15	Informa mediante correo electrónico a Titulares de Unidades Administrativas las propuestas regulatorias que fueron inscritas en el periodo correspondiente, (ver PR-MR-PR-02 Publicación de regulaciones).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Responsable Oficial de Mejora Regulatoria será designado por Vocal Ejecutivo de la CEA.
2. Las fechas de carga de información en la plataforma de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro serán en los meses de mayo y noviembre en los primeros 05 (cinco) días hábiles de cada uno.
3. La Agenda Regulatoria entrará en vigor a partir del mes subsecuente (junio y diciembre) por un periodo de 06 (seis) meses.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.
- Ley Nacional para eliminar Trámites Burocráticos.
- 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
Documento institucional	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Agenda regulatoria	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Acuse de inscripción a la agenda regulatoria	Personal de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria

Rev-00

4.2. Publicación de regulaciones

PROCEDIMIENTO

Publicación de regulaciones

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-MR-PR-02	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Analisis y Mejora Regulatoria

I OBJETIVO

Obtener dictamen de la Comisión de Mejora Regulatoria que genere transparencia para solicitar la publicación de regulaciones.

II DEFINICIONES

Agenda Regulatoria: La propuesta de las Regulaciones que los Sujetos Obligados pretenden expedir.

Análisis de Impacto Regulatorio (AIR): Herramienta que tiene por objeto garantizar que los beneficios de las Regulaciones sean superiores a sus costos y que éstas representen la mejor alternativa para atender una problemática específica.

Calculadora de Impacto Regulatorio: Instrumento electrónico que permite conocer los alcances de una propuesta regulatoria al evaluar y medir la existencia de costos de cumplimiento.

CMER: Comisión de Mejora Regulatoria.

Exención: Acto de liberar a alguien de una obligación o de sus efectos o de la dependencia de un superior.

Excepción: Acción y efecto de exceptuar, alguien o algo que no está incluido en una regla, grupo o lista o que no se comporta de la manera esperada.

Ley: Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

III ALCANCE

- Unidad de Planeación Estratégica.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Titular de Unidad Administrativa	1	Solicita vía Documento institucional, anexando propuesta regulatoria, a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, la gestión para obtener el Dictamen de la CMER para solicitar la publicación de una regulación.	Toda regulación deberá contar con el dictamen de la CEMER para solicitar su publicación.	-Documento institucional de solicitud -Propuesta Regulatoria
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	2	Turna solicitud a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria.		Documento institucional de solicitud
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	3	Verifica que la propuesta regulatoria se encuentre dentro de la Agenda Regulatoria vigente (ver PR-MR-AR-01 Inscripción de agenda regulatoria). ¿Está dentro de la Agenda Regulatoria vigente? No, ir a paso 4. Si, ir a paso 9.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	4	Informa a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria que no está agendado y que se requiere solicitar una excepción a la Agenda Regulatoria.		
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	5	Informa vía correo electrónico a Titular de Unidad Administrativa que requiere solicitar una excepción.		
Titular de Unidad Administrativa	6	Envía por medio de correo electrónico o Documento institucional justificación de la solicitud de excepción a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.		Justificación
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	7	Recibe justificación y turna a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria para la elaboración del Escrito de solicitud de excepción.		Justificación
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	8	Elabora Escrito de solicitud de excepción, adjunta propuesta regulatoria a CMER y recaba firma de Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.		-Escrito -Propuesta regulatoria

Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	9	Carga información en la Calculadora de Impacto Regulatorio. ¿Información es cargada con solicitud de excepción? Si, ir a paso 10. No, ir a paso 13.		Propuesta Regulatoria
CMER	10	Revisa el Escrito de solicitud de excepción y emite respuesta. ¿Se otorga la excepción a la Agenda Regulatoria? No, ir a paso 11. Si, ir a paso 12.		
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	11	Recibe de CMER Escrito, donde informa la negativa de excepción a la Agenda Regulatoria, ir a fin.	Cuando se da la negativa, la propuesta regulatoria deberá inscribirse en la próxima Agenda Regulatoria.	Escrito de negativa de excepción
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	12	Recibe de CMER Escrito de excepción de Agenda Regulatoria. Solicita a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria, informe a la Unidad Administrativa solicitante.		Escrito de excepción
CMER	13	Revisa la información de la Calculadora de Impacto Regulatorio y emite Escrito de respuesta. De acuerdo a la respuesta, ¿requiere Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)? No, ir a paso 14. Si, ir a paso 17.		Escrito de respuesta
CMER	14	Emite el Dictamen de exención informando que no es necesario el AIR.		Dictamen de exención
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	15	Recibe de CMER el Escrito de exención.		
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	16	Recibe el Escrito de exención de la CMER para continuar con el procedimiento de publicación y envía a la Unidad Administrativa solicitante, ir a fin.		Escrito de exención

Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	17	Recibe Escrito de respuesta de CMER, requiere a la Unidad Administrativa solicitante la información para cargar el Análisis de Impacto Regulatorio.		Escrito de respuesta de requerimiento de análisis
Titular de Unidad Administrativa	18	Integra la información para realizar el Análisis de Impacto Regulatorio y envía a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.		
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	19	Recibe la información para realizar el Análisis de Impacto Regulatorio y turna al Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria para que la cargue en el portal correspondiente.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	20	Carga la información del Análisis de Impacto Regulatorio en la plataforma de la CMER.		
CMER	21	Somete a consulta pública la Propuesta Regulatoria por un plazo no menor a 20 días a través de la plataforma.		
CMER	22	Determina si la información está completa para emitir un dictamen o requiere correcciones. ¿Está completa la información? No, ir paso 23. Si, ir a paso 26.		
CMER	23	Genera las observaciones y solicita por medio de la plataforma a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria que las atienda, realice las correcciones o ampliaciones necesarias.		
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	24	Recibe solicitud por parte de la CMER para ampliaciones o correcciones a que haya lugar.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	25	Genera reunión con personal de Unidad Administrativa correspondiente, revisan las observaciones y subsanan la información y remiten a la CMER, ir a paso 22.		
CMER	26	Verifica si existen comentarios de la consulta pública. ¿Existen comentarios de la consulta pública? Si, ir a paso 27. No, ir paso 33.		

CMER	27	Emite un Dictamen Preliminar que considerará los comentarios recibidos a través de la consulta pública y recomendaciones, envía a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.		Dictamen Preliminar
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	28	Recibe el Dictamen Preliminar y turna a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria para que revise las observaciones en conjunto con la Unidad Administrativa.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	29	Genera reunión con la Unidad Administrativa correspondiente y evalúa el contenido del Dictamen Preliminar (propuesta regulatoria) y valorar si se adoptan las recomendaciones realizadas por la CMER. ¿Se adoptan las recomendaciones? Si, ir a paso 30. No, ir a paso 35.		Propuesta Regulatoria
Unidad Administrativa	30	Realiza las modificaciones correspondientes a la Propuesta Regulatoria y remite esa versión al Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria y Responsable Oficial de Mejora Regulatoria.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	31	Elabora Documento institucional donde señala la adopción de las recomendaciones emitidas en el Dictamen Preliminar y envía a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria para su revisión.		Documento institucional
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	32	Revisa Documento institucional y envía a la CMER, adjuntando las modificaciones realizadas a la propuesta regulatoria.		Documento institucional
CMER	33	Emite Dictamen final de la propuesta regulatoria y el AIR. Envía por correo electrónico a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria el Dictamen final con firma electrónica para continuación de procedimiento al interior de la CEA.		Dictamen final
Responsable Oficial de Mejora Regulatorio	34	Recibe por correo electrónico el Dictamen final de la CMER y envía a la Unidad Administrativa solicitante, mediante Documento institucional,		Dictamen final

		para continuar con la publicación correspondiente, ir a fin.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	35	Elabora Documento institucional donde justifica las razones por las cuales no se adoptarán las recomendaciones y envía a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria para su revisión.		Documento institucional de justificación
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	36	Revisa el Documento institucional y envía a la CMER.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.
- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
- 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
Documento institucional de solicitud	Personal de la Unidad Administrativa	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Propuesta Regulatoria	Personal de la Unidad Administrativa	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Solicitud de justificación	Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Documento institucional de justificación	Unidad Administrativa	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Escrito de excepción	Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Escrito de negativa de exención	Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria

Escrito de exención del AIR	Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Dictamen de exención del AIR	Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Documento institucional o correo electrónico de respuesta Dictamen	Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Dictamen Preliminar	Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Dictamen final	Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria

Rev-00

4.3. Registro de inspectores, trámites y servicios

PROCEDIMIENTO

Registro de inspectores, trámites y servicios

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-MR-RT-03	Unidad de Planeación Estratégica	Gerencia de Analisis y Mejora Regulatoria

I OBJETIVO

Registrar los trámites y servicios que presta la Comisión Estatal de Aguas (CEA), así como los inspectores en el portal oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, para otorgar certeza jurídica a los ciudadanos respecto a la atención de la CEA.

II DEFINICIONES

CMER: Comisión de Mejora Regulatoria.

Inspector: Persona designada, facultada o autorizada por un sujeto obligado para desempeñar labores de inspección, verificación o visita domiciliaria de bienes o personas con el objeto de comprobar el cumplimiento de la regulación.

Ley: Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Página: Página web oficial de la Comisión Estatal de Aguas.

Portal: Portal Único de Trámites y Servicios de Gobierno del Estado de Querétaro.

RETS: Registro Estatal de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

III ALCANCE

- Unidad de Planeación Estratégica.
- Unidad de Innovación y Procesos.
- Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria.
- Unidades Administrativas de la CEA.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Titular de Unidad Administrativa	1	Solicita vía Documento institucional a Responsable Oficial de Mejora Regulatoria la gestión para inscribir por medio del Portal en el RETS a un inspector, un trámite o servicio. Designa un enlace para seguimiento	La inscripción deberá solicitarse en un plazo que no exceda de 10 días hábiles siguientes a que se publique la disposición que dé fundamento a su creación o modificación.	Documento institucional de solicitud
Responsable Oficial de Mejora Regulatoria	2	Turna solicitud a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria.		Documento institucional de solicitud
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	3	Revisa solicitud y envía por correo electrónico a enlace de la Unidad Administrativa el formato de Ficha de nuevo trámite o Ficha de modificación de trámite o Ficha de nuevo inspector para recabar la información del inspector, trámite o servicio a inscribir.		-Ficha de nuevo trámite o Ficha de modificación de trámite -Ficha de nuevo inspector
Titular de Unidad Administrativa	4	Llena formato correspondiente, envía por correo electrónico a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria.		-Ficha de nuevo trámite o Ficha de modificación de trámite -Ficha de nuevo inspector
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	5	Recibe información y revisa. ¿Está completa la información? No, ir a paso 6. Si, ir a paso 8.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	6	Regresa la ficha a Titular de la Unidad Administrativa por correo electrónico señalando los campos que falta requisitar.		
Titular de Unidad Administrativa	7	Recibe ficha con observaciones las subsana y envía la información a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria, ir a paso 5.		
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	8	Accede al RETS, captura la información solicitada, envía ficha por ese medio a la CMER.		

CMER	9	Recibe la información del inspector, trámite o servicio y revisa. ¿Tiene alguna observación? Si, ir a paso 10. No, ir a paso 14.	La CMER tendrá 10 días hábiles para revisar la información y emitir las observaciones correspondientes.	
CMER	10	Envía vía plataforma los comentarios para que sean subsanados.	Responsable Oficial de Mejora Regulatoria tendrá 5 días hábiles para subsanar la información enviada.	
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	11	Accede al RETS, revisa las observaciones y las envía vía correo electrónico a Titular de la Unidad Administrativa para subsanarlas.		
Titular de Unidad Administrativa	12	Revisa las observaciones, subsana y envía correo electrónico con las mismas a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria.	En caso de que la observación sea por falta de fundamento jurídico, enviará la justificación a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria para su revisión con la CMER.	
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	13	Recibe observaciones, realiza las modificaciones vía plataforma y las envía, ir a paso 9.		
Personal de la CMER	14	Publica la información en el portal.	La CMER tendrá 5 días hábiles para publicar el trámite o servicio, contados a partir de que la información es correcta.	
Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	15	Solicita vía correo electrónico a Subgerente de Soporte Técnico que agregue la información de los trámites y servicios a la página de la Comisión, verificando que la información coincida con lo inscrito en el Portal.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria revisará periódicamente que la información reportada en el Portal y la Página de la Comisión Estatal de Aguas continúe vigente.

VI MARCO JURÍDICO

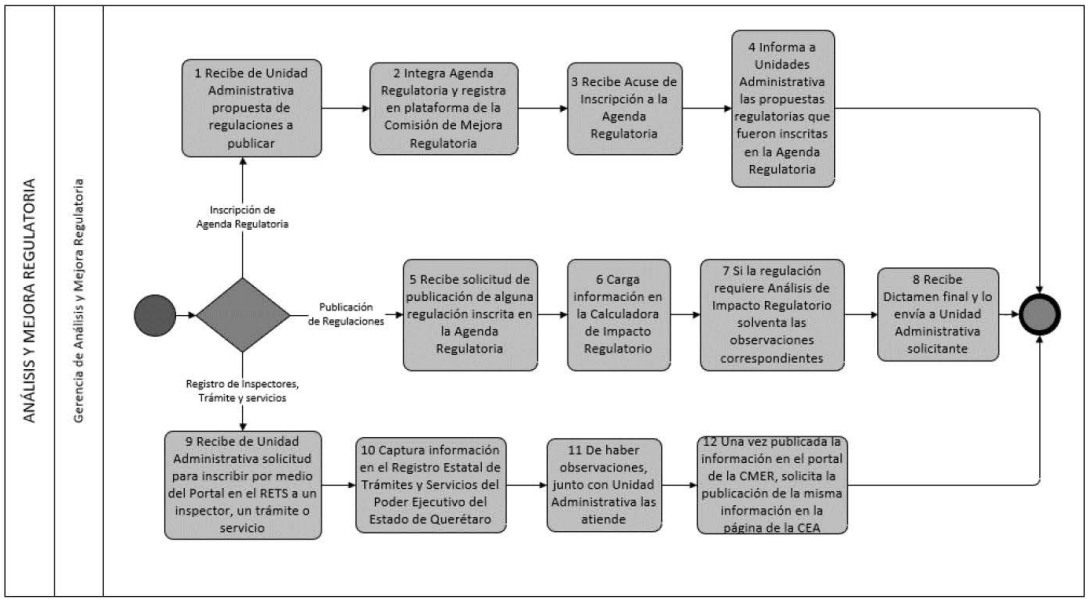
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.
- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional de solicitud	Personal de la Unidad Administrativa	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Ficha de nuevo trámite o Ficha de modificación de trámite	Personal de la Unidad Administrativa	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Ficha de nuevo inspector	Personal de la Unidad Administrativa	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico / Impreso	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria

Rev-00

4.4. Diagrama General del Proceso



5. REVISIONES

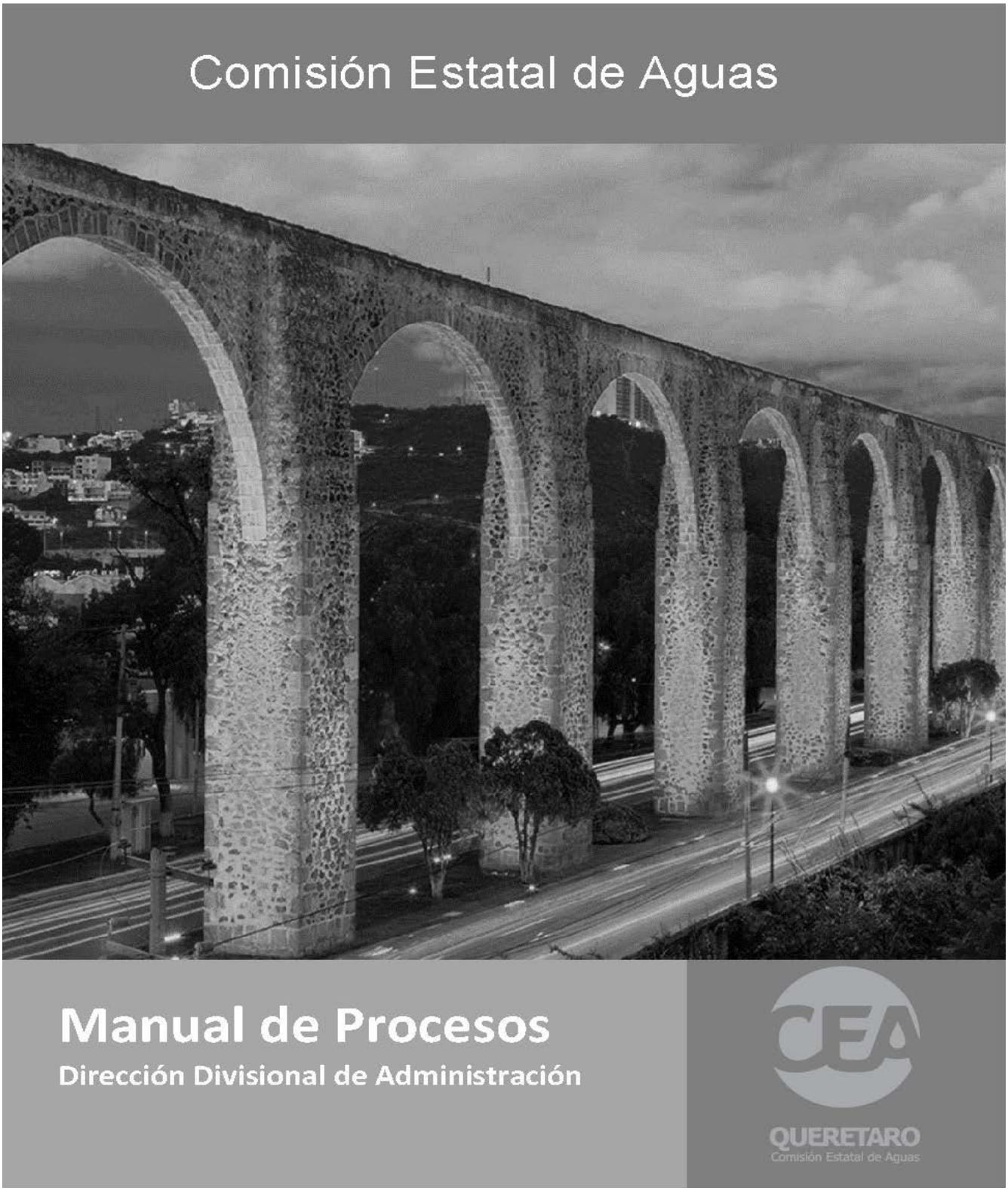
5.1. Control de Revisiones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Manual de procesos de la Unidad de Planeación Estratégica		
Proceso de Planeación y Seguimiento de Proyectos de Inversión		
PR-PE-PO-01	Programa Anual de Obra	Rev-00
PR-PE-AS-02	Atención a solicitudes de información de dependencias externas	Rev-00
Proceso de Evaluación		
PR-EV-MS-01	Monitoreo y seguimiento	Rev-00
PR-EV-EV-02	Evaluación	Rev-00
PR-EV-RC-03	Rendición de Cuentas	Rev-00
Proceso de Analisis y Mejora Regulatoria		
PR-MR-AR-01	Inscripción de agenda regulatoria	Rev-00
PR-MR-PR-02	Publicación de regulaciones	Rev-00
PR-MR-RT-03	Registro de inspectores, trámites y servicios	Rev-00

5.2. Control de cambios

Clave del Procedimiento	Revisión	Fecha	Responsable	Motivo
PR-PE-PO-01	Rev-00	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Programa Anual de Obra.** Procedimiento de nueva creación.
PR-PE-AS-02	Rev-00	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Atención a solicitudes de información de dependencias externas.** Procedimiento de nueva creación.
PR-EV-MS-01	Rev-00	01/11/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Monitoreo y seguimiento.** Procedimiento de nueva creación.
PR-EV-EV-02	Rev-00	01/11/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Evaluación.** Procedimiento de nueva creación.
PR-EV-RC-03	Rev-00	01/11/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Rendición de Cuentas.** Procedimiento de nueva creación.
PR-MR-AR-01	Rev-00	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Inscripción de agenda regulatoria.** Procedimiento de nueva creación.
PR-MR-PR-02	Rev-00	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Publicación de regulaciones.** Procedimiento de nueva creación.
PR-MR-RT-03	Rev-00	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Registro de inspectores, trámites y servicios.** Procedimiento de nueva creación.

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



Administración 2021-2027



Me complace presentar el **Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Administración,** un instrumento que representa un paso significativo en nuestra búsqueda constante de la excelencia operativa y la transparencia.

Este manual, concebido como una herramienta fundamental, ha sido el resultado de un esfuerzo colaborativo que ha reunido a expertos de nuestra Institución. Ha sido diseñado para servir como una referencia confiable y un insumo para nuestro personal, permitiéndonos mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

A medida que nos adentramos en esta nueva etapa de mejora de procesos, es crucial que cada miembro de nuestro equipo comprenda su importancia y se comprometa a seguir las directrices aquí establecidas. Esto no solo mejorará nuestra eficiencia, sino que también fortalecerá nuestra rendición de cuentas y la confianza de la comunidad en el valor de nuestro trabajo.

El resultado de este manual nos abre la puerta a la automatización e innovación tecnológica, permitiendo identificar los puntos de integración entre la tecnología y los procesos, con la finalidad de llevar a la Comisión al aumento de su productividad que como resultado impactará positivamente en nuestros usuarios.

Agradezco sinceramente a todos los que contribuyeron en la creación de este manual. Los invito a considerar este recurso como una herramienta esencial en su día a día, confiando en que, trabajando juntos, alcanzaremos niveles más altos de éxito y continuaremos sirviendo a nuestra comunidad de manera ejemplar, llevando a Querétaro al siguiente nivel.

Con gratitud,

Lic. Luis Alberto Vega Ricoy
Vocal Ejecutivo

"Llevando a Querétaro al siguiente nivel"

Comisión Estatal de Aguas

ÍNDICE

1. GENERALES

1.1. Objetivo
1.2. Participantes

2. PROCESO DE LICITACIONES

2.1. Licitaciones de adquisiciones y servicios
2.2. Licitación para la adjudicación de obra pública
2.3. Expediente de concurso
2.4. Diagrama General del Proceso

3. PROCESO DE ADQUISICIONES

3.1. Plan anual de adquisiciones
3.2. Adquisiciones de bienes o servicios
3.3. Adjudicación directa por excepción
3.4. Diagrama General del Proceso

4. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL Y ALMACENES (ALMACENAMIENTO DE MATERIALES)

4.1. Requisición de materiales
4.2. Recepción de materiales en almacén central
4.3. Devolución de materiales de usuario/a a almacén central o anulación de entrada de materiales de almacén a proveedor
4.4. Recepción y salida de materiales por contrato
4.5. Recepción de materiales usados de desecho e inservibles
4.6. Ingreso y salida de material sobrante de obra
4.7. Inventarios rotativos

4.8. Clasificación de material obsoleto
4.9. Enajenación de material obsoleto
4.10. Clasificación y enajenación de materiales inservibles y de desecho
4.11. Diagrama General del Proceso

5. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL Y ALMACENES (ACTIVO FIJO)

5.1. Recepción y registro de bienes patrimoniales directamente de proveedores
5.2. Registro de bienes patrimoniales recibidos por pago de derechos de infraestructura y por contrato e instalados directamente en obra
5.3. Control y resguardo de bienes patrimoniales
5.4. Baja de bienes patrimoniales por hechos jurídicos
5.5. Enajenación o venta de bienes patrimoniales
5.6. Préstamo o usufructo de bienes patrimoniales a instituciones gubernamentales
5.7. Conciliaciones de bienes patrimoniales
5.8. Aplicación de póliza por siniestro
5.9. Inventario físico de bienes patrimoniales
5.10. Eliminación de documentos de comprobación administrativa inmediata
5.11. Diagrama General del Proceso

6. PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

6.1. Mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipo de oficina
6.2. Diagrama General del Proceso

7. PROCESO DE TRANSPORTES

7.1. Control de combustible
7.2. Control de vehículos en comodato
7.3. Actualización del padrón vehicular
7.4. Pago de refrendo y verificación vehicular
7.5. Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada

7.6. Colocación y monitoreo de sistemas GPS
7.7. Siniestro ocurrido a unidad vehicular
7.8. Cambio de adscripción
7.9. Diagrama General del Proceso

8. REVISIONES

8.1. Control de revisiones
8.2. Control de cambios

MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 23 FRACCIÓN I DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, SE PROCEDIÓ A LA ELABORACIÓN DEL "**MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE ADMINISTRACIÓN**", **REVISIÓN 00**, DE FECHA **NOVIEMBRE DE 2025**".

LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO
rúbrica

RESPONSABLE	**SUPERVISÓ**	**VISTO BUENO**
LIC. ANTONIO ESCAMILLA CONTRERAS DIRECTOR DIVISIONAL DE ADMINISTRACIÓN rúbrica	ING. SERGIO GERARDO LÓPEZ MARTÍNEZ DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS rúbrica	ING. RAFAEL GUAJARDO BRIONES TITULAR DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y PROCESOS rúbrica

1. GENERALES

1.1. Objetivo

Garantizar una gestión eficiente y transparente de los recursos materiales y servicios de apoyo para la Institución, mediante la organización, programación, administración de dichos recursos y el control y administración de los bienes patrimoniales, así como realizar el proceso de licitaciones de Obra Pública, Servicios y Adquisiciones en estricto apego a las leyes vigentes, con el propósito de obtener las mejores alternativas y condiciones con contratistas y proveedores.

1.2. Participantes

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Coordina la elaboración del manual.
Director/a Divisional de Administración	Responsable del desarrollo de los procesos.
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Adquisiciones	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Servicios Administrativos	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Transportes	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Especialista de Gestión de Procesos	Supervisa, analiza, diseña y documenta el manual.
Supervisor/a de Procesos	Analiza, diseña y documenta el manual.
Analista de Procesos Administrativos	Analiza, diseña y documenta el manual.

2. PROCESO DE LICITACIONES

2.1. Licitaciones de adquisiciones y/o servicios

PROCEDIMIENTO

Licitaciones de adquisiciones y/o servicios

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-LI-AS-01	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones

I OBJETIVO

Realizar la contratación de Adquisiciones y Servicios bajo las modalidades de Licitación Pública e Invitación Restringida apegados a la normatividad vigente aplicable.

II DEFINICIONES

Acción: Requerimiento de licitación de adquisiciones y/o servicios.

Bases de concurso: Documento que contiene los lineamientos y requisitos legales e indispensables para participar en la Licitación Pública o Invitación Restringida.

El Comité CAEACS: Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Comisión Estatal de Aguas (CAEACS).

El Comité CAAS: Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Comisión Estatal de Aguas (CAAS)

Compras MX: Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal.

Convocatoria (normatividad estatal) o Resumen de convocatoria: (normatividad federal): Documento que contiene información de los bienes y/o servicios requeridos, el objeto de la licitación, el volumen a adquirir, el número de licitación, las fechas previstas para llevar a cabo el procedimiento de contratación y cuando se publicó en el Módulo de Procedimiento de Contrataciones de la Plataforma Compras MX.

Invitación Restringida (IR): Procedimiento participativo para la contratación de Adquisiciones y Servicios por medio de invitación a cuando menos tres personas.

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

LAEACSEQ: Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.

Licitación Pública (LP): Proceso participativo para la contratación de Adquisiciones y Servicios.

Licitante: La persona que participe en cualquier procedimiento de licitación pública o bien de invitación a cuando menos tres personas.

Propuesta o Proposición: Documento que contiene la oferta técnica o económica que presenta el licitante.

RLAASSP: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Términos de Referencia: Documento que contiene las especificaciones técnicas del bien y/o servicio, así como la documentación técnica a solicitar a los licitantes.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.
- Subgerencia de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Órgano Interno de Control.
- El Comité CAEACS.
- El Comité CAAS.
- Unidades Administrativas usuarias.

IV DESCRIPCIÓN

1 GENERACIÓN DE EXPEDIENTE DE CONCURSO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	1	Recibe de la Unidad Administrativa usuaria de la acción, copia de la documentación soporte que integra la acción de licitación de adquisiciones y/o servicios. En caso de ser recurso estatal, la acción deberá estar previamente autorizada por El Comité CAEACS.	La documentación soporte será conforme a lo establecido en el procedimiento PR-LI-EC-03 Expediente de concurso.	-Acta de sesión de Comité -Solicitud de autorización de Comité CAEACS o Solicitud de inicio de procedimiento (Comité CAAS) -Validación presupuestal (Estatal) o Suficiencia presupuestal (Federal) -Términos de referencia (Modelo de términos TDR) -Investigación de mercado y

				Resultado de investigación de mercado (licitación Federal)
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	2	Recibe documentación soporte de la acción en archivo electrónico o impreso, registra la nueva acción en base de datos de concursos, asigna el número de Concurso y el número de licitación correspondiente, genera el Expediente de concurso e integra la documentación.	La documentación soporte será conforme a lo establecido en el procedimiento PR-LI-EC-03 Expediente de concurso.	Expediente de concurso
2 ELABORACIÓN DE BASES DE CONCURSO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios o Analista de Licitaciones o Técnico/a de Gestión Administrativa	3	Elabora el documento de Pre-Bases de concurso a partir de los Términos de Referencia y documentación soporte de la acción; envía el documento a la Unidad Administrativa usuaria para su revisión y/o aprobación.		Pre-Bases de concurso
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	4	Recibe resultado de revisión y/o aprobación de la Unidad Administrativa usuaria. En caso de recibir comentarios al documento de Pre-Bases, realiza los ajustes correspondientes y genera el documento final Bases de concurso.		Bases de concurso
3 ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE EVENTOS DEL CONCURSO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	5	Elabora el Programa de eventos del concurso, conforme a los tiempos establecidos en la (LAEACSEQ y/o LAASSP y/o RLAASSP) dependiendo el origen de los recursos y de acuerdo con las fechas y horarios disponibles en el calendario de licitaciones de la Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.		Programa de eventos del concurso
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de	6	Revisan y autorizan el Programa de eventos del concurso.		Programa de eventos del concurso

Adquisiciones y Servicios				
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	7	Registra el Programa de eventos autorizado en el Calendario de licitaciones para consulta de los integrantes de El Comité CAEACS o CAAS, dependiendo el origen del recurso, así como de las Unidades Administrativas e invitados. Actualiza la tabla de Programa de eventos en el documento final Bases de concurso.		-Calendario de licitaciones -Bases de concurso
4 PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA:				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	8	Dependiendo el tipo de licitación lleva a cabo la publicación de la convocatoria. Licitación pública nacional, ir a paso 9. Invitación restringida, ir a paso 24.		Estatal (Acuse de escruto y documento institucional de publicación)
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	9	Licitación Pública nacional: Normatividad estatal, ir a paso 10. Normatividad federal, ir a paso 18.		
4.1 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (NORMATIVIDAD ESTATAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	10	Elabora la Convocatoria de la licitación de acuerdo al Programa de eventos autorizado, así como el escrito de solicitud de publicación de la convocatoria en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", para revisión.		
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	11	Revisan y rubrican la Convocatoria, así como el escrito de solicitud de publicación, en ambos, gestionan firma de presidente o Secretario Ejecutivo y Titular o Suplente de El Comité CAEACS.		-Convocatoria -Escrito de solicitud de publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga"
Analista de Licitaciones / Técnico/a de	12	Envía la Convocatoria y escrito de solicitud de publicación firmados al Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de		-Convocatoria -Acuse de Escrito de solicitud de

Gestión Administrativa		Arteaga", para su publicación en la fecha señalada.		publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga"
	13	Solicita y recibe cotización de publicación del documento de convocatoria en el periódico local a través de la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional adscrita a la Dirección General Adjunta de Enlace Institucional. Elabora y rubrica el escrito de solicitud de publicación de Convocatoria y lo turna para revisión y rúbrica de Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios.	La convocatoria (recursos estatales) se deberá publicar en uno de los diarios de mayor circulación en el Estado o en el país en cumplimiento al artículo 24 de la LAEACSEQ.	-Escrito de solicitud de publicación en periódico local -Copia simple de Convocatoria
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	14	Revisan, firman y rubrican, según corresponda, el Escrito de solicitud de publicación de convocatoria.		Escrito de solicitud de publicación en periódico local
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	15	Tramita el pago de la publicación, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Orden de pago de servicio
	16	Entrega Convocatoria, documento institucional de solicitud de publicación y orden de pago de servicio a la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional, quien gestiona la publicación de la Convocatoria en el Periódico local.	El Periódico local será seleccionado por la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.	-Convocatoria -Documento Institucional de solicitud de publicación en periódico local -Orden de pago de servicio
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	17	Integra en el Expediente de concurso, el documento de convocatoria, los acuses de las solicitudes de publicación y copia de las Convocatorias publicadas en los periódicos, ir a paso 29.	Los licitantes interesados podrán consultar y obtener las bases de concurso en el plazo, lugar y forma señalados en la	Expediente de concurso

			convocatoria correspondiente.	
4.2 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (NORMATIVIDAD FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	18	Elabora y rubrica Resumen de convocatoria de licitación, conforme a lo dispuesto en el Programa de eventos autorizado; cotiza publicación de Resumen de convocatoria en la página web del Diario Oficial de la Federación.		-Resumen de convocatoria -Cotización del Diario Oficial de la Federación
	19	Tramita el pago de la publicación, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Comprobante de pago
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	20	Revisan y rubrican el Resumen de convocatoria; recaban firma del Presidente Titular de El Comité.		Resumen de convocatoria
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	21	Envía Resumen de convocatoria y comprobante de pago al Diario Oficial de la Federación a través de su página web, para su publicación.		-Resumen de convocatoria -Comprobante de pago -Acuse de aprobación de publicación en el Diario Oficial de la Federación
	22	Genera el expediente y procedimiento en el módulo de procedimientos de contratación de la Plataforma Compras MX, registra y publica la Convocatoria (bases de concurso).	La consulta y obtención de la Convocatoria (Bases) por parte de los licitantes interesados, será sin costo alguno a través de la Plataforma Compras MX.	Acuse de publicación del procedimiento
	23	Integra en Expediente de concurso, el Resumen de convocatoria y acuses de aprobación de publicación del Diario Oficial de la Federación y publicación en Compras MX, ir a paso 29.		Expediente de concurso

4.3 INVITACIÓN RESTRINGIDA (NORMATIVIDAD ESTATAL Y FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios y/o Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	24	Elabora Documento institucional de solicitud de empresas, dirigido a Gerente de Adquisiciones, solicitándole la relación de licitantes a participar en la "Invitación Restringida", recaba firma de Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones, entrega y se queda con acuse del documento institucional.		Acuse de Documento institucional de solicitud de empresas
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	25	Recibe, vía documento institucional, la lista de empresas licitantes seleccionadas para participar en la licitación y la turna a Analista de Licitaciones.		Documento institucional con Lista de empresas licitantes
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	26	Elabora y rubrica los escritos de invitación para los licitantes seleccionados a participar en la licitación, conforme al Programa de eventos autorizado y los turna a Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios para revisión y aprobación.		
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	27	Revisan y rubrican los escritos de Invitación de los licitantes seleccionados y los turna para firma: Normatividad Estatal: firma Presidente Titular o Suplente de El Comité CAEACS o Secretario Ejecutivo Titular o Suplente de El Comité CAEACS. Normatividad Federal: firma Presidente Titular o Suplente de El Comité o en su caso Servidor Público designado por Vocal Ejecutivo.		Escritos de invitación
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	28	Normatividad Estatal: Envía por correo electrónico el escrito de invitación y las bases de concurso a los licitantes seleccionados. Integra en el Expediente de concurso los acuses de recibo de los escritos de invitación, así como las bases y el Programa de eventos, ir a paso 29.		-Acuse de Escrito de Invitación -Bases de concurso -Acuse de envío de correo electrónico

		Normatividad Federal: Envía a través de la Plataforma Compras MX, el escrito de invitación y las Convocatorias (bases) de concurso a los licitantes seleccionados. Integra en el Expediente de concurso los acuses de recibo de los escritos de invitación, así como las bases y el Programa de eventos, ir a paso 29.		-Expediente de concurso
5 INVITACIÓN A LOS INTEGRANTES DE EL COMITÉ E INVITADOS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	29	Elabora y rubrica las invitaciones a los integrantes de El Comité e invitados, para participar en los diferentes eventos de la licitación, conforme al Programa de eventos y las turna a Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios para revisión y aprobación.		Invitaciones a Comité
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	30	Revisan y rubrican las invitaciones. Las turnan para firma de: Presidente Titular o suplente o Secretario Ejecutivo Titular o Suplente de El Comité CAEACS (normatividad Estatal) Presidente Titular de El Comité CAAS (normatividad federal).		
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	31	Envía las invitaciones, el Programa de eventos y las bases de concurso a los integrantes de El Comité e Invitados; integrando los acuses de recibido en el Expediente de concurso. Bajo la Normatividad Federal envía la invitación a la Dirección Local en Querétaro de la CONAGUA. ¿Licitación Pública? Si, ir a paso 32. No, ir a paso 37.		-Acuse de correo de envío de la Invitaciones -Programa de eventos -Bases de concurso -Expediente de concurso

6 INSCRIPCIÓN DE LICITANTES (LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	32	Da seguimiento a la inscripción. Normatividad estatal, ir a paso 33. Normatividad federal, ir a paso 36.		
6.1 NORMATIVIDAD ESTATAL (VENTA DE BASES DE CONCURSO)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	33	Recibe, vía correo electrónico, de los licitantes interesados en participar en la licitación pública, el Comprobante de pago de bases de concurso dentro del periodo establecido para venta de bases.		Comprobante de pago de bases de concurso
	34	Envía vía correo electrónico las bases de licitación y solicita al licitante copia de la Constancia de Situación Fiscal reciente de su empresa, para generar su factura por pago de bases, imprime e integra en Expediente de Concurso.		-Acuse de envío de bases de licitación -Constancia de Situación Fiscal del licitante -Expediente de concurso
	35	Genera factura y turna a Gerencia de Tesorería vía correo electrónico (ver Recaudación por medios propios del Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Finanzas), ir a paso 37.		
6.2 NORMATIVIDAD FEDERAL (MOSTRAR INTERÉS EN PARTICIPAR)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	36	Consulta en la Plataforma Compras MX la lista de licitantes que han consultado la Convocatoria (bases) de concurso y manifestado interés en participar, verifica si alguno subió a la Plataforma su Manifiesto de Interés o Carta de Interés en participar en la licitación, ir a paso 37.		-Manifiesto de Interés -Expediente de concurso
7 VISITA AL SITIO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de	37	Conforme a lo establecido en el Programa de eventos, elabora y envía archivo electrónico del modelo de Acta de visita al sitio, a Titular de la Unidad		Acta de visita al sitio

Gestión Administrativa		Administrativa usuaria, que opera la acción, quien coordina y lleva a cabo la visita al sitio correspondiente llenando el Acta y recabando firmas de asistentes.		
	38	Recibe el Acta original de visita al sitio firmada, la escanea y envía a los integrantes de El Comité CAEACS, invitados y a los licitantes que asistieron. Bajo la Normatividad Federal se sube el archivo a la Plataforma Compras MX y envía a los integrantes de El Comité CAAS, así como a la Dirección Local en Querétaro de la CONAGUA.		-Acta de visita al sitio -Acuse de envío vía correo electrónico
	39	Integra el original de Acta de Visita al Sitio y el acuse de envío en el Expediente de concurso y/o Acuse de publicación en la Plataforma Compras MX (Normatividad Federal).		Expediente de concurso
8 JUNTA DE ACLARACIONES (NORMATIVIDAD ESTATAL O FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	40	Recibe e integra las preguntas enviadas por los licitantes en espera de la respuesta a las mismas por parte de la Unidad Administrativa usuaria: Normatividad Estatal: Las solicitudes de aclaración las envía a más tardar en la fecha y hora señalada, vía correo electrónico en formato modificable Word y otro en PDF. Normatividad Federal: Verifica y descarga las solicitudes de aclaración enviadas a través de la Plataforma Compras MX. Recibe de licitantes preguntas, a más tardar veinticuatro horas antes de la fecha y hora del acto de la junta de aclaraciones.	Normatividad Federal: Las solicitudes de aclaración, deberán enviarse a través de Compras MX a más tardar veinticuatro horas antes de la fecha y hora en que se vaya a realizar la junta de aclaraciones.	
	41	Recibe de la Unidad Administrativa usuaria las respuestas a las preguntas enviadas por los licitantes; así como notificaciones y aclaraciones al contenido de las bases del concurso, las cuales integra en el borrador del Acta de Junta de aclaraciones.		-Respuestas -Notificaciones y aclaraciones

Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y/o Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	42	Revisan y dan su aprobación al contenido del borrador del Acta de Junta de aclaraciones.		
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	43	Elabora e imprime la Lista de Asistencia del concurso; así como la versión final del Acta de Junta de aclaraciones.		
	44	En el día y hora señalados para llevar a cabo el evento de la Junta de aclaraciones, circula la Lista de Asistencia para registro de los participantes.		Lista de asistencia del concurso
Presidente de El Comité	45	Confirma que hay quorum para llevar a cabo el evento.		
Secretario Ejecutivo de El Comité	46	Normatividad Estatal y Federal: Da lectura al Acta de Junta de Aclaraciones Verifica entre los asistentes si existen dudas sobre las respuestas a las preguntas recibidas o bien si existen preguntas adicionales a dar respuesta y que haya que adicionar al Acta. Una vez concluida el Acta definitiva de Junta de Aclaraciones, solicita se circule para la firma de los asistentes y da por concluido el evento.		Acta de Junta de Aclaraciones
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	47	Normatividad Federal: Da respuesta a las preguntas recibidas en la Plataforma Compras MX, tomando éstas del acta de Junta de Aclaraciones.		
	48	Normatividad Estatal y Federal: Escanea el Acta de Junta de Aclaraciones y envía copia, vía correo electrónico, a los integrantes de El Comité CAEACS, invitados y licitantes. Normatividad Federal: Envía copia, vía correo electrónico, a los integrantes de El Comité CAAS, invitados y al representante de la CONAGUA.	Normatividad Federal: -La junta de aclaraciones siempre deberá efectuarse con cinco días naturales de anticipación al acto de presentación y apertura de propuestas.	-Acuse de envío de Acta de Junta de aclaraciones -Acuse de publicación en Compras MX -Acuse de inicio de periodo de Repreguntas

		Sube y publica el Acta de Junta de Aclaraciones en la Plataforma Compras MX y se activa la fase de Repreguntas, dando un plazo mínimo de 6 horas para enviar preguntas sobre las respuestas publicadas.	-Entre la junta de aclaraciones y el acto de presentación y apertura de propuestas deberá existir un plazo de al menos seis días naturales.	
	49	Integra en el Expediente de concurso la Lista de Asistencia de Junta de Aclaraciones, el Acta de la Junta de aclaraciones con firmas autógrafas, así como los acuses de envío del acta de publicación en Plataforma Compras MX (normatividad federal).		Expediente de concurso
9 RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	50	Prepara información para llevar a cabo la recepción y apertura de propuestas o proposiciones. Normatividad estatal, ir a paso 51. Normatividad federal, ir a paso 75.		
9.1 RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES (NORMATIVIDAD ESTATAL)				
9.1.1 APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES TÉCNICAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	51	Elabora Lista de asistencia, el borrador del Acta de Recepción de Propuestas o Proposiciones y Apertura Técnica en archivo electrónico y Lista de Verificación de documentos que integran la propuesta o proposición técnica (se toma de las bases del concurso y lo asentado en el Acta de Junta de Aclaraciones).	El plazo para la celebración del acto de presentación y apertura de propuestas o proposiciones, no podrá ser inferior a diez días naturales, contados a partir de la fecha de publicación de la convocatoria.	
Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	52	Revisa y da su aprobación al contenido de la Lista de Verificación de documentos.		
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	53	En el día y hora señalados para llevar a cabo el evento de recepción de propuestas o proposiciones y apertura de propuestas o proposiciones técnicas,		Lista de Asistencia

		circula la Lista de Asistencia para el registro y firma de los participantes.		
Presidente de El Comité	54	Confirma que hay quorum suficiente para llevar a cabo el evento y recibe los sobres de las propuestas o proposiciones técnicas y económicas de los licitantes, verifica que los sobres cumplan con lo especificado en las bases del concurso y turna para su rúbrica a los integrantes del Comité CAEACS.		Propuestas o proposiciones técnicas y económicas
Integrantes de El Comité	55	Separan y rubrican los sobres de las propuestas o proposiciones económicas, los cuales se quedan bajo resguardo del Comité CAEACS, hasta la fecha señalada para la apertura de las propuestas económicas.		
	56	Abren los sobres de las propuestas o proposiciones técnicas recibidas, verificando que la documentación presentada en los sobres, cumpla con los requisitos solicitados en las bases de concurso mediante la Lista de Verificación de documentos y desechando aquellas que no cumplen con estos.		Lista de Verificación de documentos
Integrantes de El Comité y el representante del Órgano Interno de Control	57	Rubrican el "DOCUMENTO No. 07.- DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO OFERTADOS", de la propuesta o proposición técnica de los licitantes, que fueron abiertas.		
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	58	Registra en el Acta Recepción de Propuestas o Proposiciones y Apertura Técnica el nombre de los licitantes que presentaron sus propuestas o proposiciones técnicas y económicas por escrito, las que fueron aceptadas y/o desechadas, los incumplimientos presentados y los acuerdos emitidos por El Comité, señalando la fecha y hora en que se llevará a cabo el evento de emisión de dictamen técnico y apertura de propuestas o proposiciones económicas de acuerdo con el Programa de eventos o lo dispuesto por El Comité CAEACS.	El Comité podrá acordar y hacer entrega del sobre cerrado de la propuesta o proposición económica al licitante cuya Propuesta técnica fue desechada durante el acto quedando asentado en el Acta correspondiente.	

Secretario Ejecutivo de El Comité	59	Da lectura al Acta Recepción de Propuestas o Proposiciones y Apertura Técnica y solicita se circule para la firma de los asistentes, da por concluido el evento.		Acta Recepción de Propuestas o Proposiciones y Apertura Técnica
	60	Entrega las propuestas o proposiciones técnicas aceptadas a representante de la Gerencia de Adquisiciones que en conjunto con la Unidad Administrativa usuaria o que opera la acción llevarán a cabo el análisis detallado y evaluación de estas para elaborar el Dictamen Técnico.		
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	61	Escanea el acta original y envía copia, vía correo electrónico a los integrantes de El Comité CAEACS, a titular de la Unidad Administrativa usuaria y a los licitantes que presentaron propuestas o proposiciones.		Acta Recepción de Propuestas, Proposiciones y Apertura Técnica
	62	Integra la lista de asistencia, el original del Acta de Recepción de Propuestas o Proposiciones y Apertura Técnica, Listas de Verificación, así como los acuses de envío del acta y acuses de devolución de sobres de propuestas económicas devueltas, en el Expediente de concurso.		Expediente de concurso
9.1.2 EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO Y APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES ECONÓMICAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	63	Recibe de Gerente de Adquisiciones el Dictamen Técnico, que contiene el resultado del análisis detallado de las propuestas o proposiciones técnicas aceptadas para su revisión, que emitió en conjunto con la Unidad Administrativa usuaria que opera la acción.	El plazo para la apertura de la propuesta y/o proposición económica no podrá ser menor a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de la propuesta o proposición técnica.	Dictamen Técnico
Analista de Licitaciones	64	Integra el contenido del Dictamen Técnico en el borrador del Acta de Apertura de Propuestas o Proposiciones Económicas, elabora la Lista de asistencia del evento y Lista de Verificación de los documentos que		Dictamen técnico

		integran las propuestas o proposiciones económicas a revisar.		
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	65	En el día y hora señalados para llevar a cabo el evento de emisión de dictamen técnico y apertura de propuestas o proposiciones económicas, circula la Lista de asistencia para el registro de los participantes.		Lista de asistencia
Presidente de El Comité	66	Confirma que hay quorum suficiente y ordena dar inicio al evento Apertura de propuestas o proposiciones económicas.		
Secretario Ejecutivo de El Comité,	67	Da lectura al contenido del Dictamen Técnico, indicando las propuestas o proposiciones que cumplen y/o incumplen en alguno de los requisitos solicitados en bases de concurso, posteriormente muestra a los licitantes los sobres económicos aceptados para que verifiquen que no hayan sido abiertos, rasgados y/o maltratados.		
Integrantes de El Comité e invitados	68	Abren los sobres de las propuestas o proposiciones económicas aceptadas, verificando que cumplan con los requisitos solicitados en las bases de concurso mediante la Lista de Verificación y señalando los incumplimientos presentados en caso de existir.	Se devolverán las propuestas o proposiciones desechadas, transcurridos quince días naturales contados a partir de la fecha en que se da a conocer el fallo de la licitación.	Lista de verificación de documentos que integran la propuesta o proposición económica
Secretario Ejecutivo de El Comité	69	Da lectura al importe de la garantía de sostenimiento de oferta presentada y al importe ofertado sin IVA y con IVA, de las propuestas o proposiciones económicas aceptadas.	El monto de la garantía de sostenimiento presentada (recurso estatal), deberá ser por un mínimo del 5% (cinco por ciento) del monto total de la propuesta económica sin el I.V.A. Los licitantes no adjudicados podrán solicitar la devolución de la garantía de sostenimiento transcurridos 15 días naturales posteriores al fallo.	

			El licitante adjudicado podrá solicitar la devolución de la garantía de sostenimiento, mediante entrega de copia de garantía de cumplimiento que dio al área jurídica para la firma del contrato.	
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	70	Registra los incumplimientos presentados con los requisitos solicitados en las bases de concurso, así como en caso de existir los montos de las propuestas o proposiciones económicas aceptadas y/o desechadas en el Acta de Apertura de Propuestas o Proposiciones Económicas.		
Secretario Ejecutivo de El Comité	71	Da lectura al acta final y la turna para su firma a los asistentes al evento.		Acta de Apertura de Propuestas o Proposiciones Económicas
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	72	Escanea el acta y la envía a los integrantes de El Comité e invitados, a Titular de Unidad Administrativa usuaria y licitantes.	Se señalará fecha en la que se dará a conocer el fallo de la licitación y podrá diferirse por una sola vez, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de veinte días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.	Acta de Apertura de Propuestas o Proposiciones Económicas
	73	Integra el Acta original de Apertura de Propuesta o Proposición Económica, los acuses de envío de la misma, así como el Dictamen Técnico original en el Expediente de concurso, ir a paso 83.		Expediente de concurso
9.2 RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES (NORMATIVIDAD FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	74	Elabora la Lista de asistencia, el borrador del Acta de Recepción y Apertura de Propuestas o Proposiciones y la Lista de Verificación de documentos que deben integrar las propuestas o proposiciones.	El plazo para la presentación y apertura de propuestas o proposiciones será, cuando menos, de quince días naturales contados a partir de la	

			fecha de publicación de la convocatoria.	
	75	El día y hora señalados para llevar a cabo el evento de recepción de propuestas o proposiciones y apertura de las mismas, circula la Lista de asistencia para el registro y firma de los asistentes.		Lista de asistencia
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones / Servicios	76	Confirma que se cuenta con la participación de representante de Órgano Interno de Control, representante del área jurídica y de persona designada de la Unidad Administrativa usuaria y de los licitantes que se registraron en tiempo y forma, da inicio al evento.		
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	77	Siendo la fecha y hora señalada para llevar a cabo el evento de recepción de propuestas o proposiciones y apertura de estas, verifica en la Plataforma Compras MX, la lista de los licitantes que participan y procede a la descarga de el o los sobres digitales que contendrán la oferta técnica y económica de los licitantes participantes. Descarga el Acuse de presentación de proposición.		-Archivos de los sobres digitales generados por la Plataforma Compras MX -Acuse de presentación de proposición descargado en la Plataforma Compras MX
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones / Servicios	78	Da lectura a la lista de licitantes que participan con sus propuestas o proposiciones a través de la Plataforma Compras MX. Abre los sobres digitales de las propuestas o proposiciones recibidas y verifica su contenido de forma cuantitativa (que cumplan con los requisitos solicitados en las bases de concurso o convocatoria mediante la Lista de Verificación de documentos), haciéndose constar la documentación presentada y/o faltante u omisiones, sin que ello implique la evaluación cualitativa de su contenido, así mismo, da lectura al importe de la oferta económica de cada una de las propuestas o proposiciones.		Lista de Verificación
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	79	Registra en el Acta de presentación y Apertura de Propuestas o Proposiciones, a los servidores públicos asistentes, así como los licitantes que participan con su propuesta o		Lista de asistencia

		proposición, la relación de los documentos presentados, indicando la falta de alguno de ellos o alguna otra omisión, los importes de las ofertas económicas presentadas; así como la fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo el evento de Fallo.		
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	80	Da lectura al acta del evento y al término de la misma, la turna para firma y rubrica de los asistentes al evento, ordena el envío vía correo electrónico de los sobres digitales de las propuestas o proposiciones recibidas a Gerente de Adquisiciones para su análisis detallado junto con la Unidad Administrativa usuaria. Señala lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación.	La fecha de fallo deberá quedar comprendida dentro de los veinte días naturales siguientes al acto de presentación y apertura de propuestas o proposiciones y podrá diferirse, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de veinte días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.	Acta de Presentación y Apertura de Propuestas o Proposiciones
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	81	Al término del evento escanea el acta, la envía a los licitantes vía correo electrónico y la publica en la Plataforma Compras MX.		-Acta de Presentación y Apertura de Propuestas o Proposiciones -Acuse de publicación en la Plataforma Compras MX -Acuse de envío de Acta de presentación y Apertura de Propuestas o Proposiciones
	82	Integra el original del Acta de Presentación y Apertura de Propuestas o Proposiciones, Lista de asistencia, Lista de Verificación, los acuses de envío a los asistentes y acuse de publicación en Plataforma Compras MX en el Expediente de concurso, ir a paso 93.		Expediente de concurso

10 FALLO				
10.1 EMISIÓN DE DICTAMEN ECONÓMICO Y FALLO (NORMATIVIDAD ESTATAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	83	Recibe de la Gerencia de Adquisiciones el Dictamen Económico, que contiene el análisis detallado de las propuestas o proposiciones económicas aceptadas. Revisa el dictamen y lo turna al Analista de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios.		Dictamen Económico
	84	Integra el contenido del Dictamen Económico en el borrador del Acta de Emisión de Dictamen Económico y Fallo, el cual indica el o los licitantes cuya propuesta o proposición económica incumple o cumple, detallando los motivos de incumplimiento a los requisitos solicitados en bases de concurso. Elabora la Lista de asistencia del evento.		
	85	En el día y hora señalados para llevar a cabo el acto Fallo, circula la Lista de asistencia para registro de los licitantes.		Lista de asistencia al Acto de Fallo
Presidente de El Comité	86	Confirma que hay Quorum suficiente y ordena dar inicio al evento de Dictamen económico y Fallo.		
Secretario Ejecutivo de El Comité	87	Da lectura al Acta de Fallo señalando resultado del Dictamen Económico indicando la o las propuestas o proposiciones que cumplen o incumplen con los requisitos solicitados en las bases de concurso. A continuación, da lectura al Fallo en la misma acta, señalando las propuestas o proposiciones que resultan aceptadas y/o desechadas, así como el motivo o motivos de desestimación o aceptación; indicando el nombre del licitante adjudicado, la o las partidas adjudicadas (dependiendo de la forma de adjudicación), así como el importe total adjudicado sin IVA. Al término de la lectura del acta, solicita se circule para firma de los asistentes, da por concluido el evento.		Acta de Fallo

Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	88	Escanea el Acta de fallo y envía copia de esta, vía correo electrónico a los integrantes de El Comité e invitados, a la Unidad Administrativa usuaria y licitantes.		-Dictamen Económico -Acta de Fallo
	89	Elabora escrito de solicitud de notificación de fallo y elaboración de contrato y lo turna a Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios para su revisión y rúbrica.		
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	90	Revisa, rubrica y firma el escrito de solicitud de notificación de fallo y elaboración de contrato y lo turna y ordena su entrega en la Dirección General Jurídica.		Escrito de solicitud de notificación de fallo y elaboración de contrato
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	91	Entrega notificación de fallo y solicitud de elaboración de contrato por escrito a la Dirección General Jurídica, mediante documento institucional, entrega copia de este documento a la Unidad Administrativa usuaria y demás Unidades Administrativas involucradas. (ver Contrato del Manual de procesos de la Dirección General Jurídica).	La formalización del contrato deberá realizarse en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de la fecha del fallo de adjudicación	Documento institucional
	92	Integra en el Expediente de concurso el Acta de Fallo y el Dictamen Económico ambos en original y Acuse del escrito de notificación de fallo y solicitud de elaboración de contrato, así como los acuses de envío del acta, ir a paso 101.		Expediente de concurso
10.2 FALLO (NORMATIVIDAD FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	93	Recibe de la Gerencia de Adquisiciones, el Dictamen Técnico-Económico (Dictamen de justificación al Fallo), que contiene el análisis detallado de las propuestas o proposiciones que fueron aceptadas y las desechadas indicando el motivo o motivos de la desestimación o aceptación.		Dictamen Técnico-Económico
	94	Elabora la Lista de asistencia y el borrador del Acta de Fallo, insertando en este último el resultado del análisis detallado del Dictamen Técnico-Económico.		

	95	En el día y hora señalados para llevar a cabo el evento de Fallo, circula la Lista de asistencia para el registro de los licitantes.		Lista de asistencia
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	96	Contando con la participación del representante del Órgano Interno de Control y el representante de Unidad Administrativa usuaria, da inicio al evento de Fallo, dando lectura al Dictamen Técnico-económico, para informar a los asistentes cual de la o las propuestas o proposiciones fueron aceptadas y desechadas, indicando el motivo o motivos de desestimación o aceptación; da lectura al Fallo, indicando el nombre de el o los licitantes adjudicados, la o las partidas adjudicadas (dependiendo de la forma de adjudicación), así como el importe total adjudicado. Al término de la lectura del acta, solicita se circule para firma de los asistentes y da por concluido el evento.		Acta de Fallo
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	97	Al término del evento escanea el acta, la envía por correo electrónico a los asistentes y la publica en Compras MX.		
	98	Elabora escrito de solicitud de notificación de fallo y elaboración de contrato y lo turna al Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios para su revisión y rubrica.		
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	99	Revisa, rubrica y firma el escrito de solicitud de notificación de fallo y elaboración de contrato y lo turna y ordena su entrega en la Dirección General Jurídica.		Escrito de solicitud de notificación de fallo y elaboración de contrato
Analista de Licitaciones / Técnico/a de Gestión Administrativa	100	Entrega notificación de fallo, copia de la Suficiencia presupuestal y solicitud de elaboración de contrato por escrito a la Dirección General Jurídica, mediante documento institucional, además entrega copia de este documento a la Unidad Administrativa usuaria y demás unidades administrativas involucradas., (ver Contrato del manual de procesos de la Dirección General Jurídica).	La formalización del contrato deberá realizarse en un plazo no mayor a diez días naturales a partir de la fecha del fallo de adjudicación.	-Documento institucional -Acuse del escrito de notificación de fallo y solicitud de elaboración de contrato

	101	Integra en el Expediente de concurso el acta original, y Acuse del escrito de notificación de fallo y solicitud de elaboración de contrato, los acuses de envío del acta y de publicación en Compras MX, (Ver PR-LI-EC-03 Expediente de concurso).		Expediente de concurso

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En caso de licitaciones declaradas desiertas, a la nueva licitación se le adicionará al número de concurso, la leyenda de: "SEGUNDA INVITACIÓN" para Invitación Restringida o "SEGUNDA CONVOCATORIA" para Licitación pública.
2. Los derechos para participar en la Licitación Pública con recursos estatales se adquieren al momento de realizar el pago por compra de bases de concurso y enviarlo vía correo electrónico a las cuentas indicadas en la convocatoria y bases de concurso correspondiente.
3. Los derechos para participar en la Licitación Pública con recursos federales se adquieren al momento de mostrar su interés en participar (Manifiesto de Interés) a través de la Plataforma Compras MX.
4. En el caso de controversias que se susciten, con motivo de la interpretación o aplicación de la Ley (LAEACSEQ) y a falta de disposición expresa se aplicará de manera supletoria: Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro, el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro o en su caso el Código Civil del Estado de Querétaro.

VI MARCO JURÍDICO

En materia de normatividad federal:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En materia de normatividad estatal:

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro, Capítulos Tercero, Cuarto, Quinto, Octavo, Noveno, Decimotercero y Decimocuarto.
- Reglamento para la Integración y Funcionamiento de Los Comités de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Poder Ejecutivo y Entidades Paraestatales del Estado de Querétaro.
- Ley de Hacienda del Estado de Querétaro.
- Escrito SC/DPE/1652/2016 del 25 de agosto de 2016.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Expediente de concurso	Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	Subgerente de Expedientes Unitarios	Electrónico / Impreso	Subgerencia de Expedientes Unitarios

Rev-02

2.2. Licitación para la adjudicación de obra pública

	PROCEDIMIENTO	
	Licitación para la adjudicación de obra pública	
Clave:	**Unidad Administrativa:**	**Responsable:**
PR-LI-OP-02	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones

I OBJETIVO

Realizar la contratación de obra pública bajo las modalidades de Licitación Pública, Invitación Restringida, Adjudicación Directa, apegados a la normatividad vigente aplicable.

II DEFINICIONES

Área responsable de la ejecución de los trabajos (Área técnica): El área dentro de la Comisión Estatal de Aguas que está facultada para llevar la administración, control, supervisión y seguimiento de los trabajos hasta la conclusión definitiva de los contratos de obras públicas o de servicios relacionados con las mismas.

Convocatoria: Documento en el cual se establecerán las bases en que se desarrollará el proceso de licitación de obra y en el cual se describirán los requisitos de participación.

Bases de Licitación, Documento que contiene la información, documentación y requisitos indispensables para la correcta elaboración de propuestas o proposiciones a presentar por parte de los licitantes interesados.

Propuesta o proposición: Documento que contiene la oferta técnica o económica que presenta el licitante.

Compras MX: Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal.

LOPEQ: Ley de Obra Pública del Estado de Querétaro.

LOPSRM: Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Licitante: La persona que participe en cualquier procedimiento de licitación pública, o bien de invitación a cuando menos tres personas.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.
- Subgerencia de Licitaciones de Obra Pública.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
		Se lleva a cabo proceso de concurso para la contratación de obra pública en alguna de las modalidades establecidas. Licitación Pública, ir a paso 1. Invitación Restringida, ir a paso 56. Adjudicación Directa, ir a paso 64.		
1 LICITACIÓN PÚBLICA				
1.1 ETAPA PRELIMINAR				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de obra pública	1	Recibe suficiencia presupuestal mediante documento institucional emitido por Director/a Divisional de Finanzas (estatal y federal), respecto a un proyecto de contratación de obra pública.		Documento institucional
Subgerente de Licitaciones de obra pública / Analista de Licitaciones de Obra Pública	2	Recibe de Unidad Administrativa responsable los términos de referencia y elabora la calendarización de las etapas del proceso de licitación.	Tratándose de licitación pública la calendarización estará contenida en la Convocatoria (estatal y federal).	Calendarización
1.2 ELABORACIÓN DE BASES (ESTATAL Y FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones de Obra Pública	3	Elabora las Bases de licitación con soporte en los términos de referencia y comparte el archivo electrónico de las Bases de licitación para que pueda ser consultado por todos los interesados, que así lo soliciten al interior de la Comisión Estatal de Aguas.		Bases de licitación
1.3 CONVOCATORIA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones de Obra Pública	4	Elabora la Convocatoria.	La publicación de las Convocatorias y Bases de licitación, se harán en apego a ley en materia y de acuerdo al programa establecido	Convocatoria

			para su licitación, poniéndose a consideración de las dependencias normativas, (estatal y federal).	
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	5	Realiza trámite de publicación de la Convocatoria dependiendo del tipo de recurso. -Para licitaciones con financiamiento estatal o con recursos propios, realiza la publicación y difusión al público en general, publica la Convocatoria en uno de los periódicos de mayor circulación del estado, a través de la Gerencia de Comunicación y Concertación Social, así como en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga". -Para licitaciones públicas con recursos federales realiza la publicación de la Convocatoria en la Plataforma Compras MX.		
Analista de Licitaciones de Obra Pública	6	Adquiere ejemplares de los periódicos contratados el día de la publicación, obtiene copias de la Convocatoria. Integra documentación en el Expediente de concurso y mantiene en archivo, (estatal y federal).		-Expediente de concurso -Publicación de convocatoria
1.4 INVITACIONES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones de Obra Pública	7	Elabora y entrega invitaciones para Vocal Ejecutivo, un representante del Órgano Interno de Control, para la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas, Dirección General Adjunta de Operación Técnica, Dirección General Jurídica, Dirección Divisional de Concesiones, y en su caso al representante de la entidad local en Querétaro de la CONAGUA, de acuerdo al programa que se trate, para que asistan a los eventos de las diferentes etapas de la licitación (estatal y federal).		Invitaciones

1.5 ACREDITACIONES (RECURSO ESTATAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de obra pública	8	Recibe de licitantes que desean participar, previamente al concurso, (cuyo recurso sea de origen estatal), los documentos solicitados para acreditación en las Bases de licitación, de cumplir con todos los requisitos se expide Carta de acreditación en un plazo no mayor de tres días hábiles a partir de la recepción de los documentos.		Carta de acreditación
1.6 VISITA AL LUGAR DE LA OBRA (ESTATAL Y FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones de Obra Pública	9	Elabora el formato de Acta de visita al sitio y la proporciona al área técnica para que en ella se registren los asistentes a la visita.	-Para licitaciones con financiamiento estatal o con recursos propios, la visita al sitio deberá llevarse a cabo dentro de un plazo no mayor a diez días naturales a partir de la fecha de la convocatoria ni menor a siete días naturales anteriores a la fecha de la presentación de proposiciones. -Para licitaciones públicas con recursos federales la visita al sitio deberá llevarse a cabo dentro del período comprendido entre el cuarto día natural siguiente a aquél en que se publique la Convocatoria y el sexto día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones.	Acta de visita al sitio
Área técnica	10	Guía a los licitantes al sitio de la obra para que conozcan las condiciones ambientales, características del lugar donde se desarrollarán los trabajos y sus implicaciones de carácter técnico, llena el Acta de visita al sitio y entrega.		Acta de visita al sitio

Analista de Licitaciones de Obra Pública	11	Recibe el Acta de visita al sitio, la escanea, guarda el archivo electrónico en una carpeta compartida para ser visualizado por las áreas internas involucradas, cuando la licitación es con recurso federal la publica en la Plataforma de Compras MX. Integra documentación al Expediente de concurso.		Expediente de concurso
1.7 JUNTA DE ACLARACIONES (ESTATAL Y FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones de Obra Pública / Subgerente de Licitaciones de obra pública	12	Recibe vía correo electrónico las preguntas sobre algún aspecto de la obra y las turna al área técnica para su aclaración.		
Área técnica	13	Elabora nota aclaratoria o respuesta sobre pregunta/s formulada/s por licitantes y la turna a la Subgerencia de Licitaciones de Obra Pública.		Nota aclaratoria o respuesta
Subgerente de Licitaciones de Obra Pública / Analista de Licitaciones de Obra Pública	14	El día del evento, recibe la/s nota/s aclaratoria/s o respuesta del área técnica y la asienta en el Acta de junta de aclaraciones.		Acta de junta de aclaraciones
	15	Se lleva a cabo la junta de aclaraciones, se da lectura al acta, al final del evento, recaba firma de los asistentes en Lista de asistencia y en el Acta de junta de aclaraciones recaba firma de: licitantes, representante del Órgano Interno de Control, representante de Área Técnica, Subgerente de Licitaciones de Obra Pública, Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones, Analista de Licitaciones de Obra Pública.		Acta de junta de aclaraciones
	16	Escanea el Acta de junta de aclaraciones, guarda el archivo electrónico en una carpeta compartida para ser visualizado por las áreas internas involucradas, cuando la licitación es con recurso federal lo publica en la Plataforma de Compras MX. Integra documentación al Expediente de concurso.	El licitante estará obligado a observar que las modificaciones asentadas en el acta de la junta de aclaraciones estén comprendidas en el contenido de sus propuestas o proposiciones.	Expediente de concurso

			-Para licitaciones con financiamiento estatal o con recursos propios hasta siete días naturales antes de la apertura. -Para licitaciones públicas con recursos federales deberá existir un plazo de al menos seis días naturales antes de la presentación y apertura de propuestas o proposiciones.	
1.8 RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES				
		¿Estatal o federal? Estatal, ir a paso 17. Federal, ir a paso 40.		
1.8.1 APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES TÉCNICAS (ESTATAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Subgerente de Licitaciones de obra pública / Analista de Licitaciones de Obra Pública	17	Elabora Lista de asistencia al acto de apertura técnica, de acuerdo a los licitantes inscritos y debidamente acreditados y turna para registro (firma) a los asistentes.	El acto de apertura técnica será presidido por el servidor público que designe la convocante, quien es la única autoridad facultada para aceptar o desechar las propuestas o proposiciones que se hayan presentado en los términos de la LOPEQ.	Lista de asistencia
	18	Se lleva a cabo acto de apertura técnica, recibe de licitantes sus propuestas o proposiciones técnicas y económicas en dos sobres cerrados respectivamente, en forma inviolable y procede a la apertura del sobre que contiene la propuesta o proposición técnica exclusivamente.		
Licitantes	19	Junto con asistentes al acto de apertura, rubrican los sobres cerrados de las propuestas o proposiciones económicas y quedan en custodia de la		

		Subgerencia de Licitaciones de Obra Pública.		
Analista de Licitaciones de Obra Pública	20	Realiza revisión cuantitativa (que cumplan con el contenido documental y con los requisitos exigidos en las Bases de licitación). No cumple, ir a paso 21. Si cumple, ir a paso 22.		
	21	Desecha la propuesta o proposición técnica y la devuelve al licitante, transcurridos quince días naturales contados a partir de la fecha en que se da a conocer el fallo de la licitación, ir a fin.		
Licitantes	22	Junto con asistentes al acto de apertura, rubrican el Programa calendarizado de ejecución de obra, el Procedimiento constructivo y la Relación de maquinaria y equipo de las propuestas o proposiciones admitidas para su revisión detallada.	La falta de alguna de las firmas no invalidará su contenido y efectos Para el caso de la modalidad por invitación restringida, de no contar por lo menos con tres propuestas o proposiciones aceptadas para su revisión detallada, se declarará desierto el concurso, situación que quedará asentada en el acta y se procederá conforme a lo que se señale en la Ley de Obra Pública del Estado de Querétaro.	
Analista de Licitaciones de Obra Pública	23	Levanta Acta de presentación de propuestas o proposiciones y primer etapa apertura técnica, en la que se hace constar las propuestas o proposiciones técnicas aceptadas para su revisión detallada, así como las que hubieran sido desechadas y las causas que lo motivaron.		Primer etapa apertura técnica Acta de presentación de propuestas o proposiciones
	24	Recaba firma de los licitantes en el acta y entrega a cada uno copia de la misma, informa a los presentes la fecha, lugar y hora en la que se dará a conocer el resultado de la revisión		

		detallada de las propuestas o proposiciones técnicas, así como lo conducente para la apertura de las propuestas o proposiciones económicas de acuerdo a los tiempos señalados en la Convocatoria y las Bases de licitación.		
	25	Elabora documento institucional para envío al área responsable de la acción para que realice la revisión detallada de las propuestas o proposiciones técnicas aceptadas y emita el análisis/dictamen correspondiente de las mismas.		Documento institucional
	26	Escanea el Acta de presentación de propuestas o proposiciones, el archivo electrónico lo guarda en una carpeta compartida para ser visualizado por las áreas internas involucradas. Integra documentación al Expediente de concurso.		Expediente de concurso
1.8.2 APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES ECONÓMICAS (ESTATAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Subgerente de Licitaciones de Obra Pública	27	Recibe de la Unidad Administrativa responsable de la ejecución de los trabajos, el análisis de propuesta o proposición técnica con una anticipación mínima de 24 horas anteriores al evento de apertura económica.		Análisis / dictamen técnico
Analista de Licitaciones de Obra Pública	28	El día señalado para la apertura económica, registra en la lista de asistencia a los licitantes inscritos que lleguen.	El acto estará presidido por el servidor público que designe la Convocante, quien será la única autoridad facultada para aceptar o desechar las propuestas o proposiciones que se hayan presentado en los términos de la LOPEQ.	Lista de Asistencia
Licitantes	29	Verifican que los sobres que contengan las propuestas o proposiciones económicas se encuentren debidamente cerrados y sin alteración alguna. Revisa que cumpla con los	Se procederá a la apertura de las propuestas o proposiciones económicas únicamente de los licitantes cuyas	

		requisitos exigidos en las Bases de licitación. No cumple, ir a paso 30. Si cumple, ir a paso 31.	propuestas o proposiciones técnicas hayan sido aceptadas.	
Analista de Licitaciones de Obra Pública	30	Desecha la propuesta o proposición económica por omisión de cualquiera de los requisitos exigidos en las Bases de licitación, la devuelve al concursante una vez transcurridos quince días naturales contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo de la licitación, ir a fin.		
	31	Entrega a los licitantes un recibo por la garantía otorgada.	El monto de la garantía de seriedad deberá ser mayor o igual al 5% del monto total de la propuesta económica sin IVA.	Recibo por garantía
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de obra pública	32	Lee en voz alta el importe total de las propuestas o proposiciones y los porcentajes de indirectos correspondientes.		
Licitantes y servidores públicos	33	Durante el evento, rubrican el catálogo de conceptos, los datos básicos de costos de materiales y del uso de la maquinaria de construcción, así como los escritos de propuesta o proposición correspondiente.	La falta de alguna de las firmas no invalidará su contenido y efectos.	
Subgerente de Licitaciones de Obra Pública	34	Comunica a los asistentes al acto de apertura económica cuales propuestas o proposiciones fueron aceptadas y cuales desechadas indicando motivo.		
Analista de Licitaciones de Obra Pública	35	Elabora el documento Segunda Etapa Acta de Apertura Económica en la que se hacen constar: -Montos de las propuestas o proposiciones económicas aceptadas para su revisión detallada. -Propuestas o proposiciones desechadas y las causas que lo motivaron.		Segunda Etapa Acta de Apertura Económica
	36	Recaba firma en el acta de los licitantes que desean hacerlo y le entrega a cada uno copia de la misma, informa a los		Segunda Etapa Acta de

		presentes la fecha, lugar y hora en que se da a conocer el dictamen económico y el fallo correspondiente.		Apertura Económica
	37	Elabora documento institucional y entrega a la Dirección Divisional de Finanzas para que realice la revisión detallada de las propuestas o proposiciones económicas aceptadas y emita el análisis/dictamen correspondiente de las mismas.		Documento institucional
	38	Elabora documento institucional y entrega al área técnica el documento 27 de la propuesta o proposición económica para que realice la revisión detallada del mismo y emita el análisis correspondiente.		Documento institucional
	39	Escanea el documento Segunda Etapa Acta de Apertura Económica, el archivo electrónico lo guarda en una carpeta compartida para ser visualizado por las áreas internas involucradas. Integra documentación al Expediente de concurso, ir a paso 48.		Expediente de concurso
1.8.3 RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS O PROPOSICIONES (FEDERAL)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Licitaciones de Obra Pública	40	El día señalado para la apertura de propuestas o proposiciones, registra en la lista de asistencia la llegada de los licitantes.		Lista de asistencia
	41	Valida que las propuestas entregadas se encuentren presentadas en la Plataforma de Compras MX.		Recibo
	42	Una vez recibidas las proposiciones en sobre digital y validado que se encuentran en la Plataforma Compras MX procede a su apertura, haciendo constar la documentación presentada.	La apertura no implicará la evaluación del contenido de la propuesta o proposición.	
Licitantes y servidores públicos	43	De entre los licitantes que hayan asistido, eligen a uno, que en forma conjunta con servidor/a público/a que preside el acto y representante del Órgano Interno de Control, rubricarán una impresión del catálogo de conceptos o presupuesto de obra de cada licitante.		

Analista de Licitaciones de Obra Pública	44	Elabora Acta de presentación y apertura de proposiciones en la que se hace constar el importe de cada una de ellas; se señala lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación.	La fecha del fallo deberá quedar comprendida dentro de los veinte días naturales siguientes a la fecha establecida para el acto de presentación y apertura de las proposiciones.	Acta de presentación de propuestas o proposiciones y apertura técnica y económica
Subgerente de Licitaciones de Obra Pública	45	Revisa, da lectura al acta y turna dicho documento para firma de todos los licitantes al acto de presentación y apertura de las propuestas o proposiciones, entrega una fotocopia del acta a los licitantes que así lo soliciten.		
Analista de Licitaciones de Obra Pública	46	Genera documento institucional al área responsable de la acción para que realice la revisión detallada de las propuestas o proposiciones y una vez llevada a cabo la revisión, emita el análisis correspondiente.	Para hacer el análisis, deberán verificar que cumplan con los requisitos solicitados en la Convocatoria a la licitación.	Documento institucional
	47	Escanea el Acta, el archivo electrónico lo guarda en una carpeta compartida para ser visualizado por las áreas internas involucradas y al mismo tiempo lo publica en la Plataforma Compras MX, integra documentación al Expediente de concurso, ir a paso 48.		Expediente de concurso
1.9 FALLO RECURSO ESTATAL Y FEDERAL				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	48	Recibe del área responsable de la ejecución de los trabajos, el dictamen resultado del análisis de las propuestas o proposiciones.		
Subgerente de Licitaciones de Obra Pública / Analista de Licitaciones de Obra Pública	49	Elabora Acta de fallo conforme a lo descrito en los dictámenes técnico y económico realizados por parte de las áreas involucradas, que contiene el análisis detallado de las propuestas o proposiciones que fueron aceptadas y las desechadas indicando el motivo.		Acta de fallo
Analista de Licitaciones de Obra Pública	50	El día y hora señalados para llevar a cabo el acto de fallo, registra a los licitantes en la Lista de asistencia.		Lista de asistencia

Subgerente de Licitaciones de Obra Pública	51	Como Servidor Público designado por la Comisión Estatal de Aguas, da inicio al acto de fallo dando lectura al Acta de fallo, mediante la cual comunica a los asistentes que propuestas o proposiciones fueron aceptadas y cuales desechadas, indicando el o los motivos, de conformidad con el análisis detallado de las propuestas o proposiciones realizado por parte de las áreas involucradas, así como el nombre del licitante al cual se le adjudica la obra, o en su caso, si se declaró desierto el concurso.		Acta de fallo
Analista de Licitaciones de Obra Pública	52	Recaba firma de los asistentes al acto en Acta de fallo.		Acta de fallo
	53	Notifica, mediante documento institucional adjuntando copia del Acta de Fallo, a Director/a General Jurídico el fallo para la elaboración del Contrato de obra correspondiente, (ver Contrato del Manual de procesos de la Dirección General Jurídica) y a Gerente de Programas de Inversión (a través del correo electrónico: sfinancierogpi@ceaqueretaro.gob.mx).	La formalización del contrato deberá realizarse en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de la fecha del fallo de adjudicación.	-Documento institucional -Acta de Fallo
	54	Entrega copia del acta de fallo a quien así lo solicite, escanea el Acta de fallo, el archivo electrónico lo guarda en una carpeta compartida para ser visualizado por las áreas internas involucradas, de ser recurso federal también lo publica en Plataforma Compras MX. Integra documentación en Expediente de concurso.		Expediente de concurso
	55	Revisa integración de Expediente de concurso, (ver PR-LI-EC-03 Expediente de concurso), ir a fin.		-Documento institucional -Expediente de concurso
2 INVITACIÓN RESTRINGIDA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de	56	Recibe la suficiencia presupuestal de un proyecto de contratación de obra pública mediante el documento institucional emitido por Director/a Divisional de Finanzas.		Documento institucional

Licitaciones de obra pública	57	Elabora escrito en el que solicita se reúna el Comité de Selección de Contratistas, dicho escrito lo firma Oficial Mayor o Equivalente (Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas) y lo envía a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas.		Escrito
Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas	58	Recibe escrito de respuesta en el que indica la fecha, hora y lugar en donde tendrá verificativo la reunión del Comité de Selección de Contratistas y lo turna a la Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.		Escrito de respuesta
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	59	Designa a la persona que asistirá como representante de la Comisión Estatal de Aguas al Comité, que lleve la lista de invitados propuestos para la invitación a la licitación y que obtenga copia del Acta de reunión de Comité de Selección de Contratistas, en la cual se asienta de manera oficial aquellos licitantes que fueron elegidos por el Comité.		
		Proceso de Reunión del Comité de Selección de Contratistas.		Acta de reunión de Comité de Selección de Contratistas
Subgerente de Licitaciones de obra pública / Analista de Licitaciones de Obra Pública	60	Recibe la lista de 3 invitados como mínimo por parte de la Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones, elabora los escritos-invitación con la información técnica y económica necesaria, dirigidos a cada uno de los licitantes seleccionados y turna a Subgerente de Licitaciones de Obra Pública y/o Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones para recabar la firma de Director/a General Adjunto de Administración y Finanzas.	Los escritos-invitación a licitantes incluirán toda la información técnica y económica necesaria para la elaboración de la propuesta o proposición y el calendario de eventos con las fechas establecidas para llevar a cabo la visita de obra, junta de aclaraciones, recepción y apertura de propuestas o proposiciones y fallo.	Escritos-invitación
	61	Notifica la invitación a los licitantes.		Escritos-invitación
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y	62	Efectúa el proceso de acreditación de los licitantes de acuerdo a la normatividad vigente, otorgando la	De no contar por lo menos con tres propuestas o	-Carta de acreditación o no acreditación

Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de obra pública		Carta de acreditación o no acreditación correspondiente, (recurso estatal). Integra documentación al Expediente de concurso.	proposiciones aceptadas para su revisión detallada, se declara desierto el concurso, situación que queda asentada en el acta.	-Expediente de concurso
	63	Elabora y entrega invitaciones para Vocal Ejecutivo, a un representante del Órgano Interno de Control, de la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas, de la Dirección General Adjunta de Operación Técnica, de la Dirección General Jurídica, de la Dirección Divisional de Concesiones, de acuerdo al programa que se trate, para que asistan a los eventos de las diferentes etapas del concurso, ir a paso 9.		Invitaciones
3 ADJUDICACIÓN DIRECTA RECURSO ESTATAL Y FEDERAL				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de Licitaciones de obra pública	64	Recibe la suficiencia presupuestal y las especificaciones técnicas adjuntas en disco compacto mediante documento institucional emitido por la Dirección Divisional de Finanzas o la Gerencia de Programas de Inversión, respecto a un proyecto de contratación de obra.		Documento institucional
	65	Recibe por parte del titular del área responsable de las contrataciones de los trabajos y/o del titular de área responsable de la ejecución de los trabajos en su caso, la solicitud para realizar la adjudicación por Adjudicación directa y el dictamen y/o justificación de excepción de licitación pública cuando existan circunstancias de excepción, como se establecen en el artículo 32 de la Ley de Obra Pública del Estado de Querétaro o el artículo 42 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas. Se registra esta acción en la Plataforma Compras MX en el caso de ser recurso federal.		-Solicitud -Dictamen o justificación de excepción de licitación pública

	66	Recibe de Director Divisional de Administración, la lista de las empresas que son invitadas para presentar su cotización, se pedirá como mínimo tres presupuestos que contendrán los requerimientos técnicos y económicos suficientes para su correcta evaluación, o se solicitara también atendiendo a lo establecido en ley para casos especiales o excepciones.		
	67	Elabora escritos de invitación a las empresas, los cuales firma Director/a Divisional de Administración.		Escritos de invitación
	68	Recibe las propuestas o proposiciones de los licitantes invitados en sobres cerrados en las fechas establecidas.		
	69	Envía, mediante Documento institucional, las propuestas o proposiciones técnicas y económicas, para su análisis detallado, a las Unidades Administrativas responsables de la obra o acción y a la Dirección Divisional de Finanzas, respectivamente.		Documento institucional
	70	Recibe informe de análisis y/o dictamen de parte de las Unidades Administrativas correspondientes y elabora Dictamen de Adjudicación Directa.		-Informe de análisis y/o dictamen -Dictamen de Adjudicación Directa
Director/a Divisional de Administración	71	Notifica, mediante documento institucional adjuntando copia del Dictamen de Adjudicación Directa, a la Dirección General Jurídica para la elaboración del Contrato de obra correspondiente, (ver Contrato del Manual de procesos de la Dirección General Jurídica).	La formalización del contrato deberá realizarse en un plazo no mayor a quince días naturales a partir de la fecha del fallo de adjudicación.	-Documento institucional -Dictamen de Adjudicación Directa
	72	Notifica tanto al licitante ganador como al área usuaria mediante Escrito de Comunicado de Adjudicación Directa.		Escrito de Comunicado de Adjudicación Directa
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones / Subgerente de	73	Envía las propuestas o proposiciones no ganadoras a Archivo.	En caso de que concursante solicite las propuestas o proposiciones por escrito, serán devueltas por la	

Licitaciones de obra pública			entidad, transcurridos quince días naturales contados a partir de la fecha en que se adjudique.	
	74	Tratándose de recurso federal registra toda la información relativa a las acciones de selección para la adjudicación del contrato en Plataforma Compras MX. Integra documentación al Expediente de concurso.		Expediente de concurso
Analista de Licitaciones de Obra Pública	75	Revisa integración de Expediente de concurso, (ver PR-LI-EC-03 Expediente de concurso).		-Documento institucional -Expediente de concurso

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Para poder iniciar cualquier proceso de contratación de obra pública se deberá contar con la disponibilidad de recursos financieros.
2. Titular del área responsable de la contratación de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), basándose en los montos de actuación señalados en el Presupuesto de Egresos del Estado de Querétaro o en el Presupuesto de Egresos de la Federación, según corresponda, definirá la modalidad de contratación, considerando las excepciones de la normatividad de la materia.
3. Las áreas adscritas a la CEA que obtengan autorización de recursos financieros federales, estatales o normales propios, deberán elaborar y validar el expediente técnico del proyecto, el cual deberá contener las especificaciones, normas, liberación de afectación de predios, planos originales y archivo electrónico con catálogo de conceptos y programa de obra en Word, Excel, o alguna otra herramienta tecnológica. El expediente técnico completo deberá ser entregado a la Gerencia de Programas de Inversión, para que ésta a su vez valide el contenido y entregue una copia en archivo electrónico a la Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.
4. La Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones llevará a cabo el proceso de concurso para la contratación de obra pública en cualquiera de sus modalidades, según sea el caso, respetando los tiempos y procedimientos establecidos en la LOPEQ, en la LOPSRM y su reglamento.
5. Tratándose de recursos estatales, la Secretaría de la Contraloría del Estado será el único órgano facultado que puede autorizar a la CEA una licitación de obra cuando no se cuente con recursos financieros disponibles.
6. Analista deberá asegurarse que el fallo contenga la siguiente información:

   6.1 La relación de licitantes cuyas propuestas o proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la Convocatoria que en cada caso se incumplió.

   6.2 La relación de licitantes cuyas propuestas o proposiciones resultaron solventes, describiendo en lo general dichas propuestas o proposiciones. Se presumirá la solvencia de las propuestas o proposiciones, cuando no se señale expresamente incumplimiento alguno. En el caso de haberse utilizado el mecanismo de puntos y porcentajes para evaluar las propuestas o proposiciones, se incluirá un listado de los componentes del puntaje de cada licitante, de acuerdo a los rubros calificados que se establecieron en la Convocatoria.

6.3 Nombre del licitante a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la Convocatoria, así como el monto total de la propuesta o proposición.
6.4 Fecha, lugar y hora para la firma del contrato, la presentación de garantías y, en su caso, la entrega de anticipos.
6.5 Nombre, cargo y firma del servidor público que lo emite, señalando sus facultades de acuerdo con los ordenamientos jurídicos que rijan a la convocante. Indicará también el nombre y cargo de los responsables de la evaluación de las propuestas o proposiciones.

VI MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.
- Ley de Obra Pública del Estado de Querétaro.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Expediente de concurso	Subgerente de Licitaciones de Obra Pública	Supervisor/a de Expedientes Unitarios	Electrónico / Impreso	Supervisión de Expedientes Unitarios

Rev-02

2.3. Expediente de concurso

PROCEDIMIENTO

Expediente de concurso

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-LI-EC-03	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones

I OBJETIVO

Contar con un Expediente de concurso que integre la documentación generada en los procedimientos de Contratación de adquisiciones y servicios y los procedimientos de Contratación de obra pública, a través de la modalidad de Licitación Pública o Invitación Restringida, resguardando dicha documentación de manera ordenada y sistemática, cumpliendo con lo establecido en los ordenamientos legales vigentes.

II DEFINICIONES

Expediente de concurso: Expediente Físico, integrado por el conjunto de documentos únicos y originales (siempre y cuando apliquen a un solo concurso) derivados de los procedimientos de Contratación.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.
- Gerencia de Programas de Inversión.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Analista de Licitaciones o Analista de Licitaciones de Obra Pública	1	(Ver PR-LI-AS-01 Licitaciones de adquisiciones y servicios y PR-LI-OP-02 Licitación para la adjudicación de obra pública). Crea expediente, considerando 3 datos básicos: 1.- Numero o Clave de concurso, 2.- Normatividad (Estatal o Federal) 3.- Modalidad (Licitación Pública (LP) e Invitación Restringida (IR). Imprime el lomo de carpeta, el Índice y los separadores de expediente que le correspondan, prepara la carpeta del expediente físico.		Expediente de concurso

	2	Una vez concluido el proceso de licitación identifica el Expediente de concurso del licitante adjudicado.		
	3	Verifica que los documentos que integran la/s propuesta/s o proposición/es de los Licitantes adjudicados se encuentren ordenados en el Expediente de concurso en forma secuencial.		Expediente del concurso
	4	Verifica que el Expediente de concurso se haya integrado conforme al índice o relación de contenido de cada expediente dependiendo su modalidad, (ver punto 1 del apartado V Lineamientos de Operación).		
	5	Una vez concluida la integración del Expediente de concurso, realiza el foliado de los documentos que lo integran en forma creciente.		
	6	Elabora documento institucional, que contiene la relación de los expedientes de concurso a enviar a la Supervisión de Expedientes Unitarios y turna para firma.		Documento institucional
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones y Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones y Servicios	7	Revisan, rubrican y firman documento institucional según corresponda.		
Analista de Licitaciones o Analista de Licitaciones de Obra Pública	8	Realiza la entrega física de Expediente de concurso, junto con el documento institucional correspondiente a Supervisor/a de Expedientes Unitarios de la Gerencia de Programas de Inversión para revisión, aceptación y resguardo de los mismos, (ver Determinación, solicitud y recepción de documentos para integración de Expedientes Unitarios del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		-Documento institucional -Expediente de concurso

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La documentación mínima que integrará el Expediente de concurso será:

CONCURSOS DE ADQUISICIONES O SERVICIOS

ANEXO A Normatividad Estatal

LICITACIÓN PÚBLICA

1. Solicitud de licitación (adquisiciones y servicios).
2. Acta del Comité (adquisiciones y servicios).
3. Términos de referencia (adquisiciones y servicios).
4. Publicación de la Convocatoria a la licitación.
5. Bases de concurso.
6. Programación de eventos.
7. Invitación a Comité.
8. Empresas inscritas y/o Pago de bases de licitación.
9. Visita al sitio (en caso de que aplique).
10. Acta de junta de aclaraciones.
11. Acta de presentación de propuestas y apertura propuestas técnicas.
12. Análisis detallado de las propuestas técnicas –dictamen técnico.
13. Acta de emisión de dictamen técnico y apertura propuestas económicas.
14. Publicación "Aviso cuadro comparativo".
15. Análisis detallado de las propuestas económicas –dictamen económico.
16. Acta de emisión de dictamen económico y fallo de adjudicación. (Acuse de solicitud de elaboración de contrato).
17. Documentos de la Propuesta técnica adjudicada.
18. Documentos de la Propuesta económica adjudicada.
19. Anexos.

INVITACIÓN RESTRINGIDA

1. Solicitud de autorización al Comité.
2. Acta del Comité.
3. Términos de referencia.
4. Escritos de invitación a empresas. (Lista de empresas y acuse de invitaciones enviadas).
5. Bases de concurso.
6. Programa de eventos.
7. Invitación al Comité.
8. Visita al sitio (en caso de que aplique).
9. Junta de aclaraciones.
10. Acta de presentación de las propuestas técnicas y económicas y apertura de las técnicas.
11. Análisis detallado de las propuestas técnicas –dictamen técnico.
12. Acta de apertura económica.
13. Publicación "Aviso cuadro comparativo".
14. Análisis detallado de las propuestas económicas –dictamen económico.
15. Acta de emisión de Dictamen Económico y Fallo (Acuse de solicitud de elaboración de contrato).
16. Documentos de la propuesta técnica adjudicada.
17. Documentos de la propuesta económica adjudicada.
18. Anexos.

ANEXO B Normatividad Federal

LICITACIÓN PÚBLICA

1. Informe de inicio de procedimiento de contratación y suficiencia presupuestal.
2. Términos de referencia.
3. Publicación del resumen de convocatoria (bases) a la licitación.
4. Convocatoria (bases) de concurso).
5. Programa de eventos.
6. Invitación a dependencias y servidores públicos de la Comisión Estatal de Aguas.
7. Visita al sitio (en caso de que aplique).
8. Junta de aclaraciones.
9. Acta de presentación y apertura de proposiciones.
10. Análisis detallado de las proposiciones –dictamen detallado de proposiciones.
11. Acta de Fallo (Acuse de solicitud de elaboración de contrato).
12. Documentos de la proposición adjudicada o proposiciones adjudicadas.
13. Anexos.

INVITACIÓN RESTRINGIDA

1. Solicitud de autorización y validación presupuestal.
2. Términos de referencia.
3. Escritos de invitación a empresas (adjuntan lista de empresas y acuse de invitaciones enviadas).
4. Bases del concurso.
5. Programa de eventos.
6. Invitación a dependencias y servidores públicos de la Comisión Estatal de Aguas.
7. Visita al sitio (en caso de que aplique).
8. Junta de aclaraciones.
9. Acta de presentación de propuestas y apertura técnico-económica.
10. Análisis detallado de las propuestas técnico-económicas –dictamen técnico-económico.
11. Acta de Fallo (Acuse de solicitud de elaboración de contrato).
12. Documentos de la propuesta técnico-económica adjudicada.
13. Anexos.

CONCURSOS DE OBRA PÚBLICA

ANEXO C Normatividad Estatal

LICITACIÓN PÚBLICA

1. Solicitud de licitación (documento institucional de aprobación Suficiencia Presupuestal).
2. Publicación de la Convocatoria a la licitación.
3. Bases de concurso.
4. Términos de referencia (Obra pública).
5. Programación de eventos.
6. Empresas Inscritas y/o pago de bases de licitación.
7. Acreditación de contratista.
8. Documentos de acreditación del contratista adjudicado.
9. Invitaciones a los eventos (etapas del concurso).
10. Acta de Visita al sitio (en caso de que aplique).
11. Acta de junta de aclaraciones.
12. Acta de presentación de propuestas o proposiciones y primer etapa apertura técnica.
13. Dictamen técnico.
14. Segunda etapa acta de apertura económica.
15. Dictamen económico.

16. Acta de emisión de dictamen económico y/o.
17. Acta de fallo de adjudicación.
18. Solicitud de elaboración de contrato.
19. Notificación de adjudicación (área usuaria y contratista adjudicado)
20. Documentos de la propuesta técnica adjudicada.
21. Documentos de la propuesta económica adjudicada.
22. Anexos.

INVITACIÓN RESTRINGIDA

1. Solicitud de autorización al Comité.
2. Acta del Comité.
3. Bases de concurso.
4. Términos de referencia.
5. Escritos de invitación a empresas.
6. Programa de Eventos.
7. Invitación al Comité.
8. Visita al sitio (en caso de que aplique).
9. Junta de aclaraciones.
10. Acta de presentación de propuestas o proposiciones y primer etapa apertura técnica.
11. Dictamen técnico.
12. Segunda etapa acta de apertura económica.
13. Publicación "Aviso cuadro comparativo".
14. Dictamen económico.
15. Aviso de fallo.
16. Documentos de la propuesta técnica adjudicada.
17. Documentos de la propuesta económica adjudicada.
18. Anexos.

ADJUDICACIÓN DIRECTA

1. Memorándum de Aprobación Suficiencia Presupuestal.
2. Solicitud de Adjudicación Directa.
3. Invitación a contratistas.
4. Bases de participación.
5. Términos de referencia.
6. Acreditación (si es requerida en bases).
7. Evaluación de propuestas (dictamen técnico y económico).
8. Dictamen de adjudicación.
9. Avisos de adjudicación (Área responsable y contratista adjudicado).
10. Solicitud de elaboración de contrato.
11. Propuesta ganadora (Documentación técnica y económica).

ANEXO D Normatividad Federal

LICITACIÓN PÚBLICA

1. Memorándum de Aprobación Suficiencia Presupuestal
2. Publicación de Convocatoria.
3. Publicación del Resumen de convocatoria (bases) a la licitación. (atendiendo a las reformas vigente).
4. Bases de concurso.
5. Términos de referencia.
6. Programa de eventos.
7. Invitación a eventos.
8. Acta de Visita al sitio (en caso de que aplique).
9. Acta de Junta de aclaraciones.
10. Acta de presentación de propuestas o proposiciones etapa apertura técnica y económica.
11. Dictamen detallado de proposiciones. (técnico y económico).
12. Acta de fallo
13. Solicitud de elaboración de contrato.
14. Notificación de adjudicación (área usuaria y contratista adjudicado)
15. Documentos técnicos de la proposición adjudicada.
16. Documentos económicos de la proposición adjudicada.
17. Anexos.

INVITACIÓN RESTRINGIDA

1. Solicitud de autorización y validación presupuestal.
2. Bases del concurso.
3. Términos de referencia.
4. Escritos de invitación a empresas.
5. Programa de eventos.
6. Invitación a dependencias y servidores públicos de la Comisión Estatal de Aguas.
7. Visita al sitio (en caso de que aplique).
8. Junta de aclaraciones.
9. Acta de presentación de propuestas o proposiciones y apertura técnica y económica.
10. Análisis detallado de las propuestas técnico-económicas –dictamen técnico-económico.
11. Acta de fallo.
12. Documentos de la propuesta técnico-económica adjudicada.
13. Anexos.

ADJUDICACIÓN DIRECTA

1. Memorándum de Aprobación de suficiencia presupuestal.
2. Solicitud de adjudicación directa.
3. Invitación a empresas participantes.
4. Bases de participación.
5. Evaluación de propuestas (técnica y económica).
6. Dictamen de adjudicación.
7. Solicitud elaboración contrato (jurídico).
8. Avisos de adjudicación (Área responsable y contratista adjudicado).
9. Propuesta ganadora (Documentación técnica y económica).
10. Anexos.

VI MARCO JURÍDICO

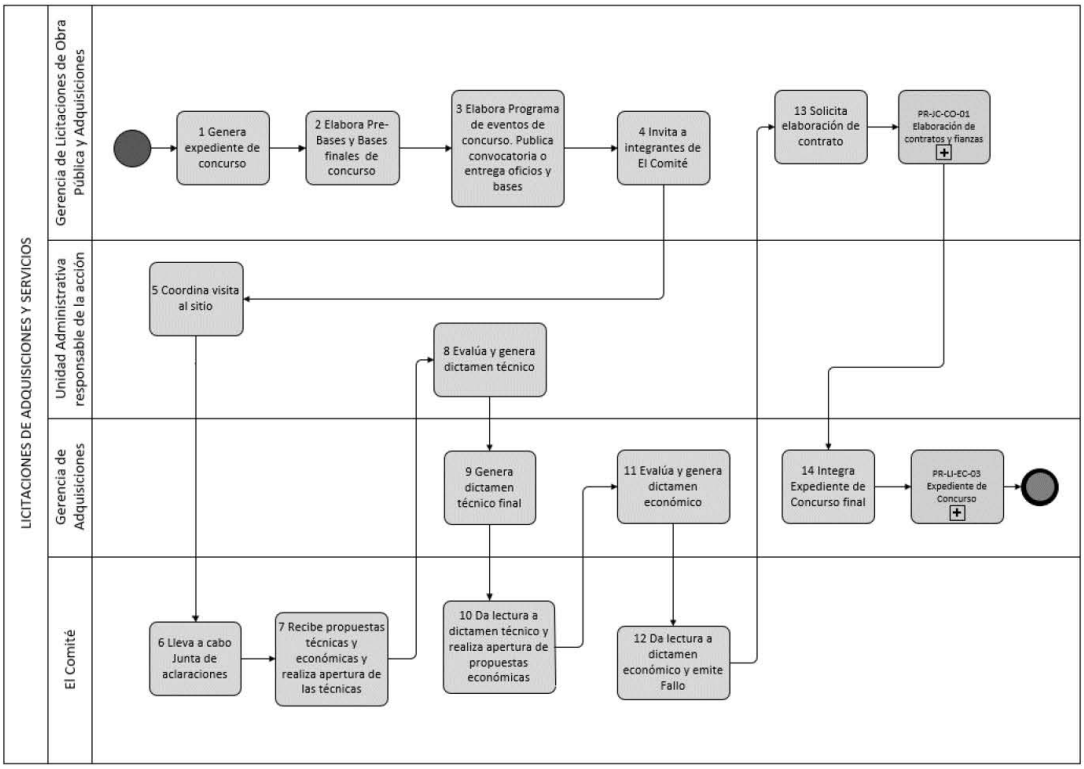
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

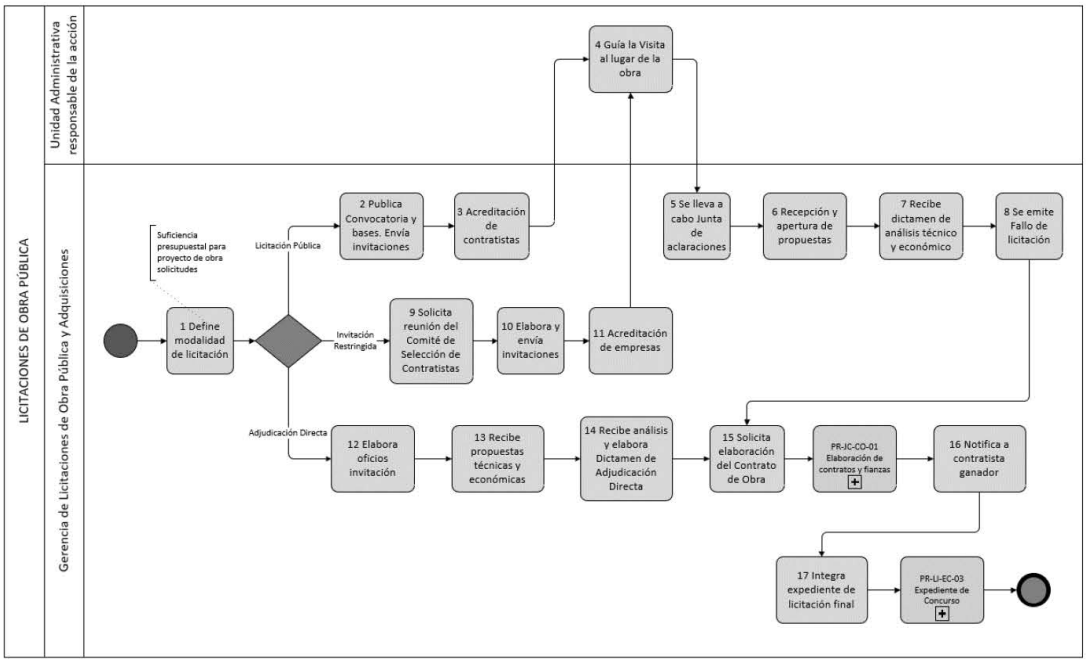
VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Expediente de concurso	Subgerente de Licitaciones de Adquisiciones o Servicios / Subgerente de Licitaciones de Obra Pública	Supervisor/a de Expedientes Unitarios	Electrónico/ Impreso	Supervisión de Expedientes Unitarios

Rev-06

2.4. Diagrama General del Proceso




LICITACIONES DE OBRA PÚBLICA
Unidad Administrativa responsable de la acción
Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones
4 Guía la Visita al lugar de la obra
Suficiencia presupuestal para proyecto de obra solicitudes
1 Define modalidad de licitación
Licitación Pública
2 Publica Convocatoria y bases. Envía invitaciones
3 Acreditación de contratistas
Invitación Restringida
9 Solicita reunión del Comité de Selección de Contratistas
10 Elabora y envía invitaciones
11 Acreditación de empresas
Adjudicación Directa
12 Elabora oficios invitación
13 Recibe propuestas técnicas y económicas
14 Recibe análisis y elabora Dictamen de Adjudicación Directa
5 Se lleva a cabo Junta de aclaraciones
6 Recepción y apertura de propuestas
7 Recibe dictamen de análisis técnico y económico
8 Se emite Fallo de licitación
15 Solicita elaboración del Contrato de Obra
PR-JC-CO-01 Elaboración de contratos y fianzas
16 Notifica a contratista ganador
17 Integra expediente de licitación final
PR-LI-EC-03 Expediente de Concurso

3. PROCESO DE ADQUISICIONES

3.1. Plan anual de adquisiciones

PROCEDIMIENTO

Plan anual de adquisiciones

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AD-PA-01	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Adquisiciones

I OBJETIVO

Optimizar los recursos a partir de una planeación y programación de las adquisiciones, para obtener las mejores condiciones de compra, así como el abasto oportuno de los bienes y/o servicios que la Comisión Estatal de Aguas requiere.

II DEFINICIONES

CAEACS: Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Unidades Administrativas que requieran la compra de un bien o servicio.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Director/a Divisional de Administración	1	Envía documento institucional a titulares de las Unidades Administrativas solicitándoles la integración del Plan anual de Adquisiciones del ejercicio correspondiente.		Documento institucional
Gerente de Adquisiciones	2	Comparte a persona designada de cada Unidad Administrativa el archivo para la captura de su información, para la integración del Plan Anual de Adquisiciones.		

Persona designada de Unidad Administrativa	3	En el archivo compartido captura las cantidades requeridas mensualmente en su área, conforme a la unidad de medida establecida para cada uno de los artículos o servicios a solicitar durante el ejercicio.	El formato del archivo del Plan Anual de Adquisiciones no deberá ser alterado por las áreas que capturan.	
Gerente de Adquisiciones	4	Consolida la información proporcionada por las Unidades Administrativas e imprime el Plan Anual de Adquisiciones.		Plan Anual de Adquisiciones
Director/a Divisional de Administración / Gerente de Adquisiciones	5	Junto con Subgerente de Compras y Director General Adjunto de Administración y Finanzas firman el Plan Anual de Adquisiciones.		Plan Anual de Adquisiciones
Gerente de Adquisiciones / Subgerente de Compras	6	Presentan el Plan Anual de Adquisiciones al CAEACS para su autorización, (sesión CAEACS).		
Gerente de Adquisiciones	7	Recibe copia de Acta de la sesión del CAEACS donde se asienta la autorización del Plan Anual de Adquisiciones y archiva, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de bienes o servicios).		Acta de la sesión del CAEACS

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.
- Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Gerente de Adquisiciones	Gerente de Adquisiciones	Electrónico / Impreso	Gerencia de Adquisiciones
Plan Anual de Adquisiciones	Gerente de Adquisiciones	Gerente de Adquisiciones	Electrónico / Impreso	Gerencia de Adquisiciones
Acta de la sesión del CAEACS	Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios	Gerente de Adquisiciones	Impreso	Gerencia de Adquisiciones

Rev-03

3.2. Adquisiciones de bienes o servicios

PROCEDIMIENTO

Adquisiciones de bienes o servicios

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AD-AB-02	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Adquisiciones

I OBJETIVO

Proveer los bienes y servicios que la Comisión Estatal de Aguas requiere para el cumplimiento de sus funciones, en cantidad, calidad y puntualidad.

II DEFINICIONES

Lote: Expediente de compra.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Gerencia de Planeación Presupuestal.
- Todas las Unidades Administrativas que requieran la compra de un bien o servicio.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Persona designada de Unidad Administrativa	1	Elabora en el sistema administrativo correspondiente la requisición de bienes o servicios, la cual es autorizada en el sistema por Gerente y Director/a de Unidad Administrativa.	La Requisición de bienes o servicios deberá contener: -Artículo. -Descripción. -Cantidad. -Unidad de medida. -Partida presupuestal. -Nota informativa o justificación (de ser necesario). Deberán elaborar sus requisiciones ubicando los artículos o materiales en la familia que le corresponda. No	Requisición de bienes o servicios

			se deberán mezclar familias en las requisiciones.	
Gerencia de Planeación Presupuestal	2	En sistema administrativo correspondiente consulta requisiciones y verifica si la Unidad Administrativa solicitante cuenta con recurso para la adquisición del bien. No, ir a paso 3. Si, ir a paso 4.		
Gerencia de Planeación Presupuestal	3	No libera la requisición en sistema, ir a fin.		
Gerencia de Planeación Presupuestal	4	Libera en sistema administrativo correspondiente la requisición para que se continúe con la adquisición.		
Comprador/a o Analista de Compras	5	Revisa en sistema la carga de trabajo y selecciona las partidas de la requisición, genera el lote en el sistema administrativo.		
	6	Envía a proveedores solicitud de cotización de forma electrónica a través del Portal del Proveedor.	La solicitud de cotización deberá contener las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad Administrativa solicitante.	Solicitud de cotización
Proveedor	7	Captura cotización en el Portal del Proveedor.	De ser el caso, deberá enviar las cotizaciones a Unidad Administrativa solicitante para su evaluación técnica. Las cotizaciones deberán contener: -Precios unitarios antes de IVA en moneda nacional. -Descripción de los materiales y/o servicios. -Tiempo de entrega. -Mención de la obtención de Garantía.	Cotización

			El o los materiales no cotizados deberán ser ingresados bajo el precio "$0.00" y palomear la casilla de rechazado por parte del Proveedor.	
Comprador/a o Analista de Compras	8	Emite del sistema administrativo correspondiente el cuadro comparativo en el cual está/n asignada/s la/s compra/s a el/los proveedor/es tomando en cuenta los criterios establecidos.	Para la asignación de la compra, el sistema tomará en cuenta los siguientes criterios de adjudicación: -Precio: el más bajo. -Tiempo de entrega: el más corto. -Crédito: el más amplio.	Cuadro comparativo
	9	Genera orden de compra, en sistema administrativo.		Orden de compra
	10	Visualiza orden de compra e identifica si el sistema indica alarma por diferencia de presupuesto. ¿Hay alarma? Si, ir a paso 11. No, ir a paso 14.		
	11	Identifica partida que generó la alarma y envía aviso de control presupuestal, vía correo electrónico, a Unidad Administrativa solicitante para su atención.		
Persona designada de Unidad Administrativa	12	Gestiona recurso faltante con la Gerencia de Planeación Presupuestal.		
Comprador/a o Analista de Compras	13	Da seguimiento a la orden de compra e identifica que puede continuar con la integración del expediente de la orden de compra.	Si Unidad Administrativa no atiende el aviso de control presupuestal, Comprador/a o Analista de Compras podrá eliminar la partida de la orden de compra para continuar con la adquisición correspondiente.	

	14	Integra el expediente de compra y lo entrega a Subgerente de Compras para su revisión y autorización.	El expediente (LOTE) estará conformado por: -Cuadro comparativo, firmado por Comprador/ Analista de Compras. -Requisiciones. -Orden de compra. -Cotizaciones (servicios). -Documento adicional que soporte o justifique la adquisición, como notas informativas, cartas de exclusividad, dictamen técnico, etc.	Expediente de compra
Subgerente de Compras	15	Verifica que el cuadro comparativo tenga la asignación y las cotizaciones, analiza, firma y turna a Gerente de Adquisiciones para su autorización.		
Gerente de Adquisiciones	16	Analiza y firma el cuadro comparativo.		
Comprador/a o Analista de Compras	17	Solicita al proveedor su presencia para que firme la orden de compra.		Orden de compra
Director/a General Adjunto/a de Administración y Finanzas y Proveedor	18	Reciben y firman orden de compra y entregan a Gerente de Adquisiciones.		
Gerente de Adquisiciones	19	Autoriza orden de compra en sistema administrativo.		
Comprador/a o Analista de Compras	20	Envía orden de compra a proveedor, vía correo institucional, en formato PDF, solicitando confirmación de fecha de entrega estimada.		Orden de compra
Proveedor	21	Revisa la orden de compra que le fue asignada y da cumplimiento a la misma, (ver PR-AL-RA-02 Recepción de materiales en almacén central del proceso de Administración Patrimonial y Almacenes (Almacenamiento de Materiales)).		

	22	En Portal del Proveedor sube los documentos necesarios (factura, vale de entrada, orden de compra sellada por almacén) para el trámite de pago correspondiente, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		
Subgerente de Compras	23	Mensualmente emite listado de órdenes de compra de bienes o servicios pendientes de surtir por parte de proveedores y lo entrega a Comprador/a o Analista de Compras para su seguimiento por sistema y vía telefónica con proveedores.	Deberá revisar de forma periódica las órdenes de compra de bienes o servicios por surtir total o parcialmente, vigilando el oportuno surtimiento de los materiales por parte de los proveedores.	Listado de órdenes de compra de bienes o servicios pendientes de surtir
Comprador/a o Analista de Compras	24	Consulta en el listado la fecha promesa de entrega de proveedores. Para las órdenes de compra que su plazo de entrega se encuentra fuera de tiempo, se comunica vía telefónica con proveedor solicitándole surta de manera inmediata el bien o servicio requerido. ¿Proveedor surte la orden? Si, ir a fin. No, ir a paso 25.		
Subgerente de Compras	25	Realiza cancelación de orden de compra vía sistema y reasigna la orden de compra o servicio al siguiente proveedor con el precio más bajo en el resumen de lotificación o bien al mejor costo que se tenga a la fecha de la reasignación.	Subgerente de Compras y/o Gerente de Adquisiciones serán los únicos que podrán realizar reasignaciones de órdenes de compra en el sistema administrativo correspondiente, previa justificación de dicha acción (incumplimiento por parte del proveedor o cuando proveedor notifique un incremento en el precio del bien o servicio solicitado).	

Comprador/a o Analista de Compras	26	Genera nueva orden de compra, ir a paso 14.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Comprador/a o Analista de Compras deberá contar con tres cotizaciones de proveedores para elaborar el cuadro comparativo correspondiente.

   Nota: Únicamente en los siguientes casos se podrá incluir una sola cotización al cuadro comparativo.

   a. Cuando se trate de titularidad de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos o el objeto sea una prestación de servicios profesionales con persona determinada, si la materia del servicio se refiere a información reservada.

   b. Cuando peligre o altere el orden social, la economía, los servicios públicos, la salubridad, la seguridad o el ambiente de alguna zona del Estado, como consecuencia de desastres producidos por fenómenos naturales.

   c. Cuando existan circunstancias que puedan provocar trastornos graves, pérdidas o costos adicionales importantes.

   d. Cuando no existan por lo menos tres proveedores en el mismo tipo de bienes o servicios, previa investigación de mercado o sea adquirido directamente al fabricante.

   e. Cuando Unidad Administrativa usuaria justifique ampliamente por escrito la necesidad urgente de efectuar adquisición.

   f. Cuando se trate de servicios de mantenimiento, conservación, restauración y reparación de bienes en los que no sea posible precisar su alcance, determinando las especificaciones correspondientes los cuales serán asignados de manera equitativa entre proveedores que presten el servicio y que se encuentren registrados en el padrón de la Comisión o bien, directamente con el fabricante.

2. Solo para el caso de mantenimientos al parque vehicular de la Comisión Estatal de Aguas, si la cotización corresponde al 50% o más del valor comercial del vehículo, se emitirá comunicado a la Gerencia de Transportes informando de tal situación.

VI MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios 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
Requisición de Bienes o Servicios	Persona designada de la Unidad Administrativa	Subgerente de Compras	Electrónico / impreso	Gerencia de Adquisiciones
Solicitud de cotización	Comprador/a o Analista de Compras	Subgerente de Compras	Electrónico / impreso	Gerencia de Adquisiciones

Cotización	Proveedor	Subgerente de Compras	Electrónico / impreso	Gerencia de Adquisiciones
Cuadro Comparativo	Comprador/a o Analista de Compras	Subgerente de Compras	Electrónico / impreso	Gerencia de Adquisiciones
Orden de compra	Comprador/a o Analista de Compras	Subgerente de Compras	Electrónico / impreso	Gerencia de Adquisiciones
Listado de órdenes de compra de bienes o servicios pendientes de surtir	Comprador/a o Analista de Compras	Subgerente de Compras	Electrónico / impreso	Gerencia de Adquisiciones

Rev-03

3.3. Adjudicación directa por excepción

PROCEDIMIENTO

Adjudicación directa por excepción

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AD-AE-03	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Adquisiciones

I OBJETIVO

Agilizar la adquisición de un bien o servicio, concluyendo el proceso de Licitación de Adquisiciones y Servicios bajo la modalidad de adjudicación directa por excepción.

II DEFINICIONES

CAEACS: Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.
- Gerencia de Planeación Presupuestal.
- Todas las Unidades Administrativas que requieran la compra de un bien o servicio.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
CAEACS	1	Se lleva a cabo Licitación de Adquisiciones y Servicios, emite acta de fallo en donde se indica que no se adjudicó la acción solicitada y autoriza que se realice la adjudicación directa por excepción.		Acta de fallo
Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	2	Informa vía documento institucional a Titular de Unidad Administrativa que no se adjudicó la acción solicitada en la licitación, por lo que se realizará una adjudicación directa.		Documento institucional
Gerente de Adquisiciones	3	Conforme a términos de referencia solicita cotización de los bienes o servicios a los proveedores.	Deberá contar cuando menos con 3 cotizaciones.	Solicitud de cotización

Gerente de Adquisiciones	4	Recibe de proveedores, las cotizaciones solicitadas.		Cotización
Gerente de Adquisiciones	5	Mediante documento institucional solicita a área usuaria un análisis técnico de las cotizaciones recibidas.		Solicitud de análisis técnico
Titular de Unidad Administrativa solicitante	6	Analiza cotizaciones, emite dictamen referente al cumplimiento de los requerimientos técnicos y entrega vía documento institucional a la Gerencia de Adquisiciones.		Dictamen técnico
Gerente de Adquisiciones	7	Recibe vía documento institucional el dictamen técnico.		
Analista de Compras	8	Revisa y dictamina cumplimiento de términos económicos.		Dictamen económico
Gerente de Adquisiciones	9	Con base a los dictámenes se adjudica al proveedor.	Lo criterios de adjudicación serán: -Precio: El más bajo. -Tiempo de entrega: El más corto. -Crédito: El más amplio -Proveedor: de preferencia Queretano	
Analista de Compras	10	Integra documento Justificación de adjudicación directa en donde se notifica que conforme a la normatividad aplicable se llevará a cabo una adjudicación directa por excepción derivada de concurso, se indican los antecedentes, se establece que se solicitaron cotizaciones, se indica que se solicitó al área usuaria el análisis técnico de las mismas, se le anexa cuadro comparativo y análisis de los términos económicos, se informa que se adjudica la acción al proveedor que cumple en los términos técnicos y económicos y se solicita a persona designada de la Unidad Administrativa solicitante que gestione con la Dirección General Jurídica la elaboración del contrato.		Justificación de adjudicación directa
Director/a Divisional de Administración / Gerente de Adquisiciones	11	Firman Justificación de adjudicación directa derivada de concurso.		Justificación de adjudicación directa

Analista de Compras	12	Entrega Justificación de Adjudicación directa derivada de concurso firmada a Unidad Administrativa solicitante.		Justificación de adjudicación directa
Analista de Compras	13	Vía correo electrónico informa a proveedor que ha sido adjudicado y conforme a los términos de referencia que se le enviaron deberá llevar a cabo la acción.		
Titular de Unidad Administrativa solicitante	14	Gestiona la elaboración del contrato con la Dirección General Jurídica, (ver Contrato del manual de procesos de la Dirección General Jurídica).		
Titular de Unidad Administrativa solicitante	15	Solicita a la Gerencia de Planeación Presupuestal la asignación de una cuenta con el techo presupuestal autorizado para el contrato asignado.		
Persona designada de Unidad Administrativa solicitante	16	Elabora requisición del bien o servicio con las partidas autorizadas en el sistema administrativo correspondiente.	La requisición de bienes o servicios deberá contener: -Número de artículo. -Descripción. -Cantidad. -Unidad de medida. -Partida presupuestal. -Centro de Gasto. -Nota informativa de justificación de adquisiciones y servicios. -Justificación de la adjudicación directa emitida por la Dirección Divisional de Administración.	
Titular de Unidad Administrativa solicitante	17	Autoriza en sistema la requisición.		
Gerente de Planeación Presupuestal	18	Autoriza en sistema la requisición.		

Analista de Compras	19	En sistema consulta las requisiciones de materiales y servicios autorizadas y liberadas por la Gerencia de Planeación Presupuestal y elabora Orden de compra conforme a lo establecido en el contrato, imprime y la entrega a Gerente de Adquisiciones.		Orden de compra
Gerente de Adquisiciones	20	Solicita al proveedor su presencia para que firme la Orden de compra.		Orden de compra
Director/a General Adjunto/a de Administración y Finanzas y Proveedor	21	Reciben y firman Orden de compra y entregan a Gerente de Adquisiciones.		Orden de compra
Gerente de Adquisiciones	22	Autoriza orden de compra en sistema administrativo.		
Analista de Compras	23	Envía Orden de compra al proveedor, vía electrónica.		Orden de compra
Proveedor	24	Lleva a cabo la entrega del bien o servicio. -Materiales, (ver PR-AL-RM-05 Recepción y Salida de materiales por Contrato del proceso de Administración Patrimonial y Almacenes (Almacenamiento de Materiales)), ir a paso 25. -Activo fijo, (ver PR-AF-RP-01 Recepción y Registro de Bienes Patrimoniales directamente de Proveedores del proceso de Administración Patrimonial y Almacenes (Activo Fijo)), ir a paso 25. -Servicio, entrega servicio a la Unidad Administrativa solicitante, ir a paso 25.		
Unidad Administrativa solicitante	25	Recibe bien o servicio.		
Proveedor	26	Recibe vale de recepción, firma y sello en factura. Sube en portal del proveedor evidencia de la entrega del bien o servicio (vale de recepción, factura firmada y sellada, carátula del contrato, póliza), (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del		

		Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El techo presupuestal será el avalado por el CAEACS y no podrá rebasarse el monto.

VI MARCO JURÍDICO

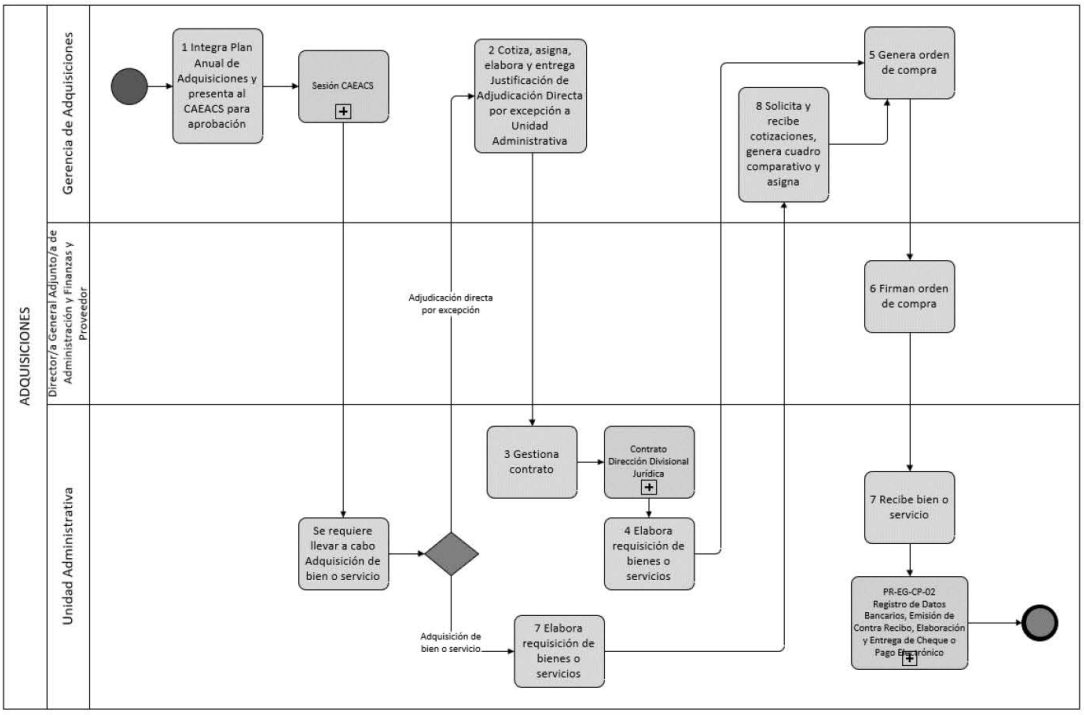
- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones	Titular de Unidad Administrativa solicitante	Impreso	Unidad Administrativa solicitante
Solicitud de cotización	Analista de Compras	Analista de Compras	Electrónico e impreso	Gerencia de Adquisiciones
Cotización	Proveedor	Analista de Compras	Electrónico e impreso	Gerencia de Adquisiciones
Solicitud de análisis técnico	Gerente de Adquisiciones	Gerente de Adquisiciones	Electrónico e impreso	Gerencia de Adquisiciones
Dictamen técnico	Titular de Unidad Administrativa solicitante	Analista de Compras	Impreso	Gerencia de Adquisiciones
Justificación de adjudicación directa	Analista de Compras	Analista de Compras	Electrónico e impreso	Gerencia de Adquisiciones
Requisición	Persona designada de Unidad Administrativa solicitante	Analista de Compras	Electrónico e impreso	Gerencia de Adquisiciones
Orden de compra	Analista de Compras	Analista de Compras	Electrónico e impreso	Gerencia de Adquisiciones

Rev-00

3.4. Diagrama General del Proceso



4. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL Y ALMACENES (ALMACENAMIENTO DE MATERIALES)

4.1. Requisición de materiales

PROCEDIMIENTO

Requisición de materiales

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-MS-01	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Atender las Requisiciones de Material de Consumo de los/as usuarios/as en almacén central, mediante la entrega física del material solicitado.

II DEFINICIONES

Requisición de Materiales: Documento soporte de la orden de compra.

Reserva: Documento generado para poder realizar la salida de los materiales en el sistema administrativo correspondiente.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Supervisión de Almacén.
- Unidad Administrativa.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Usuario/a	1	Requiere material de Almacén. ¿De área central o administraciones? Área central, ir a paso 2. Administraciones, ir a paso 7.		

REQUISICIÓN DE MATERIALES DE ÁREA CENTRAL				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Usuario/a	2	Con base a Requisición de Materiales autorizada, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de Bienes o Servicios del proceso de Adquisiciones), elabora Reserva de materiales y proporciona el número de reserva a Almacenista.		-Requisición de Materiales -Reserva de materiales
Almacenista	3	Recibe número de reserva, lo captura en el sistema administrativo correspondiente.		
	4	Valida que las partidas correspondan a las de la requisición de materiales, imprime formato Salida de Almacén por Salida de Materiales de Almacén, firma y solicita a usuario/a que firme de recibido.		Salida de Almacén por Salida de Materiales de Almacén
	5	Entrega el material a usuario/a junto con copia de la Salida de Almacén por Salida de Materiales de Almacén.		Salida de Almacén por Salida de Materiales de Almacén
	6	Archiva la Requisición y Salida de Almacén por Salida de Materiales de Almacén en carpeta correspondiente, ir a fin.		-Requisición de materiales -Salida de Almacén por Salida de Materiales de Almacén
REQUISICIÓN DE MATERIALES DE ADMINISTRACIONES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Usuario/a	7	Solicita vía correo electrónico a almacén central algún material.		
Almacenista	8	Genera la reserva mediante una salida de material por transferencia entre almacenes.	Si el material corresponde a obsoleto, realizará la salida en el sistema administrativo correspondiente mediante salida directa.	
	9	Emite original y copia de la Salida de materiales por transferencia entre almacenes, en la cual solicita la firma del personal que recibe el material, entregándole copia, archiva original		Salida de Materiales por Transferencia

		firmada en la carpeta de transferencia entre almacenes.		entre Almacenes

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Si por alguna causa de fuerza mayor no es posible emitir del sistema administrativo correspondiente la "Salida de Almacén por salida de material de almacén", Almacenista solicitará al usuario/a que firme de recibido en la Requisición de Materiales o Servicios, la cual se resguardará temporalmente en la carpeta de requisiciones pendientes de aplicar salida, hasta que pueda generar la salida en el sistema administrativo correspondiente.
2. Sólo en casos de fuerza mayor Almacenista entregará materiales con vale manual a usuario/a, el cual cuenta con un plazo menor a 24 hrs. para regularizar en el sistema administrativo correspondiente mediante la requisición de materiales o servicios de no comprar.
3. Almacenista que haya entregado material o materiales con vale manual, deberá dar seguimiento hasta que usuario/a solicitante regularice mediante la entrega de la reserva y la aplicación de la salida en el sistema administrativo correspondiente, esto en un plazo no mayor a 24 hrs.
4. Usuario/a que haya requerido material o materiales de manera "Urgente", deberá retirarlo del almacén inmediatamente después de que se le informe de la llegada de los materiales solicitados.
5. Subgerente de Compras deberá notificar al Almacén vía correo electrónico las compras urgentes indicando nombre del solicitante, nombre del proveedor, cantidades, tipo de material y número de requisición.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Responsabilidades Administrativas 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
Requisición de Materiales o Servicios	Usuario/a	Almacenista	Impreso	Supervisión de Almacén
Reserva de materiales	Usuario/a	Almacenista	Impreso	Supervisión de Almacén
Salida de Almacén por Salida de Materiales de Almacén	Almacenista	Almacenista	Impreso	Supervisión de Almacén
Salida de Materiales por Transferencia entre Almacenes	Almacenista	Almacenista	Impreso	Supervisión de Almacén

Rev-07

4.2. Recepción de materiales en almacén central

PROCEDIMIENTO

Recepción de materiales en almacén central

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-RA-02	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Recibir los materiales al proveedor y dar entrada en sistema de almacén.

II DEFINICIONES

Orden de compra: Documento que emite la Comisión Estatal de Aguas para solicitar el suministro de bienes y/o servicios a un proveedor/a.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Supervisión de Almacén.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Almacenista	1	Recibe en Almacén Central, a proveedor, junto con el material requerido, la Factura original y la orden de compra / servicio que le entregó la Gerencia de Adquisiciones, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de bienes o servicios del proceso de Adquisiciones).		-Factura Original -Orden de Compra / Servicio
	2	Coteja los datos de la orden de compra contra los de la factura del proveedor. ¿Datos correctos? No, ir a paso 3. Si, ir a paso 4.		
	3	Regresa documentos a proveedor/a y le indica que no corresponden, por lo que tiene que presentar los documentos correctos, ir a paso 1.		

	4	Verifica que los materiales cumplan con las especificaciones solicitadas en la orden de compra, (marca, en caso de que se haya solicitado, características, cantidad, medidas y diámetros etc.). ¿Material cumple con las especificaciones? No, ir a paso 6. Si, ir a paso 7.		
	6	Regresa el material a proveedor/a notificando vía correo electrónico a Gerencia de Adquisiciones la devolución de los materiales a proveedor/a, ir a paso 1.		
	7	Captura en sistema administrativo correspondiente, tipo de movimiento (entrada de mercancía), número de factura, almacén, selecciona las cantidades a recibir. Verifica y contabiliza el movimiento e imprime el Detalle de entrada / entrada de mercancías.		Detalle de entrada / entrada de mercancías
	8	Sella y firma la factura, anotando número de entrada de mercancía y número de orden de compra.	Por control interno no sellará copias de facturas o remisiones adicionales.	
	9	Hace dos juegos del Detalle de entrada / entrada de mercancías uno con la factura original y orden de compra, el cual entrega al proveedor y el otro con las copias, el cual archiva.		-Detalle de entrada / entrada de mercancías -Factura -Orden de compra
Supervisor/a de Almacén	10	Al final del día, emite el Reporte por clase de movimiento y almacén, para la entrega del material recibido a Almacenista en turno para su acomodo en el lugar que le corresponde en el interior del almacén.	El acomodo del material se deberá hacer el mismo día si se trata de recuperación de inventario.	Reporte por clase de movimiento y almacén
Almacenista	11	Genera Reporte de recepción de materiales con los datos de la recepción, firma, en caso de que haya salidas de material entregado directamente a usuario/a, solicita al personal de recepción de materiales el número del Detalle de salidas traspasos de almacén salida de		Reporte de recepción de materiales

		materiales para centro coste y lo anota como observación en el reporte, así mismo anota y da seguimiento hasta su total solventación a cualquier observación que resulte del material recibido.		
Personal de Recepción de Materiales	12	Coloca en el cuerpo del articulo o empaque, en al menos una pieza de cada partida, el código que le corresponde de acuerdo al catálogo de materiales vigente, siempre y cuando haya espacio para tal efecto, teniendo especial cuidado en materiales de nuevo ingreso, material eléctrico, consumibles de equipo de cómputo y aquellos que su uso no es muy común.		
Almacenista	13	Entrega a Supervisor/a de Almacén el Reporte de recepción de materiales con las observaciones resultantes para seguimiento.		Reporte de recepción de materiales
	14	Una vez solventadas cada una de las observaciones, archiva el reporte en la carpeta correspondiente, dando por entendido que todo el material recibido para su acomodo fue a entera satisfacción de ambas partes.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El horario para recibir materiales será:

   8:00 hrs. A 14:00 hrs. de lunes a viernes.

   El recibo de material fuera de horario a proveedores foráneos o recepción de material urgente de proveedores locales será previo aviso mediante correo electrónico del área de compras.

2. La recepción de materiales urgentes u ordinarios en días sábado, domingo o festivos la realizará Almacenista que efectúa la guardia de almacén, quien firmará de recibido, quedándose con copias de la documentación, las entregará a Almacenista de recepción de materiales para que haga el trámite correspondiente, lo anterior previa notificación vía correo electrónico de la Gerencia de Adquisiciones o Subgerencia de Compras.
3. Si el material solicitado por la Comisión Estatal de Aguas (CEA) es suministrado por un tercero, el proveedor responsable de la entrega física del material deberá estar presente al momento del suministro.
4. El sistema administrativo correspondiente no permite utilizar o duplicar el mismo número de folio de una factura, por lo que el proveedor deberá facturar solo aquello que entregue en el caso de entregas parciales.
5. En caso de que, por presunta urgencia, el material sea suministrado a pie de obra o bien el/la usuario/a pase al domicilio del proveedor por el material requerido, proveedor correspondiente se presentará en ventanilla de recepción de materiales para efectuar la entrada al sistema de almacén, entregará la factura o remisión, conteniendo la firma de recibido por parte del Personal de la CEA, con los siguientes datos; nombre, No. de empleado, firma y fecha.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Responsabilidades Administrativas 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
Factura	Proveedor	Supervisor/a de Almacén	Copia impresa	Supervisión de Almacén
Orden de compra/ servicio	Personal de la Gerencia de Adquisiciones	Supervisor/a de Almacén	Copia impresa	Supervisión de Almacén
Detalle de Entrada / Entrada de Mercancías	Almacenista	Supervisor/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Supervisión de Almacén
Reporte por clase de movimiento y almacén	Almacenista	Supervisor/a de Almacén	Impreso	Supervisión de Almacén
Reporte de recepción de materiales	Almacenista	Supervisor/a de Almacén	Impreso	Supervisión de Almacén

Rev-07

4.3. Devolución de materiales de usuario/a a almacén central o anulación de entrada de materiales de almacén a proveedor

PROCEDIMIENTO

Devolución de materiales de usuario/a a almacén central o anulación de entrada de materiales de almacén a proveedor

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-DA-03	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Recibir en almacén central aquellos materiales que no serán utilizados por los/as usuarios/as, así como realizar anulaciones de material a proveedor, lo anterior actualizando existencias en sistema correspondiente.

II DEFINICIONES

Anulación: Devolución de material.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Supervisión de Almacén.
- Unidad Administrativa.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Almacenista	1	Se requiere devolver material a almacén central o anular la entrada de materiales de almacén a proveedor. Devolución, ir a paso 2. Anulación, ir a paso 7.		
DEVOLUCIÓN DE MATERIALES DE USUARIO/A A ALMACÉN CENTRAL				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Usuario/a	2	Se presenta en Almacén central con material a devolver y formato Salida de almacén por salida de materiales de almacén.	La devolución de materiales a almacén central podrá ser por las siguientes causas:	Salida de almacén por salida de materiales de almacén

			-Error en datos del material solicitado. -Error en cantidad solicitada. -Error en captura de solicitud antes de verificar existencia de material. -Debido a cambio de resguardo. -Por ya no utilizarse.	
Almacenista	3	Recibe la Salida de almacén por salida de materiales de almacén, ingresa al sistema administrativo correspondiente y captura número de salida, verifica físicamente que el material cumpla con las especificaciones indicadas en el sistema. De no presentar la Salida de almacén por salida de materiales de almacén, consulta en el Kardex del artículo los datos requeridos.		Salida de almacén por salida de materiales de almacén
	4	Modifica las cantidades para que el sistema administrativo las ingrese al inventario, verifica, contabiliza la devolución e imprime Entrada de almacén por devolución de materiales por centro de coste al almacén.		Entrada de almacén por devolución de materiales por centro de coste al almacén
	5	Firma Entrada de almacén por devolución de materiales por centro de coste al almacén, solicita firma de usuario/a y le entrega copia de la misma, quedándose con el original para su archivo. ¿Material será devuelto a proveedor? Si, ir a paso 7. No, ir a paso 6.		Entrada de almacén por devolución de materiales por centro de coste al almacén
	6	Acomoda material en almacén y archiva Entrada de almacén por devolución de materiales por centro de coste al almacén, ir a fin.		
ANULACIÓN DE ENTRADA DE MATERIALES DE ALMACÉN A PROVEEDOR				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Almacenista	7	Recibe material para efectuar anulación de entrada a proveedor, verifica que material a anular cuente	Las causas por las cuales se determinará la devolución de	

		con la entrada del material en sistema y que no se haya comprometido para pago. ¿Se cumple con los datos verificados? Si, ir a paso 8. No, ir a fin.	material a proveedor serán: -Incumplimiento en las especificaciones requeridas. -Por cambio de razón social. -Por cambio de precio unitario. -Error en tipo de material solicitado. -Defecto en material entregado por el proveedor. -Error en la recepción de material.	
	8	Contacta a proveedor y solicita que acuda al almacén central a que se efectúe el trámite de anulación de materiales, indicándole el motivo.		
	9	Recibe a proveedor, ingresa al módulo de movimiento de mercancías de almacén, selecciona anulación, teclea el número de la recepción que será afectada y hace la devolución del material, considera la o las partidas y cantidades a devolver.		
	10	Verifica, contabiliza movimiento e imprime Salida de almacén por anulación entrada de materiales para pedido.		Salida de almacén por anulación entrada de materiales para pedido
	11	Firma la Salida de almacén, entrega el material a proveedor y le solicita firme la Salida de Almacén por anulación entrada de materiales para pedido, entregándole la original y archivando la copia.		Salida de Almacén por Anulación Entrada de Materiales para Pedido

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Cuando usuario/a realiza una devolución de material, el sistema de administración correspondiente descargará el importe de su cuenta presupuestal.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Responsabilidades Administrativas 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
Salida de almacén por salida de materiales de almacén	Almacenista	Almacenista	Impreso	Supervisión de Almacén
Entrada de Almacén por Devolución de Materiales por centro de coste al Almacén	Almacenista	Almacenista	Impreso	Supervisión de Almacén
Salida de Almacén por anulación entrada de materiales para pedido	Almacenista	Supervisor/a de Almacén	Impreso	Supervisión de Almacén

Rev-00

4.4. Recepción y salida de materiales por contrato

PROCEDIMIENTO

Recepción y salida de materiales por contrato

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-RM-05	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Recibir los materiales adquiridos mediante contrato y realizar su entrada al sistema de almacén, así como entregarlos para su uso a las Unidades Administrativas.

II DEFINICIONES

N/A.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Supervisión de Almacén.
- Unidad Administrativa.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Supervisor/a de Almacén y/o Almacenista	1	Se requiere recibir o dar salida a materiales, adquiridos mediante contrato. Recepción de materiales, ir a paso 2. Salida de materiales, ir a paso 11.		
RECEPCIÓN DE MATERIALES POR CONTRATO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Supervisor/a de Almacén y/o Almacenista	2	Recibe notificación de proveedor vía correo electrónico o vía telefónica, respecto a la entrega de materiales adquiridos bajo contrato, para planear la recepción de los mismos.	Proveedor deberá garantizar la presencia de su propio personal para la recepción y entrega del material.	
	3	Solicita a proveedor: copia de contrato de adquisición ya firmado, orden de		-Factura o remisión

		compra, factura o remisión en original y copia.		-Contrato de adquisición -Orden de compra
	4	Verifica que los materiales facturados correspondan con los materiales indicados en la orden de compra. ¿Están correctos los datos? No, ir a paso 5. Si, ir a paso 6.		
	5	Regresa los documentos al proveedor para su corrección, ir a paso 3.	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes serán quien autorice la recepción del material con el compromiso del proveedor de la regularización de la documentación.	
	6	Verifica que los materiales cumplan con las especificaciones estipuladas en la orden de compra, en cantidades, diámetros, medidas y características.		
		¿Material cumple con lo estipulado? No, ir a paso 7. Si, ir a paso 8.		
	7	No recibe el material, lo regresa al proveedor y lo informa vía correo electrónico a Gerente de Adquisiciones y a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes, ir a fin.		
	8	Captura movimiento en sistema administrativo correspondiente, anotando en observaciones el número de contrato del proveedor, remisión o factura y emite Entrada recepción de materiales del sistema administrativo correspondiente en 3 tantos.		Entrada recepción de materiales
Supervisor/a de Almacén	9	Firma Entrada recepción de materiales y sella la factura anotando número de entrada, número de orden de compra y si fue total o parcial. Entrega a proveedor un juego de la documentación firmada, factura original sellada, copia de Entrada recepción de		

		materiales y orden de compra, quedándose con copia.		
Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	10	A través del almacén notifica, mediante correo electrónico, a Unidad Administrativa responsable de la acción para que verifique, valide y de visto bueno de que los materiales recibidos cumplen con las especificaciones establecidas en las bases de licitación, ir a fin.		
SALIDA DE MATERIALES POR CONTRATO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Persona designada de Unidad Administrativa	11	Solicita mediante documento institucional, firmado por Director/a responsable, dirigido a la Dirección Divisional de Administración, la entrega de materiales adquiridos por contrato de obra o bien entregados directamente en el lugar de obra, señalando el motivo del retiro, nombre de la obra y cantidad de material a retirar, así como el nombre de la persona que efectuará el retiro del material.		Solicitud de retiro de materiales
Director/a Divisional de Administración	12	Recibe Documento institucional de solicitud y lo envía al Almacén central, con el visto bueno de la entrega de materiales.		Documento institucional
Supervisor/a de Almacén o Almacenista / Encargado/a de Almacén Calamanda	13	Revisa documentación, aplica en sistema administrativo correspondiente la salida de los materiales solicitados, entrega material, emite la Salida de almacén por salida de materiales de almacén en original y copia, firmando en entregó-Almacenista, solicita la firma de recibido del personal que retira el material y le proporciona una copia de la Salida.	Personal de la Unidad Administrativa responsable deberá acompañar en cada retiro de materiales al contratista, para firma de la Salida de almacén por salida de materiales de almacén.	Salida de almacén por salida de materiales de almacén

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El Personal de la Comisión Estatal de Aguas no estará obligado a firmar remisiones por las entregas de material hechas por terceros, si la remisión no está a nombre de la propia comisión.
2. Si el material es entregado en las Administraciones del interior del estado, el responsable de la recepción y supervisión del material designado por Administrador/a, deberá firmar de recibido si el material corresponde a lo solicitado en la remisión o factura que presente el proveedor, anotando los siguientes datos; nombre, número de empleado y fecha de recibo. Deberá enviar de manera inmediata copia de la documentación soporte al almacén central, para su entrada en el sistema administrativo correspondiente.

3. El horario para recibir materiales será de lunes a viernes en horarios de:
   a. Área metropolitana: 08:00 hrs. a 14:00 hrs.
   b. Sitio de la obra: 08:00 hrs. a 12:00 hrs.

   NOTA: Los proveedores foráneos podrán tener variaciones de horario por la distancia, siempre y cuando sea notificado con anticipación a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes mediante correo electrónico marcando copia al almacén, por parte de la Gerencia de Adquisiciones, para la planeación de la recepción.
4. Todo material retirado que no sea utilizado en la obra para la que fue asignado, deberá ser devuelto al Almácen Central como sobrante de obra, sujetándose a los procedimientos establecidos para ello, (ver PR-AL-IS-07 Ingreso y salida de material sobrante de obra).

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Entrada Recepción de Materiales	Supervisor/a de Almacén y/o Almacenista	Supervisor/a de Almacén / Encargado/a de Almacén Calamanda	Electrónico / Impreso	Supervisión de Almacén
Solicitud de Retiro de Materiales	Persona designada de Unidad Administrativa Solicitante	Supervisor/a de Almacén / Encargado/a de Almacén Calamanda	Impreso	Supervisión de Almacén
Salida de Almacén por salida de materiales de almacén	Supervisor/a de Almacén-Encargado/a de Almacén Calamanda	Supervisor/a de Almacén / Encargado/a de Almacén Calamanda	Impreso	Supervisión de Almacén / Almacén Calamanda

Rev-04

4.5. Recepción de materiales usados de desecho e inservibles

PROCEDIMIENTO

Recepción de materiales usados de desecho e inservibles

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-MU-06	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Recibir y controlar todo material usado que es devuelto al almacén como desecho e inservible o que ya cumplió con su vida útil para su posterior enajenación.

II DEFINICIONES

N/A.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Supervisión de Almacén.
- Unidad Administrativa.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Usuario/a	1	Requiere entregar material usado, inservible o de desecho a almacén. Herramienta usada, ir a paso 2. Cable submarino y tubería de columna, ir a paso 7. Medidores y macro medidores, ir a paso 10.		
HERRAMIENTA USADA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Usuario/a	2	Se presenta en almacén para hacer la entrega de herramientas usadas a su resguardo, presentando documento institucional firmado por Director/a de Unidad Administrativa usuaria, dirigido a Gerente de Administración		-Documento institucional -Dictamen técnico

		Patrimonial y Almacenes, en donde incluye la relación de herramientas usadas a entregar, señalando el estado físico del material mediante dictamen técnico.		
Almacenista	3	Verifica que la herramienta enlistada en el dictamen sea la que presenta Usuario/a físicamente.		
	4	Descarga en sistema administrativo correspondiente el expediente electrónico de Usuario/a, el material o herramienta en resguardo en las cantidades entregadas.		
	5	Emite Recibo de herramienta y equipo en general sujeto a resguardo en sistema administrativo correspondiente en el módulo de solicitud de baja, firma recibo y recaba firma de Usuario/a que entrega el material, entrega copia a usuario/a y archiva en expediente el original de recibo y el original del dictamen técnico.		Recibo de herramienta y equipo en general sujeto a resguardo
	6	Acomoda el material entregado en el área señalada para tal efecto, ir a paso 13.		
CABLE SUBMARINO Y TUBERÍA DE COLUMNA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Usuario/a	7	Se presenta en almacén para hacer la devolución de cable submarino y/o tubo de columna inservibles, presentando dictamen técnico firmado por Director/a de Unidad Administrativa usuaria, indicando que es de desecho, anexando, formato de Entrega de cable sumergible, donde se señala el estado físico del material, cantidad de metros o tramos a entregar y el destino final del material, así como el lugar origen del retiro.		Dictamen técnico Entrega de cable sumergible
Encargado/a de Almacén Calamanda / Vigilante	8	Verifica el material entregado, en cantidad, diámetros, metros lineales y supervisa la descarga de los materiales en área asignada para este material.	En caso de que exista diferencia de cable submarino en sus diferentes diámetros, entre la cantidad retirada y la entregada, el área usuaria deberá justificar mediante documento	

			institucional firmado por Director/a de Unidad Administrativa Usuaria los motivos que originan la diferencia, lo anterior cuando se trate de sustituciones de cable por daño o desgaste, en caso de robo deberá presentar el acta ante el ministerio público.	
	9	Archiva el documento con que fue entregado el material, en carpeta con leyenda "Materiales de desecho", anotando la cantidad y fecha de recibido, ir a paso 13.		
MEDIDORES Y MACRO MEDIDORES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Usuario/a	10	Se presenta en Almacén Calamanda para hacer la entrega física de medidores y/o macro medidores de desecho, presentando documento institucional firmado por Director/a de Unidad Administrativa usuaria, dirigido a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes, en donde incluye la relación de los medidores especificando número de serie, marca y cantidades a devolver.		Documento institucional
Encargado/a de Almacén Calamanda	11	Verifica el material entregado y supervisa la descarga de los materiales en área asignada para este material y reporta a Supervisor/a de Almacén el material recibido.		
Supervisor/a de Almacén	12	Archiva el documento con que fue entregado el material, en carpeta con leyenda "Materiales de desecho", anotando la cantidad y fecha de recibido.		
Supervisor/a de Almacén y Encargado/a de Almacén Calamanda	13	Informan por lo menos cada seis meses por medio de correo electrónico a Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes la cantidad aproximada de material de desecho que se tiene almacenado, para que llegado el momento realice los trámites de su enajenación conforme a lo		

		reglamentado, (ver PR-AL-ID-11 Clasificación y enajenación de materiales inservibles y de desecho).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En Almacén Central o Almacén Calamanda se recibirá el material de fierro fundido, pedacería de tubo y otros materiales y químicos siempre y cuando sea en calidad de desecho e inservibles, mediante documento institucional dirigido a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes el cual deberá ser firmado por Director/a de Unidad Administrativa Usuaria.
2. Si Unidad Administrativa requiere herramienta usada, la solicitará a través de correo electrónico, señalando el nombre de trabajador/a, a quien se le asignará el material, el tipo y cantidad solicitado, dirigido a Supervisor/a de Almacén, quien entregará la herramienta usada y archivará el correo de solicitud en expediente de trabajador/a.
3. Si Unidad Administrativa requiere material de desecho (Cable Submarino o Tubo de Columna), lo solicitará a través de correo electrónico, señalando cantidad de material a retirar, así como el destino u obra para lo que será utilizado, dirigido a Gerente/a de Administración Patrimonial y Almacenes quien, una vez autorizado por Director/a Divisional de Administración, indicará a Supervisor/a de Almacén que entregue el material señalado, archive documento institucional de solicitud en carpeta de materiales de desecho y anexe la autorización por escrito de la entrega del material.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Responsabilidades Administrativas 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
Dictamen Técnico	Usuario/a	Almacenista / Supervisor/a de almacén	Impreso	Supervisión de Almacén
Documento institucional	Usuario/a	Almacenista / Supervisor/a de almacén	Impreso	Supervisión de Almacén
Entrega de cable sumergible	Usuario/a	Almacenista / Supervisor/a de almacén	Impreso	Supervisión de Almacén
Recibo de herramienta y equipo en general sujeto a resguardo	Almacenista	Almacenista / Usuario/a	Impreso	Supervisión de Almacén

Rev-04

4.6. Ingreso y salida de material sobrante de obra

PROCEDIMIENTO

Ingreso y salida de material sobrante de obra

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-IS-07	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Dar ingreso en Almacén Central o Almacén Calamanda al material no utilizado en alguna obra, así como entregarlo a las áreas que lo puedan requerir para el ejercicio de sus funciones.

II DEFINICIONES

Material Sobrante: Aquel material adquirido por la Comisión Estatal de Aguas o por contratistas y que por alguna razón no se utilizó en su totalidad en la obra para la cual fue adquirido.

Custodia: Acción por la cual sólo se almacenará temporalmente el material sin que se le dé entrada vía sistema de acuerdo a lo establecido en formato Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Programas de Inversión.
- Gerencia de Planeación Presupuestal.
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia de Supervisión de Obra.
- Supervisor de Almacén.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
	1	Se requiere dar ingreso o salida a material sobrante de obra. Ingreso de material sobrante de obra, ir a paso 2. Salida de material sobrante de obra, ir a paso 16.		

INGRESO DE MATERIAL SOBRANTE DE OBRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Unidad Administrativa	2	Solicita formato denominado "Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén" en ventanilla de recepción de materiales del Almacén Central, lo requisita e indica si se trata de material sobrante de obra (gasto corriente), a dar en custodia o bien se trata de materiales sobrante de obra por contrato. ¿Tipo de entrega? En calidad de custodia, ir a paso 3. Material sobrante de obra (gasto corriente), ir a paso 5. Material sobrante de obra por contrato, ir a paso 6.		
Unidad Administrativa	3	Solicita autorización de almacén para custodia o resguardo temporal de materiales, entrega "Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén" pera que una vez que lo requiera pueda retirarlo de almacén.	El tiempo máximo de custodia no será mayor a 60 días. Tres días antes del vencimiento de la custodia, Supervisor/a de Almacén y/o Encargado/a de Almacén Calamanda notificará mediante correo electrónico a la Unidad Administrativa correspondiente, para que éste determine su destino o solicite prorroga de custodia, de manera formal, así como los motivos por los cuales el almacén deberá continuar con la custodia temporal.	Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén
Encargado/a de Almacén Calamanda / Almacenista	4	Destina un lugar específico en el interior del almacén para el resguardo temporal del material a custodia, anotando en el material fecha de ingreso para su control, ir a fin.		
Unidad Administrativa	5	Entrega documento institucional dirigido a Director/a Divisional de Administración firmado por Director/a de Unidad Administrativa,		

		especificando los motivos por los cuales solicita al almacén que reciba el material sobrante de obra, así como el nombre de la obra y número de contrato, ir a paso 12.		
	6	Indica si la causa del ingreso del material es imputable a la Comisión Estatal de Aguas o al Contratista para determinar el actuar del organismo para tal efecto, por lo que notifica marcando copia de su solicitud de ingreso a: Director/a Divisional de Finanzas, Director/a Divisional de Administración, Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes, Gerente de Programas de Inversión, Gerente de Contabilidad, Gerente de Planeación Presupuestal y Almacén Central.		Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén
Gerente de Programas de Inversión	7	Valida los datos generales de la obra, número de contrato, centro de gasto, etc., determina lo conducente sobre los recursos que dieron origen a la obra y si es factible la entrada del material al almacén.		
		¿Es factible la entrada al almacén? No, ir a paso 8. Si, ir a paso 9.		
	8	Notifica a Director/a responsable de la acción los motivos que lo impiden, ir a fin.		
	9	Solicita a Gerente de Contabilidad que gestione ante Gerente de Planeación Presupuestal la activación del centro de gasto (cuando sea el caso) y el alta del "Concepto de Gasto" en el mismo "Centro de Gasto" que se asignó inicialmente para el seguimiento de obra.		
Unidad Administrativa	10	Presenta 3 días antes de la entrega física del material en la Recepción de Materiales del Almacén Central, el documento oficial, el catálogo de conceptos y el formato denominado "Ingreso de Materiales Sobrantes de Obra al Almacén" para verificar que el material cuente con código y si ya están disponibles el concepto y el centro de		Ingreso de Materiales Sobrantes de Obra al Almacén

		gasto para su afectación, en caso de alta al sistema administrativo correspondiente.		
Gerente de Planeación Presupuestal y Gerente de Contabilidad	11	Notifican a la Gerencia de Programas de inversión y a Gerencia de Supervisión de Obra, que se encuentra disponible el concepto y centro de gasto solicitado para su afectación.		
Gerente de Supervisión de Obra	12	Entrega el material al almacén indicado.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	13	A través de sus almacenes genera por medio del sistema administrativo correspondiente la Entrada de almacén por entrada por ajuste e informa a las Unidades Administrativas.		Entrada de almacén por entrada por ajuste
Encargado/a de Almacén Calamanda / Almacenista	14	Verifica que los documentos estén completos y recibe de acuerdo al formato "Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén", si es correcto sella la copia del formato y entrega una copia a usuario/a informándole el día que puede pasar por su vale de entrada.		Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén
Almacenista	15	Codifica el material recibido, acomoda el material en el lugar que le corresponde, y archiva en carpeta el vale de entrada junto con el formato original de "ingreso de materiales sobrante de obra al almacén", ir a fin.		-Entrada de almacén por entrada por ajuste -Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén
SALIDA DE MATERIAL SOBRANTE DE OBRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Unidad Administrativa	16	Vía correo electrónico solicita el material sobrante de obra, de ser necesario se presenta en almacén central o almacén Calamanda.		
Encargado/a de Almacén Calamanda / Almacenista	17	Elabora un Vale de salida manual foliado de acuerdo a lo solicitado vía correo o la Salida de almacén por salida de materiales de almacén, según corresponda y solicita la firma del personal que lo retira.		-Vale de salida manual -Salida de almacén por salida de materiales de almacén

	18	Entrega material y copia de vale o de la Salida de almacén a personal que lo retira, archiva para control el vale manual o salida de almacén junto con el correo electrónico como soporte del movimiento.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El resguardo o custodia de los materiales sobrantes de obra, será responsabilidad de Almacén Central o Almacén Calamanda y conjuntamente con Unidad Administrativa usuaria, por lo que será revisado por ambas partes periódicamente, si existen diferencias de manera conjunta se harán las aclaraciones pertinentes.
2. Cuando se ingrese material sobrante como chatarra, el/la responsable de la obra lo entregará a través del formato "Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén", anotando en dicho formato el motivo que obliga al almacén a aceptar el material, para lo cual deberá ratificar que es material chatarra mediante dictamen técnico.
3. Unidad administrativa usuaria renovará hasta en un máximo de 3 ocasiones la custodia del material, al vencimiento de la tercera solicitud de actualización y si el material no es retirado para su utilización el almacén procederá a realizar la entrada al sistema y el material estará a disposición de quien lo requiera.
4. Cuando se dé de alta en almacén central el material sobrante de obra, personal de almacén considerará el costo unitario de la última entrada, siempre y cuando éste no sea mayor a 6 meses, en caso contrario el costo se tomará del soporte documental entregado como soporte del formato "Ingreso de material sobrante de obra al almacén", en caso de no existir un costo, Supervisor/a de Almacén solicitará mediante correo electrónico a Subgerencia de Compras la cotización con proveedores/as de los artículos que no lo tengan.
5. Si el material a ingresar corresponde a desmantelamiento de obras se deberá especificar el tiempo de uso que tiene los materiales a fin de determinar los costos a los cuales se dará de alta al inventario de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), y entregar un dictamen en el cual se especifiquen las condiciones físicas y técnicas en que se encuentran dichos materiales, de tal manera que se cuente con la información necesaria para tomar decisiones sobre el destino final, de no contar con esta información, de manera automática se considerará material no apto para su utilización en los trabajos que realiza la CEA, depositándose en el área de chatarra.

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Entrada de almacén por entrada por ajuste	Supervisor/a de Almacén / Encargado/a de Almacén Calamanda	Supervisor/a de Almacén / Encargado/a de Almacén Calamanda	Impreso	Supervisión de Almacén
Ingreso de materiales sobrantes de obra al almacén	Persona designada de la Unidad Administrativa	Supervisor/a de Almacén	Impreso	Supervisión de Almacén

Vale de salida manual	Encargado/a de Almacén Calamanda	Encargado/a de Almacén Calamanda	Impreso	Supervisión de Almacén
Salida de almacén por salida de materiales de almacén	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén	Impreso	Supervisión de Almacén

Rev-03

4.7. Inventarios rotativos

PROCEDIMIENTO

Inventarios rotativos

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-IR-08	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Verificar de forma continua las cantidades de los materiales para contar con información precisa sobre aquellos productos que se consideran de alta rotación haciendo un recuento de las existencias de manera continua.

II DEFINICIONES

Laptop: Dispositivo de captura de código de barras para toma de inventarios.

Marbetes: Formato establecido para toma física de inventarios en el que se imprimen vía sistema los siguientes datos: folio, fecha de inventario, administración, número de lote, descripción de articulo a contar, unidad de medida, costo unitario de material, número de piezas contadas, iniciales de la pareja que cuenta y observaciones.

Smart Phone: Dispositivo de captura de código de barras para toma de inventarios.

Sistema SAP: Sistema informático Administrativo.

Flexómetro: Instrumento para toma de medidas en centímetros y pulgadas.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Contabilidad.

IV DESCRIPCIÓN

TOMA DE INVENTARIO ROTATIVO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Supervisor/a de Almacén	1	Elabora y envía el Programa Anual de familias de materiales a inventariar durante el año a la Gerencia de Contabilidad en los primeros días del mes de enero de cada año.	Se realizará un inventario rotativo mensual, asegurando que se contarán 2 veces todas las familias de materiales del almacén.	Programa Anual de familias de materiales a inventariar

	2	Llegada la fecha de inventario correspondiente, revisa funcionamiento de dispositivos de captura de código de barras (Smart Phone o Laptop). ¿Dispositivos funcionan? Sí, se lleva a cabo la toma de inventario con dispositivos de captura de código de barras, ir a paso 3. No, se lleva a cabo la toma de inventario con marbetes, ir a paso 20.		
TOMA DE INVENTARIO CON DISPOSITIVO DE CAPTURA DE CÓDIGO DE BARRAS (Smart Phone o Laptop)				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Supervisor/a de Almacén	3	Imprime Listado de inventario teórico valuado, con existencia antes y después del inventario.		Listado de inventario teórico valuado
Almacenistas	4	Se presentan en el almacén del área central y se reportan con Supervisor/a de Almacén.		
Supervisor/a de Almacén	5	Asigna las áreas de conteo, tras una explicación del proceso a seguir, entrega el material de trabajo suficiente para la toma de inventario (dispositivos de captura de código de barras, pluma, tabla, flexómetro u otros utensilios de medición).		
	6	Elabora el Corte general de formas de Almacén Central.		Corte general de formas
	7	Conforma 2 parejas para 1er. y 2do. conteo, integradas por 2 personas del almacén.	El personal participante en el inventario rotativo, será como mínimo de 5 personas con las cuales se conformarán 2 parejas para los conteos y una persona adicional para el apoyo que pudiera ser requerido.	
Supervisor/a de Almacén y/o Almacenista	8	Por medio de Smart Phone y/o Laptop inician el registro seleccionando en la aplicación informática “inventario físico cíclico” / “inventario a llevar a cabo”, ubica “área de familias a inventariar” y selecciona opción de “escaneo por		

		código de barras" y "conteo de existencias físicas".		
	9	Acerca dispositivo a la etiqueta de código de barras y lo captura cerciorándose que corresponda el código y la descripción de acuerdo al artículo.		
	10	Cuenta existencias físicas, captura el total y selecciona opción "contabilizar" para descargar información del conteo en módulo "inventario físico" en el sistema administrativo correspondiente (SAP).		
	11	Una vez terminado de capturar el 1er. conteo, notifica a Mesa de Control.	Se asignará una mesa de control, misma que estará conformada por Supervisor/a de Almacén y Almacenistas participantes.	
Mesa de control o responsable de inventario	12	Finaliza conteo 1 en sistema y habilita el conteo 2, restaura los dispositivos de captura de código de barras.		
Supervisor/a de Almacén y/o Almacenista	13	Por medio de Smart Phone y/o Laptop inician el registro seleccionando en la aplicación informática "inventario físico cíclico" / "inventario a llevar a cabo", ubica "área de familias a inventariar" y selecciona opción de "escaneo por código de barras" y "conteo de existencias físicas".		
	14	Acerca dispositivo a la etiqueta de código de barras y lo captura cerciorándose que corresponda el código y la descripción de acuerdo al artículo.		
	15	Cuenta existencias físicas, captura el total y selecciona opción "contabilizar" para descargar información del conteo en módulo "inventario físico" en el sistema administrativo correspondiente (SAP).		
Supervisor/a de Almacén y/o Almacenista	16	Terminado 2do conteo notifica a Mesa de Control.		

Mesa de control o responsable de inventario	17	Finaliza conteo 2 en sistema, realiza y actualiza conteo 3, verificando diferencias de inventario.		
Supervisor/a de Almacén o Almacenista	18	Hace aclaración en forma física en caso de existir diferencias entre los dos conteos.		
Supervisor/a de Almacén	19	Aclaradas y aceptadas las diferencias contabiliza inventario en el sistema administrativo correspondiente (SAP), ir a paso 28.		
TOMA DE INVENTARIO CON MARBETE				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Supervisor/a de Almacén	20	Imprime Listado de emisión de marbetes del lote a inventariar, Listado de inventario teórico valuado con existencia antes y después del inventario.	Supervisor/a de Almacén se encargará de la creación del lote de inventario y de la impresión y colocación de los marbetes, por lo menos un día antes de la fecha programada de toma de inventario.	-Listado de emisión de marbetes -Listado de inventario teórico valuado
Almacenistas	21	Se presenta en el almacén del área central y se reporta con Supervisor/a de Almacén.		
Supervisor/a de Almacén	22	Asigna las áreas de conteo, tras una explicación del proceso a seguir, entrega el material de trabajo suficiente (pluma, tabla, flexómetro u otros utensilios de medición).		
	23	Elabora el corte general de formas de Almacén Central.		Corte general de formas
	24	Conforma 2 parejas para 1er. y 2do. conteo, integradas por 2 personas del almacén cada una.		
Supervisor/a de Almacén / Almacenista	25	Realiza 1er conteo, anota en marbete el número total (incluyendo inservibles) de unidades existentes y en el área de observaciones se enuncia la cantidad de material inservible, todo a tinta azul o negra, de haber error tacha y anota lo correcto, lleva a cabo 2do conteo repitiendo esta actividad.	Supervisor/a de Almacén realizará recorridos esporádicos a las áreas de conteo para verificar el correcto desempeño de la toma física del inventario.	Marbete
Supervisor/a de Almacén	26	Recaba los marbetes, realiza una revisión previa y captura en el sistema administrativo correspondiente (SAP).		

Supervisor/a de Almacén / Almacenista	27	En caso de existir diferencia entre el 1er y 2do conteo, efectúan un 3er recuento, con el conteo definitivo lo marcan en los marbetes del 1er y 2do conteo a tinta roja y anotan las iniciales del personal que lo realizó, procediendo a aplicar en sistema los cambios.		Marbete
Mesa de Control	28	Al término del día, procede a la comparación de la existencia física de los artículos, presentada en los marbetes o lo escaneado con dispositivo de captura de código de barras contra la existencia del listado proporcionado en el sistema. Procede a la impresión de los siguientes reportes: -Listado de Inventario Teórico Valuado, antes y después de conteos. -Listado de Diferencias entre Inventario Teórico y Conteo. Los que al calce son firmados con nombre, firma y cargo por: -Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes. -Supervisor/a de Almacén. -Personal que participó en la aplicación de dicho inventario (Almacenistas).		-Listado de Inventario Teórico Valuado, antes y después de conteos -Listado de Diferencias entre Inventario Teórico y Conteo
Supervisor/a de Almacén	29	Al final del levantamiento del inventario rotativo, levanta un Acta administrativa donde asienta las actividades, observaciones y aclaraciones respectivas; dicha acta es firmada por personal de las áreas involucradas, incluyendo al Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.		Acta administrativa
	30	Archiva documentación resultante de la toma de inventario en carpeta de Inventarios Rotativos.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Durante el inventario, el módulo de almacén en el sistema administrativo correspondiente (SAP), quedará inhabilitado a las áreas usuarias del almacén, para elaborar requisiciones de compra, así mismo se suspenderá todo movimiento de entrada y salida de materiales al almacén.

2. Sólo en caso de extrema urgencia, se harán movimientos de entrada o salida, con el visto bueno de las áreas participantes. En caso de hacer recepción de materiales, el área usuaria deberá de recoger el material al momento de la entrega.
3. Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes enviará vía correo electrónico a todas las áreas usuarias del almacén el aviso de la realización del inventario rotativo como mínimo un día antes del inicio del inventario.
4. Las diferencias mayores al 0.05% de los materiales inventariados en los inventarios físicos, rotativos y anuales, deberán ser aclarados por el personal de almacén, Supervisor/a de Almacén, Encargado/a de Almacén y Almacenistas, para lo cual cuentan con 30 días naturales siguientes al término del inventario para hacer las investigaciones correspondientes y enviar de manera formal al Órgano Interno de Control la documentación soporte que acredite dichas diferencias.
5. Supervisor/a de Almacén detectará e informará acerca de las diferencias no aclaradas, como faltantes en un inventario, e informará al Órgano Interno de Control y a la Gerencia de Contabilidad, quienes procederán en el ámbito de sus funciones, tomando en consideración que dichas diferencias deberán constituirse en deuda a favor de la Comisión Estatal de Aguas por el personal de almacén, pudiendo ser descontado en parcialidades que no deberán exceder del 30% del excedente del salario mínimo.
6. Supervisor/a de Almacén, informará a la Gerencia de Contabilidad respecto de las diferencias de inventario mayores al 0.05% para su ajuste en el sistema administrativo correspondiente (SAP).
7. Las diferencias por faltantes, el sistema administrativo correspondiente (SAP), las efectuará como cargo a la cuenta del faltante correspondiente y abono a cuentas de familia de almacén de material activo, en el caso de sobrantes, el sistema SAP los efectuará como cargo a las cuentas contables de almacén (material activo) y como abono a la cuenta contable de sobrantes, quedando reflejados ambos movimientos en póliza de inventarios físicos emitida por inventario, que genera el sistema administrativo correspondiente (SAP).
8. El Superior jerárquico podrá cancelar los créditos derivados del fincamiento de responsabilidades que no excedan de doscientos veces el salario mínimo general vigente en el estado.
9. Las situaciones que sobrepasen la competencia de la institución, con relación a los montos resultantes y las facultades de sancionar, serán resueltas conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado, Ley Federal del Trabajo, así como demás Leyes, Reglamentos y Convenios.

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Programa Anual de familias de materiales a inventariar	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Listado de Inventario Teórico Valuado	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Listado de Emisión de Marbetes	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Marbetes	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Listado de Diferencias entre Inventario Teórico y Conteo	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Acta Administrativa	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-04

4.8. Clasificación de material obsoleto

PROCEDIMIENTO

Clasificación de material obsoleto

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-CO-09	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Identificar y clasificar los materiales obsoletos de los Almacenes de la Comisión Estatal de Aguas, para su valoración y disposición correspondiente, contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa de los almacenes.

II DEFINICIONES

Almacenes foráneos: Almacenes de las Administraciones de la Comisión Estatal de Aguas.

Almacenes de zona metropolitana: Comprende a los almacenes de Área Central, Calamanda y Distrito Nororiente.

Aprobación de permanencia: Documento soporte que autoriza la permanencia de material clasificado como obsoleto en los almacenes de la Comisión Estatal de Aguas para su utilización, como un material activo.

CAEACS: Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

Dictamen de obsolescencia: Documento soporte que confirma la obsolescencia que da margen a iniciar el trámite a la enajenación de los materiales clasificados como obsoleto.

Material obsoleto: Se considera que un material es obsoleto; cuando dichos materiales no han tenido movimiento de salida por un periodo igual o mayor a 5 años.

Se entenderá también como materiales obsoletos, sin que haya transcurrido el tiempo estipulado para convertirse en material obsoleto, aquellos materiales que por sus características; como, cambio de imagen, logotipo, dirección, funcionarios, etc. Ya no son útiles en la Comisión Estatal de Aguas, (papelería de imprenta, tarjetas de presentación, uniformes de campo y de personal femenino, etc.).

Reclasificación de material obsoleto a material activo: Acción de salida o entrada de materiales por ajuste en sistema.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Contabilidad.
- Supervisor/a de Almacén.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO O GRUPO DE TAREAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Encargado/a de Almacén	1	De manera anual, ingresa al sistema administrativo correspondiente y genera el Reporte de artículos obsoletos, para su revisión.	El Reporte de artículos obsoletos lo integrarán aquellos materiales que en 5 años no hayan tenido movimiento.	Reporte de artículos obsoletos
	2	Envía un Listado de materiales obsoletos a las áreas usuarias para previo análisis de materiales.		Listado de materiales obsoletos
	3	Envía Reporte y Listado de materiales obsoletos a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes para visto bueno y envío a las áreas usuarias.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Jefe/a Administrativo	4	Elabora Documento institucional dirigido a cada una de las áreas usuarias que tengan material en dicho reporte, anexando el Listado de materiales obsoletos para su análisis y determinación de uso o desecho, con el objeto de que informen y proporcionen fechas probables de uso, en zona metropolitana o administraciones, según corresponda.		Documento institucional
Área Usuaria	5	Conforme al análisis realizado, determina si el material contenido en el listado es útil u obsoleto. ¿Material es útil u obsoleto? -Es obsoleto, ir a paso 6. -Es útil, ir a paso 7.		
	6	Elabora Dictamen técnico de obsolescencia, en el cual se especifican los motivos por los cuales no fueron utilizados en los fines para los que se adquirieron, ir a paso 8.	Todo Material usado que sea devuelto a Almacén Central o Almacén Calamanda como de desecho, inservible o que ya cumplió con su vida útil deberá ser mediante documento oficial dirigido a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes, señalando los motivos que originan la devolución y	Dictamen técnico

			dictaminando sobre el estado físico que guarda el material.	
	7	Emite Aprobación de permanencia en el inventario físico como material activo, anexando Cronograma de utilización y fecha probable de uso.	El área usuaria, entregará el Cronograma de utilización o dictamen de obsolescencia del listado de materiales clasificados como obsoletos a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, previamente autorizado por Director/a del área dictaminadora o por Administrador/a. -El cronograma de utilización enviado por las áreas usuarias, será el soporte para continuar manteniéndolos como materiales activos en sistema.	-Aprobación de permanencia -Cronograma de utilización
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Jefe/a Administrativo	8	Turna Dictamen de obsolescencia o aprobación de pertenencia recibidos por parte de las áreas usuarias y Listado de materiales obsoletos, a la Gerencia de Contabilidad para que realice los ajustes a la provisión contable, (ver Conciliación físico contable de activos en el manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Listado de materiales obsoletos
Encargado/a de Almacén	9	Conforme a los dictámenes de obsolescencia recibidos por parte de las áreas usuarias, realiza la separación e identificación del material obsoleto.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	10	Presenta los dictámenes, así como la relación de materiales clasificados como obsoletos al CAEACS para que autorice la enajenación, destrucción o participación del inventario de los materiales obsoletos.	-El Dictamen de obsolescencia será el soporte para solicitar al CAEACS su autorización para la enajenación, destrucción o	

			participación de dichos materiales y darlos de baja del inventario activo de la Comisión Estatal de Aguas. -La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, será la encargada de someter a consideración del CAEACS los dictámenes para autorización de baja del material obsoleto del inventario de la Comisión Estatal de Aguas por medio de enajenación, destrucción o en participación.	
Encargado/a de Almacén	11	Una vez que el CAEACS autoriza la enajenación del material clasificado como obsoleto, efectúa una salida por ajuste en el sistema administrativo correspondiente y concentran físicamente el material en el almacén central, en un área previamente destinada para el resguardo temporal hasta la enajenación.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	12	Realiza el trámite de enajenación, (ver PR-AL-EO-10 Enajenación de material obsoleto).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Supervisor/a del Almacén, Encargado/a de Almacén Calamanda, Distrito Nororiente y Jefe/a Administrativo, identificarán anualmente los materiales que sean clasificados como obsoletos.
2. Si un artículo cumple 5 años sin tener movimiento de salida en almacén, la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes efectuará lo siguiente:
   - 2.1 Solicitará al área usuaria mediante documento institucional, su confirmación de que dichos materiales han cumplida 5 años sin movimiento en almacén y por esta razón se podrán clasificar como obsoletos, en caso contrario se reclasificarán a material activo.
   - 2.2 Dicha confirmación se considerará como un dictamen que será el soporte para la solicitud de autorización de enajenación ante el CAEACS.
   - 2.3 De no contar con una confirmación o dictamen de obsolescencia por parte de las áreas usuarias, de los materiales sin movimiento, se solicitará la opinión de un perito valuador el cual determinará si las condiciones físicas de los materiales son las adecuadas para la utilización en los diferentes trabajos que realiza la Comisión Estatal de Aguas.

2.4 Si el resultado del peritaje indica que los materiales están en condiciones de uso se reclasificarán como material activo en sistema administrativo correspondiente, en caso contrario se procederá a solicitar la autorización del CAEACS para su enajenación, destrucción o participación.
2.5 Para reclasificar un artículo de obsoleto a material activo, Supervisor/a de Almacén realizará una salida y una entrada por ajuste en el sistema administrativo correspondiente, al costo promedio que cada artículo tenga al momento de la operación, para motivar así un movimiento de salida y de esta manera podrá quitar la condición de obsoleto en el sistema.
2.6 Se enviará una copia de los movimientos realizados a la Gerencia de Contabilidad para los registros Contables.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios 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
Reporte de artículos obsoletos	Encargado/a de Almacén	Encargado/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Listado de materiales obsoletos	Encargado/a de Almacén / Jefe/a Administrativo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Jefe/a Administrativo	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Documento institucional	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Jefe/a Administrativo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Jefe/a Administrativo	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Dictamen técnico	Área usuaria	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Encargado/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Aprobación de permanencia	Área usuaria	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Encargado/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Cronograma de utilización	Área usuaria	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Encargado/a de Almacén	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-02

4.9. Enajenación de material obsoleto

PROCEDIMIENTO

Enajenación de material obsoleto

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-EO-10	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar la enajenación de los materiales obsoletos con base en la normatividad vigente aplicable, para liberar espacios de almacenamiento, optimizar recursos y facilitar la gestión de los inventarios.

II DEFINICIONES

CAEACS: Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

Material obsoleto: Se considera que un material es obsoleto; cuando dichos materiales no han tenido movimiento de salida por un periodo igual o mayor a 5 años.

Se entenderá también como materiales obsoletos, sin que haya transcurrido el tiempo estipulado para convertirse en material obsoleto, aquellos materiales que por sus características; como, cambio de imagen, logotipo, dirección, funcionarios, etc. ya no son útiles para la Comisión Estatal de Aguas, (papelería de imprenta, tarjetas de presentación, uniformes de campo y de personal femenino, etc.).

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Tesorería.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	1	Solicita a perito valuador autorizado, realice el Avaluó de materiales obsoletos para enajenación.	Perito valuador deberá estar autorizado y debidamente registrado ante la Comisión Nacional Bancaria de Valores o en el Tribunal Superior de Justicia del Estado.	Avalúo

	2	Recibe los resultados del avalúo y dependiendo del monto de los materiales a enajenar, determina si la enajenación de los materiales obsoletos será por venta directa o subasta pública. -Venta Directa, ir a paso 3. -Subasta Pública, ir a paso 4.	Los términos de la enajenación de los materiales obsoletos se determinarán conforme a la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.	
	3	Elabora como mínimo 3 Invitaciones que se ponen a consideración del CAEACS mediante cuadro comparativo en la sesión respectiva, a efectos de que autorice la propuesta más viable, ir a paso 5.	La invitación que realiza la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes deberá contener lo siguiente: -Lugar, hora y fecha en que los interesados podrán observar físicamente el material obsoleto susceptible de venta. -La indicación de que se debe ocupar el formato establecido para las propuestas económicas. -La indicación de que sus ofertas las presentarán en sobre cerrado, sin IVA incluido. -La garantía de sostenimiento de ofertas. -Tiempo de retiro de los materiales obsoletos de las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas a partir de la fecha de adjudicación. -Sanción correspondiente en caso de no retirar los materiales obsoletos en el tiempo establecido. -Unidad de medida de venta de los materiales obsoletos.	Invitación

	4	Elabora Convocatoria y Bases de licitación para la enajenación de material obsoleto, realizando los procedimientos de una licitación, previa autorización del CAEACS.	La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, será la encargada de someter a consideración del CAEACS los dictámenes para autorización de la enajenación o destrucción del material obsoleto.	Convocatoria y Bases de licitación
Encargado de Almacén Central	5	Recibe la visita de los posibles compradores para enajenación de materiales obsoletos.	Una vez que el CAEACS autorice el fin del material obsoleto, los responsables de los almacenes, llevarán a cabo la salida por ajuste en el sistema administrativo correspondiente y enviarán el material físicamente al almacén central, para que a su vez este último realice las gestiones determinadas para la enajenación o destrucción del material clasificado como inventario obsoleto.	
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	6	Verifica que mínimo un participante cumpla con los requisitos de la propuesta económica y que ésta sea igual o mayor a la del avalúo. ¿Cumple requisitos? -No, ir a paso 7. -Si, ir a paso 8.		
	7	Cancela la enajenación de materiales obsoletos, elabora Acta administrativa indicando los motivos por los cuales se canceló el evento y recopila firma de los presentes, ir a fin.		Acta administrativa

	8	Realiza la enajenación correspondiente y elabora Cuadro comparativo de importes de compra propuestos.	La enajenación de material obsoleto se adjudicará al mejor postor cuya propuesta deberá ser igual o mayor al precio del avalúo practicado o el previsto en el Diario Oficial de la Federación en la lista de precios mínimos.	Cuadro comparativo
	9	Emite dictamen de adjudicación conforme a lo establecido en el acta de sesión del CAEACS.		Dictamen de adjudicación
Encargado/a de Almacén Central	10	Elabora documento de Compromiso de compra para firma del comprador.		Compromiso de compra
Gerente de Adquisiciones	11	Elabora en sistema administrativo correspondiente la solicitud de cobro por el 10% del monto total adjudicado, para que el comprador pague en cajas de recaudación de la Comisión Estatal de Aguas en el momento de la adjudicación como Garantía de seriedad de su propuesta.	El monto de este pago de Garantía de seriedad se descontará del último retiro de material obsoleto que realice el comprador adjudicado.	Garantía
Gerente de Tesorería	12	A través de las cajas de recaudación de la Comisión Estatal de Aguas recibe el pago del comprador y emite Factura correspondiente, (ver Recaudación del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Factura
Encargado/a de Almacén Central	13	Se traslada con comprador a báscula pública para realizar el pesado de materiales obsoletos vendidos.	El costo de pesaje y traslado de materiales obsoletos vendidos, correrá por cuenta del comprador.	
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	14	Integra Expediente que soporta el evento de venta directa o subasta pública.	El expediente del evento de venta deberá contener la siguiente documentación: -Acuse de recibido de invitación a empleados/as y personas ajenas a la Comisión Estatal de Aguas, así como de las áreas de la entidad, participantes en el	Expediente

			evento de compra-venta. -Copia de factura de pago del material obsoleto expedido por la Gerencia de Tesorería. -Copia del avalúo. -Comprobantes individuales (talón) con el peso en kilogramos expedido por báscula pública, cuando el caso lo amerite. -Copia del documento de compromiso de compra. -Original o copia en su caso de la garantía.	
Supervisor de Almacén	15	Antes del retiro de cada viaje de material obsoleto, captura en sistema administrativo correspondiente la solicitud de cobro respectiva por el monto resultante de multiplicar el total de kilogramos, piezas, metros, etc. del material a retirar en ese viaje, por el costo unitario ofertado más IVA, para que el comprador pague en cajas de recaudación de la Comisión Estatal de Aguas.		
Gerente de Tesorería	16	Recibe a través del área de Recaudación el pago del comprador y emite la Factura correspondiente, (ver Recaudación del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Factura
Comprador	17	Presenta la factura en almacén central para la entrega de los materiales obsoletos vendidos.		
Encargado/a de Almacén Central	18	Requisita formato de Orden de salida de materiales obsoletos, firma Supervisor/a de Almacén y solicita firma del conductor de vehículo que transportará los materiales fuera de la Comisión Estatal de Aguas, entrega materiales a comprador.		Orden de salida

	19	Entrega copia de formato de orden de salida en caseta de vigilancia, a vigilante en turno.		
Vigilante	20	Valida información de formato de orden de salida, firma y anota hora de salida de vehículo de las instalaciones, registra evento en Bitácora.		Bitácora
Encargado/a de Almacén Central	21	Entrega copia de orden de salida a comprador y archiva original.		
	22	Solicita a Gerencia de Contabilidad la cuenta a la que se va a cargar el material obsoleto vendido, ingresa al sistema administrativo correspondiente y elabora la solicitud y Vale de salida de los materiales obsoletos vendidos con cargo a la cuenta indicada por la Gerencia de Contabilidad.		Vale de salida
	23	Firma la salida de materiales por salida de materiales y notifica a la Gerencia de Contabilidad para que realice la baja contable, (ver Conciliación físico contable de activos en el manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. No podrá participar en la compra de material obsoleto el personal integrante del CAEACS.
2. El plazo para que el comprador retire los materiales obsoletos de las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas será de 10 días hábiles a partir de la fecha de adjudicación de los mismos.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios 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
Avalúo	Perito Valuador	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Invitación	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Convocatoria y bases de licitación	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Acta administrativa	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Cuadro comparativo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Dictamen de adjudicación	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Compromiso de compra	Encargado/a de Almacén	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Garantía	Gerente de Adquisiciones	Gerente de Adquisiciones	Electrónico / Impreso	Gerencia de Adquisiciones
Factura	Gerente de Tesorería	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerente de Tesorería / Comprador	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerencia de Tesorería
Expediente	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Orden de salida	Encargado/a de Almacén	Almacén Central, Calamanda, Distrito	Electrónico / Impreso	Almacén Central, Calamanda, Distrito
Bitácora	Vigilante	Vigilante	Impreso	Vigilancia
Vale de salida	Encargado/a de Almacén Central, Calamanda, Distrito, Administración	Encargado/a de Almacén Central, Calamanda, Distrito, Administración	Electrónico / Impreso	Almacén Central, Calamanda, Distrito, Administración

Rev-02

4.10. Clasificación y enajenación de materiales inservibles y de desecho

PROCEDIMIENTO

Clasificación y enajenación de materiales inservibles y de desecho

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AL-ID-11	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar la enajenación de los bienes muebles propiedad de la Comisión Estatal de Aguas, que ya no sean adecuados o sea incosteable su reparación para seguirlos utilizando en el servicio público que presta la institución.

II DEFINICIONES

CAEACS: Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

Material Inservible: Son los materiales que están rotos, dañados, incompletos o en mal estado físico y que se encuentran dentro del inventario físico del almacén, por lo que no se recomienda la rehabilitación y se considera más costeable su enajenación, según dictamen técnico del área usuaria y/o generadora del material inservible.

Material de Desecho: Son los que ya cumplieron con su vida útil, residuos o desperdicio de los materiales que resultan de la propia operación que se realiza, por lo que ya no son de utilidad para la Comisión Estatal de Aguas.

Material obsoleto: Se considera que un material es obsoleto; cuando dichos materiales no han tenido movimiento de salida por un periodo igual o mayor a 5 años.

Se entenderá también como materiales obsoletos, sin que haya transcurrido el tiempo estipulado para convertirse en material obsoleto, aquellos materiales que por sus características; como, cambio de imagen, logotipo, dirección, funcionarios, etc. ya no son útiles en la Comisión Estatal de Aguas, (papelería de imprenta, tarjetas de presentación, uniformes de campo y de personal femenino, etc.).

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Tesorería.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Encargado/a de Almacén Central	1	Separa el material inservible y de desecho, por tipo de artículo ubicándolo por lotes en el área designada para su resguardo.		
	2	Elabora Relación de material inservible y de desecho con los siguientes datos: descripción de los materiales, cantidad (cuando sea posible), peso aproximado, la firma de "elaborado" y turna a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.		Relación de material inservible y de desecho
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	3	Analiza la información recibida y firma de visto bueno.		
	4	Presenta al CAEACS la propuesta de enajenación y la relación de material inservible y de desecho.		Propuesta
	5	Solicita avaluó a perito valuador autorizado.		Avaluó
	6	Recibe resultados de avaluó y determina si la enajenación es venta directa o subasta pública. Venta directa, ir a paso 7. Subasta pública, ir a paso 8.		
	7	Elabora como mínimo 3 Invitaciones que se ponen a consideración del CAEACS mediante cuadro comparativo en la sesión respectiva, a efectos de que autorice la propuesta más viable, ir a paso 9.	La invitación que realiza la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes deberá contener lo siguiente: -Lugar, hora y fecha en que los interesados podrán observar físicamente el material inservible y de desecho susceptible de venta. -La indicación de que se debe ocupar el formato establecido para las propuestas económicas. -La indicación de que sus ofertas las	Invitación

			presentarán en sobre cerrado, sin IVA incluido. -La garantía de sostenimiento de ofertas. -Tiempo de retiro de material inservible y de desecho de las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas a partir de la fecha de adjudicación. -Sanción correspondiente en caso de no retirar el material inservible y de desecho en el tiempo establecido. -Unidad de medida de venta de material inservible y de desecho.	
	8	Elabora Convocatoria y Bases de licitación para la enajenación de material inservible y de desecho, realizando los procedimientos de una licitación, previa autorización del CAEACS.	La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, será la encargada de someter a consideración del CAEACS los dictámenes para autorización de la enajenación o destrucción de material inservible y de desecho.	Convocatoria y Bases de licitación
Encargado/a de Almacén Central	9	Recibe la visita de los posibles compradores para enajenación de material inservible y de desecho.	Una vez que el CAEACS autorice el fin de material inservible y de desecho, los responsables de los almacenes foráneos, llevarán a cabo la salida por ajuste en el sistema administrativo correspondiente y enviarán el material físicamente al almacén central, para que a su	

			vez este último realice las gestiones determinadas para la enajenación o destrucción del material clasificado como inservible y de desecho.	
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	10	Verifica que mínimo un participante cumpla con los requisitos de la propuesta económica y que ésta sea igual o mayor a la del avalúo. ¿Cumple requisitos? -No, ir a paso 11. -Si, ir a paso 12.		
	11	Cancela la enajenación de material inservible y de desecho, elabora Acta administrativa indicando los motivos por los cuales se canceló el evento y recopila firma de los presentes, ir a fin.		Acta administrativa
	12	Realiza la enajenación correspondiente y elabora Cuadro comparativo de importes de compra propuestos.	La enajenación de material inservible y de desecho se adjudicará al mejor postor cuya propuesta deberá ser igual o mayor al precio del avalúo practicado o el previsto en el Diario Oficial de la Federación en la lista de precios mínimos.	Cuadro comparativo
	13	Emite dictamen de adjudicación conforme al acta de sesión del CAEACS.		
Encargado/a de Almacén Central	14	Elabora documento de Compromiso de compra para ser firmado por el comprador, previo a que éste extraiga de las instalaciones del Almacén Central el material adjudicado.		Compromiso de compra
Gerente de Adquisiciones	15	Elabora en sistema administrativo correspondiente la solicitud de cobro por el 10% del monto total adjudicado, para que el comprador pague en el área de Recaudación en el momento de la adjudicación como Garantía de seriedad de su propuesta.	El monto de este pago de Garantía de seriedad se descontará del último retiro de material inservible y de desecho que realice el comprador adjudicado.	Garantía

Gerente de Tesorería	16	Del área de Recaudación recibe el pago del comprador y emite Factura correspondiente, (ver Recaudación del Manual de procesos de la Dirección de Divisional de Finanzas).		Factura
Encargado/a de Almacén Central	17	Se traslada con el comprador a báscula pública para realizar el pesado del material inservible y de desecho por lotes.	El costo de pesaje y traslado de materia inservible y de desecho vendidos, correrá por cuenta del comprador.	
	18	Realiza cálculo de importe, multiplicando costo de kg. por el peso de cada lote y con base a resultado requisita Documento pagaré, el cual firma el comprador.		Documento pagaré
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	19	Integra expediente que soporta el evento de venta directa o subasta pública.	El expediente del evento de venta deberá contener la siguiente documentación: -Acuse de recibido de invitación a empleados/as y personas ajenas a la Comisión Estatal de Aguas, así como de las áreas de la entidad, participantes en el evento de compra-venta. -Copia de factura de pago de material inservible y de desecho expedido por la Gerencia de Tesorería. -Copia del avalúo. -Comprobantes individuales (talón) con el peso en kilogramos expedido por báscula pública, cuando el caso lo amerite. -Copia del documento de compromiso de compra. -Original o copia en su caso de la garantía.	Expediente

Supervisor/a de Almacén	20	Elabora la Solicitud de cobro en el sistema administrativo correspondiente y entrega al comprador para que pague el monto indicado en el área de Recaudación.		Solicitud de cobro
Gerencia de Tesorería	21	Recibe pago de comprador a través de cajas de acuerdo a la solicitud de cobro, emite la Factura correspondiente y entrega al comprador, (ver Recaudación del Manual de procesos de la Dirección de Divisional de Finanzas).		Factura
Encargado/a de Almacén Central	22	Verifica factura presentada por el comprador y requisita formato de Orden de salida de material inservible y de desecho, firma Supervisor/a de Almacén y solicita firma del conductor de vehículo que transportará los materiales fuera de la Comisión Estatal de Aguas, entrega materiales a comprador.	Solo para material de desecho, elaborará vale de salida.	Orden de salida
	23	Entrega copia de formato de Orden de salida en caseta de vigilancia, a vigilante en turno.		
Vigilante	24	Valida información de Orden de salida, firma y anota hora de salida de vehículo de las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas, registra evento en Bitácora.		Bitácora
Encargado/a de Almacén Central	25	Entrega copia de Orden de salida a comprador y archiva original.		
	26	Firma la salida de materiales y notifica a Contabilidad para conciliación de activos, (ver Conciliación físico contable de activos en manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. No podrá participar en la compra de material inservible y de desecho el personal que integra el CAEACS.
2. Para el caso de medidores de bronce, se solicitará al comprador adjudicado, una carta compromiso bajo protesta de decir verdad, que se compromete a extraer todo el mecanismo y evitar el mal uso de los mismos.
3. El plazo para que el comprador retire los materiales de las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas será de 10 días hábiles a partir de la fecha de adjudicación de los mismos.
4. En caso de ser cancelada la Enajenación de material inservible y de desecho por falta de compradores o por no cumplir con lo estipulado en el Manual para enajenación de material inservible y de desecho, el CAEACS tendrá la facultad de realizar la enajenación mediante asignación directa a la mejor propuesta económica.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.
- Lista de precios que emite la Secretaría de la Función Pública y los precios mínimos de venta.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

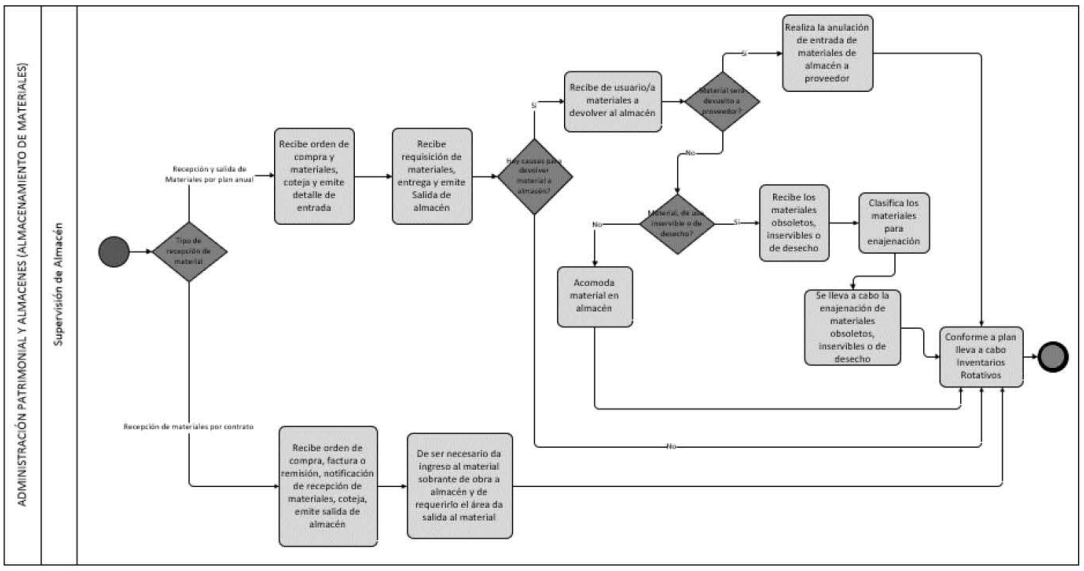
VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Relación de material inservible y de desecho	Encargado/a de Almacén Central	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Propuesta	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Avalúo	Perito Valuador	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Invitación	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Convocatoria y bases de licitación	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Acta administrativa	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Cuadro comparativo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Compromiso de compra	Encargado/a de Almacén Central	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Garantía	Gerente de Adquisiciones	Gerente de Adquisiciones	Electrónico / Impreso	Gerencia de Adquisiciones

Factura	Gerente de Tesorería	Gerente de Tesorería / Comprador/a	Electrónico / Impreso	Gerencia de Tesorería
Documento pagaré	Encargado/a de Almacén Central	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Expediente	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Solicitud de cobro	Supervisor/a de Almacén	Supervisor/a de Almacén / Comprador	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Orden de salida	Encargado/a de Almacén Central, Calamanda, Distrito	Encargado/a de Almacén Central, Calamanda, Distrito	Electrónico / Impreso	Almacén Central, Calamanda, Distrito
Bitácora	Vigilante	Vigilante	Impreso	Vigilancia

Rev-01

4.11. Diagrama General del Proceso



5. PROCESO ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL Y ALMACENES (ACTIVO FIJO)

5.1. Recepción y registro de bienes patrimoniales directamente de proveedores

PROCEDIMIENTO

Recepción y registro de bienes patrimoniales directamente de proveedores

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-RP-01	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar la recepción y registro de un bien patrimonial adquirido mediante orden de compra o contrato a proveedores de bienes, para asegurar que se cumpla con lo solicitado y llevar un control eficiente de los activos de la Comisión Estatal de Aguas.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	1	Recibe de proveedor el bien nuevo solicitado junto con la Factura, Orden de compra o Contrato respectivo.	-De acuerdo a la orden de compra, cuando se trate de un Activo Fijo, se entregará directamente en Control Patrimonial, si se trata de un bien consumible se entregará en Almacén.	-Factura -Orden de compra o Contrato

			-Cuando los bienes sean recibidos directamente por el usuario/a o sean instalados en el sitio de destino, el proveedor presentará remisión firmada de recibido y de validación el bien.	
Auxiliar de Control Patrimonial	2	Coteja los datos de la Factura contra los datos de la Orden de compra o Contrato, verifica que coincidan con las características físicas del bien patrimonial. ¿Existe diferencias? -Si, ir a paso 3. -No, ir a paso 4.	Toda recepción de bienes patrimoniales procederá con facturas con los requisitos fiscales correspondientes y orden de compra, cuyos datos deberán coincidir con las características físicas del bien y en su caso, con la descripción de la copia de remisión.	
	3	Devuelve los documentos a proveedor y le solicita que haga la corrección, ir a paso 1.		
	4	Ingresa al sistema administrativo correspondiente y captura la entrada del bien con base en los datos de la factura.		
	5	Genera Vale de entrada de bienes de activo fijo, emite la recepción de activo fijo y recopila firma de Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.		Vale de entrada de bienes de activo fijo
	6	Sella y firma copia de la Factura, anota folio de entrada, número de orden de compra, fecha y entrega en físico o envía por correo electrónico a proveedor para que continúe su proceso de trámite de cobro, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Factura
	7	Archiva Factura original en el expediente de facturas del año en curso como soporte de la propiedad del bien adquirido.	La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes será	

			responsable de la custodia de las facturas que amparen la propiedad de los bienes de activo fijo.	

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La validación y recepción de bienes patrimoniales será responsabilidad de la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes; en el caso de tratarse de bienes con características técnicas especializadas, éstas deberán ser validadas por las Unidades Administrativas solicitantes.
2. Todo bien patrimonial que se reciba por adquisición, donación, permuta o pago de servicios, adicional a los requisitos fiscales, deberán especificarse en la factura los datos de identificación del bien como son: serie, marca, modelo y el tiempo de la garantía.

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Factura	Proveedor	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Orden de compra o contrato	Gerente de Adquisiciones	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Vale de entrada de bienes de activo fijo	Auxiliar de Control Patrimonial	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-08

5.2. Registro de bienes patrimoniales recibidos por pago de derechos de infraestructura y por contrato e instalados directamente en obra

PROCEDIMIENTO

Registro de bienes patrimoniales recibidos por pago de derechos de infraestructura y por contrato e instalados directamente en obra

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-BP-02	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Registrar la recepción, entrega o instalación de bienes patrimoniales, que provengan de pagos por intercambio de servicios o que se reciban por reconocimiento de adeudo o pago por derechos de Infraestructura, así como los que son suministrados e instalados durante la ejecución de una obra, para garantizar la transparencia y el cumplimiento de la gestión de dichos activos.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Contabilidad.
- Unidades Administrativas responsables de la Supervisión de Obra.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Analista de Procesos Administrativos	1	Recibe de las Unidades Administrativas responsables de la supervisión de obra, Expediente con documentación comprobatoria debidamente validada y firmada, para realizar el alta de un activo fijo en el sistema administrativo correspondiente.	Será responsabilidad de las Unidades Administrativas responsables de la supervisión de obra, documentar, identificar con precisión y reportar a la Gerencia de Administración Patrimonial y	Expediente con documentación comprobatoria

			Almacenes y a la Gerencia de Contabilidad cualquier acto, hecho o circunstancia que ampare o soporte toda recepción de equipos de bienes patrimoniales activo fijo que provengan de contratos, convenios o actas, a fin de garantizar el adecuado registro en el patrimonio, a través de la documentación comprobatoria. La documentación comprobatoria para bienes recibidos por pago de derechos de infraestructura podrá ser: -Acta o Convenio. -Avalúo. -Catálogo de Conceptos. -Acta Entrega Recepción. -Constancia escrita. -Fotografía de Bitácora de Obra. La documentación comprobatoria para bienes por contrato o instalados directamente en obra podrá ser: -Contrato. -Acta de Entrega. -Avalúo. -Facturas.	

	2	Verifica físicamente en sitio la existencia de los bienes, captura los datos de los bienes a recibir en sistema administrativo correspondiente y genera el número de inventario.		
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Gestión Activo Fijo / Auxiliar de Control Patrimonial	3	Emite etiquetas para control de inventario y las coloca en los bienes cuando la naturaleza del bien lo permita.		
	4	Actualiza Resguardo de bienes de activo fijo, obtiene firma y archiva, (ver PR-AF-RB-04 Control y resguardo de bienes patrimoniales).		Resguardo de bienes de activo fijo
Supervisor/a Procesos Administrativos	5	Realiza conciliación de saldos de manera semestral con la Gerencia de Contabilidad y genera Informe conciliación de saldos, (ver Conciliación física contable de activos de la Dirección Divisional de Finanzas).	La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes realizará conciliaciones con la Gerencia de Contabilidad, de manera semestral de los movimientos originados por conceptos de altas y bajas de bienes ocurridos durante ese periodo, a fin de mantener el adecuado registro de bienes patrimoniales propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.	Informe conciliación de saldos

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Unidad Administrativa usuaria que realice la supervisión de los trabajos ejecutados de acuerdo al contrato, será responsable de recibir, validar e identificar los equipos, materiales y otros bienes, que hayan sido adquiridos a través de dicho contrato.
2. La Unidad Administrativa que realice la supervisión de los trabajos ejecutados por el proveedor de servicios o fraccionador, será responsable de recibir, validar e identificar los equipos, materiales y otros bienes que hayan sido adquiridos.
3. Será requisito para el registro y control de bienes patrimoniales que se reciban por intercambio de servicios o que se reciban por reconocimiento de adeudo o pago por derechos de infraestructura, contar con el acta de entrega recepción debidamente requisitada por parte del proveedor de servicio o fraccionador, la cual deberá estar a resguardo del área usuaria.
4. La Unidad Administrativa que realice la supervisión de la obra, será responsable de dejar constancia escrita y fotográfica en la bitácora de obra de bienes recibidos.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- 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
Expediente con documentación comprobatoria	Persona designada de la Unidad Administrativa Supervisora de Obra	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Resguardo de bienes de activo fijo	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Gestión Activo Fijo / Auxiliar de Control Patrimonial	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Informe conciliación de saldos	Analista de Procesos Administrativos / Gerencia de Contabilidad	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerencia de Contabilidad	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerencia de Contabilidad

Rev-08

5.3. Control y resguardo de bienes patrimoniales

PROCEDIMIENTO

Control y resguardo de bienes patrimoniales

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-RB-03	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Registrar, controlar y dar seguimiento preciso del buen uso, estado y ubicación, de cada bien patrimonial perteneciente a la Comisión Estatal de Aguas, para facilitar la identificación y fortaleciendo el compromiso de los usuarios/as en el resguardo efectivo de los activos.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

Validez de Garantías: Garantía es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica. Documento, factura o contrato que crea un compromiso exigible mediante el cual, alguna de las partes de una relación comercial o jurídica, se compromete a que en el caso de que no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegerán los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio, cumpliendo el compromiso legal con respecto a la garantía de conformidad, reembolso del precio pagado, sustitución, reparación del bien o prestación de un servicio.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Usuarios/as de Bienes Patrimoniales.

IV DESCRIPCIÓN

CONTROL Y RESGUARDO DE BIENES PATRIMONIALES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	1	Realiza movimiento de activos de acuerdo a lo siguiente: -Entrega de bienes nuevos, ir a paso 2. -Reasignación de bienes, ir a paso 8. -Entrega de bienes en desuso, inservibles y de desecho, ir a paso 15.		

ENTREGA DE BIENES NUEVOS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	2	Verifica en sistema administrativo correspondiente el Listado de bienes de activo fijo.		Listado de bienes de activo fijo
	3	Elabora las etiquetas con el número de inventario asignado y las coloca en los bienes patrimoniales.	Todos los bienes patrimoniales deberán estar plenamente identificados con número de inventario, si las características físicas del bien lo permiten, contará con un registro general clasificado.	
	4	Efectúa la entrega de los bienes nuevos adquiridos a usuario/a resguardante.		
	5	Genera el Resguardo de bienes de activo fijo correspondiente y entrega a usuario/a.	Todos los bienes patrimoniales tendrán un responsable de su custodia mediante la firma de resguardos, que serán emitidos y custodiados por la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.	Resguardo de bienes de activo fijo
	6	Revisa con usuario/a que corresponda número de inventario del bien con el resguardo entregado, recaba firma de usuario/a.	Todo resguardo deberá contener las siguientes firmas: -Firma de resguardante (como responsable del bien). -Firma de Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes, como responsable del control de bienes patrimoniales.	
Usuario/a	7	Recibe el bien y verifica que no tenga falla. ¿Tiene falla?		

		Si, aplica validez de garantía, ir a paso 19. No, ir a fin.		
REASIGNACIÓN DE BIENES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	8	Recibe de usuario/a el formato de Traspaso de bienes patrimoniales y valida que esté debidamente requisitado.	Para todo movimiento de entrega física por traspaso o reasignación de bienes patrimoniales que realice el usuario/a responsable de su uso y custodia, deberá entregar debidamente requisitado a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, el formato denominado Traspaso de bienes patrimoniales.	Traspaso de bienes patrimoniales
	9	Recibe de usuario/a el bien referido en la bodega destinada para tal fin, así como el formato de Traspaso de bienes patrimoniales.	Usuario/a será responsable de coordinarse con la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes para realizar la entrega física del bien, en el lugar que estos indiquen.	
	10	Verifica en qué estado se encuentra el bien entregado y analiza si tiene vida útil. ¿Tiene vida útil? -Si, ir a paso 11. -No, ir a paso 14.	El formato de Traspaso de bienes patrimoniales deberá contener los siguientes datos: -Unidad Administrativa. -Nombre de usuario/a resguardante. -Número de inventario. -Área. -Fecha. -Identificación del bien.	

			Estado físico del bien. -Firmas correspondientes.	
	11	Lo reasigna con formato de Traspaso de bienes patrimoniales con los datos del nuevo usuario/a resguardante.		Traspaso de bienes patrimoniales
	12	Realiza el cambio de resguardante en el sistema administrativo correspondiente.		
	13	Actualiza los Resguardos de bienes de activo fijo personalizados a nombre del responsable actual y del usuario/a anterior para su firma correspondiente, ir a fin.		Resguardo de bienes de activo fijo
	14	Lo separa para la próxima enajenación, (ver PR-AF-EB-07 Enajenación o venta de bienes patrimoniales), ir a fin.		
ENTREGA DE BIENES EN DESUSO, INSERVIBLES Y DE DESECHO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Auxiliar Administrativo tipo E	15	Para entrega de bienes en desuso, inservibles y de desecho, recibe de usuario/a el formato de Traspaso de bienes patrimoniales y valida que esté debidamente requisitado.	Cuando personal de alguna Unidad Administrativa requiera mobiliario en desuso, se proporcionará el mobiliario requerido previa validación de usuario/a y se actualizará el resguardo respectivo.	Traspaso de bienes patrimoniales
	16	Recibe físicamente en la bodega de activo fijo los bienes en desuso, inservibles y de desecho que entrega el usuario/a, los ordena y acomoda en los espacios disponibles.		
	17	Realiza el cambio en sistema administrativo correspondiente.		
	18	Actualiza el Resguardo de bienes de activo fijo para firma correspondiente, ir a fin.		Resguardo de bienes de activo fijo
VALIDEZ DE GARANTÍAS A PROVEEDOR DE BIENES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Usuario/a	19	En el momento en que detecta la falla de los bienes, da aviso de manera	Todo bien patrimonial adquirido, deberá	

		verbal a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes para realizar el reclamo de garantía.	especificar en la factura, adicional a los requisitos fiscales, los datos de identificación del bien como son: serie, marca o modelo, y deberá establecer la duración de la garantía de los bienes suministrados.	
	20	Solicita a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, la Factura correspondiente que ampara la propiedad del bien para realizar reclamo de garantía.	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes será responsable de la custodia de las facturas que amparen la propiedad de los bienes de activo fijo.	Factura
	21	Recibe copia de factura para reclamo de garantía y firma de recibido en Bitácora.	Usuario/a será el encargado de dar seguimiento hasta finalizar el trámite de reclamo de garantía.	Bitácora
	22	Contacta a proveedor para llevar a cabo la validez de garantía del bien dañado. -Requiere reparación, ir a paso 23. -Requiere sustituir el bien, ir a paso 24.		
	23	Recibe de proveedor el bien reparado, ir a fin.		
	24	Cuando el proveedor realice un cambio del bien, da aviso de manera verbal a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.		
Supervisor/a de Procesos Administrativos	25	Ingresa la información del bien que se sustituyó en el sistema administrativo correspondiente.	Cuando las características de un bien que por mantenimiento o adición modifique los datos contenidos en el resguardo correspondiente, este deberá ser reemplazado y deberá emitirse el resguardo actualizado.	

	26	Actualiza el Resguardo de bienes de activo fijo y obtiene firma de usuario/a.		Resguardo de bienes de activo fijo

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Para todo bien que sea propiedad de empleado/a que ingrese a la Comisión Estatal de Aguas, será bajo responsabilidad de su propietario/a y en caso de daño o robo, la CEA no tendrá obligación alguna. Estos serán ingresados mediante el Formato de Ingreso Temporal de Bienes, que será proporcionado por la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes. Este formato será el soporte para la salida de dicho bien.
2. Todo/a trabajador/a será responsable y depositario de los bienes con que realiza o desempeña sus labores y por lo tanto obligado a firmar el resguardo respectivo. Así mismo estará obligado a supervisar y gestionar los mantenimientos que llegarán a necesitar, así como de cualquier movimiento dentro o fuera de las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas, del que dará seguimiento en caso de una salida hasta su reingreso. De igual manera el resguardante deberá notificar a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes de manera oportuna cualquier movimiento.
3. Cuando un bien patrimonial no sea utilizado deberá ser entregado en la bodega destinada para tal fin a la Unidad Administrativa responsable de control, quien será su resguardante en tanto se determine el destino de dicho bien.
4. Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes será responsable de proporcionar a los/as usuarios/as, cuando así lo solicite, copia de su resguardo personalizado.
5. En caso de baja de empleado, de no haber cambio de resguardo de bienes, tramitado por el resguardante, mediante formato de “Traspaso de bienes patrimoniales”, la liberación del resguardo se realizará una vez que se reciba de parte de la DDRH el formato de “Validación de Adeudos” para su validación y llenado.
6. No estará autorizado el préstamo de bienes patrimoniales propiedad de la Comisión Estatal de Aguas a trabajadores/as de ésta, para fines distintos de los relacionados con su trabajo.
7. Será responsabilidad de usuario/a reportar cualquier desprendimiento o deterioro de las etiquetas que contienen los números de inventario de los bienes, a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes para su reposición.
8. Las Unidades Administrativas especializadas serán aquellas que soliciten tecnologías, insumos o bienes que requieran la opinión de expertos técnicos como son: la Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Operación Técnica, Dirección Divisional de Tecnologías de la Información, Dirección Divisional de Hidrología y Explotación, Dirección Divisional de Administración, así como las gerencias que se encuentran a su cargo como son; Gerencia de Transportes, Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, Subgerencia de Calidad del Agua, Supervisión de Mantenimiento Electromecánico y Supervisión de Potabilización y Desinfección, por citar algunas; mismas que realizan actividades de control de los bienes de activo fijo que los relaciona, de las que deberán informar sus movimientos de ubicación y cambios de resguardante de bienes a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
9. La Gerencia de Transportes será responsable de documentar y reportar a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, los cambios de motor originados por un mantenimiento, identificando la fecha del evento, causas, vehículo afectado, número de factura, fecha de factura, destino final del motor sustituido y número de serie del nuevo motor instalado, para la actualización del resguardo correspondiente.
10. Para traspaso o baja de maquinaria, el área resguardante deberá entregar dictamen técnico justificando el traspaso o baja.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 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
Listado de bienes de activo fijo	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico/ Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Resguardo de bienes activo fijo	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico/ Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Traspaso de bienes patrimoniales	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Factura	Proveedor	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Bitácora	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-08

5.4. Baja de bienes patrimoniales por hechos jurídicos

	PROCEDIMIENTO	
	Baja de bienes patrimoniales por hechos jurídicos	
Clave:	**Unidad Administrativa:**	**Responsable:**
PR-AF-BB-04	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar la baja definitiva de bienes patrimoniales de los registros contables y de control, derivado de eventos ocurridos por distintos hechos jurídicos.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

Baja de Bienes: Es el proceso mediante el cual la administración decide retirar definitivamente un bien, tanto físicamente, como de los registros contables e inventarios que forman parte del patrimonio de la institución, por no estar en condiciones de prestar servicio alguno, por el estado de deterioro o desgaste natural en que se encuentra, por no ser necesario su uso o por circunstancias, necesidades o decisiones administrativas y legales que lo exijan, tales como haber sido entregado a otra entidad en calidad de traspaso vendido o permutado entre otros, de acuerdo con la tipificación que se le haya dado.

Hecho Jurídico: Se considera como un hecho jurídico todo evento que, por caso fortuito, fuerza mayor, desastre natural, acto vandálico de terceros o delito de robo, se destruya total o parcialmente un bien, o se pierda la posesión física del mismo, de manera definitiva.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia Jurídico de Litigio.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Usuario/a	1	Reporta mediante documento institucional o correo electrónico a la Dirección General Jurídica y a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes del robo o daño de los bienes patrimoniales a su resguardo.	Todo robo o daño de bienes patrimoniales no imputables a usuario/a deberá ser reportado por el mismo usuario/a responsable a la Dirección General Jurídica y a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, después de identificado el evento.	Documento institucional
Gerente Jurídico de Litigio	2	Solicita mediante documento institucional o correo interno a la Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes, original o copia simple de la factura, contrato o documento según se requiera, que permita acreditar propiedad del bien patrimonial que sufrió daño por algún hecho jurídico, para realizar la denuncia.		
Supervisor/a de Procesos Administrativos	3	Valida en el sistema administrativo correspondiente los registros del bien patrimonial para su identificación por número de inventario, número y fecha de factura, contrato o documento que acredite propiedad, localiza en los expedientes y envía respuesta por el mismo medio que se recibió la solicitud.		-Factura -Contrato -Documento que acredite propiedad
Gerente Jurídico de Litigio	4	Acude con usuario/a responsable a levantar la denuncia correspondiente ante la Fiscalía (ver manual de procesos de la Dirección General Jurídica).		
	5	Envía mediante documento institucional a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes la carpeta de investigación para trámite del seguro.		Carpeta de investigación
Analista de Seguros y Fianzas	6	Notifica a la aseguradora y realiza el trámite para la aplicación de póliza ante la Compañía Aseguradora, (ver PR-AF-AP-08 Aplicación de póliza por siniestro).		Póliza

	7	Conforma el expediente de siniestros y se lo envía a Supervisor/a de Procesos Administrativos para llevar a cabo la baja del bien.	Analista de Seguros y Fianzas deberá entregar a Supervisor/a de Procesos Administrativos, expediente de siniestro integrado con copias de la documentación soporte.	Expediente de Siniestros.
Supervisor/a de Procesos Administrativos	8	Revisa el expediente de siniestros y verifica que la documentación soporte sea correcta, para realizar la baja definitiva del bien patrimonial. ¿Esta correcta la documentación? -Si es correcta, ir a paso 9. -No está correcta, ir a paso 7.	Los documentos que integrarán el expediente de siniestros serán: -Factura, Contrato o documento para acreditar la propiedad. -Carta de reclamación a la Compañía Aseguradora. -Inicio de la carpeta de investigación ante la Fiscalía. -Pago o carta rechazo de la aseguradora.	Expediente de Siniestros.
	9	Realiza la baja definitiva del bien patrimonial en el sistema administrativo correspondiente.		
	10	Genera documento institucional para la Gerencia de Contabilidad informando la baja contable definitiva del bien patrimonial, adjuntando copia de la documentación soporte.	El registro contable de baja de bienes se hará conforme al valor en libros.	Documento institucional
Supervisor/a de Procesos Administrativos / Gerencia de Contabilidad	11	Reflejan el movimiento en la conciliación de saldos en el periodo correspondiente, (ver Conciliación físico contable de activos del manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Informe de conciliación de saldos
Supervisor/a de Procesos Administrativos	12	Archiva expediente.		Expediente de siniestros

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes realizará conciliaciones con la Gerencia de Contabilidad, de manera semestral de los movimientos originados por conceptos de altas y bajas de bienes

ocurridos durante ese periodo, a fin de mantener el adecuado registro de bienes patrimoniales propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Documento institucional	Usuario/a / Gerente Jurídico de Litigio / Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Factura / Contrato / Documento que acredite propiedad	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Carpeta de Investigación	Gerente Jurídico de Litigio	Gerente Jurídico de Litigio	Electrónico / Impreso	Carpetas de la Dirección General Jurídica
Póliza	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Expediente de Siniestros	Analista de Seguros y Fianzas	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Informe de conciliación de saldos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerente de Contabilidad	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerente de Contabilidad	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerencia de Contabilidad

Rev-08

5.5. Enajenación o venta de bienes patrimoniales

PROCEDIMIENTO

Enajenación o venta de bienes patrimoniales

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-EV-05	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar el proceso administrativo para llevar a cabo la enajenación o venta de bienes patrimoniales que ya no sean adecuados para el servicio público o resulte incosteables seguir utilizándolos y no sea recomendable su rehabilitación.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

Baja de Bienes: Es el proceso mediante el cual la administración decide retirar definitivamente un bien, tanto físicamente, como de los registros contables e inventarios que forman parte del patrimonio de la institución, por no estar en condiciones de prestar servicio alguno, por el estado de deterioro o desgaste natural en que se encuentra, por no ser necesario su uso o por circunstancias, necesidades o decisiones administrativas y legales que lo exijan, tales como haber sido entregado a otra entidad en calidad de traspaso vendido o permutado entre otros, de acuerdo con la tipificación que se le haya dado.

Bienes Inservibles: Son Bienes que se encuentran en un estado de deterioro, desgaste, obsolescencia física o destrucción parcial o total y no son de utilidad para el servicio de la institución.

Bienes Obsoletos y Ociosos: Son bienes patrimoniales que se ven disminuidos de su capacidad productiva o se consideran ineficientes en relación con una nueva tecnología y a la demanda que se tenga del bien.

CAEACS: Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.

Enajenación o Venta de bienes: Son bienes patrimoniales en el que se transfiere la propiedad a dominio ajeno mediante un precio pactado.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- CAEACS.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia de Transportes.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	1	Recibe de usuario/a el formato de Traspaso de bienes patrimoniales debidamente requisitado, dictaminando el estado físico del bien.	Las Unidades Administrativas generadoras de bienes patrimoniales, en estado obsoleto, ocioso o inservible, deberán turnarlo a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes en cuanto lo detecten mediante formato de Traspaso de bienes patrimoniales respectivo, dictaminando su estado físico, obsoleto, ocioso o inservible.	Traspaso de bienes patrimoniales
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión Activo Fijo	2	Recibe los bienes sujetos a enajenación o venta, los ordena y acomoda en el lugar asignado para estos.	Todo bien patrimonial que se requiera vender deberá estar concentrado en el espacio señalado por la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.	
	3	Elabora el Listado de los bienes patrimoniales propuestos para su enajenación o venta.		Listado de bienes patrimoniales
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	4	Solicita al CAEACS vía Documento institucional la autorización para la enajenación o venta de los bienes propuestos para este fin y su posterior baja.	El CAEACS emitirá un informe de número de acuerdos en la que se autorizarán los eventos.	Documento institucional
	5	Solicita el Avaluó de los bienes a enajenar a perito valuador asignado por la Gerencia de Adquisiciones.	Para cualquier operación de enajenación o venta de bienes patrimoniales se deberá realizar avalúo para determinar el valor comercial, ya sea bancario o de un perito valuador independiente, cuya	Avalúo

			vigencia no sea mayor a seis meses, o tomar como referencia los precios publicados en el Diario Oficial de la Federación en la lista de Valores Mínimos para Desechos de Bienes Muebles que generen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal que señala la Secretaría de la Función Pública.	
	6	Da seguimiento a la enajenación o venta de bienes patrimoniales de acuerdo a: -Enajenación de mobiliario, equipo de cómputo o chatarra, ir a paso 7. -Enajenación de vehículos, ir a paso 19.		
ENAJENACIÓN DE MOBILIARIO, EQUIPO DE COMPUTO Y CHATARRA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	7	Solicita mediante Documento institucional a la Gerencia de Adquisiciones buscar empresas y posibles compradores interesados en participar en la enajenación.		Documento institucional
Gerencia de Adquisiciones	8	Envía respuesta mediante documento institucional con la información de las empresas o posibles compradores interesados.		
Supervisor/a de Procesos Administrativos	9	Contacta vía telefónica a los posibles compradores interesados para coordinar visita a campo y revisar los bienes.		
Gerencia de Adquisiciones	10	Recibe propuesta económica de los posibles compradores interesados y envía mediante documento institucional a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.	La enajenación de bienes patrimoniales se adjudicará al mejor postor cuya propuesta deberá ser igual o mayor al precio del avaluó o el previsto en el Diario Oficial de la	

			Federación en la lista de valores mínimos.	
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	11	Realiza la enajenación y elabora Cuadro comparativo de importes de compra propuestos.		Cuadro comparativo
	12	Emite Dictamen de adjudicación conforme a lo establecido en el acta de sesión del CAEACS.		Dictamen de adjudicación
	13	Contacta a ganador adjudicado, para coordinar pago y entrega física de bienes.		
Gerencia de Adquisiciones	14	Elabora en sistema administrativo correspondiente la solicitud de cobro por el 10% del monto total adjudicado, como Garantía de seriedad de su propuesta y entrega a comprador para pago, (ver Recaudación del Manual de procesos de la Dirección de Divisional de Finanzas).	El monto del pago de Garantía de seriedad se descontará del último retiro de los bienes que realice el comprador adjudicado.	Garantía
Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión Activo Fijo	15	Se traslada con comprador a báscula pública para realizar el pesado de los bienes y vigila la tara y pesaje correspondiente.	El costo de pesaje y traslado de los bienes vendidos, correrá por cuenta del comprador.	
	16	Realiza cálculo de importe, multiplicando costo de kg. por el peso de cada lote y con base a resultado requisita Documento pagaré en sistema administrativo correspondiente con el monto total para pago de comprador, (ver Recaudación del Manual de procesos de la Dirección de Divisional de Finanzas).		Documento pagaré
Supervisor/a de Procesos Administrativos	17	Solicita vía correo electrónico a la Gerencia de Contabilidad la emisión de la factura por los bienes enajenados como comprobante de pago.		Factura
	18	Realiza la entrega de los bienes enajenados al postor ganador previo pago total de los mismos, mediante formato de Entrega de bienes, ir a paso 25.		Entrega de bienes

ENAJENACIÓN DE VEHÍCULOS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	19	Recibe mediante documento institucional de la Gerencia de Transportes, la documentación, el Dictamen técnico y las unidades propuestas para baja.	Tratándose de vehículos, la Gerencia de Transportes deberá entregar a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, junto con las unidades, los diagnósticos técnicos del estado físico de cada una de las unidades propuestas para baja, así como la documentación original correspondiente a pagos de tenencias, verificaciones vehiculares, cambios de motor, etc. para el trámite de baja y de la enajenación correspondiente.	Dictamen técnico
Supervisor/a de Procesos Administrativos	20	Integra Expediente con la información completa para el CAEACS.		Expediente
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	21	Posterior al evento de enajenación, recibe documento institucional de la Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones con la lista de vehículos y nombres de los ganadores adjudicados de acuerdo a lo establecido en el acta de sesión del CAEACS.		Documento institucional
Supervisor/a de Procesos Administrativos	22	Contacta a los ganadores adjudicados para coordinar pago y entrega física del vehículo, (ver Recaudación del Manual de procesos de la Dirección de Divisional de Finanzas).		
	23	Hace entrega del vehículo previo pago total de los mismos, mediante formato de Entrega de bienes.		Entrega de bienes
	24	Entrega documentación al ganador y firma formato de Entrega de documentos.		Entrega de documentos

	25	Elabora Acta administrativa de término de la acción de enajenación.	-El acta administrativa de enajenación de mobiliario, equipo de cómputo y chatarra, deberá estar firmada por el comprador y por el Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes. -El acta administrativa de enajenación de vehículos, deberá incluir la firma del Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.	Acta Administrativa
	26	Integra Expediente con todos los documentos generados.	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes Integrará en expediente la documentación soporte generada durante el desarrollo de la enajenación o venta de los bienes patrimoniales y deberá contener: -Autorización del CAEACS. -Copia del Fallo de la licitación. -Relación de los bienes patrimoniales en enajenación o venta. Copia de recibo de pago de los bienes vendidos, expedido por la Gerencia de Tesorería. -Avalúo del perito valuador independiente.	Expediente
	27	Realiza la baja del bien de que se trate en sistema administrativo correspondiente.		

	28	Genera Documento institucional para la Gerencia de Contabilidad anexando la documentación soporte, para conciliación contable, (ver Conciliación físico contable de activos del manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).	La Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes realizará conciliaciones con la Gerencia de Contabilidad, de manera semestral de los movimientos originados por conceptos de altas y bajas de bienes ocurridos durante ese periodo, a fin de mantener el adecuado registro de bienes patrimoniales propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.	Documento institucional
	29	Archiva Expediente con documentación soporte.		Expediente

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En el caso de tratarse de vehículos, equipo electromecánico y cloración, y de cómputo, podrán ser entregados por las Unidades Administrativas respectivas a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes mediante listado impreso firmado y validado por ambas partes.
2. El Dictamen técnico de vehículos, deberá referir de manera clara, debidamente motivadas, las causas y circunstancias por las que resulte incosteable seguirlos utilizando, o en su defecto, las argumentaciones por las cuales resulte más costoso repararlos que enajenarlos.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios 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
Traspaso de bienes patrimoniales	Usuario/a / Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Listado de bienes patrimoniales	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial /	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

	Auxiliar de Gestión Activo Fijo			
Documento institucional	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Avalúo	Valuador/a	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Cuadro comparativo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Dictamen de adjudicación	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Garantía	Gerente de Adquisiciones	Gerente de Adquisiciones	Electrónico / Impreso	Gerencia de Adquisiciones
Documento pagaré	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión Activo Fijo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Factura	Gerente de Contabilidad	Gerente de Contabilidad / Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Contabilidad / Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Entrega de Bienes	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Dictamen Técnico	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes/ Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes/ Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Expediente	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración

		Patrimonial y Almacenes		Patrimonial y Almacenes
Entrega de Documentos	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Acta Administrativa	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-08

5.6. Préstamo o usufructo de bienes patrimoniales a instituciones gubernamentales

PROCEDIMIENTO

Préstamo o usufructo de bienes patrimoniales a instituciones gubernamentales

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-PU-06	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar el proceso administrativo de Préstamo o Usufructo de bienes patrimoniales a Instituciones Gubernamentales, dando seguimiento a la custodia adecuada para su uso y goce temporal.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

Usufructo de Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que se otorga a otra Institución u Organismo de Gobierno del Estado de Querétaro, el derecho de usarlos legalmente sin deteriorarlos.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Órgano Interno de Control.
- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Vocal Ejecutivo	1	Recibe Solicitud mediante escrito de préstamo o usufructo de bienes patrimoniales.	-Para llevar a cabo el Préstamo o Usufructo de un bien patrimonial a una Institución o Dependencia Gubernamental, será requisito indispensable contar con una	Solicitud

			solicitud debidamente justificada de los bienes que se requieren. - La solicitud deberá indicar la descripción general del bien, uso que se pretende y la vigencia del préstamo, dirigido al Vocal Ejecutivo de la Comisión Estatal de Aguas, único facultado para autorizar el préstamo de dicho bien.	
	2	Turna solicitud a la Dirección Divisional de Administración para su análisis como área responsable del control de los bienes patrimoniales de la Comisión Estatal de Aguas.		
Director/a Divisional de Administración	3	Analiza solicitud e informa a Vocal Ejecutivo si es viable o no. ¿Es viable la solicitud? - Si, ir a punto 5. - No, ir a punto 4.		
Vocal Ejecutivo	4	Envía respuesta mediante escrito de no procedente, ir a fin.		
	5	Autoriza y turna la solicitud a la Unidad Administrativa responsable de los bienes.		
Unidad Administrativa responsable	6	Elabora Acta administrativa o Convenio para el préstamo o usufructo de los bienes patrimoniales y solicita al Órgano Interno de Control y a la Dirección General Jurídica su visto bueno.	-La Unidad Administrativa que genere la acción será la responsable de elaborar el Acta administrativa o Convenio, para formalizar el acto correspondiente. - El Acta administrativa o Convenio deberá contener entre otros, los siguientes requisitos mínimos.	Acta administrativa o Convenio

			-Tipo de Acta o Convenio de que se trate. -Objeto del Acta o Convenio. -Vigencia del Acta o Convenio. -Datos de la Institución o Dependencia. Datos del funcionario que autoriza. -Datos del funcionario que recibe. Datos de los testigos. -Descripción de los bienes. -Cantidad. -Estado Físico de los bienes. -Firmas. -Fecha.	
	7	Obtiene las firmas de los funcionarios/as autorizados.	La Unidad Administrativa que genere la acción, deberá obtener firmas de los funcionarios/as autorizados, tanto de la Comisión Estatal de Aguas, como de las Instituciones o Dependencias Gubernamentales involucradas.	
	8	Entrega a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes copia del Acta Administrativa o Convenio firmada, para llevar a cabo la entrega de los bienes.		

Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	9	Verifican los bienes conforme al Acta o Convenio y realiza la entrega.	Para la entrega de vehículos, la Gerencia de Transportes será la encargada de entregarlos y dar seguimiento correspondiente.	
	10	Verifica que los bienes se encuentren en la Institución o Dependencia de Gobierno que indica el Acta o Convenio.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	11	Una vez cumplido el plazo, solicita vía correo electrónico a la Unidad Administrativa responsable, gestione ante la Institución o Dependencia de Gobierno la devolución de los bienes entregados en préstamo o usufructo mediante Acta de entrega o solicita se renueve con otra Acta administrativa o Convenio. -Renueva Acta o Convenio, ir a paso 12. -Entrega de bienes, ir a paso 13.	Cumplido el plazo establecido del préstamo, la Unidad Administrativa que genere la acción requerirá los bienes a la Institución o Dependencia para su operación.	Acta de entrega
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	12	Archiva Acta o Convenio, hasta que se cumpla el plazo, ir a punto 11.		
	13	Una vez recibidos los bienes físicamente, los pone a disposición para su reutilización por las distintas Unidades Administrativas de la Comisión Estatal de Aguas, (ver PR-AF-RB-03 Control y resguardo de bienes patrimoniales).		
	14	Archiva Acta Administrativa o Convenio.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, deberá reportar al Analista de Seguros y Fianzas, los movimientos de altas y bajas de bienes para su incorporación o desincorporación de los contratos de aseguramiento.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- 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
Solicitud de préstamo o usufructo de bienes patrimoniales	Institución o Dependencia Gubernamental	Vocalía Ejecutiva / Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Vocalía Ejecutiva / Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Acta administrativa o Convenio	Titular de Unidad Administrativa responsable	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Acta de entrega	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-08

5.7. Conciliaciones de bienes patrimoniales

PROCEDIMIENTO

Conciliaciones de bienes patrimoniales

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-CB-07	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar la conciliación física y documental de los bienes patrimoniales de la Comisión Estatal de Aguas, que permitan conocer su existencia física, derivado de nuevas adquisiciones o bajas de los mismos.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Contabilidad.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Supervisor/a de Procesos Administrativos	1	De manera semestral ingresa al sistema administrativo correspondiente y genera el Reporte de altas y bajas de bienes patrimoniales del periodo correspondiente.		Reporte de bienes patrimoniales
	2	Genera Cédula de movimientos contables de acuerdo a la lista de altas y bajas.		Cédula de movimientos contables
	3	Envía vía correo electrónico el Reporte y Cedula de movimientos contables de altas y bajas de bienes patrimoniales a la Gerencia de Contabilidad para conciliación de saldos.		

	4	Realiza conciliación de saldos por altas y bajas de bienes patrimoniales con la Gerencia de Contabilidad, (ver Conciliación física contable de activos de la Dirección Divisional de Finanzas). ¿Existen diferencias? -Si, ir a paso 5. - No, ir a paso 7.	Las conciliaciones serán de manera semestral.	
	5	Procede a identificar el bien de acuerdo a la Factura, Contrato o Documento que acredite la propiedad.	En caso de existir diferencias de bienes o equipos registrados en la contabilidad identificará el Contrato o Factura correspondiente para dar de alta y registrar los bienes patrimoniales.	-Factura -Contrato -Documento que acredite propiedad
	6	Envía a la Gerencia de Contabilidad la documentación necesaria para el adecuado registro y alta respectiva de los bienes patrimoniales, ir a paso 4.		
	7	Elabora Cedula de conciliación de bienes patrimoniales, con los movimientos originados por conceptos de altas y bajas, recaba firma de Gerentes de cada Unidad Administrativa y por los responsables del control.		Cédula de conciliación de bienes patrimoniales
	8	Envía vía correo electrónico a la Gerencia de Contabilidad la Cédula de conciliación de bienes patrimoniales adjuntando los listados y anexos necesarios como parte de la documentación soporte.		
	9	Archiva la Cedula de conciliación del periodo y documentación en expediente correspondiente.		Cedula de conciliación de bienes patrimoniales

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, por cada nueva alta en los registros de bienes patrimoniales, actualizará cada uno de los resguardos correspondientes y obtendrá la firma del responsable de la custodia.

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Reporte de bienes patrimoniales	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Cédula de movimientos contables	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerencia de Contabilidad	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Factura / Contrato / Documento que acredite propiedad	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Cédula de conciliación de bienes patrimoniales	Supervisor/a de Procesos Administrativos	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes / Gerente de Contabilidad	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-08

5.8. Aplicación de póliza por siniestro

PROCEDIMIENTO

Aplicación de póliza por siniestro

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-AP-08	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Asegurar la aplicación de las pólizas de seguro correspondientes al paquete empresarial, para trámites de indemnización para bienes o personas que sufran pérdidas o daños, que sean causados por cualquier riesgo súbito accidental e imprevisto que afecte el patrimonio de la Comisión Estatal de Aguas o que este cause daño a terceros.

II DEFINICIONES

Caso Fortuito: Suceso por lo común dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

Indemnización: Resarcimiento de un daño o perjuicio.

Siniestro: Daño de cualquier importancia que puede ser indemnizado por una compañía aseguradora. Se considerará un siniestro cualquier evento que, por caso fortuito, fuerza mayor, desastre natural, acto vandálico de terceros o delito de robo, se destruya total o parcialmente un bien o se pierda la posesión física del mismo, de manera definitiva, de acuerdo a las condiciones de la póliza de seguro correspondiente.

Paquete empresarial: Se refiere al conjunto de pólizas que cubren todos los bienes: póliza múltiple empresarial, equipo de contratistas, transporte de carga, responsabilidad civil equipo de contratistas y vehicular.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Órgano Interno de Control.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Tesorería.
- Gerencia Jurídico de Litigio.
- Unidades Administrativas.
- Terceros afectados.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes	1	Lleva a cabo las gestiones para la aplicación de póliza ante cualquier siniestro a: -Bienes o instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas, ir a paso 2. -Daño a terceros, ir a paso 15.		
SINIESTRO A BIENES O INSTALACIONES DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de Unidad Administrativa	2	Reporta mediante Documento institucional o correo electrónico a la Dirección General Jurídica, el robo o daño de los bienes o instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas, especificando el siniestro ocurrido, la ubicación, fecha y descripción detallada de los bienes afectados (cantidad, marca, modelo y número de inventario o serie).	La Unidad Administrativa afectada deberá reportar en forma inmediata cualquier pérdida o daño causado en los bienes o en las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas a la Dirección General Jurídica con copia a la Dirección Divisional de Administración y a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.	Documento institucional
	3	Levanta denuncia de robo o daño ante la Fiscalía con apoyo de la Dirección General Jurídica.		
Gerente Jurídico de Litigio	4	Solicita copias certificadas de Carpeta de investigación a Fiscalía y envía a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes para trámite de seguro.		Carpeta de investigación
Analista de Seguros y Fianzas	5	Reporta siniestro a la compañía aseguradora para aplicación de póliza.	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, deberá notificar el siniestro a la compañía aseguradora con la que se tenga contratada la póliza, en un plazo no mayor a 3	

			días después de conocido el hecho.	
	6	Integra Expediente de siniestro con la documentación requerida dependiendo el tipo de siniestro para envío a la compañía aseguradora.	El expediente de siniestro se conformará con la siguiente documentación: Para robos a la Comisión Estatal de Aguas: -Carta reclamación emitida por la Comisión Estatal de Aguas dirigida a la aseguradora. -Cotización de bienes afectados. -Copia de facturas o contrato que amparen la propiedad del bien sustraído. -Copia certificada de la denuncia de robo. Para daños a la infraestructura de la Comisión Estatal de Aguas: -Carta reclamación emitida por la Comisión Estatal de Aguas dirigida a la aseguradora en la que se solicita la indemnización por los daños ocasionados. -Escrito del área afectada en la que se detallen los hechos (de ser posible con fotografías). -Descripción de los bienes afectados y la cantidad. -Cotización o presupuesto para reparación o reposición	Expediente de siniestro

			de los bienes afectados.	
Compañía aseguradora	7	Analiza el siniestro y determina si procede la indemnización de los daños, con base en las coberturas de la póliza correspondiente. ¿Procede indemnización? -Si, ir a paso 9. -No, ir a paso 8.	En todos los casos la aseguradora podrá solicitar información adicional que considere necesaria.	
Analista de Seguros y Fianzas	8	Recibe de la compañía aseguradora Carta declinación del siniestro, según las condiciones de la póliza y no sea posible la indemnización, ir a paso 13.	La Carta declinación deberá contener los siguientes datos: -Número de siniestro. -Fecha de siniestro. -Número de póliza. -Argumento por lo que considera improcedente o no cubierto por la póliza, el siniestro reclamado. -Deberá estar firmada por el ajustador que atendió y reviso siniestro por parte de la compañía aseguradora.	Carta declinación
	9	Recibe de la compañía aseguradora Convenio de pago y Cuadro de pérdidas, en el cual se específica el monto acordado para el pago de indemnización por los daños ocasionados.	El Convenio de pago y Cuadro de pérdidas deberá contener los siguientes datos: -El monto acordado para el pago de indemnización por los daños ocasionados. -Número de póliza. -Número de siniestro. -Fecha de siniestro. -Nombre del representante legal de la Comisión Estatal de Aguas. -Sustento legal.	-Convenio de Pago -Cuadro de perdidas

	10	Recaba la firma del representante legal de la Comisión Estatal de Aguas (CEA) y regresa Convenio firmado a la compañía aseguradora, para que realice pago de indemnización. Anexa documentación (copia simple de identificación oficial del representante legal y carátula de estado de cuenta bancaria de la CEA).		Convenio de pago
Gerente de Tesorería	11	Recibe pago de la compañía aseguradora por medio de transferencia bancaria y notifica mediante correo electrónico a Analista de Seguros y Fianzas el pago recibido.		
Analista de Seguros y Fianzas	12	Corrobora el depósito y registra el pago en sistema administrativo correspondiente y emite una factura por la cantidad pagada por la aseguradora, a ingresa a ventanilla para su validación.		Factura
	13	Informa a Supervisor/a de Procesos Administrativos para que realice baja del bien en inventario, (ver PR-AF-BB-06 Baja de bienes patrimoniales por hechos jurídicos).		
	14	Archiva Expediente, ir a fin.		
SINIESTRO DAÑO A TERCEROS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Afectado/a	15	Ingresa Escrito dirigido a la Comisión Estatal de Aguas, solicitando el resarcimiento del daño, describiendo los hechos y fecha del siniestro.		Escrito
Persona designada del Órgano Interno de Control	16	Revisa escrito y elabora Expediente de responsabilidad patrimonial con los datos contenidos en el escrito.		Expediente de responsabilidad patrimonial
Analista de Seguros y Fianzas Compañía aseguradora	17	Envía mediante documento institucional a Director Divisional de Administración y a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes expediente de responsabilidad patrimonial para dar trámite ante la compañía aseguradora de solicitud de reparación de daños.		
	18	Reporta siniestro ante la compañía aseguradora para aplicación de póliza.		

	19	Integra Expediente de siniestro con la documentación requerida, para envío a la compañía aseguradora.	El expediente de siniestro para daños a terceros se deberá conformar de la siguiente manera: -Carta reclamación emitida por la Comisión Estatal de Aguas dirigida a la aseguradora. -Carta reclamación del afectado/a dirigido a la Comisión Estatal de Aguas. -Presupuesto, cotización, factura, o dictamen que ampare el monto de reparación o reposición de los bienes afectados. -Reporte por escrito de la Unidad Administrativa involucrada, en el que valide que la infraestructura, personal o bienes que hayan ocasionado daños, sean parte de la Comisión Estatal de Aguas, así como las causas de la afectación. -En el caso de inmuebles afectados, copia de escritura o cualquier documento legal que acredite la propiedad del inmueble. -Copia de comprobante de domicilio. -Copia de credencial para votar (persona física) o poder notarial (persona moral).	Expediente de siniestro

	20	Analiza el siniestro y determina si procede la indemnización de los daños, con base en las coberturas de la póliza correspondiente. ¿Procede indemnización? -Si procede, ir a paso 22. -No procede, ir a paso 21.	En todos los casos la aseguradora podrá solicitar información adicional que considere necesaria.	
Analista de Seguros y Fianzas	21	Recibe de la compañía aseguradora Carta declinación del siniestro, cuando el siniestro no proceda, según las condiciones de la póliza y no sea posible la indemnización e informa a afectado/a, ir a paso 26.	La Carta declinación deberá contener los siguientes datos: -Número de siniestro. -Fecha de siniestro. -Número de póliza. -Argumento por lo que considera improcedente o no cubierto por la póliza el siniestro reclamado. -Deberá estar firma por el ajustador que atendió y reviso siniestro por parte de la compañía aseguradora.	Carta declinación
	22	Recibe de la compañía aseguradora Convenio de pago y Cuadro de pérdidas para su revisión, en el cual se específica el monto acordado para el pago de indemnización por los daños ocasionados.	El Convenio de pago y Cuadro de pérdidas deberá contener los siguientes datos: -El monto acordado para el pago de indemnización por los daños ocasionados. -Número de póliza. Número de siniestro. -Fecha de siniestro. -Nombre del representante legal de la Comisión Estatal de Aguas. -Nombre del afectado/a. -Sustento legal.	-Convenio de pago -Cuadro de pérdidas

	23	Recaba la firma del representante legal de la CEA y de afectado/a, regresa convenio firmado a la compañía aseguradora, anexando identificación oficial de tercero afectado y carátula del estado de cuenta bancaria para que realice pago de indemnización.		
Afectado/a	24	Recibe pago de la compañía aseguradora por medio de transferencia bancaria.		
Analista de Seguros y Fianzas	25	Recibe notificación de la compañía aseguradora del pago realizado al afectado/a.		
	26	Notifica al Órgano Interno de Control mediante documento institucional que se realizó el pago de la indemnización al afectado/a.		
	27	Archiva expediente.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Analista de Seguros y Fianzas deberá realizar los trámites necesarios para que sean aplicadas las pólizas de seguro de las siguientes secciones:
   1.1 Incendio Edificios.
   1.2 Incendio Contenidos.
   1.3 Rotura de Maquinaria.
   1.4 Responsabilidad civil general.
   1.5 Rotura de cristales.
   1.6 Robo con violencia o asalto.
   1.7 Dinero o valores.
   1.8 Equipo electrónico.
2. Para el caso pérdida total por siniestro o del robo de vehículo, la Gerencia de Transportes, después de transcurrir el tiempo de recuperación de la unidad establecido por la aseguradora, envía a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes el expediente respectivo para que realice trámite de cobro ante la aseguradora.

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Documento institucional	Titular de Unidad Administrativa	Director/a General Jurídico / Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Carpeta de Investigación	Gerente Jurídico de Litigio	Gerente Jurídico de Litigio	Electrónico / Impreso	Dirección General Jurídica
Expediente de Siniestro	Analista de Seguros y Fianzas	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Carta declinación	Compañía Aseguradora	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Convenio de pago	Compañía Aseguradora	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Cuadro de perdidas	Compañía Aseguradora	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Escrito	Afectado/a	Persona designada de Órgano Interno de Control / Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Expediente de responsabilidad patrimonial	Persona designada del Órgano Interno de Control	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Documental	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-05

5.9. Inventario físico de bienes patrimoniales

PROCEDIMIENTO

Inventario físico de bienes patrimoniales

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-IF-09	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Verificar la existencia física de los bienes patrimoniales pertenecientes a la Comisión Estatal de Aguas, para dar seguimiento preciso del buen uso, estado y ubicación de cada bien y fomentar una cultura de responsabilidad en la gestión de activos patrimoniales por parte de los usuarios/as.

II DEFINICIONES

Bienes Patrimoniales: Son todos aquellos bienes y derechos propiedad del Organismo que tienen cierta permanencia o fijeza y que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos.

CONAC: Consejo Nacional de Armonización Contable.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección General Jurídica.
- Dirección Divisional de Recursos Humanos.
- Órgano Interno de Control.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Usuarios/as de Bienes Patrimoniales.

IV DESCRIPCIÓN

CONTROL Y RESGUARDO DE BIENES PATRIMONIALES				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	1	Prepara calendario y programación del inventario físico a realizar de forma aleatoria en todas las Unidades Administrativas y Administraciones.	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes deberá efectuar inventarios físicos aleatorios semestralmente, para efectos de asegurar el buen uso y control de los bienes patrimoniales.	Calendario y programación de inventario físico

Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	2	Envía documento institucional para notificar a las Unidades Administrativas y a las Administraciones las fechas en las cuales se llevarán a cabo los inventarios.	Los bienes patrimoniales deberán permanecer físicamente en el sitio de instalación de entrega, cuando sus características técnicas o garantías lo establezcan como conveniente.	Documento institucional
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	3	De acuerdo a la programación de inventarios, solicita a usuario/a responsable muestre los bienes que tiene bajo su resguardo y verifica que coincidan con el resguardo de bienes de activo fijo.	Si durante el inventario no se localizaran los bienes, se notificará a usuario/a quien tendrá la obligación de presentarlo dentro del término estipulado en el Aviso de aclaración de bienes que le será entregado.	-Resguardo de bienes de activo fijo -Aviso de aclaración de bienes
	4	En caso de que un bien no se localice físicamente, entrega una notificación de Aviso de aclaración de bienes. ¿Realiza aclaración? Si, ir a fin. No, ir a paso 6.		
	5	En caso de detectar mal uso, perdida o daño de bienes, toma nota y notifica de manera verbal a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes para que informe a la Dirección General Jurídica.	En caso de pérdidas o daños en los bienes patrimoniales imputables a usuario/a se le cobrará a valor de depreciación apegándose a las disposiciones que marque la normatividad del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), o en su caso este podrá ser reemplazado con un bien de características iguales o similares al extraviado.	

Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	6	Informa mediante documento institucional a la Dirección General Jurídica de pérdida o daño del bien, para que determine si existe o no responsabilidad imputable a usuario/a responsable, (ver manual de procesos de la Dirección General Jurídica), ir a fin.		Documento institucional
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	7	Si hay baja o transferencia de trabajador/a, realiza la validación de bienes. ¿Están completos los bienes? -Si, ir a fin. -No, ir a paso 8.	Dirección Divisional de Recursos Humanos será responsable de notificar de manera oportuna y por escrito a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, del personal que cause baja de la Comisión Estatal de Aguas o que haya tenido un cambio de adscripción.	
	8	En caso de no localizarse algún bien y que no sea justificado por usuario/a, notifica a Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	9	Notifica mediante documento institucional a la Dirección Divisional de Recursos Humanos, al Órgano Interno de Control y a la Dirección General Jurídica, la no localización de un bien, para que se efectué la sanción disciplinaria o el descuento correspondiente de nómina o de su finiquito para resarcir el daño al patrimonio de la Comisión Estatal de Aguas, (ver PR-RM-NO-03 Nómina y PR-RM-PF-04 Pago de finiquito), ir a fin.	La Dirección Divisional de Recursos Humanos, el Órgano Interno de Control o la Dirección General Jurídica, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán aplicar las sanciones según proceda, correspondientes a las faltas cometidas en el uso de bienes patrimoniales, conforme a la normatividad vigente o las regulaciones aplicables, según cada caso.	Documento institucional

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Todo robo de bienes patrimoniales deberá ser reportado por el usuario/a responsable a la Dirección General Jurídica y a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes en un plazo no mayor a 24 horas después de identificado el evento.
2. Todo/a trabajador/a será responsable y depositario de los bienes con que realiza o desempeña sus labores y por lo tanto obligado a firmar el resguardo respectivo. Así mismo estará obligado a supervisar y gestionar los mantenimientos que llegarán a necesitar, así como de cualquier movimiento dentro o fuera de las instalaciones de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), del que dará seguimiento en caso de una salida hasta su reingreso. De igual manera el resguardante deberá notificar a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes de manera oportuna cualquier movimiento.
3. Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes será responsable de proporcionar a los/as usuarios/as, cuando así lo solicite, copia de su resguardo personalizado.
4. No estará autorizado el préstamo de bienes patrimoniales propiedad de la CEA a trabajadores/as de ésta, para fines distintos de los relacionados con su trabajo.
5. Será responsabilidad de usuario/a reportar cualquier desprendimiento o deterioro de las etiquetas que contienen los números de inventario de los bienes, a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes para su reposición.
6. Las Unidades Administrativas especializadas serán aquellas que soliciten tecnologías, insumos o bienes que requieran la opinión de expertos técnicos como son: la Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Operación Técnica, Dirección Divisional de Tecnologías de la Información, Dirección Divisional de Hidrología y Explotación, Dirección Divisional de Administración, así como las gerencias que se encuentran a su cargo como son; Gerencia de Transportes, Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, Subgerencia de Calidad del Agua, Supervisión de Mantenimiento Electromecánico y Supervisión de Potabilización y Desinfección, por citar algunas; mismas que realizan actividades de control de los bienes de activo fijo que los relaciona, de las que deberán informar sus movimientos de ubicación y cambios de resguardante de bienes a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 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
Calendario y programación del inventario físico	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Documento institucional	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Resguardo de bienes activo fijo	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico/ Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Aviso de aclaración de bienes	Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-08

5.10. Eliminación de documentos de comprobación administrativa inmediata

PROCEDIMIENTO

Eliminación de documentos de comprobación administrativa inmediata

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-AF-ED-10	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

I OBJETIVO

Realizar las actividades de trámite y control de la baja documental, cuyos plazos de conservación han prescrito y no poseen valores secundarios.

II DEFINICIONES

Baja documental: Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Órgano Interno de Control.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	1	Recibe, mediante documento institucional de la Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos, solicitud de ejecución del proceso de baja documental, anexando: -Acta de baja documental / Acta de hechos relativa a la desincorporación de documentos de comprobación administrativa inmediata. -Inventario de baja documental / Relación simple de documentos.	El Acta de baja documental deberá incluir las firmas de Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos, titular de la Unidad Administrativa, OIC / Unidad de Auditoría Preventiva.	-Documento institucional de solicitud -Acta de baja documental / Acta de hechos relativa a la desincorporación de documentos de comprobación administrativa inmediata.

		-Documentación a dar de baja.		-Inventario de baja documental / Relación simple de documentos.
Analista de Administración Patrimonial / Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión Activo Fijo	2	Recibe las cajas de archivo sujetos a enajenación o venta, las ordena y acomoda en el lugar asignado para ese fin, recibe Acta de baja documental y coteja la cantidad de cajas a enajenación o destrucción.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	3	Solicita, mediante documento institucional, a Gerente de Adquisiciones la designación de empresas y posibles compradores interesados en participar en la enajenación y destrucción del archivo.		Documento institucional de solicitud
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	4	Recibe información del comprador designado.		
Auxiliar de Control Patrimonial / Auxiliar de Gestión de Activo Fijo	5	Se traslada con comprador a báscula pública para realizar el pesado de las cajas y vigila la tara y pesaje correspondiente.	El costo de pesaje y traslado de los bienes vendidos, correrá por cuenta del comprador.	
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	6	Realiza la entrega de los bienes enajenados al postor ganador previo pago total de los mismos, mediante formato de entrega de bienes.		
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	7	Solicita vía correo electrónico a la Gerencia de Contabilidad la emisión de la factura por los bienes enajenados como comprobante de pago (ver manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Factura
Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	8	Elabora Acta administrativa de término de la acción de enajenación con copia a la Coordinación de archivos y Órgano Interno de Control para conocimiento.		Acta administrativa

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Todo bien patrimonial que se requiera enajenar o vender deberá estar concentrado en el espacio señalado por la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.

VI MARCO JURÍDICO

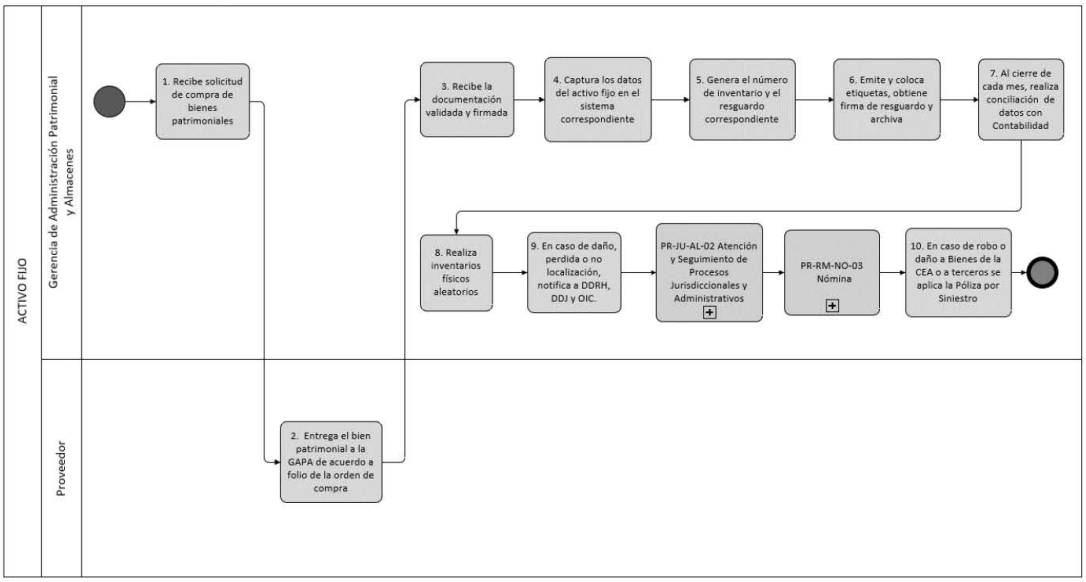
- Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal.

VII REGISTROS

Nombre/Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional de solicitud	Usuario/a / Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Acta de baja documental / Acta de hechos relativa a la desincorporación de documentos de comprobación administrativa inmediata	Responsables de la información a dar de baja	Responsables de la información a dar de baja	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Inventario de baja documental / Relación simple de documentos	Responsables de la información a dar de baja	Responsables de la información a dar de baja	Electrónico / Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes

Rev-00

5.11. Diagrama General del Proceso



6. PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

6.1. Mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipo de oficina

PROCEDIMIENTO

Mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipo de oficina

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-SA-MT-01	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Servicios Administrativos

I OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones las instalaciones, así como supervisar el uso debido de los bienes inmuebles y muebles de la Comisión Estatal de Aguas.

II DEFINICIONES

Bienes inmuebles: Propiedades con ubicación fija que no se pueden trasladar como: casas, terrenos y edificaciones.

Bienes muebles: Son aquellos que se pueden trasladar como: objetos materiales y tangibles.

Mantenimiento de Instalaciones: 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.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración
- Gerencia de Servicios Administrativos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Subgerente de Servicios Generales	1	Recibe y consulta solicitudes de mantenimiento o de imagen visual de pozos, tanques y rebombeos de la zona conurbada de Querétaro, de mantenimiento de mobiliario y equipo de oficina, dichas solicitudes son recibidas por distintas vías: sistema administrativo correspondiente, correo electrónico o por algún escrito.		Solicitud de Mantenimiento
	2	Identifica necesidades de mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipo de oficina y las integra en el programa anual de mantenimiento junto con las solicitudes recibidas.	El programa anual de mantenimiento el cual deberá incluir fecha, área y tipo de mantenimiento a realizar.	Programa Anual de Mantenimiento Preventivo
Gerente de Servicios Administrativos	3	Define si el servicio de mantenimiento se atiende por medio del área de Supervisión de Mantenimiento Servicios Generales, o por medio del proveedor que asigne la Gerencia de Adquisiciones. ¿Quién atiende el servicio? Si el servicio es atendido por el área de Supervisión de Mantenimiento Servicios Generales, ir a paso 4. Si el servicio es atendido por Proveedor, ir a paso 5.		
Supervisor/a de Mantenimiento Servicios Generales	4	Verifica existencia de insumos para realizar mantenimiento. ¿Existen insumos? No, ir a paso 5. Si, ir a paso 6.		
Subgerente de Servicios Generales	5	Genera requisición, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de bienes o servicios del proceso de Adquisiciones).		Orden de Servicio
Supervisor de Mantenimiento Servicios Generales o Proveedor	6	Lleva a cabo el mantenimiento asignado.		

Subgerente de Servicios Generales	7	Supervisa con apoyo del personal de mantenimiento, mantenimiento externo y/o jardinería (según corresponda) que se ejecuten los trabajos conforme al catálogo de conceptos de la orden de servicio, hasta su conclusión. ¿Orden de trabajo cumple con lo solicitado? No, ir a paso 8. Si, ir a paso 9.		
	8	Informa a proveedor o en su caso a Supervisor de Mantenimiento Servicios Generales que el trabajo no cumple con las especificaciones y que habrá que volverlo a realizar hasta que esté conforme, ir a paso 6.		
	9	Recibe de proveedor documentación (reporte fotográfico, orden de servicio y factura) vía correo electrónico o presencial, o de personal de Supervisión de Mantenimiento Servicios Generales y da por finalizados los trabajos en sistema administrativo correspondiente, enviando a proveedor recepción de servicio para que éste entre al portal de la Comisión Estatal de Aguas para continuar con el trámite de recepción.		-Reporte Fotográfico -Orden de Servicio -Factura
Gerente de Servicios Administrativos	10	Elabora orden de pago, (ver PR-TE-RD-02 Registro de datos bancarios y elaboración de pago electrónico de la Dirección Divisional de Finanzas).		Orden de pago
Subgerente de Servicios Generales	11	Archiva recibo de pago.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. 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 Gerencia de Servicios Administrativos tramitará la compra ante la Gerencia de Adquisiciones, debiendo cargar el costo respectivo al presupuesto de la unidad administrativa solicitante.
2. El mantenimiento a la imagen visual de las instalaciones de tanques, pozos y rebombeos del Organismo se llevará a cabo conforme se programe en forma mensual y/o sea reportado por el área que administra, incluso por una queja ciudadana.
3. Se reconocerán como trabajos de mantenimiento de bienes inmuebles, que no implican obra pública, los siguientes:

3.1 Resanas y aplanados de interiores en paredes y pisos.

3.2 Impermeabilizaciones, sellados, calafateos y reparación de azoteas sin afectar elementos estructurales.

3.3 Pintura Interior y exterior.

3.4 Reparaciones de albañales, tuberías de agua e instalaciones eléctricas y/o sanitarias,

3.5 Adecuaciones requeridas para la operación de instalaciones hidrosanitarias, eléctricas, de la red de voz, datos y video, así como de aire acondicionado.

3.6 Trabajos relativos a adecuación, conservación y mantenimiento de puertas, ventanas, luminarias, zoclos, herrería y aluminio.

3.7 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.

3.8 Reposición y reparación de acabados de la construcción.

3.9 Mantenimiento de áreas verdes.

3.10 Trabajos relativos a adecuación y mantenimiento preventivo y correctivo de vialidades y accesos.

3.11 Trabajos similares a los anteriores, que no afecten elementos estructurales del inmueble.

3.12 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.

4. Solo podrá ser considerado como mantenimiento de bienes inmuebles, cuando:

4.1 Para su ejecución, no se requiera contar con licencia de construcción.

4.2 Los trabajos no afecten la estructura del inmueble, su diseño, uso original o superficie de construcción.

5. En caso de existir una fuga en el sistema de pozos, tanques y rebombeos o deterioro que impida el mantenimiento visual, la Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación y la Dirección Divisional de Distribución deberá notificar a la Gerencia de Servicios Administrativos cuando haya quedado habilitado y/o reparado el sistema.

VI MARCO JURÍDICO

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

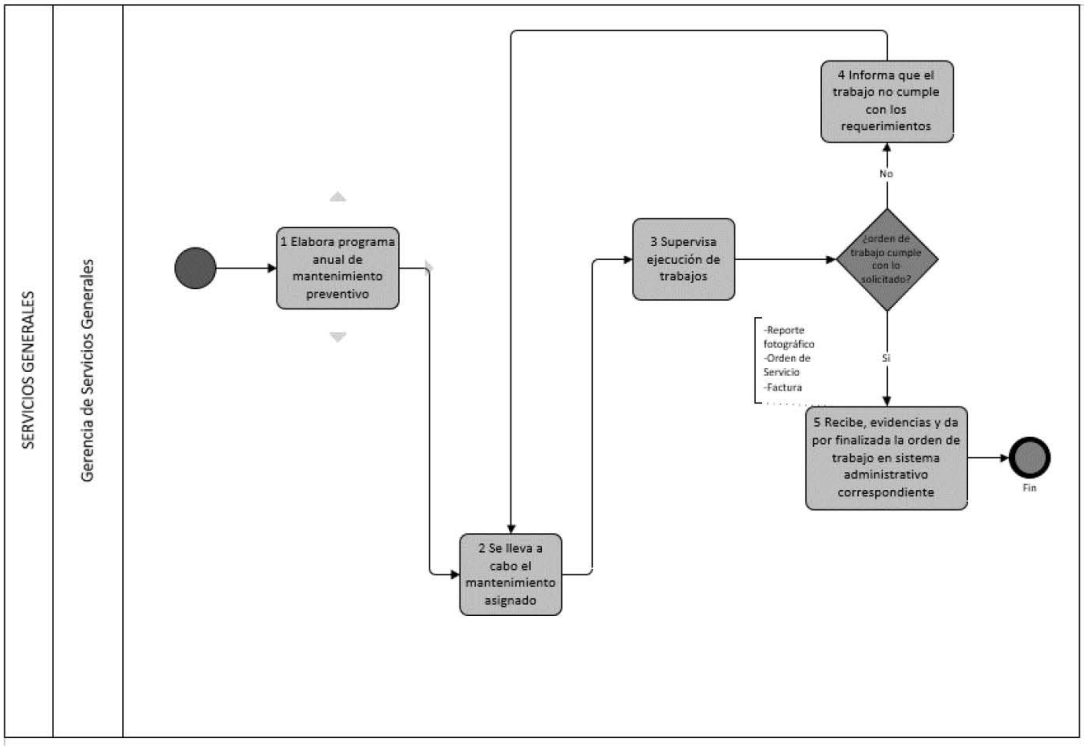
VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Solicitud de mantenimiento	Usuario/a	Subgerente de Servicios Generales	Electrónico / Impreso	Subgerencia de Servicios Generales
Programa anual de mantenimiento preventivo	Supervisor/a de Mantenimiento Servicios Generales	Subgerente de Servicios Generales	Electrónico / Impreso	Subgerencia de Servicios Generales
Reporte Fotográfico	Proveedor	Subgerente de Servicios Generales	Electrónico / Impreso	Subgerencia de Servicios Generales

Orden de Servicio	Gerente de Adquisiciones	Subgerente de Servicios Generales	Electrónico / Impreso	Subgerencia de Servicios Generales
Factura	Proveedor	Subgerente de Servicios Generales	Electrónico / Impreso	Subgerencia de Servicios Generales
Recibo de pago	Gerente de Tesorería	Gerente de Servicios Administrativos	Electrónico / Impreso	Subgerencia de Servicios Generales

Rev-03

6.2. Diagrama General del Proceso



7. PROCESO DE TRANSPORTES

7.1. Control de combustible

PROCEDIMIENTO

Control de combustible

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-CC-01	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Controlar, administrar, gestionar y optimizar el consumo de combustible del Parque Vehicular de la Comisión Estatal de aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Combustible: Insumo necesario para el funcionamiento de vehículos y unidades de potencia, tal como gasolina y Diesel.

Medio de Control de Carga: RFID: Radio-frequency identification» (identificación por radiofrecuencia). Tarjetas Electrónicas: Medio de control de carga de Combustible con Banda Magnética.

Parque Vehicular: Los vehículos oficiales en propiedad o posesión de la Comisión.

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos, Subgerente de Control Vehicular, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes y Auxiliar de Transportes.

Resguardante de Unidad Vehicular: Al servidor público que tiene bajo su resguardo un vehículo oficial, para su uso, conservación y mantenimiento.

III ALCANCE

- Direcciones Generales Adjuntas.
- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Transportes.
- Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Transportes	1	Se requiere llevar a cabo las acciones de: Control de combustible, ir a paso 2. Evaluación del rendimiento de combustible, ir a paso 20.		
CONTROL DE COMBUSTIBLE				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Transportes	2	Recibe escrito de Gerente de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones en donde informa quienes son los proveedores que estarán suministrando combustible al parque vehicular de la CEA.		
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	3	Asigna el proveedor para suministro de combustible a las Unidades Administrativas.		
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	4	Evalúa las Unidades del parque vehicular de la CEA con base en el tipo de Unidad y recorrido mensual, a fin de determinar y asignar los parámetros y limitantes correspondientes para su operación.		
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	5	Solicita a proveedor asignado correspondiente al vehículo, su medio de control de carga, vía correo electrónico, con los parámetros y limitantes correspondientes para su alta, así como la asignación de su Número de identificación personal (NIP).	De necesitar algún incremento en el consumo de combustible, Titular de la Unidad Administrativa deberá enviar un escrito dirigido a Gerente de Transportes con dicha solicitud.	Solicitud de abastecimiento de medios de control de carga
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	6	Analiza solicitud e informa de inmediato a la parte solicitante por medio de un correo electrónico la respuesta ya sea positiva o negativa. De ser positiva realiza las modificaciones correspondientes en Sistema.		

Analista de Transportes / Gerente de Transportes	7	Informa por medio de un Documento Institucional a Titulares de las Unidades Administrativas de la Comisión Estatal de Aguas, los distintos puntos de abastecimiento de combustible, así como sus limitantes y parámetros de carga.		Documento institucional
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	8	Recibe del proveedor los medios de control de carga, con los datos correspondientes de cada unidad, para su colocación en las instalaciones de la CEA.		
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	9	Envía correo electrónico a Titular de la Unidad Administrativa, solicitando presente la unidad en las instalaciones de la CEA, indicándole el día correspondiente.	-Los medios de control de carga serán entregados en instalaciones de la CEA. -Resguardante de la unidad vehicular, será responsable del resguardo y buen uso del medio de control de carga.	
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	10	El día indicado recibe unidad, le coloca el medio de control de carga, entrega a Resguardante de Unidad Vehicular una Carta Responsiva sobre el uso y resguardo de su medio de control de carga.		Carta Responsiva
Resguardante de Unidad Vehicular	11	Acude a las Estaciones de Servicio que le correspondan para el suministro de combustible.	Resguardante de la unidad vehicular, deberá abastecer de combustible en los centros asignados por la Comisión Estatal de Aguas.	
Resguardante de Unidad Vehicular	12	Proporciona a proveedor NIP y Odómetro para que proceda la carga conforme a los parámetros y limitantes establecidos.	Cada medio de control de carga contará con un número NIP, el cual solamente conocerá el/la operador/a y/o Resguardante de la unidad.	
Resguardante de Unidad Vehicular	13	Recibe de proveedor su Ticket de carga de combustible, mismo que deberá conservar para la elaboración y respaldo de las Bitácoras de carga de combustible.		-Ticket de consumo de combustible

				-Bitácora de carga de combustible
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	14	Recibe Unidad Administrativa y/o del proveedor de combustible los tickets de carga en Querétaro y zona Metropolitana y obtiene los reportes de consumo para la zona serrana, asegurando la verificación y respaldo de la información.		-Ticket de consumo de combustible -Bitácora de carga de combustible
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	15	Genera reporte mensual de consumos de combustible y coteja tickets recibidos contra plataforma digital del proveedor. ¿Existen diferencias? Si, ir a paso 16. No, ir a paso 17.		Reporte mensual de consumos
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	16	Solicita a proveedor mediante llamada y correo electrónico, volver a cotejar la información hasta tener la aclaración y solución, ir a paso 15.		Solicitud de cotejo
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	17	Recibe mensualmente del proveedor la factura correspondiente al periodo, de forma física y electrónica.		-Factura -Archivos XML, PDF
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	18	Elabora solicitud para realizar pago de factura, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Solicitud de pago
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	19	Archiva soporte de factura, ir a fin.		Facturas
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DE COMBUSTIBLE				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Analista de Transporte / Gerente de Transportes	20	Consulta en plataforma digital del proveedor la información por unidad vehicular, de acuerdo al tipo de combustible y el periodo de consumo. Con la información de la plataforma digital del proveedor, genera reportes de las cargas realizadas en el mes,	El seguimiento de los rendimientos será llevado a cabo en la plataforma digital del proveedor mediante el número económico del	Reporte de rendimiento mensual de vehículos

		dando a conocer la fecha, hora, lectura de kilometraje, recorridos calculados, rendimiento calculado, litros, rendimiento, precio e importe.	vehículo enlazado al sistema.	
Analista de Transporte / Gerente de Transportes	21	Realiza análisis de consumos con base al monitoreo y reporte emitido en la plataforma digital del proveedor.	El análisis se realizará por cada una de las Unidades Administrativas y por cada vehículo a través de la información mostrada en el sistema.	Análisis de consumos
	22	Emite reporte mensual de consumos, el cual detalla los datos generales de unidad, odómetro, rendimiento y recorrido, e identifica aquellas unidades que su rendimiento esté por debajo de los estándares requeridos y aquellas que presente poco uso.		Reporte de consumos
Analista de Transporte / Gerente de Transportes	23	Analiza las unidades que presentan bajo rendimiento o bajo nivel de uso. Unidades con bajo rendimiento, ir a paso 24. Unidades con poco uso, ir a paso 25.		
Analista de Transportes / Gerente de Transportes	24	(ver PR-TR-MA-05 Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada), una vez realizado el mantenimiento, monitorea y analiza por un mes el desempeño de esta unidad, dando seguimiento interno al rendimiento de toda unidad con el fin de dar la utilidad correcta a cada una de ellas, ir a paso 20.		
	25	Determina en conjunto con la Unidad Administrativa usuaria la reubicación de dichas unidades.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Por ningún motivo deberá abastecerse de combustible una unidad o vehículo que no sea propiedad de la Comisión Estatal de Aguas (CEA) con cargo a la misma.
2. Resguardante de la unidad vehicular deberá notificar a la Gerencia de Transportes si el medio de control de carga de la unidad está en malas condiciones para que sea repuesto.
3. Para la comprobación de gastos no se aceptarán comprobantes por concepto de abastecimientos en centros no autorizados por la CEA.

VI MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Solicitud de abastecimiento de medios de control de carga	Analista de Transportes	Analista de Transportes / Gerente de Transportes	Electrónico	Gerencia de Transportes
Carta Responsiva	Analista de Transportes	Analista de Transportes / Gerente de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Solicitud de pago	Gerente de Transportes	Gerente de Tesorería y Gerencia de Transportes (copia de recibido)	Impreso	Gerencia de Transportes
Reporte de consumos	Personal de la Gerencia de Transportes	Gerente de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Facturas	Centros de Abastecimiento	Gerente de Contabilidad	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Ticket	Centros de Abastecimiento	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes

Rev-04

7.2. Control de vehículos en comodato

PROCEDIMIENTO

Control de vehículos en comodato

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-CV-02	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Llevar el control de los vehículos otorgados a otras Instituciones Gubernamentales en carácter de Comodato.

II DEFINICIONES

Acta Responsiva: Documento en donde la persona que recibe el bien, se compromete a cuidarlo y a mantenerlo en buenas condiciones y se hace responsable de cualquier daño o pérdida que pueda ocurrir.

Comodatario: Persona que usa el bien que se le entrega en comodato obligándose a satisfacer los gastos ordinarios que sean necesarios para su uso y conservación.

Contrato de Comodato: Contrato por el cual una de las partes Comisión Estatal de Aguas (CEA) entrega a préstamo a la otra (Institución Gubernamental) un Vehículo para su uso por un periodo de tiempo, debiendo restituirlo al término de éste.

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos Subgerente Equipo de Transporte Pesado, Subgerente Equipo de Transporte Ligero, Subgerente de Control Vehicular, Técnico/a de Gestión de Transportes, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes y Auxiliar de Transportes.

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección Divisional de Administración.
- Dirección General Jurídica.
- Gerencia de Transportes.

IV DESCRIPCIÓN

CONTROL DE VEHÍCULOS EN COMODATO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Director/a Divisional de Administración	1	Recibe de Vocalía Ejecutiva el escrito de solicitud de uno o varios vehículos en carácter de comodato realizado por parte de alguna Institución Gubernamental para realizar		Escrito de solicitud de unidades en comodato

		actividades propias de la Institución Solicitante.		
	2	Solicita por medio de llamada o correo electrónico a Gerente de Transportes verificar la disponibilidad y condiciones de vehículo/s requerido/s en comodato y da seguimiento a la solicitud. ¿Hay vehículos disponibles? No, ir a paso 3. Si, ir a paso 4.		
Gerente de Transportes	3	Emite un Documento institucional dirigido a Director/a Divisional de Administración en el cual se indica que no hay unidad vehicular disponible con el propósito de dar respuesta a solicitud y lo comuniquen a la Institución Gubernamental, ir a fin.		Documento institucional
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	4	Solicita de forma presencial o vía telefónica a Personal designado de la Gerencia de Transportes que efectúe una revisión mecánica y física del vehículo que se asignará en Comodato.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	5	Efectúa la revisión mecánica y física de los vehículos solicitados, elabora un Acta Responsiva, la cual es firmada por la persona autorizada de la Institución Gubernamental y por Gerente de Transportes.		Acta Responsiva
Gerente de Transportes	6	Solicita vía telefónica, correo electrónico o en forma presencial a la Dirección General Jurídica, la elaboración de Contrato de Comodato en donde se indique el periodo y anexa o indica las características de vehículo/s a entregar, (ver manual de procesos de la Dirección General Jurídica).		Solicitud de elaboración de contrato
Gerente Jurídico de Contratos	7	Elabora y celebra contrato, en el cual detalla el periodo de tiempo del préstamo de la unidad.	Será responsabilidad de la Institución Gubernamental entregar a la Comisión Estatal de Aguas la/s unidad/es en comodato en las mismas condiciones en las que fue entregada, ya sea por daño, robo o	Contrato de Comodato

			cualquier detalle que se presente con la/s unidad/es.	
Gerente de Transportes	8	Recibe copia del Contrato de comodato, hace entrega de unidad vehicular a comodatario cotejando en Lista de verificación las condiciones generales de la unidad (serie, placa, marca, modelo, generales del vehículo, periodo de tiempo del préstamo).		-Lista de verificación -Contrato
Comodatario	9	Hace uso de unidad vehicular por el tiempo determinado que establece el contrato de comodato y la devuelve a la Comisión Estatal de Aguas al término de éste.	En caso de incumplimiento de contrato para el regreso de unidad, Gerencia de Transportes reportará de inmediato a la Dirección General Jurídica.	
Personal designado de la Gerencia de Transportes	10	Recibe de Comodatario unidad vehicular para su revisión y verifica que se encuentre en las mismas condiciones que fue entregada por medio de lista de verificación. ¿La unidad vehicular está en las mismas condiciones que fue entregada? No, ir a paso 11. Si, ir a paso 12.		Lista de verificación
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	11	Informa por escrito a Comodatario que la Unidad Vehicular no se encuentra en las mismas condiciones que la recibió y que tendrá que reparar los daños conforme a la lista de verificación, deberá llevarse la unidad a reparar y traerla nuevamente a revisión, ir a paso 10.		-Escrito -Lista de verificación
Gerente de Transportes	12	Notifica vía documento institucional a Director/a General Jurídico que el vehículo fue entregado para la finalización del contrato.		Documento institucional

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de la Institución Gubernamental entregar a la Comisión Estatal de Aguas la/s unidad/es en comodato en las mismas condiciones en las que fue entregada.

VI MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Código Civil del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Escrito de solicitud de unidades en comodato	Institución Gubernamental	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes
Documento institucional	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes / Director/a General Jurídico	Impreso	Gerencia de Transportes / Dirección General Jurídica
Acta Responsiva	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes
Solicitud de elaboración de contrato	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes	Electrónico	Gerencia de Transportes
Contrato de Comodato	Gerente Jurídico de Contratos	Gerente de Transportes / Gerente Jurídico de Contratos	Electrónico / Impreso	Dirección General Jurídica (Original) / Gerencia de Transportes (copia)
Lista de Verificación	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes

Rev-03

7.3. Actualización del padrón vehicular

PROCEDIMIENTO

Actualización del padrón vehicular

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-AP-03	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Contar con un padrón actualizado y fidedigno de las unidades que integran el parque vehicular de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Acta Responsiva: Documento en el que se asume la responsabilidad de la unidad vehicular.

Parque Vehicular: Los vehículos oficiales en propiedad o posesión de la Comisión.

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos Subgerente Equipo de Transporte Ligero, Subgerente Equipo de Transporte Pesado, Subgerente de Control Vehicular, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes y Auxiliar de Transportes.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Transportes.
- Subgerencia de Egresos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
	1	Se requiere contar con un padrón actualizado por lo que se hace: Alta del vehículo, ir a paso 2. Resguardo de la Unidad, ir a paso 13.		
ALTA DEL VEHICULO				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Transportes	2	Al adquirir vehículos nuevos, recibe la unidad junto con la documentación de facturación proporcionada por el proveedor adjudicado.		-Factura, CFDI, XML y Carta Porte
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	3	Revisa y valida que la factura esté emitida de forma correcta. ¿Tiene información correcta? No, ir a paso 4. Si, ir a paso 5.	Los requerimientos mínimos a revisar serán: -Emisor. -Importe. -Sello SAT. -Fechas.	
	4	Solicita al proveedor vía telefónica o por correo electrónico corrección de datos en la factura, ir a paso 2.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	5	Revisa que la unidad esté en óptimas condiciones, físicas y mecánicas. ¿Unidad está en buenas condiciones? No, ir a paso 6. Si, ir a paso 7.		
Gerente de Transportes	6	Notifica a proveedor por correo electrónico y/o escrito que la unidad no está en buenas condiciones y la devuelve para ser reparada o cambiada, ir a paso 2.	Proveedor contará con un plazo de 21 días naturales para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación.	
Técnico de Gestión de Transportes	7	Solicita vía telefónica o por correo electrónico, facturas a Gerente de Transportes para dar inicio a trámite de gestión de recursos para alta de placas.		
	8	Recibe de la Dirección Divisional de Finanzas el monto total del pago para		Solicitud de Pago

		las altas vehiculares y realiza una solicitud de pago a la Gerencia de Tesorería, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		
	9	Acude a la Dirección de Ingresos de la Subsecretaría de Política fiscal e Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro a dar de alta las unidades con la documentación correspondiente, factura, carta poder y comprobante de pago.		
	10	Recibe de la Dirección de Ingresos de la Subsecretaría de Política fiscal e Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, tarjeta de circulación, engomado, recibo de alta y placas para que éstas sean colocadas en la unidad correspondiente e inicia resguardo.		
Técnico de Gestión de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	11	Vía correo electrónico emite copias y entrega documentos originales como alta de placas y copia de la tarjeta de circulación al personal encargado del padrón vehicular.		Documentos originales
Personal designado de la Gerencia de Transportes	12	Da de alta la nueva unidad en el padrón vehicular de la CEA y archiva en el expediente correspondiente (copia de la factura, carta factura, tarjeta de circulación y alta de unidad). La factura original permanecerá resguardada en Control Patrimonial, ir a fin.	En caso de baja de alguna unidad vehicular propiedad de la CEA por siniestro, se le informará vía correo electrónico a la persona asignada de la Gerencia de Transportes para la modificación del padrón vehicular una vez que esté documentada (denuncia ante la fiscalía y baja administrativa de placas).	-Expediente -Padrón vehicular

RESGUARDO DE LA UNIDAD				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Personal designado de la Gerencia de Transportes	13	Elabora el Acta Responsiva, indicando los datos generales de la unidad y de resguardante.		Acta Responsiva
	14	Entrega unidad vehicular y junto con resguardante realiza la revisión física de la unidad y recaba la firma de éste en el acta.	La entrega sólo se efectuará a personal que no tenga bajo su resguardo otra unidad vehicular propiedad de la CEA, salvo que se presente justificación técnica comprobada.	
	15	Recibe del resguardante los documentos de la unidad (Copia de la licencia de conducir vigente de acuerdo al tipo de unidad a resguardar, copia de su credencial de la CEA e INE (opcional)) y los integra al expediente correspondiente.		
	16	Escanea Acta Responsiva y la envía mediante correo electrónico a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes, para su actualización en su resguardo de control patrimonial, (ver PR-AF-RB-03, Control y resguardo de bienes patrimoniales de la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes).		Acta Responsiva

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Toda licencia de manejo deberá corresponder al tipo de unidad.
2. Será obligación del usuario de la unidad vehicular contar con licencia de manejo vigente.
3. Solamente se podrá realizar el cambio de resguardo si se presenta la tarjeta de circulación y la unidad vehicular de forma física.
4. Se deberá apegar a lo descrito en los Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VI MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Acta Responsiva	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes
Resguardo de bienes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Gerente de Administración Patrimonial y Almacenes	Impreso	Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes
Listado del parque vehicular	Gerente de Transportes / Técnico de Gestión de Transportes	Gerente de Transportes	Electrónico	Gerencia de Transportes
Expediente (factura, carta factura, copia de tarjeta de circulación y alta de unidad, copia de licencia de manejo)	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes

Rev-03

7.4. Pago de refrendo y verificación vehicular

PROCEDIMIENTO

Pago de refrendo y verificación vehicular

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-PT-04	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Mantener actualizados los pagos relativos al refrendo vehicular, así como dar cumplimiento a los periodos de verificación de emisiones contaminantes realizando en tiempo y forma la verificación vehicular, de las unidades vehiculares propiedad de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos Subgerente de control vehicular, Técnico/a de Gestión de Transportes, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes y Auxiliar de Transportes.

Refrendo vehicular: Es el impuesto que se paga al Estado por el derecho y uso de placa.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Transportes.
- Gerencia de Tesorería.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	1	Prepara listado del parque vehicular para el pago de refrendo y verificación vehicular. Pago de refrendo, ir a paso 2. Verificación vehicular, ir a paso 8.		Listado del parque vehicular
PAGO DE REFRENDO				
Gerente de Transportes / Personal designado de la	2	Solicita por medio de escrito, la condonación al pago de refrendo vehicular a la Dirección de Ingresos de la Subsecretaría de Política Fiscal e		Escrito de solicitud de condonación

Gerencia de Transportes		Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, anexando el listado del parque vehicular.		
Técnico de Gestión de Transporte	3	Recibe de la Dirección de Ingresos de la Subsecretaría de Política Fiscal e Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, llamada de aviso de ser beneficiario o el motivo (multas) de no proceder. ¿Es Beneficiario? No, ir a paso 4. Si, ir a paso 6.		
	4	Notifica vía correo electrónico a resguardante y a su jefe inmediato, (en caso de no contar con correo electrónico notifica a Gerente/Subgerente), respecto al tema del pago de la multa (Federal, Estatal o Municipal) consecuencia de la infracción cometida por usuario/a, para que realice el pago correspondiente.		
	5	Recibe notificación del pago realizado e informa a la Dirección de Ingresos de la Subsecretaría de Política Fiscal e Ingresos de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro para que revise nuevamente el listado de unidades y verifique si puede ser beneficiario, al Programa Apoyo Tenencia, ir a paso 3.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	6	Elabora solicitud de Pago en sistema administrativo correspondiente anexando los datos de las unidades vehiculares con los montos a pagar, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Solicitud de pago
Técnico de Gestión de Transportes	7	Revisa en sistema administrativo correspondiente el pago realizado y descarga los recibos de pago.		Recibo de pago
Técnico de Gestión de Transportes	8	Archiva en el expediente físico de cada unidad, el recibo de pago de refrendo		-Expediente de unidad -Recibo de pago

		vehicular correspondiente al año en curso.		
VERIFICACIÓN VEHICULAR				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Personal designado de la Gerencia de Transportes	9	Consulta calendario de verificación vehicular y corrobora el último dígito de la placa de circulación en el listado del parque vehicular en propiedad o en posesión de la Comisión.		
Gerente de Transportes	10	Elabora circular en la que se informa a los/as usuarios/as de las unidades vehiculares de la CEA el periodo de verificación, así como los autorizados para dar cumplimento a dicha obligación, turna a Director/a Divisional de Administración.		Documento institucional
Director/a Divisional de Administración	11	Recibe circular, da visto bueno, firma y remite vía correo electrónico institucional a los/as usuarios/as de las unidades vehiculares de la CEA.		
Gerente de Transportes	12	Solicita vía telefónica o por medio de correo electrónico a resguardante de unidad vehicular que acuda a la Gerencia de Transportes, para hacer entrega del certificado.		
Personal de la Subgerencia de Control Vehicular	13	Hace entrega al resguardante, del certificado correspondiente al periodo anterior, solicitándole firma de recibido en copia, así mismo le solicita firma en formato Compromiso de verificación vehicular.		Compromiso de verificación vehicular
Resguardante de unidad	14	Acude al centro de verificación vehicular autorizado y da cumplimiento al periodo de verificación indicado. ¿Unidad acredita prueba de emisión de contaminantes? Si, ir a paso 15. No acredita prueba, ir a paso 20.	En caso de incumplimiento, la Comisión Estatal de Aguas será acreedora de una multa misma que será cubierta por el resguardante de la unidad.	
	15	Verifica que centro de verificación coloque holograma a unidad verificada.		

Personal designado de la Gerencia de Transportes	16	Valida con el Centro de Verificación Vehicular aquellas unidades que ya cumplieron con dicha obligación.	En caso de incumplimiento, la CEA podrá ser acreedora de una multa, misma que deberá ser cubierta por el resguardante de la unidad.	
	17	Recibe originales al tipo de certificado y holograma correspondiente a cada unidad.		Certificados
	18	Acude a centro de verificación vehicular, solicita facturas y certificados originales y los escanea.	Los certificados originales, serán resguardados en la Gerencia de Transportes, hasta el siguiente período.	Certificados
Técnico de Gestión de Transporte	19	Elabora solicitud de pago en sistema administrativo correspondiente, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas) anexando como soporte copias de los certificados de las unidades vehiculares, ir a paso 22.		Solicitud de Pago
Personal designado de Gerencia de Transportes	20	En caso de no acreditar, ingresa unidad al taller de la CEA y entrega certificado de rechazo para su Diagnóstico y programa mantenimiento, (ver PR-TR-MA-05 Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada).		
	21	Notifica, vía llamada o por medio de correo electrónico, a resguardante que acuda nuevamente a realizar la prueba de contaminantes a los centros de verificación autorizados, ir a paso 9.		
	22	Elabora relación de vehículos presentados y no presentados a Verificación.		Relación de vehículos presentados y no presentados a verificación vehicular

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En caso de incumplimiento en verificación vehicular el día que corresponda, se analizará y determinará el resguardo de unidad vehicular propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Listado del parque vehicular	Gerente de Transportes / Subgerente de Control Vehicular	Gerente de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Escrito de solicitud de condonación	Gerente de Transportes / Subgerente de Control Vehicular	Gerente de Transportes	Electrónico	Gerencia de Transportes
Solicitud de Pago	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Gerente de Tesorería y Gerente de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Recibo de pago	Personal designado de la Gerencia de Tesorería	Gerente de Tesorería y Gerente de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Expediente de unidad vehicular	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes
Documento institucional	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Relación de vehículos presentados y no presentados a Verificación	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes

Rev-03

7.5. Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada

PROCEDIMIENTO

Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-MA-05	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita advertir y corregir las fallas de los vehículos del parque vehicular, así como maquinaria pesada, permitiendo con ello conservarlos en condición operable el mayor tiempo posible.

II DEFINICIONES

Mantenimiento Correctivo (taller externo): Aquel que realiza modificaciones en la instalación o en el equipamiento para devolverlo a su estado original. Este es el que se realiza para arreglar averías o defectos.

Mantenimiento Preventivo (taller interno): Aquel que se realiza con el objeto de conservar el buen estado del equipamiento o de la instalación sin necesidad de defecto alguno o de que presente un mal funcionamiento.

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos Subgerente Equipo de Transporte Pesado, Subgerente Equipo de Transporte Ligero, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes, Auxiliar de Transportes, Mecánico.

Prediagnóstico: Revisión previa para determinar una reparación.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Adquisiciones.
- Gerencia de Transportes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Personal designado de la Gerencia de Transportes	1	Recibe de la Unidad Administrativa, vía correo electrónico, la solicitud de orden de servicio para revisión de unidad en Taller.	Será obligación y responsabilidad del resguardante de la unidad vehicular: -Reportar de forma inmediata cualquier	Solicitud de orden de servicio

		¿Unidad se encuentra en zona serrana (Jalpan, Pinal de Amoles, Cadereyta de Montes)? Si, ir a paso 2. No, ir a paso 7.	falla mecánica. -Cumplir puntualmente con los mantenimientos preventivos programados. El incumplimiento de estas obligaciones implica que los servicios y refacciones sean cubiertos por Usuario/a de la unidad en resguardo.	
Personal designado de la Gerencia de Transportes / Resguardante de unidad vehicular	2	Contacta a proveedor en la Zona Serrana para realizar el prediagnóstico, vía correo electrónico y/o llamada telefónica e informa a resguardante de unidad vehicular el taller asignado para presentar Unidad.		
Resguardante de unidad vehicular	3	Lleva unidad a taller asignado.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	4	Recibe de taller asignado cotización y fotografías por medio de correo electrónico, la analiza y determina tipo de servicio.	En caso de no estar de acuerdo con la evidencia recibida Personal designado de la Gerencia de Transportes se desplazará con Proveedor para verificar unidad y definir en conjunto el mantenimiento que la unidad necesita.	Cotización
Personal designado de la Gerencia de Transportes	5	Envía cotización a Gerencia de Adquisiciones para su visto bueno y autorización de reparación.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	6	Recibe autorización de reparación y notifica a proveedor que lleve a cabo servicio, ir a paso 28.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes / Resguardante de unidad vehicular	7	Programa fecha para revisión de unidad y notifica a Resguardante de unidad vehicular vía correo electrónico o llamada telefónica para presentar la Unidad en el Taller de la CEA.		

Resguardante de unidad vehicular	8	Presenta unidad a taller de CEA el día indicado.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	9	Realiza la revisión de unidad, determina el tipo de mantenimiento requerido Preventivo, ir a paso 10. Correctivo, ir a paso 16.		
MANTENIMIENTO PREVENTIVO VEHICULAR				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Personal designado de la Gerencia de Transportes	10	Realiza Solicitud de orden de servicio debidamente requisitada, registra datos con la verificación física de unidad (número de placas, nombre de usuario/a, kilometraje actualizado, tipo de unidad, nombre de resguardante, falla de la unidad, entre otros).		Solicitud de orden de servicio
Personal designado de la Gerencia de Transportes	11	Realiza el servicio conforme a Solicitud de orden de servicio.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	12	Notifica a Resguardante de unidad vehicular, vía telefónica o por correo electrónico que acuda por la unidad al área de Taller de la CEA.		
Resguardante de unidad vehicular	13	Verifica el Mantenimiento realizado. ¿Hay observaciones? Si, ir a paso 14. No, ir a paso 15.		
Resguardante de unidad vehicular	14	Indican las observaciones del trabajo realizado al personal de servicio y regresa unidad al taller, ir a paso 6.		
Resguardante de unidad vehicular	15	Retira la unidad y firma de conformidad la Solicitud de orden de servicio, ir a fin.		Solicitud de orden de servicio
MANTENIMIENTO CORRECTIVO VEHICULAR				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Personal designado de la Gerencia de Transportes	16	Revisa Solicitud de orden de servicio y realiza captura en Reporte de Asignaciones: Número de placas, nombre de usuario/a, kilometraje, tipo de unidad, descripción de la falla de la unidad, entre otros.		Reporte de Asignaciones

Personal designado de la Gerencia de Transportes	17	Envía por medio de correo electrónico a Gerente de Adquisiciones el Reporte de Asignaciones para que asigne un Proveedor para efectuar el servicio que requiera la unidad vehicular, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de bienes o servicios del proceso de Adquisiciones).		Reporte de Asignaciones
Personal designado de la Gerencia de Transportes	18	Recibe correo electrónico en donde Gerencia de Adquisiciones le indica el proveedor asignado.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	19	Notifica vía correo electrónico y/o vía telefónica a Resguardante de unidad vehicular que existe proveedor asignado, para atender dicha solicitud.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes / Resguardante de unidad vehicular	20	Entrega y/o envía copia de la Solicitud de Orden de Servicio a Mecánicos del área de Transportes y/o a proveedor o Resguardante de unidad vehicular para que la unidad vehicular sea llevada al proveedor. Nota: Resguardante de unidad vehicular (Aplica para Transporte de Equipo Pesado).		Solicitud de Orden de Servicio
Proveedor	21	Recibe unidad vehicular y la revisa.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	22	Recibe de Proveedor por medio de correo electrónico, la cotización correspondiente para su revisión y autorización, una vez que proveedor realiza la verificación de la unidad vehicular.		Cotización
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	23	Revisa la cotización de proveedor y Mecánico de taller de la CEA acude con Proveedor para valorar reparación y las piezas cotizadas. ¿Autoriza cotización? No, ir a paso 24. Si, ir a paso 25.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	24	En caso de no autorizar cotización, dependiendo el caso: ¿Acepta proveedor modificar cotización?		

		-Si, solicita a proveedor modificación de cotización con base a la revisión, ir a paso 22. -No, retira la unidad vehicular del taller y solicita a la Gerencia de Adquisiciones cotizar con otro proveedor, ir a paso 18.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	25	Turna a firma la cotización (revisada) con Gerente de Transportes para visto bueno y envía a Gerente de Adquisiciones para la autorización de la reparación.		
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	26	Recibe de Gerente de Adquisiciones vía correo electrónico la notificación de autorización, para que a su vez de aviso a proveedor para el inicio de la reparación.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	27	Notifica a proveedor, vía correo electrónico y vía telefónica, que inicie la reparación.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	28	Recibe de proveedor, vía correo electrónico, llamada telefónica o mensaje, aviso de que la reparación está concluida, por lo que acude al taller del proveedor para validar que la reparación esté correcta conforme a cotización inicial enviada por proveedor. ¿Está concluida la reparación? No, ir a paso 29. Si, ir a paso 30.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	29	Informa a proveedor inconformidad en reparación y solicita que la unidad vehicular permanezca en el taller hasta su reparación total, ir a paso 28.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	30	Retira la unidad del taller externo y notifica vía correo electrónico o por llamada a Resguardante de unidad vehicular para que acuda a Taller CEA a recibir la unidad reparada. Nota: Sobre Equipo pesado personal designado de la Gerencia de transportes acude físicamente con proveedor a dar visto bueno de dicha reparación. De estar correcto avisa vía		

		correo electrónico a Unidad administrativa para recoger unidad.		
Resguardante de unidad vehicular	31	Acude al taller mecánico de la CEA y/o con proveedor a recoger la unidad, verifica y firma de conformidad en la solicitud de Orden de Servicio inicial.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Resguardante de la unidad vehicular, pondrá a disposición la unidad para el mantenimiento preventivo conforme al kilometraje marcado para su servicio:

   1.1 Equipo de Transporte ligero. Cada 10 000 km o según la recomendación del fabricante

   1.2 Motocicletas, cada 3000 km o según la recomendación del fabricante

   1.3 Equipo de Transporte pesado. Cada 10 000 km o según la recomendación del fabricante.

2. Gerencia de Transportes atenderá todas las necesidades de reparación o mantenimiento del parque vehicular propiedad de la Comisión Estatal de Aguas, a través del taller interno o mediante talleres de apoyo externo.
3. Gerencia de Adquisiciones comprará las refacciones y materiales, así mismo seleccionará proveedor/a de talleres externos.
4. Gerencia de Transportes presentará aquellos vehículos que por modelo y kilometraje aún cuenten con garantía de agencia a todos los servicios requeridos por estas unidades en su agencia correspondiente hasta que termine su periodo de garantía.
5. Resguardante de la unidad vehicular será responsable del manejo y buen uso de la misma, así como del cuidado físico, mantenimientos y servicios requeridos en tiempo y forma, de reportar cualquier situación con la unidad y/o falla de forma inmediata al área de Transportes.
6. Gerencia de Transportes realizará revisiones aleatorias al parque vehicular de la Comisión Estatal de Aguas para validar las condiciones y accesorios de las mismas.
7. Se deberá apegar a lo descrito en los Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VI MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Reporte de Asignaciones	Personal designado de Gerencia de Transportes	Personal designado de Gerencia de Transportes	Electrónico	Gerencia de Transportes
Solicitud Orden de Servicio	Personal designado de Gerencia de Transportes	Personal designado de Gerencia de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes

Requisición de Compra	Personal designado de Gerencia de Transportes	Personal designado de Gerencia de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Cotización	Personal designado de Gerencia de Transportes	Personal designado de Gerencia de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes

Rev-03

7.6. Colocación y monitoreo de sistemas GPS

PROCEDIMIENTO

Colocación y monitoreo de sistemas GPS

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-GP-06	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Asegurar el uso correcto de los vehículos que cuentan con dispositivo GPS para tener un mejor despliegue logístico, validando el límite de velocidad permitido, cotejando los recorridos por unidad y corroborando dónde pernoctan las unidades vehiculares.

II DEFINICIONES

GPS: (Global Positioning System) Sistema americano de navegación y localización mediante satélites.

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos Subgerente de Control Vehicular, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes y Auxiliar de Transportes.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Transportes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	1	Selecciona un grupo de vehículos a los cuales se les instalará equipo satelital GPS.	Para la instalación del equipo satelital GPS, se analiza y selecciona las unidades con operación continua (24/7) que no pernocten en instalaciones oficiales de la CEA, así como aquellas con consumos atípicos de combustible, vehículos adscritos a direcciones administrativas con reportes de uso inadecuado y unidades	

			de reciente incorporación.	
Personal designado de la Gerencia de Transportes	2	Solicita el vehículo a titular de la Unidad Administrativa, mediante correo electrónico, a fin de proceder con la instalación del equipo GPS en las instalaciones de la CEA.	Personal designado de la Gerencia de Transportes deberá tratar de forma confidencial la información de los vehículos que cuentan con sistema satelital.	
Personal designado de la Gerencia de Transportes / Proveedor contratado	3	Realiza la instalación del dispositivo GPS en la unidad vehicular dentro de las instalaciones de la CEA.	En caso de que la instalación sea efectuada por el proveedor, el personal designado de la Gerencia de Transportes notificará vía telefónica o por correo electrónico para coordinar la instalación y entregará el dispositivo GPS correspondiente al proveedor.	
Personal designado de la Gerencia de Transportes	4	Confirma a titular de la Unidad Administrativa o Resguardante de Unidad Vehicular, vía telefónica o por correo electrónico, que la unidad se encuentra lista para ser recogida en las instalaciones de la CEA.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	5	Realiza la configuración del dispositivo en Sistema GPS.	Los datos mínimos a registrar serán: Número de IMEI, Numero económico, Placa, Gerencia/Administración, Numero de Serie de Vehículo.	
Personal designado de la Gerencia de Transportes	6	Monitorea de manera aleatoria y en tiempo real el desplazamiento de los vehículos, a fin de verificar su correcta operación y uso para cumplimiento de actividades oficiales de la Comisión Estatal de Aguas.	-En caso de detectar irregularidades durante el monitoreo, emitirá un documento institucional dirigido al titular de la Unidad Administrativa correspondiente, con copia al Órgano Interno de Control, informando la situación detectada	

			para su conocimiento y atención. -Cuando dispositivo GPS deje de emitir señal se deberá solicitar la unidad vehicular a la Unidad Administrativa correspondiente para verificar y, en su caso, quitar dispositivo GPS y se solicitará reposición del mismo al proveedor. -En caso de robo se deberá enviar el comando de apagado de motor a través del Portal.	
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	8	Genera un reporte mensual el cual envía por correo electrónico a Gerente de Transportes.		Reporte mensual

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Director/a Divisional de Administración, Gerente de Transportes y personal designado de la Gerencia de Transportes serán los autorizados para el manejo de la información generada.

VI MARCO JURÍDICO

N/A.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Reporte Mensual	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes / Dirección Divisional de Administración

Rev-01

7.7. Siniestro ocurrido a unidad vehicular

PROCEDIMIENTO

Siniestro ocurrido a unidad vehicular

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-SV-07	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Asegurar la correcta aplicación de las pólizas vehiculares derivado de algún siniestro ocurrido a unidades vehiculares de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos Subgerente de Control Vehicular, Técnico de Gestión de Transportes, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes y Auxiliar de Transportes.

Siniestro: Evento causal de pérdida, daño, colisión o lesión; total o parcial, a personas o patrimonio de la Comisión o de terceros, en el que participa un conductor manejando un vehículo oficial.

III ALCANCE

- Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- Director/a Divisional de Administración.
- Gerencia de Contabilidad.
- Gerencia de Transportes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Resguardante o conductor/a de la unidad vehicular	1	Informa de manera inmediata, la ocurrencia del siniestro a la aseguradora, a su superior jerárquico y a la Gerencia de Transportes proporcionando la ubicación exacta del siniestro, placas, descripción de vehículo, marca, número de póliza e inciso.	En caso de ocurrir algún siniestro a un vehículo oficial, el conductor/a deberá permanecer en el lugar de los hechos, a menos que resulte con lesiones que pongan en riesgo su salud o que tenga que acompañar a las	

			autoridades que conozcan del siniestro.	
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	2	Asesora a Conductor/a de la unidad vehicular y apoya a realizar los trámites requeridos.		
Conductor/a	3	Solicita asistencia del seguro contratado y una vez que Ajustador/a acude al lugar del siniestro y valora la situación, llena el formato "Declaración universal de accidente" y/o "Informe del Conductor sobre el Siniestro", "Volante de ingreso" que proporciona el personal de la aseguradora.		-Declaración universal de accidente y/o Informe del Conductor sobre el Siniestro -Volante de ingreso
Actividades del 4 al 15 se realizan de manera simultánea que las actividades 16-18				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Personal designado de la Gerencia de Transportes o Resguardante de la unidad vehicular	4	Traslada la unidad vehicular al taller indicado por el Ajustador/a para que sea evaluada y entregan el "Volante de Ingreso", quedándose con una copia de la "Declaración universal de accidente" y/o "Informe del Conductor sobre el Siniestro", "Volante de ingreso", fotos. ¿El taller decreta pérdida total? Si, ir a paso 5. No, ir a paso 9.		-Volante de Ingreso -Declaración universal de accidente y/o Informe del Conductor sobre el Siniestro -Fotos
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	5	Si el taller externo asignado, decreta que la unidad fue pérdida total, recibe escrito de la Aseguradora donde informa que la unidad vehicular fue decretada por la compañía como pérdida total de acuerdo al siniestro ocurrido, así como el valor del salvamento para elaborar factura.	Se decretará pérdida total cuando el valor de los daños es superior al 50% del valor del vehículo.	Escrito de Aseguradora
	6	Elabora solicitud para pago de baja de placas (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas) y tramita baja en la Dirección de Ingresos de la Secretaria de Finanzas del Estado de Querétaro.	El trámite de baja de placas tendrá como tiempo máximo a realizarse 60 días hábiles a partir de la fecha de notificación de que la unidad se declaró pérdida total.	

	7	Integra y envía a la Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes el expediente respectivo para que lo complemente y realice tramite de cobro ante la aseguradora y de la misma forma gestione el reembolso de las primas de seguro no devengadas (ver PR-AF-AP-08 Aplicación de póliza por siniestro del proceso de Administración Patrimonial y Almacenes (Activo Fijo)), en casos de siniestro por robo anexan copias certificadas.	El expediente se conformará de: -Copia de póliza de vehículo -Baja de placas. -Recibos de tenencias originales -Copia de factura. -Copias originales certificadas de averiguación.	Expediente
	8	Da de baja el vehículo del padrón vehicular (ver PR-TR-AP-03 Actualización del Padrón Vehicular), ir a fin.		
Taller mecánico autorizado	9	Realiza reparación de la unidad.		
Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	10	Elabora solicitud de pago de deducible, gestiona firma de Director/a Divisional de Administración.		Solicitud de Pago
	11	Entrega solicitud de pago a ventanilla de contabilidad solicitando firma de recibido en copia, (ver Registro de datos bancarios, emisión de contra recibo, elaboración y entrega de cheque o pago electrónico del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Finanzas).		Solicitud de Pago
	12	Una vez realizado el pago, recibe de Gerencia de Contabilidad el comprobante de la transferencia y lo integra en expediente.		Expediente
	13	Da seguimiento a los trabajos ejecutados a la unidad vehicular con el taller de la aseguradora, una vez que los trabajos fueron realizados, acude al taller y verifica que la unidad esté reparada acorde a los requerimientos. ¿La unidad vehicular fue reparada? No, ir a paso 14. Si, ir a paso 15.		
	14	Rechaza unidad y la regresa a reparación, ir a paso 9.		

	15	Recibe la unidad y firma Documento de conformidad con la reparación, obtiene copia del mismo y lo entrega a persona asignada por la Unidad Administrativa, ir a fin.		Documento de Conformidad
	16	Conforma el expediente con la documentación generada.	Los daños causados y/o pérdida total al vehículo oficial por resguardante y/o conductor/a serán responsabilidad directa de éste.	Expediente
Director/a Divisional de Administración	17	Recibe expediente, elabora y emite Dictamen de probable responsabilidad, envía a Director/a General Adjunto de Administración y Finanzas dictamen.		Dictamen de probable responsabilidad
Director/a General Adjunto de Administración y Finanzas	18	Da visto bueno de Dictamen de probable responsabilidad administrativa y turna al Órgano Interno de Control para la determinación de responsabilidad administrativa	Se estará a lo dispuesto en los artículos 22, 23 y 24 de los Lineamientos para el uso y mantenimiento de vehículos propiedad de la Comisión Estatal de Aguas	

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A

VI MARCO JURÍDICO

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Declaración universal de accidente y/o Informe del Conductor sobre el Siniestro	Conductor/a	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes / Vehículo
Volante de ingreso	Conductor/a	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes

Escrito de Aseguradora	Aseguradora	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes
Expediente	Gerente de Transportes	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes
Solicitud de Pago	Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Documento de conformidad	Gerente de Transportes / Personal designado de la Gerencia de Transportes	Analista de Seguros y Fianzas	Electrónico / Impreso	Analista de Seguros y Fianzas
Dictamen de probable responsabilidad	Director/a Divisional de Administración	Director/a Divisional de Administración	Electrónico / Impreso	Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas / Órgano Interno de Control / Gerencia de Transportes

Rev-02

7.8. Cambio de adscripción

PROCEDIMIENTO

Cambio de adscripción

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TR-CA-08	Dirección Divisional de Administración	Gerencia de Transportes

I OBJETIVO

Realizar el cambio de resguardante de una o varias unidades vehiculares pertenecientes al parque vehicular propiedad de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Acta Responsiva: Documento en el que se asume la responsabilidad de un bien.

Cambio de Adscripción: Se define como el proceso de modificar o transferir la responsabilidad del resguardo de un vehículo de un servidor público a otro, ya sea dentro de la misma Unidad Administrativa o en Unidades Administrativas diferentes, dentro de la institución.

Parque Vehicular: Los vehículos oficiales en propiedad o posesión de la Comisión.

Personal designado de la Gerencia de Transportes: Se refiere a los puestos Subgerente Equipo de Transporte Pesado, Subgerente Equipo de Transporte Ligero, Subgerente de Control Vehicular, Técnico/a de Gestión de Transportes, Analista de Procesos Administrativos, Analista de Transportes y Auxiliar de Transportes.

Resguardante de Unidad Vehicular: Se refiere al servidor público que tiene bajo su responsabilidad un vehículo oficial, para su uso, custodia, conservación y mantenimiento.

III ALCANCE

- Dirección Divisional de Administración.
- Gerencia de Administración Patrimonial y Almacenes.
- Gerencia de Transportes.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

CAMBIO DE ADSCRIPCIÓN				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Personal designado de la Gerencia de Transportes / Gerente de Transportes	1	Recibe de Titular de Unidad Administrativa, vía correo electrónico solicitud de cambio de resguardo de alguna unidad vehicular.		Solicitud de cambio de resguardo

Personal designado de la Gerencia de Transportes / Gerente de Transportes	2	Contacta vía correo Electrónico al Resguardante de la unidad vehicular, para que se presente ante la Gerencia de Transportes con la unidad para llevar a cabo la revisión física y proceder con el cambio de resguardo. ¿Unidad está en buenas condiciones? No, ir a paso 3. Si, ir a paso 7.		
	3	Solicita de forma verbal y/o vía correo electrónico a Resguardante de Unidad Vehicular, realizar la reparación por daños físicos (estético, carrocería o falta de accesorios) de la unidad, de forma externa a la CEA o de forma interna, mediante la Gerencia de Transportes, solicitando a Resguardante de unidad vehicular firma en "Carta compromiso de reparación" del vehículo. Reparación: Externa, ir a paso 4. Interna, ir a paso 5.		Carta compromiso de reparación
Resguardante de Unidad Vehicular / Usuario/a de Unidad Vehicular	4	Lleva unidad vehicular a reparar el daño con un externo a la CEA. Una vez que la unidad se encuentre reparada, lleva unidad a taller de la CEA para verificar la reparación, ir a paso 2.		
Personal designado de la Gerencia de Transportes	5	Verifica unidad para determinar tipo de reparación, (ver PR-TR-MA-05 Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada).		
	6	Avisa a Resguardante de Unidad Vehicular, vía telefónica o por medio de correo electrónico, sobre la reparación de unidad y solicita pasen por la misma para realizar el cambio de resguardo.		
	7	Realiza el cambio de resguardo, generando una Carta responsiva a Resguardante de unidad vehicular.		Carta responsiva
	8	Realiza modificación en padrón vehicular de la CEA.		
	9	Envía Carta responsiva mediante correo electrónico a Gerente de Administración Patrimonial y		Carta responsiva

		Almacenes, para su actualización en resguardo de control patrimonial.		
	10	Archiva carta y copia de licencia en el expediente de la unidad.		Expediente

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Titular de la Unidad Administrativa resguardante será quien autorice el cambio de adscripción.

VI MARCO JURÍDICO

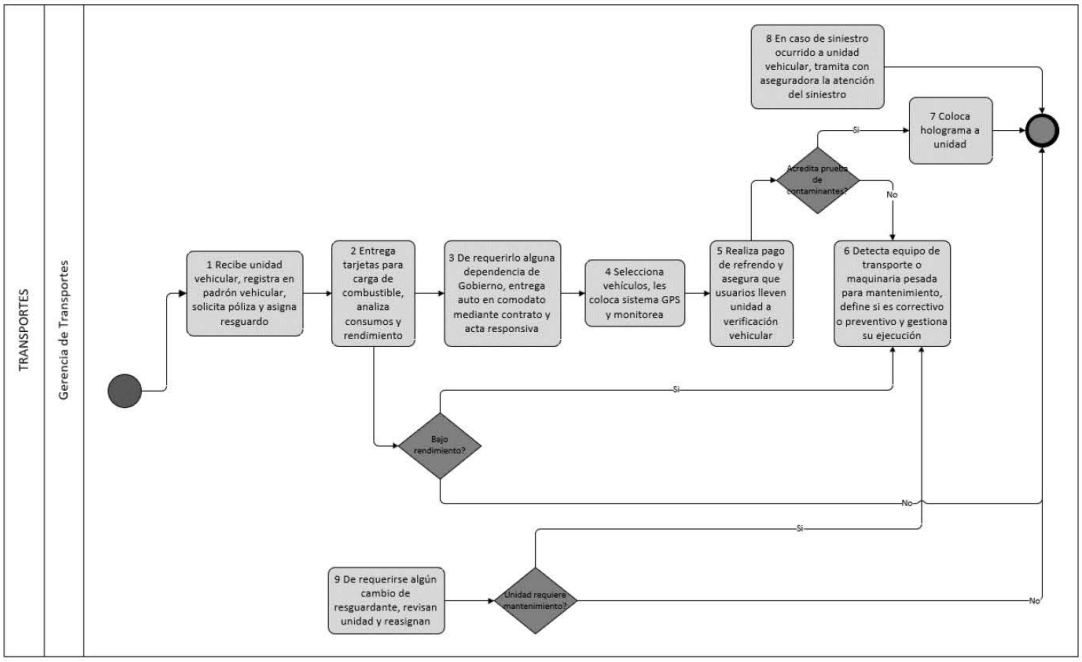
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Lineamientos para el Uso y Mantenimiento de Vehículos Propiedad de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Solicitud cambio de resguardo	Titular de Unidad administrativa / Resguardante y/o conductor de Unidad Vehicular	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Electrónico / Impreso	Gerencia de Transportes
Carta Responsiva	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Gerente de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes
Expediente	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Personal designado de la Gerencia de Transportes	Impreso	Gerencia de Transportes

Rev-00

7.9. Diagrama General del Proceso



8. REVISIONES

8.1. Control de revisiones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Administración		
Proceso de Licitaciones		
PR-LI-AS-01	Licitaciones de adquisiciones y servicios	Rev-02
PR-LI-OP-02	Licitación para la adjudicación de obra pública	Rev-02
PR-LI-EC-03	Expediente de concurso	Rev-06
Proceso de Adquisiciones		
PR-AD-PA-01	Plan anual de adquisiciones	Rev-03
PR-AD-AB-02	Adquisiciones de bienes o servicios	Rev-03
PR-AD-AE-03	Adjudicación directa por excepción	Rev-00
Proceso de Administración Patrimonial y Almacenes (Almacenamiento de Materiales)		
PR-AL-MS-01	Requisición de materiales	Rev-07
PR-AL-RA-02	Recepción de materiales en almacén central	Rev-07
PR-AL-DA-03	Devolución de materiales de usuario/a a almacén central o anulación de entrada de materiales de almacén a proveedor	Rev-00
PR-AL-RM-05	Recepción y salida de materiales por contrato	Rev-04
PR-AL-MU-06	Recepción de materiales usados de desecho e inservibles	Rev-04
PR-AL-IS-07	Ingreso y salida de material sobrante de obra	Rev-03
PR-AL-IR-08	Inventarios rotativos	Rev-04

PR-AL-CO-09	Clasificación de material obsoleto	Rev-02
PR-AL-EO-10	Enajenación de material obsoleto	Rev-02
PR-AL-ID-11	Clasificación y enajenación de materiales inservibles y de desecho	Rev-01
Proceso de Administración Patrimonial y Almacenes (Activo Fijo)		
PR-AF-RP-01	Recepción y registro de bienes patrimoniales directamente de proveedores	Rev-08
PR-AF-BP-02	Registro de bienes patrimoniales recibidos por pago de derechos de infraestructura y por contrato e instalados directamente en obra	Rev-08
PR-AF-RB-03	Control y resguardo de bienes patrimoniales	Rev-08
PR-AF-BB-04	Baja de bienes patrimoniales por hechos jurídicos	Rev-08
PR-AF-EV-05	Enajenación o venta de bienes patrimoniales	Rev-08
PR-AF-PU-06	Préstamo o usufructo de bienes patrimoniales a instituciones gubernamentales	Rev-08
PR-AF-CB-07	Conciliaciones de bienes patrimoniales	Rev-08
PR-AF-AP-08	Aplicación de póliza por siniestro	Rev-05
PR-AF-IF-09	Inventario físico de bienes patrimoniales	Rev-08
PR-AF-ED-10	Eliminación de documentos de comprobación administrativa inmediata	Rev-00
Proceso de Servicios Administrativos		
PR-SA-MT-01	Mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipo de oficina	Rev-03
Proceso de Transportes		
PR-TR-CC-01	Control de combustible	Rev-04
PR-TR-CV-02	Control de vehículos en comodato	Rev-03
PR-TR-AP-03	Actualización del padrón vehicular	Rev-03

PR-TR-PT-04	Pago de refrendo y verificación vehicular	Rev-03
PR-TR-MA-05	Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada	Rev-03
PR-TR-GP-06	Colocación y monitoreo de sistemas GPS	Rev-01
PR-TR-SV-07	Siniestro ocurrido a unidad vehicular	Rev-02
PR-TR-CA-08	Cambio de adscripción	Rev-00

8.2. Control de cambios

Clave del Procedimiento	Revisión	Fecha	Responsable	Motivo
PR-LI-AS-01	Rev-02	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Licitaciones de adquisiciones y servicios.** Se modifica la clave del procedimiento de PR-AD-CC-01 a PR-LI-AS-01. **II DEFINICIONES** -Se agrega la definición de Convocatoria, Documentación soporte, El Reglamento, Programa de eventos, Resumen de convocatoria. **III ALCANCE** -Se agrega a la Gerencia de Adquisiciones y al Órgano Interno de Control. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica en su totalidad este apartado conforme a la operatividad vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se integran los puntos 1,2,3 y 4. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable.
PR-LI-OP-02	Rev-02	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Licitación para la adjudicación de obra pública.** -Se modifica la clave del procedimiento de PR-AD-CC-02 a PR-LI-OP-02. -Se modifica el nombre del procedimiento "Licitaciones de Obra Pública" a "Licitación para la adjudicación de obra pública". **II DEFINICIONES** -Se agrega la definición de Área responsable de la ejecución de los trabajos, Convocatoria, LOPEQ, LOPSRM, Licitantes / Contratistas / Participantes / Interesados. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica en su totalidad este apartado conforme a la operatividad vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se integra el punto 6.

				VI MARCO JURÍDICO -Se actualiza la normatividad aplicable.
PR-LI-EC-03	Rev-06	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Expediente de concurso.** -Se modifica la clave del procedimiento de PR-AD-CC-04 a PR-LI-EC-03. -Se modifica el nombre del procedimiento de "Expediente Unitario" a "Expediente de Concurso". **I OBJETIVO** -Se actualiza. **II DEFINICIONES** -Se modifica "Expediente unitario" por "Expediente de concurso". **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -En el punto 1 se indica la documentación mínima que integrará el Expediente de concurso.
PR-JU-CC-03	Rev-04	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Contrato** Se da de baja el procedimiento ya que se integrará al manual de la dirección que corresponda.
PR-AD-PA-01	Rev-03	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Plan anual de adquisiciones**. -Se modifica la clave del procedimiento de PR-AD-PA-02 a PR-AD-PA-01. -En el nombre del procedimiento se modifica la palabra "Programa" por "Plan". **II DEFINICIONES** -Se agrega la definición de CAEACS. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica en su totalidad este apartado conforme a la operatividad vigente.

				V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN -El punto 1 se integra al paso 3 del apartado IV Descripción. -Se elimina el punto 2. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se agrega Documento institucional, Plan Anual de Adquisiciones y Acta de la sesión del CAEACS. -Se elimina Programa Anual de Adquisiciones.
PR-AD-AB-02	Rev-03	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Adquisiciones de bienes o servicios.** -Se modifica la clave del procedimiento de PR-AD-AB-01 a PR-AD-AB-02. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica en su totalidad este apartado conforme a la operatividad vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se eliminan los puntos 6 y 7. -Los puntos 2, 3, 4 y 5 se integran al apartado IV Descripción, se actualiza numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad vigente. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AD-AD-03	Rev-00	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Adjudicación directa por excepción.** Procedimiento de nueva creación.
PR-AD-PP-03	Rev-02	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Padrón de Proveedores.** Se da de baja el procedimiento, en la Comisión no se lleva ese control.
PR-AL-MS-01	Rev-07	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Requisición de materiales.** -Se modifica el nombre del procedimiento "Requisición de Materiales o Servicios" a "Requisición de Materiales".

				II DEFINICIONES -Se agrega la definición de "Reserva". **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se agrega la elaboración de Reserva de materiales como requisito para poder realizar la salida de los materiales. -Se elimina el concepto "por consumo interno". **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se eliminan los puntos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8, se actualiza numeración. -En el punto 3 se sustituye "Requisición de Materiales o Servicios" por "reserva". **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza normatividad vigente. **VII REGISTROS** -Se actualiza registros.
PR-AL-RA-02	Rev-07	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Recepción de materiales en almacén central.** **II DEFINICIONES** -Se elimina la definición de Control Operacional. **IV DESCRIPCIÓN** **-**Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se elimina el punto 1. -El punto 2 se integra al punto 11 del apartado IV Descripción. -El punto 3 se integra al punto 8 del apartado IV Descripción. -El punto 4 se integra al punto 9 del apartado IV Descripción. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza normatividad vigente. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.

PR-AL-DA-03	Rev-00	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Devolución de materiales de usuario/a a almacén central o anulación de entrada de materiales de almacén a proveedor.** Procedimiento de nueva creación.
PR-AL-DM-03	Rev-07	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Devolución de materiales de almacén a proveedor/a.** Se elimina este procedimiento, parte de su contenido se integra al procedimiento de nueva creación PR-AL-DA-03 "Devolución de materiales de usuario/a a almacén central o anulación de entrada de materiales de almacén a proveedor".
PR-AL-DU-04	Rev-05	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Devolución de materiales de usuario/a a almacén central.** Se elimina este procedimiento, parte de su contenido se integra al procedimiento de nueva creación PR-AL-DA-03 "Devolución de materiales de usuario/a a almacén central o anulación de entrada de materiales de almacén a proveedor".
PR-AL-RM-05	Rev-04	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Recepción y salida de materiales por contrato.** **I OBJETIVO** -Se agrega "así como entregarlos para su uso a las unidades administrativas". **II ALCANCE** -Se elimina a la Dirección General Jurídica y a la Gerencia de Licitaciones de Obra Pública y Adquisiciones. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se elimina lo referente a "Requisición en la modalidad de no comprar". **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se elimina el punto 1 pues se refiere a "Requisición en la modalidad de no comprar".

				-Los puntos 2, 3, 5 y 7 se integran en el apartado IV Descripción. -Se actualiza numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza normatividad vigente. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AL-MU-06	Rev-04	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Recepción de materiales usados de desecho e inservibles.** **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se integran los puntos de la revisión anterior al apartado IV Descripción. -Se agregan los puntos 1, 2 y 3. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza normatividad vigente. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AL-IS-07	Rev-03	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Ingreso y salida de material sobrante de obra.** **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se integran los puntos de la revisión anterior al apartado IV Descripción. -Se actualiza numeración.
PR-AL-IR-08	Rev-00	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Inventarios rotativos.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-IN-IR-01).

				I OBJETIVO -Se agrega "Verificar de forma continua las cantidades de los materiales para…". **II DEFINICIONES** -Se elimina la descripción de Hand Held. -Se agrega la descripción de Laptop. -Se modifica Sistema SA7 por Sistema SAP. **IV DESCRIPCIÓN** - Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -En todo el procedimiento se modifica Pistola Hand Held por Laptop. -En todo el procedimiento se modifica SA7 por SAP. -En punto 10 se modifica "registrar" por "contabilizar". -En punto 15 se modifica "asentar" por "contabilizar". **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se modifica "Pistola Hand Held" por "Laptop" y "SA7" por "SAP". -El punto 1 y 2 se integran al punto 1 del apartado IV Descripción. -Se eliminan los puntos 6, 7. -El punto 9 se integra al punto 6 del apartado IV Descripción. -El punto 10 se integra al punto 10 del apartado IV Descripción. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AL-CO-09	Rev-02	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Clasificación de material obsoleto.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-CE-CO-01). **I OBJETIVO** -Se agrega "contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa de los almacenes". **II DEFINICIONES** -Se elimina "Material de lento movimiento", "Área usuaria o generadora". -Se agrega definición de CAEACS.

				IV DESCRIPCIÓN -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se elimina lo referente a "material de lento movimiento". -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a estructura vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Los puntos 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 se integran al apartado IV Descripción. -Los puntos 1 y 9 quedan vigentes modificando su numeración a 1 y 2. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AL-EO-10	Rev-02	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Enajenación de material obsoleto.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-CE-EO-02). **I OBJETIVO** -Se modifica "adjudicándolos al comprador que presente la propuesta más conveniente para la Comisión Estatal de Aguas (CEA)" por "para liberar espacios de almacenamiento, optimizar recursos y facilitar la gestión de los inventarios". **II DEFINICIONES** -Se agregan la definición de CAEACS. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Los puntos 1 y 2 se integran al punto 4 del apartado IV Descripción. -El punto 3 se integra al punto 5 del apartado IV Descripción. -El punto 5 se integra al punto 8 del apartado IV Descripción. -Los puntos 4 y 6 quedan vigentes modificando su numeración a 1 y 2.

				VI MARCO JURÍDICO -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AL-ID-11	Rev-01	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Clasificación y enajenación de materiales inservibles y de desecho.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-CE-ID-03). **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de CAEACS. **III ALCANCE** **-**Se elimina a la Dirección General Jurídica y a la Gerencia de Contabilidad. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se eliminan los puntos 1, 6, 7 y 8. **-**El punto 9 se integra al punto 12 del apartado IV Descripción. -Los puntos 2, 3, 4, y 5 quedan vigentes modificando su numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-RP-01	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Recepción y registro de bienes patrimoniales directamente de proveedores.** **I OBJETIVO** -Se agrega “para asegurar que se cumpla con lo solicitado y llevar un control eficiente de los activos de la Comisión Estatal de Aguas”. **II DEFINICIONES** -Se actualizan definiciones.

				IV DESCRIPCIÓN -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -El punto 3 se integra al punto 2 del apartado IV Descripción. **-E**l punto 4 se integra al punto 7 del apartado IV Descripción. -Los puntos 1 y 2 quedan vigentes. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable.
PR-AF-BP-02	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Registro de bienes patrimoniales recibidos por pago de derechos de infraestructura y por contrato e instalados directamente en obra.** Se modifica nombre del procedimiento **"**Registro de Bienes Patrimoniales (Bienes Muebles) Recibidos por Pagos de Derechos de Infraestructura" Quedando de la siguiente manera: "Registro de Bienes Patrimoniales recibidos por pago de Derechos de Infraestructura y por Contrato e Instalados directamente en Obra". Se integra el procedimiento PR-AF-RO-03 Registro de Bienes Patrimoniales (Bienes Muebles) Recibidos por Contrato e Instalados Directamente en Obra. **I OBJETIVO** **-**Se actualiza objetivo. **II DEFINICIONES** -Se modifica "se han adquirido con el propósito de usarlos y no de venderlos" por "que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos ". **III ALCANCE** -Se elimina a la Gerencia de Factibilidades. -Se agrega a la Gerencia de Contabilidad.

				IV DESCRIPCIÓN -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -El punto 1 se integra al punto 1 del apartado IV Descripción. -Se elimina el punto 2 -Los puntos 3, 4, y 5 quedan vigentes modificando su numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-RB-03	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Control y resguardo de bienes patrimoniales.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-AF-RB-04). -Se integra el procedimiento PR-AC-VG-10 Validez de Garantías a Proveedores de Bienes. **I OBJETIVO** **-**Se actualiza en su totalidad. **II DEFINICIONES** **-**Se elimina "baja de bienes", "bienes obsoletos", "bienes inservibles", "donaciones", "destrucción". -Se agrega la definición de "validez de garantías" **III ALCANCE** **-**Se actualiza el alcance. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. -Se incorpora la descripción de validez de garantías a proveedores de bienes.

				V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN -Se eliminan los puntos 4, 5, 6 y 7, 12, 18, 19, 20 y 21. **-E**l punto 2 se integra al punto 3 del apartado IV Descripción. **-E**l punto 3 se integra al punto 6 del apartado IV Descripción. -El punto 11 se integra al punto 8 del apartado IV Descripción. -El punto 15 se integra al punto 25 del apartado IV Descripción. -Los puntos 1, 8, 9, 10, 13, 14, 16 y 17 quedan vigentes modificando su numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-BB-04	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Baja de bienes patrimoniales por hechos jurídicos.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-AF-BB-06). **I OBJETIVO** -Se elimina "tales como robo, siniestros, actos de vandalismo o pérdida por accidente". **II DEFINICIONES** -Se actualizan definiciones de "bienes patrimoniales" y de "baja de bienes". -Se agrega definición de "hecho Jurídico". **III ALCANCE** -Se elimina a la Dirección Divisional de Finanzas y a la Gerencia de Tesorería. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -El punto 1 se integra al apartado II Definiciones. -Se elimina el punto 2.

				-El punto 3 se integra al punto 1 del apartado IV Descripción. -El punto 4 se integra al punto 7 del apartado IV Descripción. -El punto 5 se integra al punto 10 del apartado IV Descripción. -Se agrega el punto 1. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-EV-05	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Enajenación o venta de bienes patrimoniales.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-AF-EV-07). **I OBJETIVO** **-**Se actualiza objetivo. **II DEFINICIONES** -Se elimina la definición de “donaciones”. **III ALCANCE** -Se elimina a la Dirección Divisional de Finanzas. -Se agrega a la Gerencia de Adquisiciones. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. -Se integra la descripción de Enajenación de Mobiliario, Equipo de Cómputo y Chatarra. -Se integra la descripción de Enajenación de Vehículos. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -La eliminan los puntos 1 y 9. -El punto 2 se integra al punto 5 del apartado IV Descripción. -El punto 3 se integra al punto 4 del apartado IV Descripción. -El punto 4 se integra al punto 1 del apartado IV Descripción. -El punto 5 se integra al punto 19 del apartado IV Descripción.

				-El punto 7 se integra al punto 2 del apartado IV Descripción. -El punto 8 se integra al punto 26 del apartado IV Descripción. -El punto 10 se integra en los puntos 27 y 28 del apartado IV Descripción. -El punto 6 queda vigente, se modifica la numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-PU-06	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Préstamo o usufructo de bienes patrimoniales a instituciones gubernamentales.** Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-AF-PU-08). **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de Bienes Patrimoniales. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Los puntos 1 y 2 se integran al punto 1 del apartado IV Descripción. -Los puntos 3 y 4 se integran al punto 6 del apartado IV Descripción. -El punto 6 se integra al punto 11 del apartado IV Descripción. -El punto 5 queda vigente, se modifica la numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-CB-07	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Conciliaciones de bienes patrimoniales.** -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-AF-CB-09).

				II DEFINICIONES -Se modifica "se han adquirido con el propósito de usarlos y no de venderlos" por "que están destinados al cumplimiento de las funciones públicas o servicios públicos". **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -El punto 1 se integra al punto 3 del apartado IV Descripción. -El punto 2 se integra al punto 7 del apartado IV Descripción. -Se agrega un punto. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-AP-08	Rev-05	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Aplicación de póliza por siniestro.** -Se integra procedimiento PR-PS-AP-01 Aplicación de Póliza por Siniestro. -Se modifica la clave del procedimiento a PR-AF-AP-08. **II DEFINICIONES** -Se modifica la definición de "siniestro". -Se agrega la definición de "paquete empresarial". **III ALCANCE** -Se actualiza. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -El punto 1 se agrega al contenido de la definición de "siniestro" del apartado II Definiciones.

				-El punto 2 se integra al punto 1 del apartado IV Descripción. -El punto 3 se integra al punto 5 del apartado IV Descripción. -El punto 5 se integra al punto 6 del apartado IV Descripción. -El punto 4 queda vigente y se agrega otro punto, se modifica la numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-AF-IF-09	Rev-08	01/11/2025	Wendy Estrada	**Nombre Procedimiento** **Inventario físico de bienes patrimoniales.** Procedimiento de nueva creación.
PR-AF-ED-10	Rev-00	01/11/2025	Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Eliminación de documentos de comprobación administrativa inmediata.** Procedimiento de nueva creación.
PR-SG-MA-01	Rev-03	01/11/2025	Alejandro Sánchez	**Nombre Procedimiento** **Manejo de archivo, mensajería y reproducción** -Se da de baja el procedimiento.
PR-SG-VI-02	Rev-03	01/11/2025	Alejandro Sánchez	**Nombre Procedimiento** **Vigilancia** -Se da de baja el procedimiento.
PR-SG-CM-03	Rev-02	01/11/2025	Alejandro Sánchez	**Nombre Procedimiento** **Control, operación y resguardo de servicios de comunicación móvil** -Se da de baja el procedimiento.
PR-SA-MT-01	Rev-03	01/11/2025	Alejandro Sánchez	**Nombre Procedimiento** **Mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipo de oficina.** -Se modifica el nombre de "Mantenimiento de instalaciones" a "Mantenimiento de instalaciones, mobiliario y equipo de oficina". -Se modifica la clave del procedimiento, el anterior (PR-SG-MT-04).

				II DEFINICIONES -Se modifica en su totalidad. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se eliminan los puntos 1, 3, 4, 5, 8, 11 y 12. -El punto 2 se integra al punto 3 del apartado IV Descripción. -Los puntos 6, 7, 9 y 10 quedan vigentes y se agrega otro punto, se modifica la numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-TR-CC-01	Rev-04	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Control de combustible.** **I OBJETIVO** -Se modifica objetivo. **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de "Tarjetas Electrónicas", "RFID", "Personal designado de la Gerencia de Transportes". **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se eliminan los puntos 1, 4, 10 y 11. -El punto 2 se integra al punto 4 del apartado IV Descripción. -El punto 5 se integra al punto 3 del apartado IV Descripción. -El punto 9 se integra al punto 5 del apartado IV Descripción. -Los puntos 3, 6, 7 y 8 quedan vigentes, se modifica la numeración.

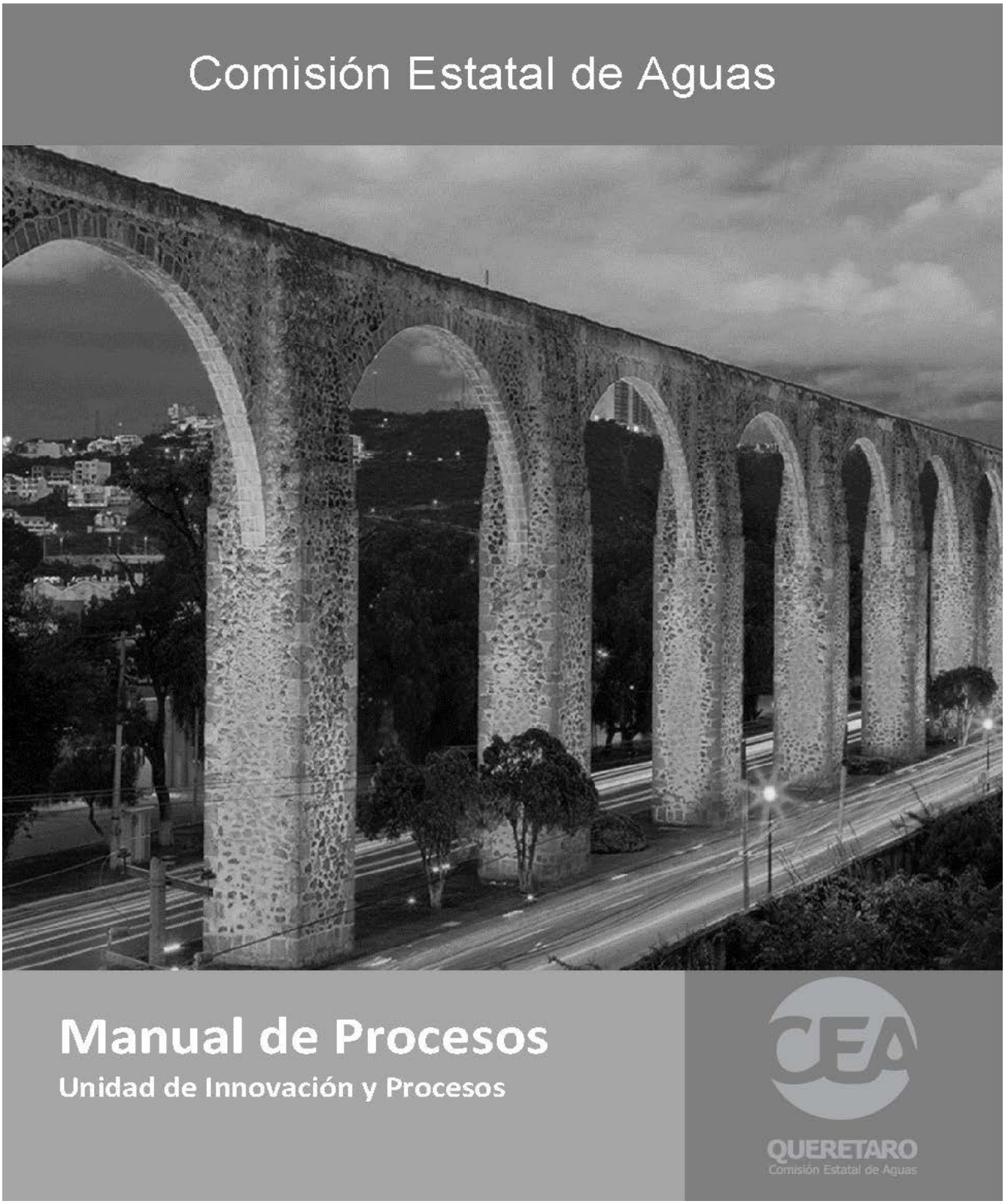
				VI MARCO JURÍDICO -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-TR-CV-02	Rev-03	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Control de vehículos en comodato.** **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de "Acta Responsiva", "Comodatario", "Personal designado de la Gerencia de Transportes". **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-TR-AP-03	Rev-03	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Actualización del padrón vehicular.** **I OBJETIVO** -Se actualiza. **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de "Acta Responsiva", "Personal designado de la Gerencia de Transportes". **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se modifica en su totalidad. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.

PR-TR-PT-04	Rev-03	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Pago de refrendo y verificación vehicular.** -Se modifica nombre de procedimiento, de "Pago de Tenencia y Verificación Vehicular" a "Pago de refrendo y verificación Vehicular". -Desaparece el término "Tenencia" en todo el procedimiento. **I OBJETIVO** -Se actualiza. **II DEFINICIONES** -Se modifica en su totalidad. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se eliminan los puntos 1 y 2. -El punto 3 se integra al punto 13 del apartado IV Descripción. -El punto 4 se integra al punto 10 del apartado IV Descripción. -El punto 5 se integra al punto 19 del apartado IV Descripción. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-TR-MA-05	Rev-03	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Mantenimiento de equipo de transporte y maquinaria pesada.** **I OBJETIVO** -Se actualiza. **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de "Personal designado de la Gerencia de Transportes". **III ALCANCE** -Se agrega a la Gerencia de Adquisiciones.

				IV DESCRIPCIÓN -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se elimina el punto 1. -El punto 5 se integra al punto 23 del apartado IV Descripción. -Los puntos 2, 3, 4, 6, 7 y 8 quedan vigentes, se modifica la numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-TR-GP-06	Rev-01	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Colocación y monitoreo de sistemas GPS.** **I OBJETIVO** -Se actualiza. **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de "GPS" y "Personal designado de la Gerencia de Transportes". **III ALCANCE** -Se agrega a la Gerencia de Transportes. **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -El punto 1 se integra al punto 2 del apartado IV Descripción. -El punto 2 queda vigente, se agrega un punto, se modifica la numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.

PR-TR-SV-07	Rev-02	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Siniestro ocurrido a unidad vehicular.** **II DEFINICIONES** -Se agrega definición de "Personal designado de la Gerencia de Transportes". **IV DESCRIPCIÓN** -Se modifica la redacción, adaptándose a la nueva estructura del formato y a la operatividad vigente. -Se actualizan nombres de puestos de acuerdo a organigrama vigente. **V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN** -Se eliminan los puntos 1 y 4. -El punto 5 se integra al punto 1 del apartado IV Descripción. -El punto 11 se integra al punto 5 del apartado IV Descripción. -Los puntos 2, 3, 6, 7, 8, 9 y 10 quedan vigentes, se agrega un punto, se modifica la numeración. **VI MARCO JURÍDICO** -Se actualiza la normatividad aplicable. **VII REGISTROS** -Se actualiza la tabla de registros.
PR-TR-CA-08	Rev-00	01/11/2025	Alejandro Sánchez / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Cambio de adscripción.** Procedimiento de nueva creación.

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



Administración 2021-2027



Me complace presentar el **Manual de Procesos de la Unidad de Innovación y Procesos,** un instrumento que representa un paso significativo en nuestra búsqueda constante de la excelencia operativa y la transparencia.

Este manual, concebido como una herramienta fundamental, ha sido el resultado de un esfuerzo colaborativo que ha reunido a expertos de nuestra Institución. Ha sido diseñado para servir como una referencia confiable y un insumo para nuestro personal, permitiéndonos mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

A medida que nos adentramos en esta nueva etapa de mejora de procesos, es crucial que cada miembro de nuestro equipo comprenda su importancia y se comprometa a seguir las directrices aquí establecidas. Esto no solo mejorará nuestra eficiencia, sino que también fortalecerá nuestra rendición de cuentas y la confianza de la comunidad en el valor de nuestro trabajo.

El resultado de este manual nos abre la puerta a la automatización e innovación tecnológica, permitiendo identificar los puntos de integración entre la tecnología y los procesos, con la finalidad de llevar a la Comisión al aumento de su productividad que como resultado impactará positivamente en nuestros usuarios.

Agradezco sinceramente a todos los que contribuyeron en la creación de este manual. Los invito a considerar este recurso como una herramienta esencial en su día a día, confiando en que, trabajando juntos, alcanzaremos niveles más altos de éxito y continuaremos sirviendo a nuestra comunidad de manera ejemplar, llevando a Querétaro al siguiente nivel.

Con gratitud,

"Llevando a Querétaro al siguiente nivel"

Lic. Luis Alberto Vega Ricoy
Vocal Ejecutivo

Comisión Estatal de Aguas

ÍNDICE

1. GENERALES

1.1. Objetivo

1.2. Participantes

2. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y PROYECTOS TECNOLÓGICOS

2.1. Gestión de procesos

2.1.1 Elaboración o actualización de manuales de procesos

2.1.2 Diagrama General del Proceso

2.2. Coordinación de Archivo

2.2.1 Préstamo y consulta de expedientes del archivo de concentración

2.2.2 Baja documental

2.2.3 Desincorporación de documentos de archivo como bienes muebles

2.2.4 Transferencia secundaria

2.2.5 Diagrama General del Proceso

2.3. Meteorología

2.3.1 Pronóstico meteorológico

2.3.2 Reporte de precipitación y temperatura

2.3.3 Alerta de precipitación

2.3.4 Respaldo y suministro de la información hidrometereológica

2.3.5 Publicación de información meteorológica en la página web de la CEA

2.3.6 Diagrama General del Proceso

2.4. Monitoreo

2.4.1 Monitoreo de videovigilancia

2.4.2 Diagrama General del Proceso

2.5. Administración de proyectos

2.5.1 Elaboración y seguimiento de proyectos

2.5.2 Diagrama General del Proceso

3. PROCESO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES

3.1. Desarrollo de soluciones

3.2. Mantenimiento de soluciones

3.3. Diagrama General del Proceso

4. PROCESO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

4.1. Administración de incidentes, problemas y requerimientos

4.2. Entrega, reposición y reasignación de equipos de cómputo

4.3. Baja de usuarios/as y respaldo de información

4.4. Diagrama General del Proceso

5. PROCESO DE TELEMETRÍA

5.1. Mantenimiento de equipo de telemetría y telemando

5.2. Diagrama General del Proceso

6. PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO

6.1. Recepción de incidencias para soporte

6.2. Diagrama General del Proceso

7. REVISIONES

7.1. Control de revisiones

7.2. Control de cambios

MANUAL DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y PROCESOS

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 23 FRACCIÓN I DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, SE PROCEDIÓ A LA ELABORACIÓN DEL "**MANUAL DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y PROCESOS**", **REVISIÓN 00**, DE FECHA **DICIEMBRE DE 2025**".

_____

LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY
VOCAL EJECUTIVO
rúbrica

RESPONSABLE

_____

ING. RAFAEL GUAJARDO BRIONES
TITULAR DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN Y PROCESOS
rúbrica

1. GENERALES

1.1. Objetivo

Administrar, integrar y optimizar los sistemas institucionales, la infraestructura tecnológica, los flujos de información y los mecanismos de control operativo, mediante la implementación de estándares técnicos, protocolos de actuación, prácticas de ingeniería de datos, monitoreo especializado y gestión estratégica de recursos, garantizando la continuidad operativa, la seguridad de la información, la eficiencia en la toma de decisiones y el cumplimiento de la normatividad aplicable dentro de la Comisión Estatal de Aguas

1.2. Participantes

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Coordina la elaboración del manual. Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Gerente de Infraestructura Informática	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Subgerente de Telemetría	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Subgerente de Soporte Técnico	Implementa, desarrolla y ejecuta los procesos.
Especialista de Gestión de Procesos	Supervisa, analiza, diseña y documenta el manual.
Supervisor/a de Procesos	Analiza, diseña y documenta el manual.

2. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y PROYECTOS TECNOLÓGICOS

2.1. Gestión de procesos

2.1.1 Elaboración o actualización de manuales de procesos

PROCEDIMIENTO

Elaboración o actualización de manuales de procesos

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-GP-01	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Establecer una metodología para la elaboración o actualización de los manuales de procesos de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Caracterización del proceso: Análisis para la identificación de elementos de entrada, elementos clave, controles, elementos de salida y actividades de un proceso.

CMER: Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.

Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Subproceso: Es un proceso que se encuentra dentro de otro proceso de nivel superior y que representa un conjunto de actividades interrelacionadas.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Dirección General Jurídica.
- Unidad de Planeación Estratégica.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Coordinación Técnica.
- Gerencia Jurídica de Normatividad.
- Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria.

- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
		Se requiere elaborar o actualizar un Manual de Procesos debido a: Atención a solicitud de elaboración o actualización, ir a paso 1. Atención a Agenda Regulatoria, ir a paso 21.		
SOLICITUD DE ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Innovación y Procesos	1	Recibe, de la Unidad Administrativa, mediante Documento institucional o correo electrónico, solicitud de elaboración o actualización de un Manual de Procesos, turna para su atención a Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.		Documento institucional de solicitud
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	2	Analiza si es viable la solicitud de elaboración o actualización del Manual de procesos solicitado. ¿Procede la solicitud? No, ir a paso 3. Si, ir a paso 4.	Unidad Administrativa deberá solicitar elaboración o actualizar un Manual de Procesos como resultado de: -Observaciones de auditorías. -Innovaciones, automatización. -Mejoras o cambios en el proceso. -Cambios en la estructura orgánica o en la normatividad aplicable. -Cambios en las atribuciones. Entre otros motivos.	

	3	Envía, mediante Documento institucional, firmado por Titular de la Unidad de Innovación y Procesos, respuesta motivada a titular de la Unidad Administrativa responsable del proceso, respecto a la no procedencia de su solicitud, ir a fin.		Documento institucional de respuesta
	4	Turna solicitud a Especialista de Gestión de Procesos para atención por parte del personal de procesos.		Documento institucional de solicitud
Especialista de Gestión de Procesos	5	Elabora presentación de inicio de los trabajos para elaborar o actualizar un Manual de Procesos y formato de minuta.		Presentación de inicio de los trabajos
Titular de la Unidad de Innovación y Procesos	6	Convoca mediante correo electrónico a Titular de la Unidad Administrativa responsable del proceso a atender, para reunión de inicio de trabajos.		
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos / Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	7	Durante la reunión presenta las actividades a realizar para la elaboración o actualización del Manual de procesos.		
Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	8	Recaba firma de los asistentes en la minuta de reunión.		Minuta de reunión
	9	Lleva a cabo reunión con responsables, realiza mapeo general del proceso, define junto con responsables los subprocesos y procedimientos a documentar.		
	10	Lleva a cabo reuniones con responsables y por cada procedimiento a documentar, realiza caracterización del mismo, recaba información verificando los registros y formatos correspondientes.	La caracterización de los procesos deberá ser conforme a la operatividad vigente.	

	11	Para cada procedimiento a elaborar o actualizar, durante su caracterización analiza e identifica: -Actividades esenciales. -Interacción con otras áreas o procesos. -Objetivo del procedimiento. -Los elementos de entrada, de salida y sus requisitos. -Requisitos. -Registros. -Controles de procesos. -Recursos y herramientas empleadas para el logro del objetivo. -Normatividad aplicable.		
	12	Elabora o actualiza los procedimientos correspondientes en el formato establecido, indicando: -Objetivo del procedimiento. -Definiciones. -Alcance. -Descripción. -Lineamientos de Operación. -Marco Jurídico. -Registros.		Procedimientos
	13	Envía procedimientos mediante correo electrónico a responsable del proceso y a Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos, solicitando revisión y observaciones.		Procedimientos
	14	Recibe vía correo electrónico las observaciones, las solventa y envía a responsable, vía correo electrónico, los procedimientos finales, solicitando su firma en formato Constancia de Autorización y Consentimiento.		Constancia de Autorización y Consentimiento
	15	Integra procedimientos en Manual de Procesos de la Unidad Administrativa correspondiente.		Manual de Procesos

	16	Turna mediante correo electrónico, el Manual de Procesos a Gerente Jurídico de Normatividad, para que revise lo documentado acorde a la normatividad aplicable, (ver PR-JN-IN-01 Creación o revisión de instrumentos normativos, del Manual de procesos de la Dirección General Jurídica) y a Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos para su conocimiento.		Manual de Procesos
	17	Recibe mediante correo electrónico de Gerente Jurídico de Normatividad, las observaciones correspondientes al Manual de Procesos.		
	18	Analiza y atiende observaciones en conjunto con personal de la Unidad Administrativa correspondiente.		
	19	Modifica procedimientos, los integra al Manual de Procesos y mediante correo electrónico envía a Gerente Jurídico de Normatividad para conocimiento.		Manual de Procesos
	20	Envía mediante correo electrónico el Manual de Procesos a Titular de la Unidad Administrativa para su revisión, y Visto Bueno, solicitando firma en formato Constancia de Autorización y Consentimiento y a Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos para su conocimiento, ir a paso 24.		-Manual de Procesos -Constancia de Autorización y Consentimiento
ATENCIÓN A AGENDA DE MEJORA REGULATORIA				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Innovación y Procesos	21	Recibe de Unidad de Planeación Estratégica Documento institucional con la Agenda Regulatoria, la cual contiene el listado de Manuales de Procesos para elaboración o actualización en el ejercicio vigente, turna para su atención a Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.		-Documento institucional -Agenda de Mejora Regulatoria

Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	22	Turna Agenda Regulatoria al área de procesos para atención.		
Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	23	Realiza pasos del 4 al 20.		
Titular de la Unidad de Innovación y Procesos	24	Recibe Documento Institucional de Director/a General Jurídico, solicitando temas a presentar en próxima Sesión del H. Consejo Directivo.		
Titular de la Unidad de Innovación y Procesos	25	Solicita mediante Documento institucional a Director/a General Jurídico que se considere el tema de Aprobación de Manuales de Proceso en la Orden del día de la Sesión del H. Consejo Directivo, enviando el Manual de Procesos en forma electrónica a Coordinador/a Técnica, (ver PR-CT-SC-04 Sesiones del Consejo Directivo, del Manual de procesos de la Dirección General Jurídica).		Documento institucional
Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	26	Una vez aprobado el Manual de Procesos por el H. Consejo Directivo, lo imprime y gestiona firmas de responsables de las Unidades Administrativas involucradas.		

Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	27	Envía, mediante correo electrónico, el Manual de procesos a Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria, solicitando que realice el trámite ante la CMER para obtener el Dictamen de Análisis de Impacto Regulatorio, (ver PR-MR-PR-02 Publicación de regulaciones, del Manual de procesos de la Unidad de Planeación Estratégica). ¿Hay observaciones? Si, ir a paso 28. No, ir a paso 29.		Manual de procesos
Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	28	Atienden observaciones, modifica procedimientos y los Integra al Manual de Procesos de la Unidad Administrativa correspondiente, ir a paso 27.		
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	29	Recibe de Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria, mediante correo electrónico, copia de escrito de dictamen emitido por la CMER.		Escrito de dictamen de la CEMER
Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	30	Gestiona firmas de responsables de las Unidades Administrativas involucradas.		
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	31	Gestiona firma de Vocal Ejecutivo en el Manual de Procesos.		

Titular de la Unidad de Innovación y Procesos	32	Recibe de Director/a General Jurídico, vía Documento Institucional, solicitud de información respecto al manual de procesos aprobado por el H. Consejo Directivo, para publicarlo en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, La Sombra de Arteaga.		Documento institucional de solicitud de publicación
	33	Entrega mediante Documento Institucional a Director/a General Jurídico la documentación solicitada para su publicación incluye: -3 tantos del Manual de procesos firmado en original. -Escrito de Dictamen de la CMER. -Archivo electrónico del Manual de procesos con las especificaciones indicadas. (ver PR-CT-PA-06 Publicación de acuerdos aprobados por el Consejo Directivo, del Manual de procesos de la Dirección General Jurídica).	Gerente Jurídico de Normatividad, dará seguimiento hasta la publicación del Manual de procesos en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, La Sombra de Arteaga y lo informará mediante correo electrónico al personal de la CEA.	
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	34	Una vez publicado el manual, realiza difusión del Manual de procesos en medio digital interno, al personal de la CEA.		Publicación del Manual de procesos en la Sombra de Arteaga
Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	35	Solicita vía correo electrónico o Documento institucional según corresponda, copia certificada del acuerdo de consejo en el cual se aprobaron los manuales y copia certificada de la constancia de inscripción de los manuales publicados en el Registro Público de Entidades Paraestatales.	La Dirección General Jurídica, será quien gestione la inscripción de los manuales publicados en el Registro Público de Entidades Paraestatales.	Documento institucional

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Los Manuales de Procesos deberán mantenerse actualizados conforme a la operatividad y normatividad vigente y ser revisados en un periodo no mayor a dos años.
2. La actualización del Manual de procesos y la supervisión de su aplicación, será responsabilidad de cada Unidad Administrativa.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.

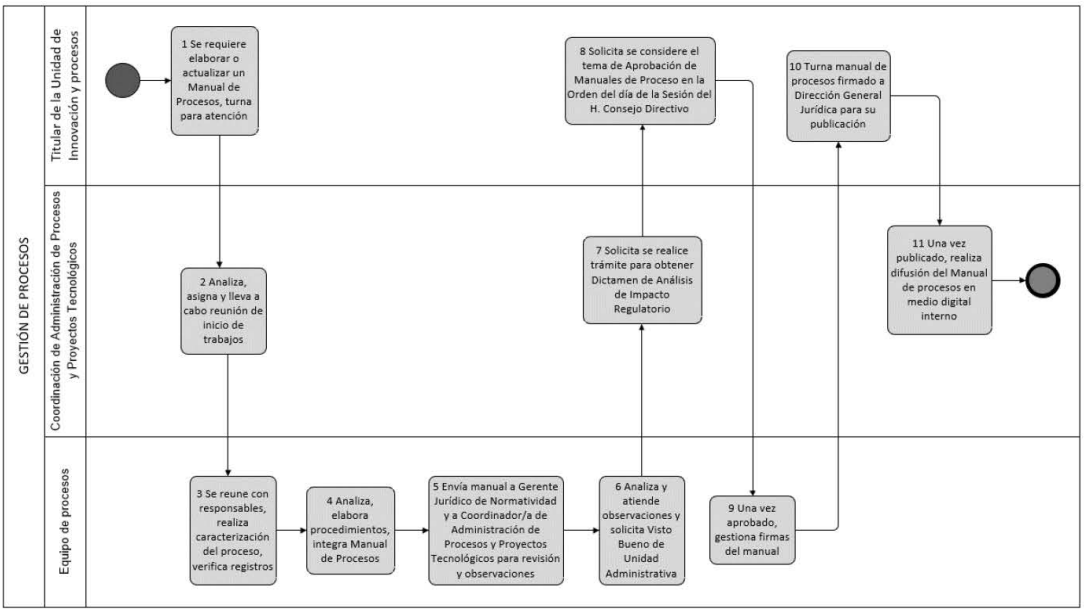
VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Titular de Unidad Administrativa	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Presentación de inicio de los trabajos	Especialista de Gestión de Procesos	Especialista de Gestión de Procesos	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Minuta de reunión	Especialista de Gestión de Procesos	Especialista de Gestión de Procesos	Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Procedimientos	Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Constancia de Autorización y Consentimiento	Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Manual de Procesos	Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	Especialista de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Procesos / Analista de Procesos Administrativos / Analista de Gestión de la Información	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Agenda de Mejora Regulatoria	Titular de la Unidad de Planeación Estratégica	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Escrito de dictamen de la CMER	CMER	Gerente de Análisis y Mejora Regulatoria	Electrónico	Gerencia de Análisis y Mejora Regulatoria
Publicación del Manual de procesos en la Sombra de Arteaga	Dirección Jurídica y Consultiva del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.1.2 Diagrama General del Proceso:



2.2. Coordinación de Archivo

2.2.1 Préstamo y consulta de expedientes del archivo de concentración

PROCEDIMIENTO

Préstamo y consulta de expedientes del archivo de concentración

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-CA-01	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Gestionar el préstamo y consulta de expedientes del Archivo de Concentración, promoviendo el uso adecuado por parte del solicitante y el control por parte del encargado del archivo.

II DEFINICIONES

Archivo de concentración: Al integrado por documentos transferidos desde las áreas o unidades productoras, cuyo uso y consulta es esporádica y que permanecen en él hasta su disposición documental.

CA: Coordinador/a de Archivos.

RAC: Responsable del Archivo de Concentración.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Titular de Unidad Administrativa	1	Solicita al RAC, mediante Documento institucional, el préstamo del expediente de archivo de concentración, cotejando la solicitud con el Catálogo de Firmas Autorizadas.		Documento institucional de solicitud

Responsable del Archivo de Concentración	2	Recibe solicitud, verifica que incluya los datos completos del expediente y firmas autorizadas del área solicitante. ¿Contiene datos completos y firmas? No, ir a paso 3. Si, ir a paso 4.	Los datos de la solicitud, deberán coincidir con los datos que se encuentran en el Inventario General por Expedientes.	
	3	Informa a solicitante que no están completos los datos, ir a paso 1.		
	4	Identifica el expediente en el Inventario General por Expedientes y realiza búsqueda manual del mismo. ¿Localiza expediente? No, ir a paso 5. Si, ir a paso 6.		
	5	Informa a solicitante mediante Documento institucional que el expediente se encuentra en préstamo y cancela la solicitud, ir a fin.		Documento institucional
	6	Registra los datos necesarios en la Bitácora de Préstamos y elabora vale de préstamo.	El tiempo de préstamo del expediente será de 10 días hábiles.	-Bitácora de préstamos -Vale de préstamo
	7	Recaba la firma del solicitante en el vale de préstamo y entrega expediente.		Vale de préstamo
Unidad Administrativa	8	Recibe el expediente y verifica su integridad (folios y documentos completos). ¿Está completo el expediente? -No, ir a paso 9. -Sí, ir a paso 10.		
	9	Notifica al CA mediante Documento institucional, las inconsistencias detectadas y RAC registra en Bitácora de préstamos.	El expediente se resguardará en el archivo de concentración.	-Documento institucional -Bitácora de préstamos
	10	Realiza la consulta requerida en el expediente.		Expediente

Responsable del Archivo de Concentración	11	Revisa la Bitácora de préstamos para su seguimiento e identificar expedientes pendientes de devolución. ¿Existen expedientes no devueltos? Si, ir a paso 12. No, ir a paso 14.		Bitácora de préstamos
	12	Notifica a la Unidad Administrativa sobre la fecha de devolución, con al menos tres días hábiles de anticipación, requiriendo la devolución del mismo o, en su caso, proponiendo la ampliación del plazo autorizado. ¿Requiere ampliar plazo de entrega? -Si, ir a paso 13. -No, ir a plazo 14.		
	13	Recibe de Unidad Administrativa Documento institucional con solicitud de ampliación del plazo y actualiza fecha de devolución del expediente.		Documento institucional
Unidad Administrativa	14	Conserva el expediente bajo custodia hasta su devolución.		
	15	Devuelve el expediente al RAC.		
Responsable del Archivo de Concentración	16	Recibe y verifica la integridad del expediente. ¿Está completo? No, ir a paso 17. Sí, ir a paso 18.		Expediente
	17	Notifica mediante Documento institucional a la Unidad Administrativa de las inconsistencias encontradas y registra en Bitácora de préstamos.	El expediente quedará a resguardo de la Unidad Administrativa, hasta que justifique la inconsistencia.	-Documento institucional -Bitácora de préstamos
	18	Cancela el vale de préstamo y registra los datos de recepción en la Bitácora de préstamos.		-Vale de préstamo -Bitácora de préstamos
	19	Reintegra el expediente en el lugar que le corresponde dentro del sistema de organización del archivo, respetando su ubicación topográfica.		Expediente

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Todo expediente deberá ser resguardado y cuidado responsablemente por quien lo solicite y por el RAC.
2. El RAC es responsable del control total de préstamos, devoluciones y custodia.
3. Cualquier daño, extravío o mal uso, será reportado y atendido conforme a las normas internas de la organización.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley General de Archivos.
- Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- Lineamientos para la Valoración, Organización y Conservación de Archivos de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Unidad Administrativa	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Bitácora de préstamos	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Expediente	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Vale de préstamo	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.2.2 Baja documental

PROCEDIMIENTO

Baja documental

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-CA-02	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Establecer las actividades y lineamientos para identificar, autorizar y ejecutar la baja documental de los expedientes resguardados en el Archivo de Concentración, cuya vigencia haya concluido y que carezcan de valores administrativos, legales, fiscales, contables o históricos, garantizando un proceso ordenado, transparente y conforme a la normatividad aplicable.

II DEFINICIONES

Baja documental: Eliminación de aquella documentación que haya concluido su vigencia, plazo de conservación y valores documentales y que no posee valores históricos o secundarios, de acuerdo con el Artículo 3 fracción XII de la Ley General de Archivo y las disposiciones jurídicas aplicables.

CA: Coordinador/a de Archivos.

DEA: Dirección Estatal de Archivos.

Declaratoria de prevaloración: Aquella mediante la cual el productor de la documentación, declara bajo protesta de decir verdad, que han prescrito los valores primarios y, en su caso, que ésta contiene valores secundarios, y que los documentos no se encuentran bajo los siguientes supuestos: originales referentes a activo fijo, obra pública, valores financieros, aportaciones a capital, empréstitos, créditos concedidos e inversiones en otras entidades, así como juicios, denuncias o procedimientos administrativos de responsabilidades, pendientes de resolución, o expedientes con información reservada y/o confidencial cuyos plazos no han prescrito, conforme a las disposiciones aplicables.

Destino final: A la selección sistemática de los expedientes de los archivos de trámite o concentración cuya vigencia documental o uso ha prescrito, con el fin de realizar transferencias ordenadas o bajas documentales.

RAC: Responsable del Archivo de Concentración.

RAT: Responsable del Archivo de Trámite.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Responsable del Archivo de Concentración	1	Revisa el calendario de caducidades y los inventarios documentales para identificar expedientes cuyo plazo de conservación ha concluido.		
	2	Elabora la propuesta de inventario de baja, la ficha técnica y la declaratoria de prevaloración, conforme a la normatividad aplicable.		-Propuesta de inventario de baja -Ficha Técnica de prevaloración -Declaratoria de prevaloración
	3	Solicita al RAT mediante Documento institucional, que gestione con Titular de la Unidad Administrativa productora de la documentación, la autorización para dar de baja los expedientes correspondientes.		Documento institucional
Responsable del Archivo de Trámite	4	Remite mediante Documento institucional la propuesta de baja documental (inventario de baja, ficha técnica y declaratoria de prevaloración), a la Unidad Administrativa correspondiente para su revisión y validación.		-Propuesta de inventario de baja -Ficha Técnica de prevaloración -Declaratoria de prevaloración
Titular de la Unidad administrativa	5	Revisa y autoriza la documentación de baja y envía al RAT para iniciar el trámite de baja documental.		
Responsable del Archivo de Trámite	6	Envía al RAC los documentos validados y firmados por el Titular de la Unidad Administrativa.		
Responsable del Archivo de Concentración	7	Recibe los documentos y gestiona la baja documental ante el CA.		

Coordinador/a de Archivos	8	Recibe y revisa la información. ¿Hay observaciones? Sí, ir a paso 9. No, ir a paso 11.		
	9	Informa y devuelve la información al RAC para corrección.		
Responsable del Archivo de Concentración	10	Atiende las observaciones, realiza las modificaciones necesarias y actualiza la información, ir a paso 8.		
Coordinador/a de Archivos	11	Elabora la solicitud de destino final, integrada por: inventario de baja, ficha técnica y declaratoria de prevaloración.		Solicitud de destino final
	12	Emite dictamen de destino final, acta de baja documental y los envía al RAC para su ejecución.		
Responsable del Archivo de Concentración	13	Recibe el dictamen de destino final, acta de baja documental y ejecuta, (ver PR-CP-DA-03 Desincorporación de documentos de archivo como bienes muebles).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A

VI MARCO JURÍDICO

- Ley General de Archivos.
- Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- Lineamientos para la Valoración, Organización y Conservación de Archivos de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
-Propuesta de inventario de baja -Ficha Técnica de Prevaloración -Declaratoria de Prevaloración	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Documento institucional	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Solicitud de destino final	Coordinador/a de Archivos	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.2.3 Desincorporación de documentos de archivo como bienes muebles

PROCEDIMIENTO

Desincorporación de documentos de archivo como bienes muebles

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-CA-03	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Regular las actividades necesarias para el trámite y control de la baja documental de aquellos archivos cuyos valores administrativos, legales, fiscales o contables han concluido y que carecen de valores históricos, a fin de garantizar su adecuada desincorporación como bienes muebles.

II DEFINICIONES

Acta circunstanciada: Documento oficial que describe de manera detallada las circunstancias, participantes, lugar, fecha, hora y hechos relevantes, relacionados con un evento, con el fin de que quede evidencia documental y respaldo legal del mismo.

Baja documental: A la eliminación de aquella documentación que haya prescrito su vigencia, valores documentales y, en su caso, plazos de conservación; y que no posea valores históricos, de acuerdo con la Ley y las disposiciones jurídicas aplicables

CA: Coordinador/a de Archivos.

Destino final de la documentación: Resultado del proceso de valoración documental secundario que determina si un expediente será eliminado (baja documental) o preservado permanentemente (transferencia secundaria al archivo histórico).

Disposición documental: A la selección sistemática de los expedientes de los archivos de trámite o concentración cuya vigencia documental o uso ha prescrito, con el fin de realizar transferencias ordenadas o bajas documentales.

RAC: Responsable del Archivo de Concentración.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Dirección Divisional de Administración.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Responsable del Archivo de Concentración	1	Envía a Director/a Divisional de Administración mediante Documento institucional, copia del dictamen de destino final y del acta de baja documental (ver PR-CP-BD-02 Baja documental), solicitando la definición del procedimiento de disposición final correspondiente.		Documento institucional
Director/a Divisional de Administración	2	Analiza la solicitud y emite recomendación al CA para realizar el procedimiento aplicable, (ver PR-AF-ED-10 Eliminación de documentos de comprobación administrativa inmediata, del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Administración).		
Coordinador/a de Archivos	3	Con base en la recomendación de Director/a Divisional de Administración, determina la disposición final de los documentos.		
	4	Solicita mediante Documento institucional, a Director/a Divisional de Administración el acta circunstanciada correspondiente a la destrucción de documentos.		Documento institucional
Director/a Divisional de Administración	5	Elabora y remite al CA mediante Documento institucional, el Acta circunstanciada que acredita la destrucción de los documentos.		-Acta circunstanciada -Documento institucional
Coordinador/a de Archivos	7	Digitaliza el dictamen de destino final, acta de baja documental y acta circunstanciada; envía a RAC para su atención y gestiona su publicación ante la Unidad de Transparencia de la CEA.		-Acta circunstanciada -Dictamen de destino final -Acta de baja documental
Responsable del Archivo de Concentración	10	Registra en la Bitácora de baja documental los expedientes dados de baja.		Bitácora de baja documental

	11	Integra el Expediente de Baja Documental, que incluye: dictamen de destino final, acta de baja documental, acta circunstanciada, declaratoria y ficha técnica de prevaloración, inventario de baja, y demás documentos soporte.		Expediente de Baja Documental

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La desincorporación o destrucción de documentos, no podrá realizarse sin el dictamen de destino final.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley General de Archivos.
- Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- Lineamientos para la Valoración, Organización y Conservación de Archivos de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Acta circunstanciada	Director/a Divisional de Administración	Director/a Divisional de Administración / Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
-Dictamen de destino final -Acta de baja documental	Dirección Estatal de Archivos	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Bitácora de baja documental	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Expediente de Baja Documental	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.2.4 Transferencia secundaria

PROCEDIMIENTO

Transferencia secundaria

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-CA-04	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Realizar el traslado sistemático y controlado de los expedientes que hayan concluido sus plazos de conservación y que tengan valores históricos, conforme al catálogo de disposición documental.

II DEFINICIONES

AH: Archivo histórico.

CA: Coordinador/a de Archivos.

DEA: Dirección Estatal de Archivo.

Transferencia secundaria: Proceso mediante el cual se trasladan expedientes desde el archivo de concentración al archivo histórico, por haber sido identificados con valores históricos, testimoniales o culturales permanentes.

RAC: Responsable del Archivo de Concentración.

RAH: Responsable del Archivo Histórico.

RAT: Responsable de Archivo en Trámite.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Responsable del Archivo de Concentración	1	Identifica en los inventarios documentales los expedientes que han concluido su vigencia documental y poseen valores secundarios e históricos.		Inventario documental
	2	Elabora la propuesta de inventario de transferencia secundaria, ficha técnica y declaratoria de prevaloración.		-Inventario de transferencia secundaria -Ficha técnica de prevaloración -Declaratoria de prevaloración
	3	Solicita al RAT mediante Documento institucional, gestione la autorización del titular de la Unidad Administrativa productora de la documentación, para la transferencia secundaria.		Documento institucional
Responsable de Archivo en Trámite	4	Envía mediante Documento institucional la propuesta de inventario de transferencia secundaria, ficha técnica y declaratoria de prevaloración a la Unidad Administrativa para su revisión.		Documento institucional
Unidad Administrativa	5	Revisa y autoriza la propuesta de inventario de transferencia secundaria, ficha técnica de prevaloración, declaratoria de prevaloración, y envía al RAT para dar inicio al trámite de transferencia secundaria.		-Inventario de transferencia secundaria -Ficha técnica de prevaloración -Declaratoria de prevaloración
Responsable de Archivo en Trámite	6	Remite al RAC mediante Documento institucional, los documentos autorizados por la Unidad Administrativa.		Documento institucional
Responsable del Archivo de Concentración	7	Recibe los documentos y gestiona ante el CA la transferencia secundaria.		

Coordinador/a de Archivos	8	Revisa la información. ¿Existen observaciones? -Si, ir a paso 9. -No, ir a paso 11.		
	9	Solicita al RAC solventar las observaciones.		
Responsable del Archivo de Concentración	10	Atiende las observaciones, actualiza la información y envía al CA, ir a paso 8.		
Coordinador/a de Archivos	11	Elabora solicitud de transferencia secundaria integrada por: -Oficio de solicitud. -Inventario de transferencia (3 tantos). -Ficha técnica. -Declaratoria de prevaloración.		Solicitud de transferencia secundaria
	12	Envía al RAH mediante Documento institucional, la solicitud de transferencia secundaria, requiriendo la fecha, hora, lugar y responsable para la recepción de la documentación.		
Responsable del Archivo Histórico	13	Revisa la información y envía los datos para la recepción de la documentación.		
Responsable del Archivo de Concentración	14	Entrega al RAH la remesa de expedientes, en cajas identificadas con su cédula correspondiente.		
Responsable del Archivo Histórico / Responsable del Archivo de Concentración	15	Comparan el inventario de transferencia secundaria contra la remesa de expedientes. ¿Existen observaciones/diferencias? -Si, ir a paso 16. -No, ir a paso 17.		Inventario de transferencia secundaria
Responsable del Archivo de Concentración	16	Retira los expedientes para atender las observaciones, ir a paso 13.		
Responsable del Archivo Histórico	17	Entrega al RAC el inventario de transferencia secundaria como acuse de recibo y actualiza el Inventario General por Expedientes del Archivo histórico.		-Inventario de transferencia secundaria -Inventario General por Expedientes

Responsable del Archivo Histórico / Responsable del Archivo de Concentración	18	Integran expediente de la transferencia secundaria.	El Expediente de transferencia secundaria deberá integrar los siguientes documentos: -Oficio de solicitud de transferencia. -Inventario de transferencia secundaria sellado por el archivo histórico. -Acuse de solicitud de transferencia. -Ficha técnica de prevaloración. -Declaratoria de prevaloración. -Oficio de respuesta a la solicitud de transferencia secundaria. -Inventario de transferencia secundaria sellado. -Copia de notificación a la DEA de la transferencia secundaria.	Expediente

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Coordinador/a de Archivos, notificará a la Dirección Estatal de Archivo la transferencia secundaria mediante escrito, anexando inventario.

VI MARCO JURÍDICO

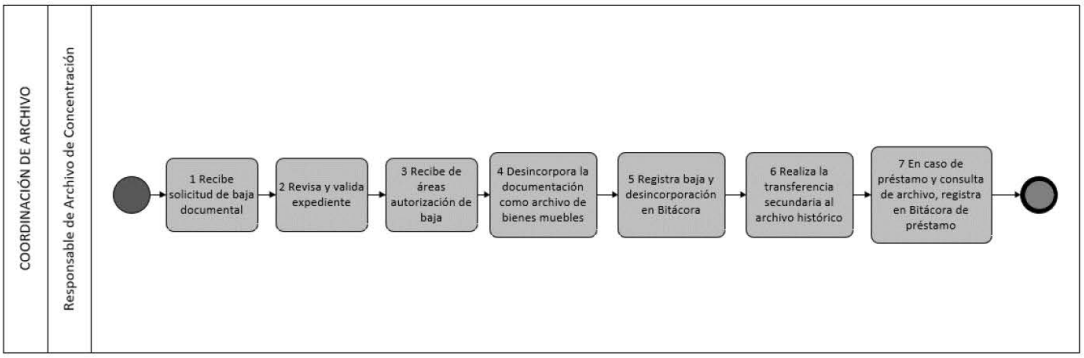
- Ley General de Archivos.
- Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- Lineamientos para la Valoración, Organización y Conservación de Archivos de la Comisión Estatal de Aguas.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Inventario documental	Responsable del Archivo de Concentración	Responsable del Archivo de Concentración	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Inventario de transferencia secundaria	Responsable del Archivo de Concentración	Responsable del Archivo de Concentración	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
-Ficha técnica de prevaloración -Declaratoria de prevaloración	Responsable del Archivo de Concentración	Responsable del Archivo de Concentración	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Documento institucional	Responsable del Archivo de Concentración	Responsable del Archivo de Concentración	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Solicitud de transferencia secundaria	Coordinador/a de Archivos	Coordinador/a de Archivos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Inventario General por Expedientes	Responsable del Archivo de Concentración	Responsable del Archivo de Concentración	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Expediente	Responsable del Archivo de Concentración	Coordinador/a de Archivos	Electrónico / Impreso	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.2.5 Diagrama General del Proceso



2.3. Meteorología

2.3.1 Pronóstico meteorológico

PROCEDIMIENTO

Pronóstico meteorológico

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-MT-01	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Establecer las actividades y criterios técnicos para la elaboración, actualización y difusión del pronóstico meteorológico del Estado de Querétaro, mediante el análisis de imágenes satelitales, datos de estaciones y radar meteorológico, con el fin de proporcionar información oportuna, confiable y útil para la toma de decisiones institucionales y la atención de usuarios/as.

II DEFINICIONES

Centro Hidrometeorológico: Unidad técnica especializada, que tiene por objeto generar, interpretar y difundir la información meteorológica, su análisis y pronóstico, que se consideran de interés público y estratégico.

Imágenes infrarrojas: Detectan la temperatura de las superficies y de las nubes, permiten identificar tormentas, frentes y ciclones.

Imágenes de vapor de agua: Muestran la concentración de humedad en niveles medios y altos de la atmósfera, permitiendo anticipar formación de lluvias o tormentas.

Imágenes visibles: Reflejan la luz solar sobre la superficie y las nubes.

Pronóstico meteorológico: Estimación de las condiciones del tiempo esperadas para una región y periodo determinado.

Tiempo meteorológico: Condición atmosférica en un lugar y momento específicos.

Usuarios/as: Personas o instituciones, públicas o privadas, que utilizan la información meteorológica generada por el Centro Hidrometeorológico de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Unidad de Innovación y Procesos.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Centro Hidrometeorológico.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Meteorólogo/a	1	Revisa y analiza las imágenes de satélite infrarrojas, visibles y de vapor de agua para identificar condiciones atmosféricas relevantes.		
	2	Consulta la información de la red de estaciones y del radar meteorológico de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), para elaborar el pronóstico meteorológico.		
	3	Localiza en la carpeta Bitácora el archivo del pronóstico meteorológico que será actualizado.		
	4	Abre el archivo más reciente del pronóstico meteorológico, realiza las modificaciones necesarias y lo guarda con el nombre correspondiente al tipo de pronóstico (Meteorológicos, Climatológicos, Hidrometeorológico) y la fecha del día en que se genera.		Pronóstico meteorológico
	5	Ingresa al Administrador de pronóstico meteorológico (página WEB administrada por la CEA), selecciona el municipio a editar y captura la información correspondiente a los 18 municipios, considerando: fecha, temperaturas mínima y máxima, viento (dirección e intensidad) y estado del tiempo (mañana, tarde y noche).		
	6	Verifica que la información se visualice correctamente en el mapa del Estado de Querétaro (página WEB administrada por la CEA en la sección del clima) y realiza ajustes si es necesario.		
	7	Carga la información actualizada del pronóstico en la sección “Pronósticos” de la página web de la CEA, (ver PR-CP-MT-05 Publicación de información meteorológica en la página web de la CEA).		

	8	Elabora presentación con el pronóstico meteorológico vigente y los elementos gráficos necesarios para su adecuada interpretación, para presentar en las reuniones de estiaje (realizada dos veces por semana en Vocalía Ejecutiva).		
	9	Cuando se requiera emitir un pronóstico meteorológico especial, genera el archivo correspondiente y lo envía a los correos electrónicos de los/as usuarios/as establecidos para su difusión.		
	10	Archiva en la carpeta correspondiente, las versiones finales del pronóstico meteorológico, presentaciones y evidencias generada durante el proceso para fines de control y seguimiento, (ver PR-CP-MT-04 Respaldo y suministro de la información hidrometeorológica).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El pronóstico meteorológico deberá elaborarse, actualizarse y publicarse diariamente en la página web de la CEA, así como en grupos especializados de WhatsApp.
2. Los pronósticos especiales deberán emitirse cuando las condiciones meteorológicas representen riesgo.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley que regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento 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
Pronóstico Meteorológico	Meteorólogo/a	Meteorólogo/a	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.3.2 Reporte de precipitación y temperatura

PROCEDIMIENTO

Reporte de precipitación y temperatura

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-MT-02	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Establecer las actividades para la recopilación, elaboración, actualización y publicación de los reportes de precipitación y temperatura generados a partir de la información obtenida por las estaciones meteorológicas de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), con el fin de proporcionar datos fiables, oportunos y accesibles para la toma de decisiones institucionales y la consulta pública.

II DEFINICIONES

Estaciones meteorológicas: Instrumentos automáticos que registran parámetros del tiempo como precipitación, temperatura, humedad, presión, entre otros.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Meteorólogo/a	1	Obtiene los datos de precipitación o temperatura reportados por las estaciones meteorológicas.		
	2	Localiza el archivo del reporte (precipitación o temperatura) que corresponde actualizar o editar.		-Reporte de precipitación -Reporte de temperatura

	3	Abre el último archivo del reporte correspondiente y lo guarda con el nuevo nombre que se asignará de acuerdo con la convención: Reporte Nombre_día_mes_año.		
	4	Actualiza la información con los datos obtenidos, para que el Reporte de precipitación se presenten los valores de lluvia registrados en un periodo de 24 horas, así como acumulados mensuales y anuales y en el Reporte de temperatura se presenten los valores máximos, mínimos y promedio de temperatura registrados por las estaciones meteorológicas.		-Reporte de precipitación -Reporte de temperatura
	5	Revisa y valida el contenido del reporte y los archiva en la carpeta electrónica correspondiente, (ver PR-CP-MT-04 Respaldo y suministro de la información hidrometeorológica).		
	6	Cargar el reporte en la página web institucional, en la sección "Reportes", (ver PR-CP-MT-05 Publicación de información meteorológica en la página web de la CEA).	Los reportes de precipitación y temperatura deberán elaborarse y publicarse en la página web de la CEA todos los días del año.	
	7	Actualiza los reportes de los acumulados mensuales y anuales de precipitación o temperatura una vez completada la información de 24 horas.		Reportes mensuales y anuales

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A

VI MARCO JURÍDICO

- 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
-Reporte de precipitación -Reporte de temperatura	Meteorólogo/a	Meteorólogo/a	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Reportes mensuales y anuales	Meteorólogo/a	Meteorólogo/a	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.3.3 Alerta de precipitación

PROCEDIMIENTO

Alerta de precipitación

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-MT-03	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Establecer las actividades para la emisión, comunicación y seguimiento de alertas de precipitación generadas por eventos hidrometeorológicos, con el fin de informar oportunamente a las áreas operativas y de protección civil para la prevención, coordinación y toma de decisiones.

II DEFINICIONES

Acumulado de lluvia: Es la cantidad de lluvia registrada durante un periodo determinado, expresada en milímetros (mm).

Alerta de precipitación: Aviso técnico emitido ante la presencia o inminencia de lluvias, cuya finalidad es informar sobre su intensidad, acumulado y evolución.

Intensidad de lluvia: Se refiere al grado de fuerza con el que ocurre el fenómeno de la precipitación en un intervalo de tiempo determinado, expresado en milímetros por hora (mm/h).

III ALCANCE

- Vocalía Ejecutiva.
- Unidad de Innovación y Procesos.
- Dirección General Adjunta de Operación Técnica.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Meteorólogo/a	1	Identifica y monitorea continuamente los eventos de precipitación, desde lluvia ligera hasta torrencial, conforme a la Tabla 1, (ver punto 1 del apartado V Lineamentos de Operación).		

	2	Reporta vía WhatsApp los eventos de precipitación a responsables de Protección Civil Municipal y Estatal, Operativo Pluvial, Titular de la Unidad de Innovación y Procesos, Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos, Dirección General Adjunta de Operación Técnica y Vocalía Ejecutiva.		
	3	Envía información de alerta de precipitación mediante correo electrónico a responsable que lo solicite, indicando en el asunto: "Alerta meteorológica" y en el cuerpo del mensaje: localización del evento, intensidad y acumulado, y guarda archivo en carpeta electrónica.		
	4	Durante el evento de lluvia, se coordina con el personal responsable del Operativo Pluvial para proporcionar información actualizada sobre pronósticos, intensidades y acumulados de precipitación, así como la evolución de los sistemas hidrometeorológicos y genera reporte de precipitación y temperatura.		Reporte de precipitación y temperatura
	5	De presentarse eventos extraordinarios (lluvia atípica), envía un reporte detallado a Titular de la Unidad de Innovación y Procesos, Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos y a Vocal Ejecutivo.		
	6	Genera un comparativo de precipitación para dar seguimiento de lluvia.		Comparativo de precipitación
	7	Guarda en carpeta correspondiente los reportes de precipitación y temperatura, así como comparativo de precipitación para futuras consultas, (ver PR-CP-MT-04 Respaldo y suministro de la información hidrometeorológica).		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Tabla 1. Clasificación de la lluvia de acuerdo a su intensidad.

Intensidad de la Precipitación (mm h^{-1})	Categoría de intensidad
<0.1	Inapreciable
0.2 a 2.5	Ligera
2.5 a 10	Moderada
10.0 a 50	Fuerte
> 50	Torrencial

VI MARCO JURÍDICO

N/A

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Reporte de precipitación y temperatura	Meteorólogo/a	Meteorólogo/a	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos
Comparativo de precipitación	Meteorólogo/a	Meteorólogo/a	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.3.4 Respaldo y suministro de la información hidrometereológica

PROCEDIMIENTO

Respaldo y suministro de la información hidrometereológica

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-MT-04	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Establecer las actividades para el resguardo, organización, actualización y suministro de la información hidrometeorológica generada por el Centro Hidrometeorológico de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), garantizando su preservación, integridad y disponibilidad para usuarios internos, externos y medios de comunicación.

II DEFINICIONES

Usuarios/as: Personas u organismos tanto privados como de los diferentes niveles de gobierno, interesados en la información meteorológica generada en el Centro Hidrometeorológico de la CEA (Querétaro).

III ALCANCE

- Vocalía.
- Unidad de Innovación y Procesos.
- Unidad de Transparencia.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
		Para resguardo, organización, actualización y suministro de la información hidrometeorológica: -Respaldo de Información, ir a paso 1. -Suministro de información, ir a paso 6.		
RESPALDO DE INFORMACIÓN				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Meteorólogo/a	1	Genera los reportes, pronósticos, informes y demás información hidrometeorológica correspondiente.		
	2	Guarda cada documento electrónico en la carpeta correspondiente, organizada por año, mes y tipo de información.		
	3	Guarda la información proveniente de estaciones automáticas en la carpeta Estaciones, actualiza mensualmente.		Carpeta Estaciones
	4	Resguardar mensualmente en un disco duro externo las imágenes y datos crudos del radar, para consulta y disposición de la información cuando se requiera. Una vez respaldados, se eliminan del equipo de cómputo para liberar espacio.		
	5	Al finalizar el año, resguarda la información generada durante el año y crea nuevas carpetas para el año siguiente, ir a fin.		
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Titular de la Unidad de Innovación y Procesos	6	Recibe solicitud de información meteorológica mediante escrito, vía telefónica o por medio de una solicitud de información a la Unidad de Transparencia.		Escrito
Meteorólogo/a	7	Verifica si la información solicitada está disponible en la página web institucional. ¿La información se encuentra publicada en la página web institucional?		

		-Si, ir a paso 8. -No, ir a paso 9.		
	8	Informa al solicitante por los mismos medios en que llego la solicitud, el enlace o forma de acceso, ir a fin.		Escrito de respuesta
	9	Prepara información, genera respuesta y la proporciona dependiendo tipo de usuario/a que solicitó la información: -Instituciones y/o Dependencias Gubernamentales, ir a paso 10. -Medios de comunicación, ir a paso 11. -Particulares o Empresas, ir a paso 12.		
	10	Entrega solicitud, información y respuesta a Titular de la Unidad de Innovación y Procesos, para su atención, ir a fin.		Escrito de respuesta
	11	Entrega solicitud, información y respuesta a la Gerencia de Comunicación Social y Mercadotecnia Institucional para su atención, ir a fin.		
	12	Entrega solicitud, información y respuesta a Titular de la Unidad de Innovación y Procesos o por la Unidad de Transparencia para su atención, ir a fin.		Escrito de respuesta

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A

VI MARCO JURÍDICO

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Escrito	Solicitante	Meteorólogo/a	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.3.5 Publicación de información meteorológica en la página web de la CEA

PROCEDIMIENTO

Publicación de información meteorológica en la página web de la CEA

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-MT-05	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para cargar, actualizar y publicar información meteorológica en la página web de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), garantizando que los reportes, pronósticos e imágenes se encuentren disponibles, actualizados y correctamente visualizados para los/as usuarios/as internos y externos.

II DEFINICIONES

Página web de la Comisión Estatal de Aguas: Sitio de Internet, donde se despliega información relevante de la CEA, incluyendo reportes y pronósticos meteorológicos.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Meteorólogo/a	1	Accede al administrador de contenidos de la página web institucional mediante el navegador web.		
	2	Selecciona la sección correspondiente al pronóstico o reporte meteorológico que será actualizado.		
	3	En la sección Pronóstico del tiempo, actualiza el pronóstico del tiempo de los 18 municipios, verifica que información se visualice adecuadamente.		

	4	En la sección Reportes meteorológicos, actualiza los reportes diarios de precipitación, temperatura y comparativo de precipitación, verifica que información se visualice adecuadamente.		Reporte meteorológico
	5	En la sección Sitios de interés, el sistema actualiza automáticamente alertas, modelos y otra información meteorológica de interés, verifica que información se visualice adecuadamente.		
	6	En la sección Imágenes de radar, el sistema actualiza automáticamente la información de mapas de radar, verifica que información se visualice adecuadamente.		
	7	Guarda los cambios realizados y confirma que la actualización aparezca en el sitio web de la CEA y se visualice adecuadamente.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Toda actualización deberá realizarse diariamente o cada vez que se genere un nuevo informe, reporte o pronóstico meteorológico.

VI MARCO JURÍDICO

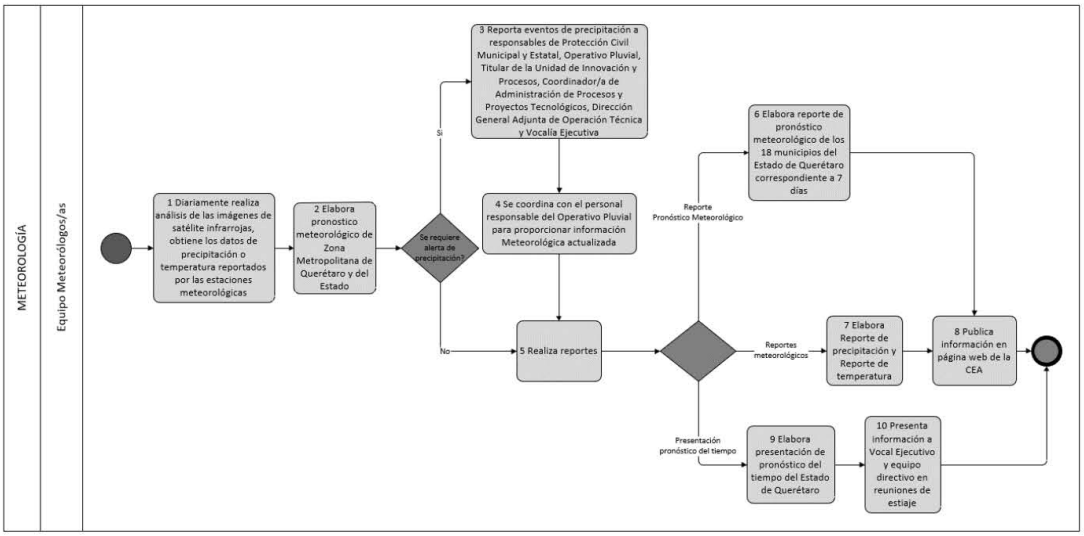
N/A

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Reporte meteorológico	Meteorólogo/a	Meteorólogo/a	Electrónico	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

Rev-00

2.3.6 Diagrama General del Proceso



2.4. Monitoreo

2.4.1 Monitoreo de videovigilancia

PROCEDIMIENTO

Monitoreo de videovigilancia

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-MO-01	Unidad de Innovación y Procesos	Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos

I OBJETIVO

Asegurar la gestión eficiente del sistema de videovigilancia de la Comisión Estatal de Aguas (CEA), garantizando monitoreo continuo, detección oportuna de incidencias, la protección de la infraestructura crítica y la atención inmediata ante eventos que comprometan la seguridad de los sitios operativos, conforme a la normatividad vigente.

II DEFINICIONES

CCTV: Circuito Cerrado de Televisión.

Disuasivo Sonoro: Dispositivos acústicos activados de forma remota para alertar y desalentar la presencia de personas no autorizadas en las instalaciones.

Incidencia: Cualquier evento o situación anómala detectada durante el monitoreo, incluyendo incidentes, actividades inusuales, comportamientos sospechosos, robos, vandalismo o accesos no autorizados.

Monitoreo: El proceso continuo de observar, reportar y registrar eventos en tiempo real para mantener la seguridad y el control de las instalaciones.

Sitios Críticos: Instalaciones de la CEA como pozos, tanques y rebombeos las cuales son objeto de monitoreo continuo.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Dirección General Jurídica.
- Dirección Divisional de Distribución.
- Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación.
- Dirección Divisional de Administración.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Gerencia de Ingeniería de Operación.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	1	Verifica diariamente el correcto funcionamiento de cámaras y alarmas, asegurando la operatividad del sistema para monitoreo en tiempo real y registra el estado del sistema en bitácora de conexión en sitios. ¿Sistema de monitoreo funciona correctamente? No, ir a paso 2. Si, ir a paso 5.		Bitácora de conexión en sitios
	2	Informa de la falla a Arquitecto de Soluciones Tecnológicas de forma electrónico y/o de forma verbal, para que realice la reparación.	Las fallas del sistema de videovigilancia podrán manifestarse en el funcionamiento o la visualización de las cámaras, en las alarmas, en los dispositivos de disuasión sonora o en la conectividad del sitio.	
Arquitecto/a de Soluciones Tecnológicas / Subgerente de Telemetría / Analista de Redes Inalámbricas / Analista de Telemetría	3	Acude al sitio donde se presenta la falla y realiza la reparación.		
	4	Informa vía telefónica a Supervisor/a de Configuración en Monitoreo que se realizó la reparación de la falla.		
Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	5	Monitorea activamente las pantallas de vigilancia para detectar en tiempo real cualquier actividad inusual, conductas sospechosas o eventos que puedan constituir una incidencia. ¿Se observa incidencia de importancia? No, ir a paso 6. Si, ir a paso 7.		

	6	Se registra en la bitácora de monitoreo de incidencias, las incidencias informativas, como el acceso al sitio por parte del personal autorizado de CEA o de la empresa operadora y de mantenimiento del Sistema Acueducto II, ir a paso 17.		Bitácora de monitoreo de incidencias
	7	Ante una incidencia de relevancia, como una posible amenaza, intrusión o robo, se deberán ejecutar de inmediato los pasos descritos a continuación, registrando cada acción en la bitácora de monitoreo de incidencias.	El registro debe ser preciso, incluyendo fecha, hora, tipo de incidencia, descripción y las personas involucradas cuando aplique.	Bitácora de monitoreo de incidencias
	8	Enciende y activa los disuasivos sonoros en el sitio afectado, para alertar y disuadir a la persona no autorizada en sitio, registra la activación en bitácora de monitoreo de incidencias. ¿Se retira persona no autorizada? No, ir a paso 9. Si, ir a paso 17.		Bitácora de monitoreo de incidencias
	9	Se comunica de inmediato al 911, proporcionando la información del hecho, una descripción detallada del sujeto y la dirección exacta del lugar, registra en bitácora de monitoreo de incidencias incluyendo folio proporcionado por el 911.		Bitácora de monitoreo de incidencias
	10	Informa de la incidencia ocurrida mediante WhatsApp a Titular de Innovación y Procesos, Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos y Arquitecto de Soluciones Tecnológicas para conocimiento.		Notificaciones vía WhatsApp
	11	Informa vía WhatsApp al Centro de Control de la Gerencia de Ingeniería de Operación sobre lo sucedido, para coordinar la movilización del personal correspondiente de la Dirección Divisional de Distribución o de la Dirección Divisional de Hidrogeología y Explotación, según corresponda, para revisar el sitio, valorar las instalaciones y descartar posibles daños o incidentes.	El personal operativo podrá avanzar hacia el sitio para mantenerse en las inmediaciones y brindar presencia preventiva, siempre que no exista un riesgo directo visible para su integridad. La entrada al sitio y la valoración interna únicamente se	Notificaciones vía WhatsApp

			realizarán cuando la zona sea considerada segura, ya sea por retiro del intruso o por la llegada de la unidad de emergencia.	
	12	Mantiene el monitoreo y vigilancia del incidente, hasta que la persona no autorizada se retire del sitio o hasta la llegada de las unidades de emergencia, y registra cualquier desarrollo de la situación en bitácora de monitoreo de incidencias.	En bitácora se deberá especificar folio (si fuera el caso que se genere), operador, turno, fecha, hora inicio, sitio, incidencia, descripción, cierre, hora final, apoyo de corporaciones (si en su caso se requiera arribo de alguna corporación), observaciones y evidencia de imágenes.	Bitácora de monitoreo de incidencias
	13	En caso de observar que la persona no autorizada está sustrayendo o dañando el equipo y las unidades de emergencia no han llegado al sitio, activa bomba de humo en caso de contar con ella y realiza una segunda llamada al 911 proporcionando la información actualizada de la incidencia, registra en bitácora de monitoreo de incidencia incluyendo segundo folio del 911 y descripción del hecho.		Bitácora de monitoreo de incidencias
	14	Recibe vía WhatsApp de Operador/a del Centro de Control, informe de existencia de posible daño. ¿Existe daño? Si, ir a paso 15. No, ir a paso 17.		
Supervisor/a de Configuración en Monitoreo	15	Revisa informe de daños, genera nota informativa y envía mediante correo electrónico a Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos para conocimiento.		Nota informativa

Coordinador/a de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos	16	Firma nota informativa y envía de forma electrónica a Director/a General Jurídico/a y a Director/a Divisional de Administración para que en el ámbito de su competencia realicen las acciones que correspondan.		Nota informativa
Analista de Configuración en Monitoreo	17	Elabora reporte mensual con datos, números y gráficos de las incidencias registradas en la bitácora, así como las conexiones de las cámaras y alarmas.		Reporte mensual de monitoreo
	18	Envía mediante correo electrónico reporte mensual a Supervisor/a de Configuración en Monitoreo para resguardo y futuras consultas.		Reporte mensual de monitoreo

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. El sistema de monitoreo deberá mantenerse activo en todo momento en los sitios designados.
2. Su operación será responsabilidad del personal autorizado, con el objeto de preservar la seguridad del personal y la infraestructura.
3. El sistema de videovigilancia, facilitará el acceso oportuno y controlada a la información sobre el estado de los sitios que cuenten con CCTV, esta información será compartida con los colaboradores autorizados y áreas operativas responsables para la toma de decisiones en el manejo de recursos y la atención de incidencias.
4. Ante cualquier alerta generada por el sistema, el personal responsable deberá iniciar protocolo de atención inmediata.
5. El personal autorizado, deberá portar uniforme oficial, así como identificación que lo acredite como trabajador/a de la CEA.
6. En el caso del monitoreo de videovigilancia de “Acueducto II” se contará con personal de la Dirección Divisional de Hidráulica y Construcción (Especialista en Construcción Hidráulica) como enlace para cualquier tipo de información con la empresa que lo opera.

VI MARCO JURÍDICO

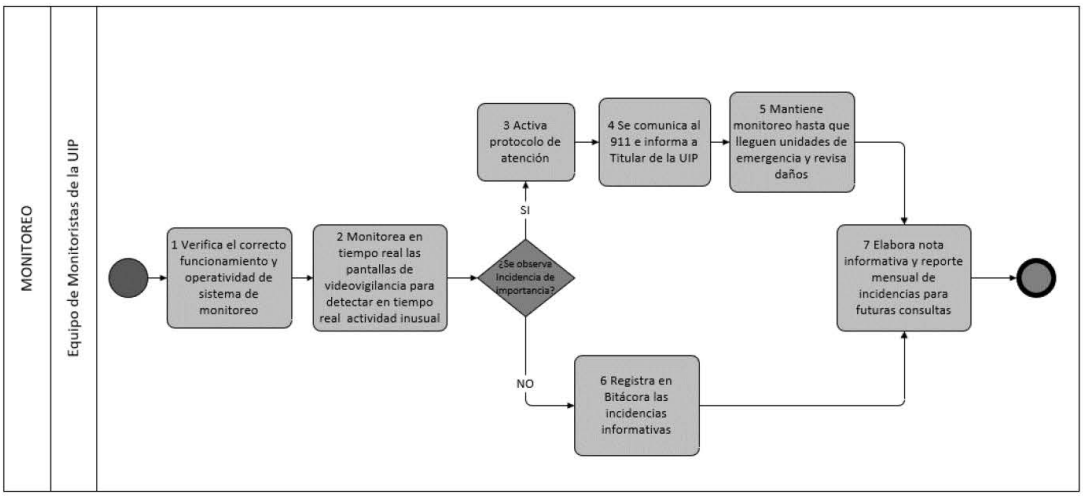
N/A

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Bitácora de conexión en sitios	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Electrónico / Impreso	Unidad de Innovación y Procesos
Bitácora de monitoreo de incidencias	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Electrónico / Impreso	Unidad de Innovación y Procesos
Notificaciones vía WhatsApp	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Electrónico	Unidad de Innovación y Procesos
Nota informativa	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo	Electrónico	Unidad de Innovación y Procesos
Reporte mensual de monitoreo	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Supervisor/a de Configuración en Monitoreo / Analista de Configuración en Monitoreo	Electrónico / Impreso	Unidad de Innovación y Procesos

Rev-00

2.4.2 Diagrama General del Proceso



2.5. Administración de Proyectos
2.5.1 Elaboración y seguimiento de proyectos

PROCEDIMIENTO

Elaboración y seguimiento de proyectos

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-CP-AP-01	Unidad de Innovación y Procesos	Gerencia de Administración de Proyectos

I OBJETIVO

Definir el proceso para la gestión de requerimientos tecnológicos solicitados por las unidades administrativas, desde su recepción y análisis hasta su validación y liberación, con el fin de asegurar atención oportuna, trazabilidad documental y cumplimiento de criterios técnicos y funcionales.

II DEFINICIONES

Credenciales: Datos únicos de acceso (usuario y contraseña) asignados a cada usuario para garantizar la seguridad en los sistemas.

Diagrama de procesos: Representación gráfica de las actividades y flujos de un sistema o procedimiento.

Documento de requerimiento: Registro formal en el que se describe el objetivo, reglas, criterios y flujos asociados a un cambio o nuevo desarrollo.

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

Incidencia: Interrupción no planificada de un servicio de Tecnologías de la Información (TI), o degradación de su calidad. Un incidente puede afectar directa o indirectamente a los usuarios o sistemas de negocio

Mantenimiento: Acciones preventivas o correctivas que se realizan para asegurar la estabilidad y actualización de los sistemas.

Regla de negocio: Condición o criterio que determina cómo debe operar un sistema frente a una situación específica.

Requerimiento: Solicitud formal por parte de un usuario o área para obtener un servicio, acceso, información o realizar un cambio estándar en la infraestructura tecnológica.

Sistema: Conjunto de módulos y funcionalidades tecnológicas que apoyan la operación de procesos institucionales de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

Soporte: Actividades destinadas a atender incidentes y brindar asistencia técnica a los usuarios.

Usuario: Persona autorizada para acceder y utilizar los sistemas bajo la responsabilidad de la Gerencia de Administración de Proyectos.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Coordinación de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos.
- Gerencia de Administración de Proyectos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO O GRUPO DE TAREAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Administración de Proyectos Proyectos / Analista de Proyectos de Desarrollo / Analista de Automatización	1	Recibe solicitud de requerimiento tecnológico de área solicitante, mediante ticket en el Escritorio de Servicios de TI, Documento institucional o correo electrónico.		Ticket (Solicitud)
	2	Registra las solicitudes en bitácora de requerimientos y asigna folio único para control y trazabilidad.		Bitácora de requerimientos
	3	Analiza la solicitud, la clasifica de acuerdo a criterios establecidos y registra en bitácora de requerimientos.	La clasificación de la solicitud se determinará conforme a los siguientes criterios: -Incidente/corrección: Reporte de fallas o errores que requieren atención. -Nuevo desarrollo/mejora: Implementación de nuevas funcionalidades o ampliación de las existentes. -Ajuste a funcionalidad existente: Modificación o ajuste menor sobre una función ya implementada. -Administración de credenciales/accesos: Altas, bajas o modificaciones de usuarios/as y permisos.	Bitácora de requerimientos

			-Solicitud derivada de monitoreo, soporte o mantenimiento: Acciones preventivas o correctivas originadas en actividades operativas.	
	4	Convoca mediante correo electrónico al área solicitante y al equipo técnico de la Gerencia de Administración de Proyectos, para junta de entendimiento, incluyendo: -Folio del requerimiento. -Objetivo y temas a tratar. -Fecha, hora y medio de reunión (presencial o virtual).		Convocatoria
	5	Realiza la junta de entendimiento, elabora minuta de reunión y diagrama de flujo correspondiente.		-Minuta -Diagrama de flujo
	6	Integra en documento de requerimiento preliminar, la información recopilada en la junta, describiendo: -Objetivo y alcance del proyecto. -Reglas de negocio y criterios de aceptación. -Flujos funcionales y/o prototipos.		Documento de Requerimiento preliminar
	7	Envía al área solicitante mediante correo electrónico, documento de requerimiento preliminar para revisión y comentarios. ¿Aprueba o requiere ajustes? -Requiere ajustes, ir a paso 8. -Aprueba, ir a paso 9.		
	8	Incorpora los comentarios o modificaciones solicitadas, y actualiza la versión del documento, registrando la fecha y cambios realizados.		Documento de requerimiento actualizado

	9	Revisa viabilidad técnica y administrativa del requerimiento, prepara la versión final y gestiona la firma del solicitante, incluyendo visto bueno de la Gerencia de Administración y Proyectos.	Ningún cambio será liberado a producción sin contar previamente con el documento debidamente firmado y con el visto bueno de la Gerencia.	Documento de requerimiento firmado
	10	Desarrolla o configura la solución de acuerdo con el requerimiento autorizado y realiza su implementación en el ambiente de pruebas, documentando: -Evidencias del desarrollo o configuración realizada. -Resultados de las pruebas funcionales y técnicas.		-Evidencias del desarrollo o configuración -Resultados de las pruebas funcionales y técnicas
	11	Revisa con el área solicitante que la implementación cumpla con los criterios de aceptación. ¿Cumple criterios? Si, ir a paso 12. No, ir a paso 10.		
	12	Recibe correo electrónico de área solicitante confirmando que la solución en ambiente de pruebas cumple los criterios de aceptación definidos.		
	13	Registra la liberación del requerimiento en la bitácora correspondiente y transfiere el cambio al ambiente productivo, garantizando trazabilidad.		Bitácora
	14	Cierra el evento formalmente mediante cierre de ticket en el Escritorio de Servicios de TI.		Ticket cerrado

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Los accesos a los sistemas administrados deberán ser personales, intransferibles y autorizados por el área solicitante y la Gerencia de Administración de Proyectos.
2. Las pruebas en ambiente controlado serán obligatorias antes de liberar cualquier cambio en productivo.
3. Toda la documentación generada (solicitudes, minutas, diagramas, documentos de requerimiento, evidencias de pruebas y reportes) deberá resguardarse en los repositorios institucionales autorizados.

VI MARCO JURÍDICO

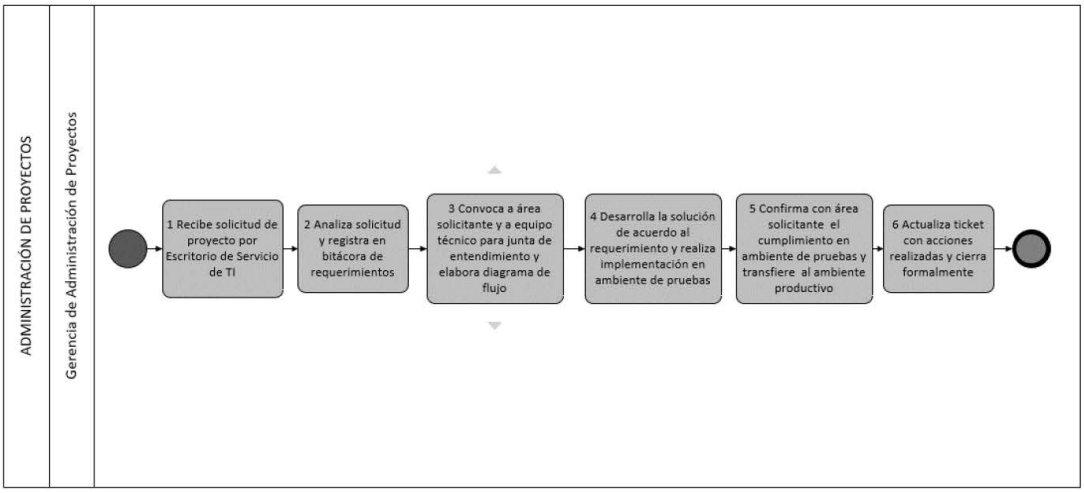
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Ticket	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos
Bitácora de solicitudes de requerimiento	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos
Convocatoria	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos
Minuta	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos
Diagrama de flujo	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos
Documento de requerimiento	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos
Evidencias del desarrollo o configuración	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos
Resultados de las pruebas funcionales y técnicas	Gerente de Administración de Proyectos	Gerente de Administración de Proyectos	Electrónico	Gerencia de Administración de Proyectos

Rev-00

2.5.2 Diagrama General del Proceso



3. PROCESO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES

3.1. Desarrollo de soluciones

PROCEDIMIENTO

Desarrollo de soluciones

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-DM-DS-01	Unidad de Innovación y Procesos	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones

I OBJETIVO

Atender las solicitudes de mejoras, atención de problemáticas o automatizaciones de procesos manuales que apoyen a las áreas a simplificar y optimizar sus actividades.

II DEFINICIONES

Desarrollo de soluciones: Es un proceso iterativo que busca resolver problemas específicos creando, adaptando o implementando herramientas, procesos o estrategias.

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

Solución: Es el resultado de un conjunto de acciones implementadas para resolver un problema, satisfacer una necesidad o mejorar una situación existente, puede ser técnica, operativa, administrativa o conceptual.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO O GRUPO DE TAREAS				
RESPONSABLE	**No.**	**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD**	**LINEAMIENTO**	**REGISTRO**
Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	1	Recibe de usuario/a solicitante, solicitud de requerimiento mediante ticket en el Escritorio de Servicios de Tecnologías de la Información (TI).		Ticket
Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones / Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	2	Recopilan los requisitos detallados de los/as usuarios/as y analizan las especificaciones técnicas de los procesos involucrados, documenta en control de requerimientos.		Control de requerimientos
	3	Realiza el análisis técnico y funcional y diseña la solución para atender el requerimiento.		
Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	4	Asigna mediante correo electrónico al personal para atender la solución.		
Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	5	Realiza desarrollo de la solución.		
	6	Realiza pruebas de validación para asegurar el correcto funcionamiento, obtiene evidencia de prueba. ¿Funciona correctamente? Si, ir a paso 7. No, ir a paso 5.		Evidencia de prueba
	7	Notifica a usuario/a solicitante para que lleve a cabo la validación de la solución y solicita otorgue el visto bueno en carta de aceptación.		Carta de aceptación
	8	Realiza la puesta en producción de nueva solución considerando lo establecido en el manual de operación interno, documentando plan de cambio y el impacto de cambio.		-Manual de Operación -Plan de cambios -Impacto del cambio
	9	Informa mediante correo electrónico a usuario/a solicitante de la liberación de la solución para su operación.		

Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones / Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	10	Cierra el evento formalmente mediante cierre de ticket en el Escritorio de Servicios de TI.		Ticket

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Usuario/a solicitante deberá definir de manera clara y completa el requerimiento, incluyendo los objetivos, necesidades funcionales, restricciones técnicas y cualquier información relevante que permita su correcta interpretación y desarrollo.
2. Usuario/a solicitante, deberá participar activamente en el proceso de validación, verificando que la solución entregada cumpla con los criterios establecidos en el requerimiento original.
3. Usuario/a solicitante, deberá otorgar el visto bueno una vez confirmada la conformidad de la solución con lo solicitado, como condición previa para su liberación en el entorno productivo.

VI MARCO JURÍDICO

- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento 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
Ticket	Usuario/a solicitante	Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	Electrónico	Escritorio de Servicios de TI http://ceaserviciosti/HomePage.do Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones
Control de Requerimientos	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones

	de Aplicaciones Web / Usuario/a	de Aplicaciones Web		
Evidencia de pruebas	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web / Usuario/a	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones
Carta de Aceptación	Usuario/a solicitante	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones
Manual de Operación	Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones / Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones
Plan de cambios, Impacto del cambio	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web / Usuario/a	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones

Rev-00

3.2. Mantenimiento de soluciones

PROCEDIMIENTO

Mantenimiento de soluciones

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-DM-MS-02	Unidad de Innovación y Procesos	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones

I OBJETIVO

Realizar el mantenimiento de los sistemas informáticos para atender cambios en la funcionalidad, corregir errores o fallos detectados, prevenir posibles incidencias antes de que se presenten y asegurar un funcionamiento óptimo.

II DEFINICIONES

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

Incidente: Interrupción no planificada de un servicio de Tecnologías de la Información (TI), o degradación de su calidad. Un incidente puede afectar directa o indirectamente a los usuarios o sistemas de negocio.

Nueva funcionalidad: Solicitud formal realizada por un usuario/a para incorporar un elemento nuevo, como software, hardware o acceso a una aplicación, sin que se presente una interrupción del servicio.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	1	Recibe de usuario/a solicitante reporte o solicitud mediante ticket en el Escritorio de Servicios de TI, para dar mantenimiento a un sistema, ya sea correctivo, preventivo o de mejora.	La petición de nueva funcionalidad deberá ser solicitada mediante ticket en el Escritorio de Servicio de TI.	Ticket

	2	Analiza impacto del incidente para determinar su priorización de atención.	-Los incidentes críticos que afectan la operación o impiden la atención al usuario/a, se atenderán de forma inmediata. -Los incidentes no críticos se programarán para su atención.	
		¿Es solución interna o por proveedor externo? -Solución externa, ir a paso 3. -Solución interna ir a paso 6.	Aquellos incidentes que no puedan ser resueltos por personal de la Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones, deberán ser escalados a grupos técnicos o proveedores externos especializaos, según corresponda.	
	3	Levanta ticket en sistema correspondiente para proveedor externo, describiendo el incidente.		Ticket
	4	Recibe de proveedor externo, aviso/informe de participación en el análisis o resolución del incidente, mediante correo electrónico o ticket.		Aviso / Informe
	5	Recibe de proveedor la confirmación de solución de incidencia, mediante sistema de ticket, marcado como cerrado, ir a paso 10.		Ticket
	6	Asigna mediante correo electrónico al personal para atender el mantenimiento.		
Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	7	Diseña la solución y realiza la implementación de la modificación al sistema de acuerdo al mantenimiento correspondiente.		
	8	Realiza pruebas de validación para asegurar el correcto funcionamiento del sistema, obtiene evidencia de prueba. ¿Sistema funciona correctamente? -No, ir a paso 9. -Si, ir a paso 10.		Evidencia de prueba

	9	Aplica la solución correspondiente para corregir el incidente o implementar la mejora en el sistema, dejando constancia del impacto de cambio y del plan de cambios correspondiente, ir a paso 8.		-Impacto del cambio -Plan de cambios
	10	Informa al solicitante mediante correo electrónico, la atención del mantenimiento y solicita su visto bueno.		
Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones / Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	11	Cierra el evento formalmente mediante cierre de ticket en el Escritorio de Servicios de TI.		Ticket

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Todos los incidentes deberán ser categorizados en función de su impacto y urgencia, con el fin de establecer prioridades en su atención. Se informará a los/as usuarios/as afectados/as y partes interesadas sobre el progreso en la resolución.
2. Los incidentes que se consideren críticos, deberán ser atendidos de forma inmediata, con el objetivo de minimizar el tiempo de inactividad y restablecer el servicio a su estado normal lo antes posible.
3. El solicitante de una nueva funcionalidad deberá proporcionar una descripción clara y detallada del requerimiento, asimismo deberá validar que la solución implementada cumpla con lo solicitado.

VI MARCO JURÍDICO

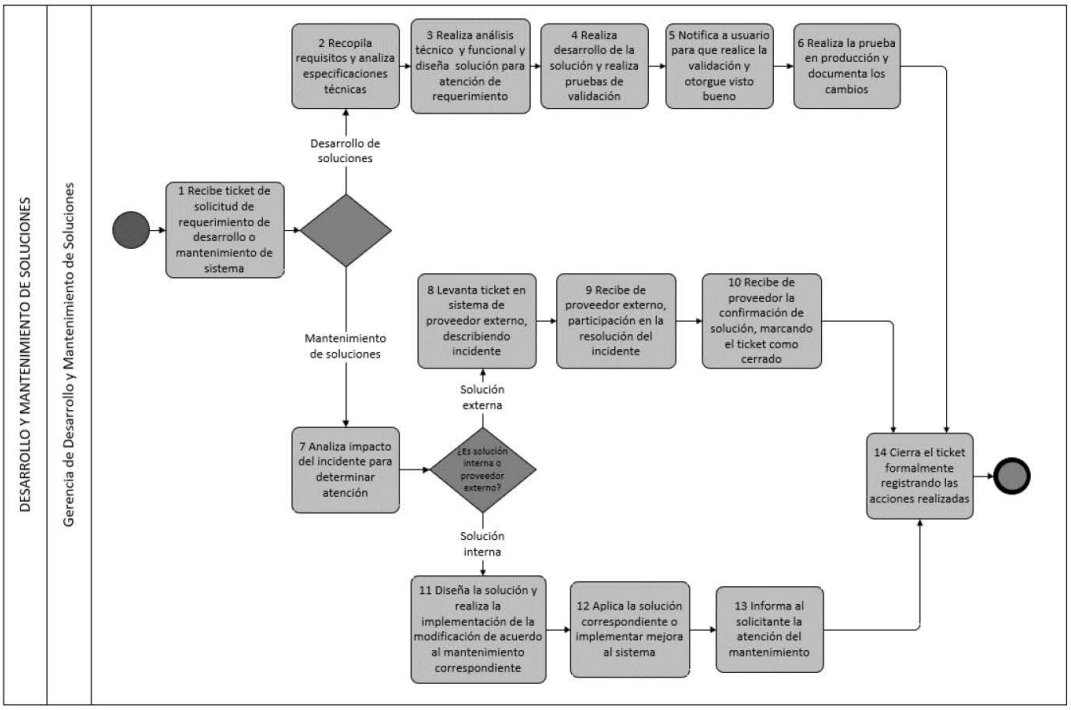
- Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Ticket	Usuario/a / Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	Electrónico	Escritorio de Servicios de TI http://ceaservicios ti/HomePage.do Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones
Aviso / Informe	Proveedor externo	Gerente de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones
Evidencia de pruebas	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web / Usuario/a	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones
-Impacto del cambio -Plan de cambios	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Supervisor/a de Aplicaciones Móviles / Supervisor/a de Aplicaciones Web / Analista de Aplicaciones Móviles / Analista de Aplicaciones Web	Electrónico	Gerencia de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones

Rev-00

3.3. Diagrama General del Proceso



4. PROCESO DE INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

4.1. Administración de incidentes, problemas y requerimientos

PROCEDIMIENTO

Administración de incidentes, problemas y requerimientos

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-II-AI-01	Unidad de Innovación y Procesos	Gerencia de Infraestructura Informática

I OBJETIVO

Establecer un marco operativo estandarizado para gestionar de forma eficiente los incidentes, problemas y requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica, garantizando la continuidad de los servicios, reducir el impacto de fallos y mejorar continuamente la calidad del servicio prestado.

II DEFINICIONES

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

Incidente: Interrupción no planificada de un servicio de TI o degradación de su calidad. Un incidente puede afectar directa o indirectamente a los usuarios o sistemas de negocio.

Problema: Causa raíz desconocida de uno o más incidentes. Un problema puede derivarse -de varios incidentes relacionados y su análisis es fundamental para evitar recurrencias.

Requerimiento: Solicitud formal por parte de un usuario o área para obtener un servicio, acceso, información o realizar un cambio estándar en la infraestructura tecnológica.

Ticket: Documento en sistema donde se recopila toda la información del incidente, problema o requerimiento, incluyendo diagnóstico, acciones realizadas y resolución.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Gerencia de Infraestructura Informática.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Infraestructura Informática	1	Recibe de usuario/a reporte de incidente con información clara y precisa, mediante ticket en el Escritorio de Servicios de TI.	Usuario/a deberá reportar inmediatamente si detecta una afectación al servicio.	Ticket
	2	Revisa el ticket y clasifica el reporte como incidente, problema o requerimiento, analiza y determina forma de atención. ¿Se dará solución al incidente de forma interna o a través de proveedor externo? -Solución externa, ir a paso 3. -Solución interna, ir a paso 7.	Aquellos incidentes que no puedan ser resueltos por personal de la Gerencia de Infraestructura Informática, deberán ser escalados a grupos técnicos o proveedores externos especializados, según corresponda.	
	3	Contacta a proveedor externo, mediante correo electrónico o vía telefónica, para solicitar atención del incidente.		
	4	Levanta ticket en sistema correspondiente para proveedor externo, describiendo el incidente.		Ticket
	5	Recibe de proveedor externo, Aviso/Informe de participación en el análisis o resolución del incidente, mediante correo electrónico o ticket.		Aviso / Informe
	6	Recibe de proveedor la confirmación de solución de incidente, mediante sistema de ticket marcado como cerrado, ir a paso 10.		Ticket
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de	7	Registra el evento en el Formato de Control con número único de identificación y datos del usuario/a.		Formato de control
	8	Realiza el diagnóstico del incidente, y establece el nivel de prioridad con base en el impacto y la urgencia: -Crítico: Afecta a toda la organización. -Alto: Afecta a varias áreas o grupos dentro de la organización.		

Infraestructura de Computo		-Medio: Afecta a un solo grupo de trabajo dentro de la organización -Bajo: Afecta a un solo usuario/a dentro de la organización.		
	9	Resuelve el evento, ejecutando solución técnica correspondiente y valida con usuario/a la funcionalidad del servicio.	Si el evento se presenta de manera recurrente, elaborará un análisis de causa raíz y se determinen las acciones correctivas para prevenir su repetición.	
	10	Confirma con usuario/a mediante correo electrónico o ticket, sobre la solución aplicada o el seguimiento en caso de que el problema persista.		Ticket
	11	Cierra formalmente el ticket en el Escritorio de Servicios de TI, dejando registro completo de las acciones realizadas.		Ticket
Gerente de Infraestructura Informática	12	Analiza periódicamente los eventos cerrados para identificar incidentes repetitivos, áreas de mejora y oportunidades para actualizar la base de conocimiento.		Catálogo de base de conocimientos

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A

VI MARCO JURÍDICO

- 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
Ticket	Usuario/a / Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Escritorio de Servicios de TI http://ceaserviciosti.ceaqueretaro.gob.mx Gerencia de Infraestructura Informática

Aviso / Informe	Proveedor externo	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática
Formato de control	Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de Infraestructura de Computo	Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de Infraestructura de Computo	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática
Catálogo de base de conocimientos	Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de Infraestructura de Computo	Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de Infraestructura de Computo	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática

Rev-00

4.2. Entrega, reposición y reasignación de equipos de cómputo

PROCEDIMIENTO

Entrega, reposición y reasignación de equipos de cómputo

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-II-EC-02	Unidad de Innovación y Procesos	Gerencia de Infraestructura Informática

I OBJETIVO

Establecer las directrices para la entrega, reposición y reasignación de equipos de cómputo, con el fin de garantizar su correcta asignación, registro, trazabilidad y control dentro del inventario tecnológico institucional, asegurando además el uso responsable y eficiente de los recursos informáticos de la organización.

II DEFINICIONES

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

Reasignación: Proceso administrativo mediante el cual un dispositivo tecnológico (computadora, laptop, impresora, etc.), se transfiere de manera oficial entre áreas o usuarios/as quedando debidamente registrado en el inventario institucional.

Reposición: Es el proceso administrativo mediante el cual se sustituye un dispositivo tecnológico (computadora, laptop, impresora, etc.) que ha dejado de ser funcional, presenta fallas irreparables o no cumple con los requisitos operativos de la organización, por otro equipo nuevo o en condiciones óptimas de uso, asegurando la continuidad de las actividades y el adecuado control del inventario institucional.

Resguardo: Es la obligación formal mediante la cual se formaliza la asignación de un bien mueble o equipo de cómputo a un área, puesto o persona, a través de un documento oficial (generalmente denominado resguardo), en el cual se establece la responsabilidad sobre su uso, conservación y custodia, asegurando su correcta administración y registro dentro del inventario institucional.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Gerencia de Infraestructura Informática.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Infraestructura Informática	1	Recibe de usuario/a solicitud de entrega, reposición o reasignación de equipo de cómputo mediante ticket en el Escritorio de Servicios de TI.	La solicitud deberá incluir nombre del usuario, área, motivo y tipo de equipo solicitado.	Ticket de servicio
Gerente de Infraestructura Informática	2	Analiza solicitud y define si es entrega, reposición o reasignación. -Entrega o reposición, ir a paso 3. -Reasignación, ir a paso 6.		
Gerente de Infraestructura Informática	3	Verifica si hay disponibilidad del equipo en inventario para entrega o reposición. ¿Hay disponibilidad? No, ir a paso 4. Si, ir a paso 6.		
Gerente de Infraestructura Informática	4	Se informa al área solicitante, mediante correo electrónico o a través del sistema de tickets (en el apartado de resolución), que no hay disposición y se gestiona la adquisición conforme al procedimiento aplicable.		
Gerente de Infraestructura Informática	5	Reporta mediante correo electrónico a Analista de Gestión de Presupuesto, para que realice el trámite de adquisición correspondiente, (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de Bienes o Servicios, del Manual de Procesos de la Dirección Divisional de Administración), recibe equipos solicitados, ir a paso 8.	La adquisición de determinados equipos se realizará de manera directa con el proveedor autorizado, conforme a lo estipulado en el contrato vigente.	
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de Infraestructura de Cómputo	6	Realiza revisión técnica y limpieza del equipo (hardware y software) antes de su entrega o reasignación y registra en bitácora de mantenimiento.	Todo equipo deberá entregarse con sistema operativo, antivirus y configuraciones institucionales vigentes.	Bitácora de mantenimiento

Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura	7	Coordina con el/la usuario/a la fecha y lugar dentro del horario laboral, para realizar la entrega del equipo, actualiza la información del ticket.		Ticket
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura	8	Entrega el equipo a el/la usuario/a, explicando condiciones de uso, configuración y políticas institucionales, verificando el correcto funcionamiento.		
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura	9	Solicita a el/la usuario/a firma de conformidad en el formato de entrega o resguardo, aceptando la responsabilidad sobre el equipo asignado.		Formato de entrega o resguardo
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de Infraestructura de Cómputo	10	Actualiza el inventario registrando número de serie, tipo de equipo, usuario/a, área, fecha y archiva el formato firmado.		Inventario electrónico
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura	11	Realiza seguimiento post-entrega para verificar funcionalidad y satisfacción del usuario.		
Gerente de Infraestructura Informática	12	Cierra solicitud formalmente mediante cierre de ticket en el Escritorio de Servicios de TI.		Ticket

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. En caso de reposición o reasignación, se retirará el equipo anterior, se verificará estado y determinará si será reutilizado o dado de baja.
2. Los equipos dados de baja se tratarán conforme al procedimiento de disposición final de activo fijo, (ver PR-AF-EV-05 Enajenación o venta de bienes patrimoniales, del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Administración).

VI MARCO JURÍDICO

N/A

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Ticket	Usuario/a	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Escritorio de Servicios de TI http://ceaserviciosti.ceaqueretaro.gob.mx Gerencia de Infraestructura Informática
Bitácora de mantenimiento	Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática
Formato de entrega o resguardo	Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico / Impreso	Gerencia de Infraestructura Informática
Inventario electrónico	Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática

Rev-00

4.3. Baja de usuarios/as y respaldo de información

	PROCEDIMIENTO	
	Baja de usuarios/as y respaldo de información	
Clave:	**Unidad Administrativa:**	**Responsable:**
PR-II-BR-03	Unidad de Innovación y Procesos	Gerencia de Infraestructura Informática

I OBJETIVO

Establecer las actividades para la baja o desactivación de usuarios en los sistemas institucionales y para el adecuado respaldo, retención y eliminación de su información, garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y la protección de los datos institucionales ante la separación o cambio de personal.

II DEFINICIONES

Baja de usuario: Proceso mediante el cual se desactiva una cuenta institucional y todos sus accesos asociados debido a término de contrato, cambio de puesto o separación laboral.

Desactivación: Acción de inhabilitar los accesos del usuario a sistemas, aplicaciones, correo electrónico, red y demás plataformas institucionales.

Directorio activo: Conjunto de servicios que conectan a los usuarios/as con los recursos en red que necesitan para realizar su trabajo, Administrar y organizar usuarios/as, equipos, grupos, asignación de correo, es la base de la infraestructura empresarial.

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Gerencia de Administración de Proyectos.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Infraestructura Informática	1	Recibe de Gerente de Relaciones Laborales, el aviso de baja o cambio de usuario/a, mediante Documento institucional o correo electrónico.	La notificación deberá enviarse con al menos 24 horas de anticipación a la fecha efectiva de baja.	Documento institucional
Gerente de Relaciones Laborales	2	Genera ticket de solicitud de baja en el Escritorio de Servicios de TI, para control del proceso.		Ticket
Gerente de Infraestructura Informática	3	Identifica los sistemas, cuentas y accesos asociados al usuario/a, incluyendo correo electrónico, red, VPN, aplicaciones internas y plataformas en la nube.		Listado de accesos
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro / Analista de Infraestructura de Cómputo	4	Desactiva las cuentas y accesos del usuario/a en todos los sistemas y servicios institucionales, de manera inmediata posterior al aviso de baja.		
	5	Realiza el respaldo de información relevante del usuario/a en una carpeta temporal segura (OneDrive).	El respaldo se conservará por un periodo máximo de 30 días antes de su eliminación definitiva, contados a partir de la fecha en que se recibe la solicitud de baja.	Registro de respaldo
Gerente de Infraestructura Informática	6	Notifica mediante correo electrónico a Gerente de Relaciones Laborales y a la Unidad Administrativa solicitante la conclusión del proceso de baja.		
	7	Cierra el evento formalmente mediante cierre de ticket en el Escritorio de Servicios de TI.		
Gerente de Infraestructura Informática / Subgerente de Infraestructura / Analista Técnico de Infraestructura de Cobro /	8	Una vez concluido el periodo de retención establecido, elimina la información respaldada y elabora Acta de eliminación.	El proceso de eliminación se llevará a cabo bajo control interno y deberá quedar debidamente registrado.	Acta de eliminación

Analista de Infraestructura de Cómputo	9	Actualiza el inventario de usuarios y accesos institucionales.	El inventario deberá mantenerse actualizado y sincronizado con el Directorio Activo y sistemas de autenticación.	
Gerente de Infraestructura Informática	10	Analiza mensualmente las bajas realizadas para identificar oportunidades de mejora en seguridad, documentando resultados en informe mensual interno.		Informe mensual

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

N/A

VI MARCO JURÍDICO

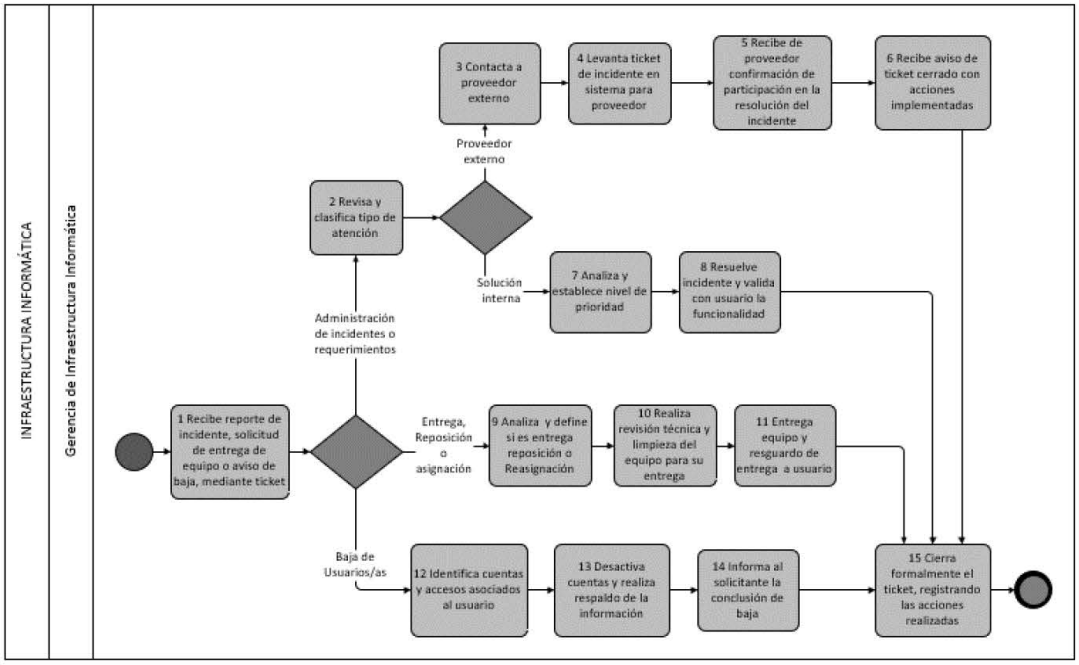
N/A

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Documento institucional	Gerente de Relaciones Laborales	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico / Impreso	Gerencia de Infraestructura Informática
Ticket	Gerente de Relaciones Laborales / Unidad Administrativa solicitante	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática
Listado de accesos	Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática
Registro de respaldo	Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática
Acta de eliminación	Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática
Informe mensual	Gerente de Infraestructura Informática	Gerente de Infraestructura Informática	Electrónico	Gerencia de Infraestructura Informática

Rev-00

Diagrama General del Proceso



5. PROCESO DE TELEMETRÍA

5.1. Mantenimiento de equipo de telemetría y telemando

PROCEDIMIENTO

Mantenimiento de equipo de telemetría y telemando

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-TL-ME-01	Unidad de Innovación y Procesos	Gerente de Telemetría

I OBJETIVO

Realizar el mantenimiento a los sistemas de automatización, telemetría y telemando que permiten el monitoreo y control de las estaciones de los sistemas de agua potable, y monitoreo de cárcamos sanitarios en la zona metropolitana e interior de Estado.

II DEFINICIONES

Automatización: Aplicación de tecnologías, sistemas y procesos que permiten ejecutar tareas de forma automática, reduciendo o eliminando la intervención manual, con el propósito de incrementar la eficiencia, minimizar errores y optimizar recursos.

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

Mantenimiento: Conjunto de actividades técnicas y operativas destinadas a conservar o restaurar la funcionalidad de un sistema, equipo o instalación, asegurando que opere de forma eficiente, segura y confiable durante su vida útil.

Sistema de Telemetría: Conjunto de dispositivos y tecnologías que permiten medir, registrar y transmitir datos desde un lugar remoto hacia un centro de control, con el objetivo de supervisar y analizar el estado de equipos, procesos o infraestructuras.

Sistema de Telemando: Conjunto de equipos y tecnologías que permiten controlar y operar instalaciones o dispositivos a distancia, mediante la transmisión de órdenes desde un centro de control hacia puntos remotos.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Dirección Divisional de Distribución.
- Dirección Divisional de Administraciones.
- Gerencia de Telemetría.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Gerente de Telemetría	1	Recibe de Operador/a de Centro de Control de la Dirección Divisional de Distribución o de Jefes Técnicos de la Dirección Divisional de Administraciones, reporte de falla en el sistema de telemetría y telemando, mediante ticket en el Escritorio de Servicios TI, vía telefónica o mensaje WhatsApp.	En caso de que el reporte sea recibido inicialmente por vía telefónica, correo electrónico o mensaje de WhatsApp, se deberá proceder de inmediato a la generación del ticket correspondiente en el Escritorio de Servicios TI para su adecuada gestión y seguimiento.	Ticket
	2	Realiza una evaluación inicial para determinar la prioridad del incidente, considerando criterios como impacto operativo y número de estaciones afectadas.		
	3	De acuerdo al resultado de la evaluación, decide si requiere atención inmediata. ¿Requiere atención inmediata? Si, ir a paso 4. No, ir a paso 5.		
Gerente de Telemetría / Subgerente de Telemetría / Analista de Redes Inalámbricas / Analista de Telemetría	4	Se traslada al sitio afectado para revisar y verificar si puede reparar la falla, ir a paso 6.		
	5	Programa la visita técnica para revisar la falla, y acude al sitio el día programado		Ticket
	6	Actualiza ticket con la información de las acciones realizadas. ¿Se puede reparar la falla? No, ir a paso 7. Si, ir a paso 8.		

Gerente de Telemetría	7	Informa al Titular de la Unidad de Innovación y Procesos mediante correo electrónico, WhatsApp o de forma verbal, para analizar y buscar una alternativa, ya sea con nueva tecnología o buscar otras opciones que aseguren la continuidad operativa, ir a paso 2.		
Gerente de Telemetría / Subgerente de Telemetría / Analista de Redes Inalámbricas / Analista de Telemetría	8	Revisa y notifica la falla a Operador/a de Centro de Control o Jefe Técnico, según corresponda, para asegurar la trazabilidad del proceso, actualiza ticket con la información de las acciones realizadas.		Ticket
	9	Verifica si la reparación requiere de refacciones. ¿Requiere refacciones? Si, ir a paso 10. No, ir a paso 11.		
	10	Realiza una revisión del stock de refacciones disponibles. ¿Existe stock disponible? Si, ir a paso 11. No, ir a paso 12.		
	11	Realiza la reparación correspondiente, ir a paso 14.		
Gerente de Telemetría	12	Reporta mediante correo electrónico a Analista de Gestión de Presupuesto, para que realice el trámite de adquisición de la pieza o componente requerido (ver PR-AD-AB-02 Adquisiciones de Bienes o Servicios, del Manual de procesos de la Dirección Divisional de Administración).		
Gerente de Telemetría / Subgerente de Telemetría / Analista de Redes Inalámbricas / Analista de Telemetría	13	Una vez recibida la refacción solicitada, programa visita técnica y procede a realizar la reparación.		

Gerente de Telemetría	14	Se comunica mediante vía telefonía o mensaje WhatsApp con Operador/a de Centro de Control o Jefe Técnico para informar que ya se llevó a cabo la reparación, actualiza ticket con la información de las acciones realizadas.		Ticket
	15	Realiza el cierre definitivo del servicio mediante ticket marcado como cerrado en el Sistema de Escritorio TI.		Ticket

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Como parte de las actividades de mejora continua y control operativo, el área de telemetria realizará un acceso periódico al sistema de Escritorio de Servicios de TI. El cual tiene como finalidad revisar los reportes ingresados y asegurar que las estaciones de monitoreo se encentren en óptmas condiciones operativas.

VI MARCO JURÍDICO

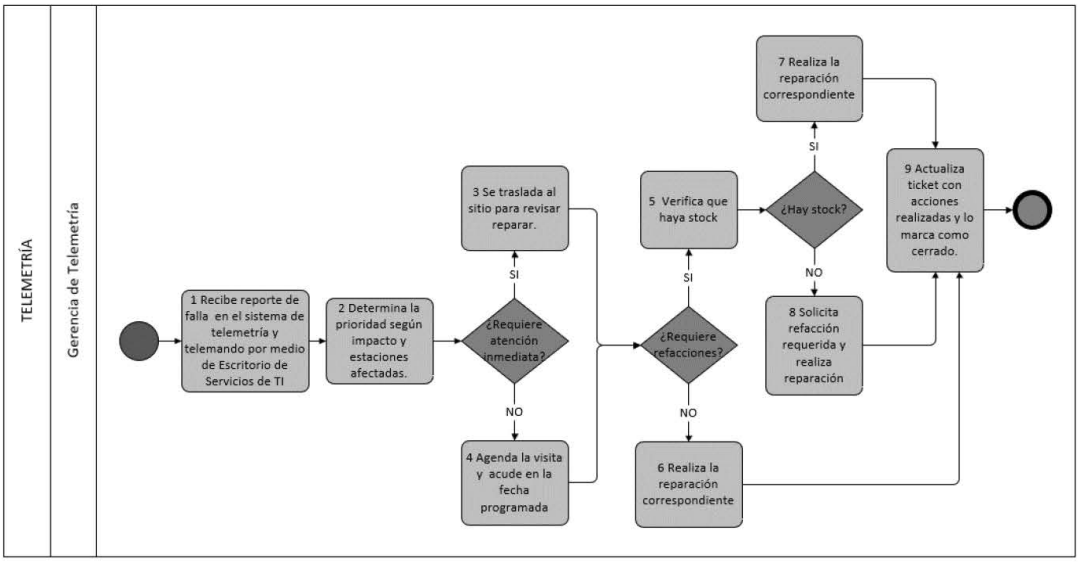
N/A

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Ticket	Centro de Control / Jefes Técnicos	Gerente de Telemetría	Electrónico	Unidad de Innovación y Procesos

Rev-00

5.2. Diagrama General del Proceso



6. PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO

6.1. Recepción de incidencias para soporte

PROCEDIMIENTO

Recepción de incidencias para soporte

Clave:	Unidad Administrativa:	Responsable:
PR-ST-RI-01	Unidad de Innovación y Procesos	Subgerencia de Soporte Técnico

I OBJETIVO

Recibir, registrar y dar seguimiento a las incidencias presentadas en los sistemas y plataformas tecnológicas, asegurando su atención conforme a los procedimientos establecidos.

II DEFINICIONES

Escritorio de Servicios de TI: Conjunto de recursos tecnológicos y humanos encargados de brindar soporte y seguimiento a incidentes y solicitudes de servicios tecnológicos, garantizando la continuidad operativa a los procesos institucionales.

Plantilla: Formato estandarizado que organiza la información necesaria para reportar y atender fallas en sistemas o servicios de TI. La plantilla adecuada debe seleccionarse según el tipo de incidente: técnico (infraestructura o sistemas) o de servicio (afecta directamente al usuario/a final).

Soluciones de Primer Nivel: Son las incidencias que pueden ser atendidas y resueltas directamente por la Subgerencia de Soporte Técnico, sin necesidad de ser escaladas a niveles superiores de atención.

Soluciones de Segundo Nivel: Son las incidencias que no pueden resolverse en la atención inicial y deben ser escaladas a una Gerencia de la Unidad de Innovación y Procesos (UIP), para brindar la solución correspondiente.

Soluciones de tercer Nivel: Son las incidencias que deben ser escaladas a un proveedor externo, mediante ticket formal, con el fin de asegurar su atención y solución conforme a los acuerdos establecidos.

III ALCANCE

- Unidad de Innovación y Procesos.
- Subgerencia de Soporte Técnico.
- Unidades Administrativas.

IV DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	LINEAMIENTO	REGISTRO
Subgerente de Soporte Técnico	1	Recibe de el/la usuario/a, solicitud de requerimiento mediante ticket en el Escritorio de Servicios de TI.	Los tickets de TI, deberán incluir datos del solicitante, descripción clara del problema, impacto, prioridad y evidencia correspondiente, se clasificará según el nivel de atención (normal, medio, urgente o critico), ver punto 1 del apartado V Lineamientos de operación.	Ticket
	2	En caso de que la plantilla seleccionada por el/la usuario/a no corresponda con la incidencia reportada, analiza el ticket, determina nivel de atención requerido y asigna manualmente al personal correspondiente. -Soluciones de primer nivel, ir a paso 3. -Soluciones de segundo nivel, ir a paso 5. -Soluciones de tercer nivel, ir a paso 7.	El sistema asignará automáticamente el ticket al personal encargado de su resolución, conforme a la plantilla seleccionada por el usuario/a.	Ticket
	3	Envía a Solución de primer nivel, revisa ticket, valida información y atiende la incidencia, de no resolverse, ir a paso 5.		
	4	Realiza pruebas de funcionamiento, para verificar que el sistema o servicio opere correctamente y actualiza ticket con la solución aplicada, ir a paso 13.		
	5	Envía incidencia a solución de segundo nivel, realiza el cambio en el ticket y envía notificación por correo electrónico a Gerente correspondiente para su atención.	Cuando un ticket sea asignado a una Gerencia, ésta será responsable de registrar las notas correspondientes, documentar la resolución y realizar el cierre del ticket.	

Gerente	6	Analiza y atiende la incidencia, registra notas y documenta la resolución actualizando el ticket correspondiente, ir a paso 13.		Ticket
Subgerente de Soporte Técnico	7	Envía incidencia a solución de tercer nivel, para ser atendido por un proveedor externo.		
	8	Contacta mediante correo electrónico o vía telefónica a proveedor externo para notificar incidente.		
	9	Genera ticket en el sistema correspondiente para proveedor externo, describiendo el incidente.		Ticket
	10	Realiza la validación en el ambiente de calidad del sistema, después de que el proveedor implemente y verifique la solución en el ambiente de pruebas, actualiza ticket con resultados.	El plazo de atención a las incidencias por parte del proveedor, se establecerá conforme a lo estipulado en el contrato vigente.	Ticket
	11	Proporciona retroalimentación al proveedor, para que suba la solución en el ambiente productivo.	Se solicitará al proveedor que la implementación de los cambios se realice en horarios no laborales para no afectar la operación.	
	12	Recibe de proveedor la confirmación de solución de incidencia, mediante sistema de ticket, marcado como cerrado.		Ticket
	13	Informa al solicitante la solución y cierra el evento formalmente mediante cierre de ticket en el Escritorio de Servicios de TI.		

V LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Una solicitud en el escritorio de servicios de TI se clasificará como normal, media, urgente o crítica según el impacto en los usuarios y la urgencia de la resolución:

   1.1 Normal: Incidencia o solicitudes que no afectan procesos críticos, ni interrumpen el trabajo de manera significativa, con un tiempo de atención de 02 o 03 días hábiles.

   1.2 Media: Problema que afecta a un área o grupo de usuarios/as, pero que cuentan con soluciones alternativas o no detiene por completa la operación, con un tiempo de atención de 24 a 48 horas.

   1.3 Urgente: Incidencia que impacta procesos clave o a un número considerable de usuarios/as, sin alternativa viable para continuar con el trabajo, con un tiempo de atención inmediata y resolución en pocas horas.

1.4 Crítico: Fallas graves que determinan operaciones esenciales, afectan a toda la organización o representan riesgos de seguridad significativos, con tiempo de atención inmediata y prioridad, escalando niveles superiores hasta su resolución.

2. Cualquier atraso de ticket asignado a un proveedor externo, Subgerente de Soporte Técnico dará seguimiento hasta su solución mediante los canales de comunicación establecidos.

VI MARCO JURÍDICO

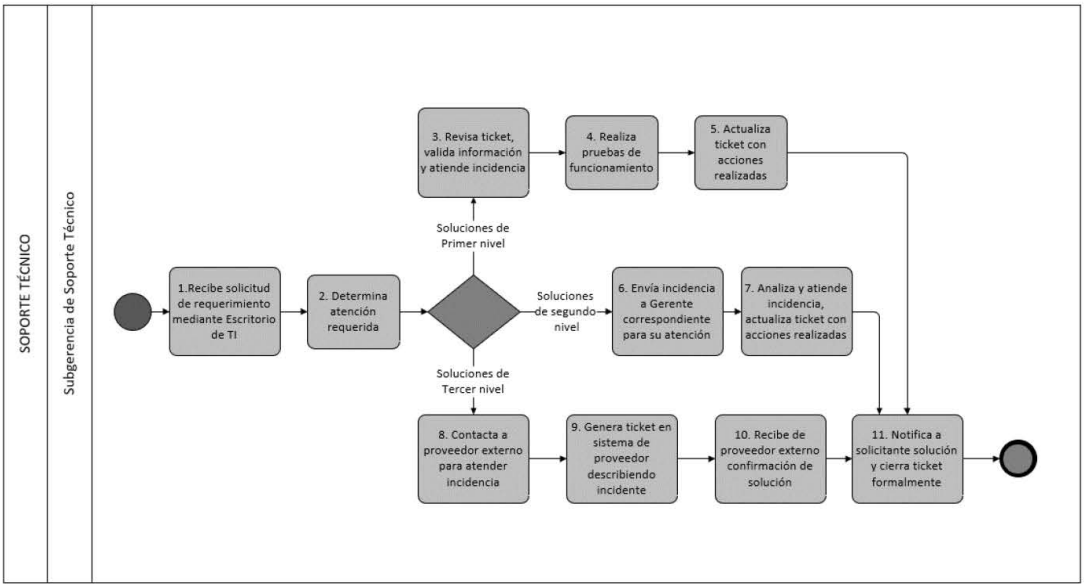
N/A

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación
Ticket	Usuario/a	Subgerente de Soporte Técnico	Electrónico	Sistema de Escritorio de Servicios TI / Subgerencia de Soporte Técnico

Rev-00

6.2. Diagrama General del Proceso



7. REVISIONES

7.1. Control de revisiones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Manual de Procesos de la Unidad de Innovación y Procesos		
Proceso de Administración de Procesos y Proyectos Tecnológicos		
Gestión de Procesos		
PR-CP-GP-01	Elaboración o actualización de manuales de procesos	Rev-00
Coordinación de Archivo		
PR-CP-CA-01	Préstamo y consulta de expedientes del archivo de concentración	Rev-00
PR-CP-CA-02	Baja documental	Rev-00
PR-CP-CA-03	Desincorporación de documentos de archivo como bienes muebles	Rev-00
PR-CP-CA-04	Transferencia secundaria	Rev-00
Meteorología		
PR-CP-MT-01	Pronóstico meteorológico	Rev-00
PR-CP-MT-02	Reporte de precipitación y temperatura	Rev-00
PR-CP-MT-03	Alerta de precipitación	Rev-00
PR-CP-MT-04	Respaldo y suministro de la información hidrometereológica	Rev-00
PR-CP-MT-05	Publicación de información meteorológica en la página web de la CEA	Rev-00
Monitoreo		
PR-CP-MO-01	Monitoreo de videovigilancia	Rev-00

Administración de Proyectos		
PR-CP-AP-01	Elaboración y seguimiento de proyectos	Rev-00
Proceso de Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones		
PR-DM-DS-01	Desarrollo de soluciones	Rev-00
PR-DM-MS-02	Mantenimiento de soluciones	Rev-00
Proceso de Infraestructura Informática		
PR-II-AI-01	Administración de incidentes, problemas y requerimientos	Rev-00
PR-II-EC-02	Entrega, reposición y reasignación de equipos de cómputo	Rev-00
PR-II-BR-03	Baja de usuarios/as y respaldo de información	Rev-00
Proceso de Telemetría		
PR-TL-ME-01	Mantenimiento de equipo de telemetría y telemando	Rev-00
Proceso de Soporte Técnico		
PR-ST-RI-01	Recepción de incidencias para soporte	Rev-00

7.2. Control de cambios

Clave del Procedimiento	Revisión	Fecha	Responsable	Motivo
PR-CP-GP-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Elaboración o actualización de manuales de procesos.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-CA-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Préstamo y consulta de expedientes del archivo de concentración.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-CA-02	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Baja documental.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-CA-03	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Desincorporación de documentos de archivo como bienes muebles.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-CA-04	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Transferencia secundaria.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-MT-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Pronóstico meteorológico.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-MT-02	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Reporte de precipitación y temperatura.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-MT-03	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento Alerta de precipitación.** -Procedimiento de nueva creación.

PR-CP-MT-04	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Respaldo y suministro de la información hidrometereológica.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-MT-05	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Publicación de información meteorológica en la página web de la CEA.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-MO-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Monitoreo de videovigilancia.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-CP-AP-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Elaboración y seguimiento de proyectos.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-DM-DS-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimie**nto Desarrollo de soluciones**.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-DM-MS-02	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Mantenimiento de soluciones.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-II-AI-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Administración de incidentes, problemas y requerimientos.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-II-EC-02	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Entrega, reposición y reasignación de equipos de cómputo.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-II-BR-03	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Procedimiento** **Baja de usuarios/as y respaldo de información.** -Procedimiento de nueva creación.

PR-TL-ME-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Proc**edimiento **Mantenimiento de equipo de telemetría y telemando.** -Procedimiento de nueva creación.
PR-ST-RI-01	Rev-00	01/12/2025	Wendy Estrada / Sonia Gálvez	**Nombre Proc**edimiento **Recepción de incidencias para soporte.** -Procedimiento de nueva creación.

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Comisión Estatal de Aguas



Lineamientos de Operación del Comité de Factibilidades

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

LICENCIADO LUIS ALBERTO VEGA RICOY, con el carácter de **VOCAL EJECUTIVO** de la **COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS**, de acuerdo al nombramiento conferido por el Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro, **LICENCIADO MAURICIO KURI GONZÁLEZ** el día primero de octubre del 2021, en ejercicio de las atribuciones y facultades que me confieren los artículos 10 y 11 fracción V del Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Aguas publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el día 13 de marzo de 1980 y, conforme a lo previsto en los artículos 23 fracción II y 55 fracción V de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro y, 40 fracciones I y VI de la Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, y

C O N S I D E R A N D O

1. Que, de conformidad con el artículo 32 fracción X de la Ley que regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado de Querétaro, corresponde a la Comisión Estatal de Aguas resolver, otorgar, modificar, monitorear, supervisar, inspeccionar, revocar, extinguir y expedir factibilidades que impliquen el uso de infraestructura hidráulica para la prestación de servicios públicos, en beneficio de desarrolladores, constructores o propietarios de nuevos fraccionamientos, conjuntos habitacionales, comerciales, industriales, mixtos o de cualquier otro uso, así como en casos de ampliación o modificación del uso de inmuebles; y que, en ese contexto, resulta indispensable contar con un órgano colegiado que analice y delibere dichas solicitudes con base en criterios técnicos, normativos y operativos.

2. Que, la Comisión Estatal de Aguas, en su carácter de organismo público descentralizado de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro, ejerce funciones de autoridad en materia de prestación de servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento; y que, en ese marco, el otorgamiento de factibilidades constituye un acto administrativo con efectos jurídicos directos para los particulares, por lo que su emisión debe realizarse conforme a criterios de legalidad, objetividad, imparcialidad, transparencia y eficiencia, propios del servicio público.

3. **Que el Comité de Factibilidades es un órgano colegiado que tiene por objeto analizar, dictaminar y autorizar solicitudes de factibilidad para la prestación de los servicios que otorga la Comisión Estatal de Aguas, en el marco de sus atribuciones y competencias establecidas en la legislación aplicable**.

4. **Que es necesario establecer reglas claras para el funcionamiento del Comité, con el fin de garantizar transparencia, certeza jurídica, objetividad técnica y eficiencia en la evaluación de solicitudes, así como para fortalecer la coordinación entre las áreas sustantivas y técnicas que participan en el proceso**.

5. **Que, en virtud del crecimiento urbano, el desarrollo habitacional y las exigencias de planeación hídrica en el Estado, resulta indispensable contar con un mecanismo colegiado que determine la viabilidad técnica de los**

proyectos, en congruencia con la disponibilidad de recursos, la infraestructura existente y la sustentabilidad del servicio.

6. **Que los presentes Lineamientos de Operación del Comité de Factibilidades tienen por objeto regular la integración, funcionamiento, atribuciones, procedimientos y toma de decisiones del Comité, a fin de asegurar la adecuada evaluación de solicitudes, la emisión de dictámenes y la trazabilidad de los acuerdos emitidos**.

En atención de lo anteriormente expuesto, se ha tenido a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ DE FACTIBILIDADES

Título Primero
Disposiciones Generales

Capítulo Primero
Del Objeto, alcance y ámbito de aplicación

Artículo 1. Establecer las bases normativas, técnicas y procedimentales para la adecuada integración, organización, funcionamiento y toma de decisiones del Comité de Factibilidades de la Comisión Estatal de Aguas, a fin de garantizar que los procesos relacionados con la emisión, evaluación y seguimiento de factibilidades se lleven a cabo con criterios de transparencia, objetividad, legalidad, eficiencia y responsabilidad institucional.

Artículo 2. La observancia de estos Lineamientos es obligatoria para todas las personas que integran el Comité de Factibilidades, así como para quienes participen como invitadas en sus sesiones o colaboren en la ejecución de sus actividades.

El presente instrumento rige todas las acciones, decisiones, funciones y responsabilidades relacionadas con la revisión, evaluación, emisión, validación, seguimiento y, en su caso, revocación o extinción de factibilidades, en el ámbito de competencia del Comité de Factibilidades. Asimismo, será aplicable a los procedimientos que se deriven de las sesiones, deliberaciones, acuerdos y demás actos que se realicen en cumplimiento de sus atribuciones.

Artículo 3. Su aplicación se extiende a todos los procesos relacionados con la atención de solicitudes de factibilidad que sean sometidas al análisis y resolución del Comité de Factibilidades, incluyendo sesiones, trámites y actuaciones administrativas que se deriven de dichas solicitudes.

Su aplicación abarca tanto el desarrollo de actividades internas del Comité de Factibilidades como aquellas que requieran la participación de otras áreas técnicas o administrativas que, por la naturaleza del asunto, deban emitir opinión, validación o información complementaria para la toma de decisiones.

Capítulo Segundo
Del Glosario de Términos y uso de lenguaje

Artículo 4. Para los efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

I. **Ampliación de factibilidad:** Opinión técnica vinculante y obligatoria que emite la Comisión, mediante la cual se modifica una factibilidad previamente otorgada, a fin de autorizar una modificación en el volumen, gasto, número de unidades, superficie, o cualquier otro parámetro originalmente aprobado, conforme a la normatividad aplicable y previa evaluación de la disponibilidad y viabilidad técnica;

II. **Condicionantes:** Requisitos técnicos, obras, acciones u obligaciones que debe cumplir el solicitante para que la Comisión Estatal de Aguas esté en posibilidad de otorgar la prestación de los servicios integrales de agua.

III. **Cambio de condicionantes:** Modificación de uno o varios requisitos técnicos establecidos en la factibilidad previamente otorgada, que implica ajustes en las obras, acciones o compromisos determinados originalmente —como la construcción de pozos, líneas de conducción, infraestructura de tratamiento, transmisión de derechos de uso de aguas nacionales, entre otros—, derivado de una nueva evaluación técnica, administrativa o a petición de la parte interesada;

IV. **Cancelación**: Dejar sin efecto un acto administrativo a petición de parte interesada.

V. **Comité de Factibilidades:** Órgano colegiado de consulta y decisión, encargado de revisar, evaluar, dictaminar y dar seguimiento a las solicitudes de factibilidad presentadas ante la Comisión Estatal de Aguas;

VI. **Comisión o CEA:** A la Comisión Estatal de Aguas;

VII. **Constancia de Autosuficiencia:** Documento emitido por la Comisión cuando, derivado de la evaluación técnica, se determina la imposibilidad de prestar el servicio de agua potable y/o el tratamiento de aguas residuales debido a la falta de infraestructura o volumen disponible. Esta constancia autoriza al promovente, exclusivamente en casos de uso no habitacional, a abastecerse o tratar sus aguas por medios propios, conforme a la normatividad aplicable;

VIII. **Factibilidad:** La opinión técnica vinculante y obligatoria que emite la Comisión y los organismos operadores, concesionarios, relativa a la dotación de los servicios a que refiere la Ley que regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, en términos de las disposiciones aplicables;

IX. **Ficha Técnica:** Documento emitido por las áreas técnicas que lo integran, en el que se sustenta la viabilidad o no viabilidad de una solicitud de factibilidad, conforme a los criterios establecidos;

X. **Informe Técnico de Incorporación**: Documento emitido por la Comisión Estatal de Aguas cuando el Comité de Factibilidades determina que una solicitud de factibilidad es procedente de forma **condicionada**. En este informe se establece, de manera fundada y motivada, la viabilidad técnica para la incorporación del proyecto a los servicios integrales proporcionados por la CEA, señalando las condiciones, obras, acciones y requisitos que deberán cumplir las personas físicas o morales propietarias del predio o inmueble para garantizar dicha incorporación.

XI. **Lineamientos:** Lineamientos de Operación del Comité de Factibilidades;

XII. **Otorgamiento de prórroga de factibilidad:** Documento mediante el cual se da la renovación de la factibilidad.

XIII. **Revocación:** Acto administrativo público, debidamente fundado y motivado de manera suficiente, clara y precisa, que declara extinguidos los derechos que se

desprenden de las factibilidades o las constancias de autosuficiencia, por incumplimiento a las mismas o las disposiciones legales aplicables;

XIV. **Servicios integrales:** Servicios de agua potable, potabilización, drenaje, alcantarillado, saneamiento, tratamiento y disposición de las aguas residuales, incluyendo la recirculación y reutilización de dichas aguas;

XV. **Solicitud de Factibilidad:** Petición formal presentada por una persona física o moral, mediante la cual se solicita al Comité de Factibilidades la evaluación técnica de un proyecto, infraestructura o servicio específico, y

XVI. **Vocales:** Integrantes del Comité de Factibilidades que tienen voz y voto en las decisiones de este y representan diversas unidades administrativas de la CEA.

El uso de los términos antes señalados podrá realizarse de forma indistinta en singular o plural sin afectar su significado.

Artículo 5. Para efectos de estos Lineamientos, la forma gramatical utilizada respecto de cargos, funciones y denominaciones debe entenderse en sentido genérico, sin distinción de género, sin que ello implique exclusión o preferencia alguna y aplicará indistintamente para hombres y mujeres.

Capítulo Tercero
De los Objetivos General y Específicos del Comité de Factibilidades

Artículo 6. El objetivo general del Comité de Factibilidades es garantizar la evaluación imparcial, integral y transparente de las solicitudes de factibilidad presentadas ante la CEA, mediante un órgano colegiado que emita dictámenes fundamentados, que orienten la toma de decisiones conforme a la normativa aplicable y la disponibilidad técnica, operativa y financiera de la Comisión.

Artículo 7. Los objetivos específicos del Comité de Factibilidades son los siguientes:

a. Garantizar la evaluación técnica integral de las solicitudes de factibilidad, con base en criterios normativos, estudios técnicos y la disponibilidad de infraestructura y recursos hídricos.

b. Emitir resoluciones técnicas fundadas y motivadas, que aseguren la legalidad, imparcialidad y viabilidad de los proyectos, conforme al marco normativo vigente.

c. Supervisar el cumplimiento de las condiciones, restricciones y obligaciones establecidas en las factibilidades otorgadas, a través del seguimiento técnico correspondiente.

d. Promover la colaboración interinstitucional para integrar opiniones técnicas, información complementaria o validaciones necesarias para resolver de manera integral las solicitudes presentadas.

e. Establecer criterios para determinar la procedencia de un Informe Técnico de Incorporación, cuando la factibilidad esté condicionada a la ejecución de obras específicas requeridas por la Comisión.

f. Definir los casos en los que se emita una Constancia de Autosuficiencia, como alternativa a la factibilidad, cuando el promovente cuente con medios propios para satisfacer su demanda y no se cuente con la infraestructura y/o volumen por parte de la Comisión.

Título Segundo
Integración y Funcionamiento del Comité de Factibilidades

Capítulo Primero
De la Integración

Artículo 8. El Comité de Factibilidades estará integrado por los siguientes servidores públicos:

I. Un Presidente, que será el Vocal Ejecutivo;

II. Un Secretario Ejecutivo, que será el Director Divisional de Factibilidades;

III. Un Secretario Técnico, que será el Gerente de Control y Seguimiento de Factibilidades;

IV. Vocales, que serán:
- **a.** Director General Adjunto de Operación Técnica;
- **b.** Director General de Proyectos de Reúso de Agua;
- **c.** Director Divisional de Distribución;
- **d.** Director Divisional de Hidráulica y Construcción;
- **e.** Director Divisional de Proyectos de Infraestructura;
- **f.** Director Divisional de Hidrogeología y Explotación;
- **g.** Director Divisional de Concesiones;
- **h.** Director Divisional de Saneamiento;
- **i.** Administrador que corresponda, según la ubicación de la solicitud, y
- **j.** Servidores públicos de otras dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal o Municipal que, en razón de sus atribuciones, tengan relación directa con los asuntos sometidos a consideración del Comité de Factibilidades;

V. Invitados especiales, que serán las personas, sean servidores públicos de la Comisión o externos a ésta, que por la naturaleza de sus funciones o conocimientos estén directamente relacionadas con los asuntos a tratar en la sesión y cuya participación sea necesaria para su adecuada atención y solución.

Cargo en la Comisión	Cargo en el Comité de Factibilidades
Vocal Ejecutivo	Presidente/a
Director Divisional de Factibilidades	Secretario/a Ejecutivo/a
Gerente de Control y Seguimiento de Factibilidades	Secretario/a Técnico/a
Director General Adjunto/a de Operación Técnica	Vocal
Director Divisional de Distribución	Vocal
Director Divisional de Hidráulica y Construcción	Vocal

Director Divisional de Proyectos de Infraestructura	Vocal
Director Divisional de Hidrogeología y Explotación	Vocal
Director General Adjunto de Proyectos de Reúso de Agua	Vocal
Director Divisional de Saneamiento	Vocal
Director Divisional de Concesiones	Vocal
Administradores que correspondan, según la solicitud presentada.	Vocal
Servidores públicos/as de otras dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal o Municipal que, en razón de sus atribuciones, tengan relación directa con los asuntos sometidos a consideración del Comité de Factibilidades	Vocal
Las personas, sean servidores públicos del sujeto obligado o externos a éste, que por la naturaleza de sus funciones o conocimientos estén directamente relacionadas con los asuntos a tratar en la sesión y cuya participación sea necesaria para su adecuada atención y solución.	Invitado/a

Todos los integrantes del Comité de Factibilidades tendrán derecho a voz y voto en las sesiones y deliberaciones, con excepción de: Secretario Técnico e Invitados especiales, quienes únicamente contarán con derecho a voz, pero no a voto.

Capítulo Segundo
De la Designación de representantes y suplentes

Artículo 9. La persona titular de la Dirección Divisional de Factibilidades ejercerá el cargo de Secretaría Ejecutiva del Comité de Factibilidades

El Secretario Ejecutivo tendrá la facultad de designar al Secretario Técnico del Comité, garantizando así la correcta operatividad y el seguimiento de los trabajos del mismo.

Artículo 10. Cada área integrante del Comité de Factibilidades será representada por la persona titular de la unidad administrativa correspondiente, quien participará en las sesiones y actividades del Comité de Factibilidades, velando por el cumplimiento de sus responsabilidades conforme a sus atribuciones.

Artículo 11. Cada titular podrá designar a un suplente, quien deberá contar con un nivel jerárquico inferior a este, y tener facultades de toma de decisión dentro de su área.

Para fungir como suplentes, los servidores públicos deberán contar con acreditación por escrito del miembro propietario, la cual deberá ser enviada previo a la sesión y dirigida a el Secretario Ejecutivo, a fin de que se deje constancia en el acta correspondiente.

Los suplentes asumirán, en las sesiones a las que asistan, las funciones que correspondan a los propietarios.

Capítulo Tercero
De la Convocatoria y Desarrollo de las Sesiones

Artículo 12. El Comité de Factibilidades llevará a cabo sesiones ordinarias y extraordinarias de acuerdo con las siguientes disposiciones:

a. **Sesiones Ordinarias:** Se celebrarán dos sesiones ordinarias al mes, y

b. **Sesiones Extraordinarias:** Las sesiones extraordinarias podrán convocarse en cualquier momento cuando sea necesario atender situaciones imprevistas, urgentes o de carácter estratégico que requieran una pronta resolución.

Artículo 13. Las convocatorias para las sesiones del Comité de Factibilidades, tanto ordinarias como extraordinarias, deberán realizarse bajo los siguientes términos:

a. **Responsable de la Convocatoria:** El Secretario Ejecutivo, es responsable de convocar a las sesiones de trabajo.

b. **Medio de Convocatoria:** Las convocatorias podrán ser entregadas de forma física o remitidas mediante medios electrónicos, tales como el correo institucional o cualquier otro canal previamente establecido, que asegure su recepción oportuna por parte de los integrantes e invitados del Comité.

c. **Modalidad de las Sesiones:** Las sesiones podrán realizarse de manera presencial o a través de medios electrónicos, utilizando plataformas virtuales que permitan la participación activa de todos los integrantes. La modalidad de la sesión será especificada en la convocatoria.

d. **Anticipación:** Las convocatorias para las sesiones ordinarias deberán enviarse con al menos tres días hábiles de anticipación. Para las sesiones extraordinarias, las convocatorias podrán emitirse con un día hábil de anticipación.

e. **Contenido de la Convocatoria:** Cada convocatoria deberá incluir:
1. Fecha y hora de la sesión.
2. Modalidad de la sesión (presencial o virtual, indicando el lugar físico o la plataforma electrónica a utilizar).
3. Orden del día, con los temas a tratar.
4. Documentación o información relevante para la sesión, si aplica.

f. **Quórum Legal:** Se considerará que existe quórum legal para la celebración de las sesiones cuando estén presentes el Presidente o su suplente, el Secretario Ejecutivo o su suplente, el Secretario Técnico o su suplente y, al menos la mayoría simple de los vocales integrantes del Comité de Factibilidades. La inasistencia de cualquiera de los integrantes requeridos para el quórum impedirá la válida celebración de la sesión.

g. **Votaciones:** Las decisiones del Comité de Factibilidades se adoptarán por mayoría simple de votos de los integrantes presentes con derecho a voto. En caso de empate, el Presidente contará con voto de calidad para dirimir la decisión.

Artículo 14. El orden del día de las sesiones ordinarias se integrará conforme a lo siguiente:

I. Declaración de quórum legal e inicio de la sesión;
II. Aprobación del orden del día;
III. Seguimiento de acuerdos;
IV. Asuntos a tratar;
V. Asuntos Generales; y,
VI. Revisión y ratificación de los acuerdos adoptados en la reunión.

A solicitud de cualquiera de los integrantes del Comité de Factibilidades, ya sea previo o durante el desarrollo de la sesión, podrán incorporarse al orden del día aquellos asuntos que se consideren de relevancia para el fortalecimiento y desarrollo institucional.

Artículo 15. De cada sesión de trabajo se elaborará un acta que incluirá el número y tipo de reunión, lugar, fecha y hora de celebración, orden del día, nombre y cargo de las personas asistentes, los acuerdos tomados y los términos de la votación, así como cualquier declaración relevante realizada por los participantes, con el fin de dejar constancia de los acontecimientos. Asimismo, deberán registrarse los nombres de las personas responsables de la ejecución de los acuerdos y, en su caso, los plazos para su cumplimiento.

Artículo 16. El acta resultante con las observaciones y acuerdos documentados, se enviará a los integrantes del Comité de Factibilidades a más tardar diez (10) días hábiles después de la sesión.

Artículo 17. Los acuerdos, criterios y demás determinaciones que, en lo general, adopte el Comité de Factibilidades, serán obligatorios para las unidades administrativas generadoras de la documentación. Dichos acuerdos serán difundidos a los integrantes del Comité de Factibilidades, para su conocimiento y cumplimiento.

Capítulo Cuarto
De las Disposiciones sobre grabación y uso de información audiovisual

Artículo 18. En caso de que las sesiones del Comité de Factibilidades sean grabadas, la captación de imagen y voz de sus integrantes será utilizada única y exclusivamente para fines institucionales, de seguimiento y transparencia, en apego a la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

Artículo 19. Las grabaciones tendrán como finalidad documentar el desarrollo de las sesiones, facilitar la elaboración de minutas, dar seguimiento a acuerdos, y preservar evidencia del cumplimiento de las funciones del Comité.

Artículo 20. El acceso a las grabaciones estará limitado a el Presidente, Secretario Ejecutivo, y Secretario Técnico para fines de revisión, verificación o elaboración de actas.

Título Tercero
De las Facultades del Comité de Factibilidades

Capítulo Primero
De las Facultades específicas de los integrantes

Artículo 21. Al Presidente del Comité de Factibilidades, le corresponde:

I. Presidir las sesiones del Comité de Factibilidades;
II. Supervisar el cumplimiento de los acuerdos tomados;
III. Resolver, en el ámbito de su competencia, los asuntos que requieran atención inmediata;
IV. Autorizar la celebración de reuniones extraordinarias cuando existan asuntos que por su importancia lo ameriten, y
V. Emitir voto de calidad en caso de empate, en los acuerdos que tome el Comité de Factibilidades.

Artículo 22. Al Secretario Ejecutivo del Comité de Factibilidades, le corresponde:

I. Convocar y coordinar las sesiones ordinarias y extraordinarias;
II. Proponer el orden del día que corresponda a cada reunión;
III. Levantar, registrar y resguardar el acta de cada sesión;
IV. Verificar el quórum para llevar a cabo las sesiones;
V. Dar seguimiento a los acuerdos y acciones derivadas de las sesiones y reportar al Comité de Factibilidades los avances que éste solicite respecto de los asuntos sometidos a consideración de dicho órgano colegiado;
VI. Integrar, resguardar y administrar la información y Fichas Técnicas generadas por las unidades administrativas en los procedimientos de factibilidades;
VII. Ejecutar los acuerdos tomados por el Comité de Factibilidades.

Artículo 23. Al Secretario Técnico del Comité de Factibilidades, le corresponde:

I. Auxiliar al Presidente y Secretario Ejecutivo durante el desarrollo de las sesiones;
II. Registrar los acuerdos tomados en cada sesión y darles seguimiento hasta su cumplimiento;
III. Elaborar las actas de las sesiones y verificar que sean firmadas por sus integrantes;
IV. Asegurar la correcta integración y disponibilidad de la documentación del Comité de Factibilidades.

Artículo 24. A los Vocales del Comité de Factibilidades, les corresponde:

I. Aprobar el orden del día;
II. Analizar y deliberar sobre los asuntos en discusión;
III. Dar seguimiento a los acuerdos en el ámbito de su competencia;
IV. Solicitar la convocatoria a sesiones extraordinarias cuando sea necesario, y
V. Suscribir las actas en las que conste su participación.

Artículo 25. A los Invitados del Comité de Factibilidades, les corresponde:

I. Participar en las sesiones cuando se aborden temas de su especialidad;
II. Brindar información y asesoría técnica cuando se les requiera;
III. Apoyar en la solución de asuntos específicos relacionados con la sesión, y
IV. Suscribir las actas en las que conste su participación.

Capítulo Segundo
De las Facultades generales del Comité de Factibilidades

Artículo 26. El Comité de Factibilidades, tendrá las siguientes facultades:

I. Analizar y resolver de manera colegiada las solicitudes de factibilidad, con base en criterios técnicos, normativos y de disponibilidad de infraestructura y recursos;

II. Deliberar y emitir acuerdos sobre la procedencia, improcedencia o condicionamiento de las solicitudes de factibilidad presentadas, considerando la viabilidad técnica y legal de cada caso;

III. Revisar y, en su caso, aprobar modificaciones a las condiciones previamente establecidas en factibilidades otorgadas, cuando existan elementos técnicos que así lo justifiquen;

IV. Evaluar la procedencia de solicitudes de renovación, ampliación, cancelación o revocación de factibilidades, garantizando que las condiciones iniciales se mantengan o se ajusten conforme a la situación actual del proyecto y del sistema hidráulico;

V. Determinar la viabilidad de emitir un Informe Técnico de Incorporación, cuando la factibilidad esté condicionada a la ejecución de obras específicas requeridas por la Comisión;

VI. Emitir Constancias de Autosuficiencia, en aquellos casos en los que la CEA no cuente con la infraestructura necesaria para cubrir la demanda solicitada, de los servicios integrales;

VII. Validar la documentación técnica y los estudios que respaldan las resoluciones propuestas por las áreas participantes;

VIII. Solicitar la intervención de otras áreas técnicas o entidades externas, cuando la complejidad o naturaleza del proyecto lo requiera, para contar con información o validaciones complementarias;

IX. Proponer criterios técnicos y operativos internos, que orienten la evaluación de solicitudes y fomenten la homologación de decisiones;

X. Dar seguimiento a las resoluciones emitidas, verificando que se cumplan las condiciones, vigencias y restricciones asociadas a cada factibilidad o Informes Técnicos de Incorporación;

XI. Garantizar la trazabilidad de las decisiones del Comité, a través de actas, dictámenes u otros documentos que sustenten las deliberaciones y acuerdos, y

Título Cuarto
De la Interpretación, Vigencia y Actualización

Capítulo Primero
De la Interpretación

Artículo 27. Corresponderá al Comité de Factibilidades la interpretación de estos Lineamientos, así como la resolución de los supuestos no previstos en el mismo.

Capítulo Segundo
Vigencia y Actualización

Artículo 28. Los presentes Lineamientos podrán ser revisados y actualizados periódicamente conforme a los cambios normativos aplicables, necesidades operativas o mejoras identificadas por el Comité de Factibilidades. Cualquier propuesta de modificación deberá ser presentada ante el Comité y aprobada por mayoría simple de sus integrantes con derecho a voto.

Artículo 29. Cualquier modificación a los presentes Lineamientos, deberán ser aprobadas por el Comité de Factibilidades y continuar con el procedimiento correspondiente hasta su publicación.

TRANSITORIOS

Primero. Los presentes Lineamientos de operación del Comité de Factibilidades de la Comisión Estatal de Aguas, deberán publicarse en el periódico oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Segundo. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir de su aprobación por parte del Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Aguas.

Corregidora, Querétaro a 11 de noviembre del año 2025.

Lic. Luis Alberto Vega Ricoy
Vocal Ejecutivo
Comisión Estatal de Aguas
rúbrica

COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS

Comisión Estatal de Aguas



Lineamientos para la valoración, organización y conservación de Archivos de la Comisión Estatal de Aguas.

CEA
QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

LICENCIADO LUIS ALBERTO VEGA RICOY, con el carácter de **VOCAL EJECUTIVO** de la **COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS**, de acuerdo al nombramiento conferido por el Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro, Licenciado Mauricio Kuri González el día 01 de octubre del 2021, en ejercicio de las atribuciones y facultades que me confieren los artículos 10 y 11 fracción V del Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Aguas publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el día 13 de marzo de 1980 y, conforme a lo previsto en los artículos 23 fracción II y 55 fracción V de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro y, 40 fracciones I y VI de la Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, y

C O N S I D E R A N D O

1. Que el artículo 6º, apartado A, fracción V de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece el deber de los sujetos obligados de preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados para garantizar el derecho de acceso a la información.

2. Que la Ley General de Archivos establece las bases para la organización, conservación, uso, valoración y destino final de los documentos públicos, siendo responsabilidad de los organismos públicos cumplir con estos lineamientos a través de su Sistema Institucional de Archivos.

3. Que la Ley de Archivos del Estado de Querétaro señala que la documentación archivística debe ser objeto de valoración documental, la cual permite determinar su conservación temporal, permanente o eliminación, de conformidad con las funciones que documenta.

4. Que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro obliga a los sujetos obligados a garantizar la integridad, disponibilidad y conservación de la información pública generada.

5. Que la Comisión Estatal de Aguas, como organismo descentralizado, genera y resguarda documentos esenciales para su operación, lo que demanda procesos archivísticos eficaces que aseguren su correcta organización, conservación y acceso.

6. Que resulta necesario establecer directrices claras sobre los procedimientos de valoración, organización, conservación y disposición documental, para facilitar la toma de decisiones documentadas, la rendición de cuentas y la eficiencia administrativa.

7. Que la modernización de los procesos de archivo a través de herramientas tecnológicas y metodológicas fortalece el cumplimiento normativo y la eficiencia institucional.

8. Que es atribución del Coordinador General de Archivo (Vocal Ejecutivo) emitir los presentes Lineamientos, conforme a las funciones encomendadas para la supervisión, regulación y coordinación del Sistema Institucional de Archivos.

En atención de lo anteriormente expuesto, se ha tenido a bien expedir los siguientes: **Lineamientos para la valoración, organización y conservación de archivos de la Comisión Estatal de Aguas.**

Título Primero
De las Disposiciones Generales
Capítulo I
De las Bases Generales

Artículo 1. PRESENTACIÓN

Estos lineamientos para la valoración, organización y conservación de archivos son una herramienta fundamental para garantizar la gestión integral del ciclo documental.

Establecen los procedimientos aplicables a todas las fases de los documentos de archivo, desde su generación en el área de correspondencia y el archivo de trámite, hasta su transferencia al archivo de concentración y, en su caso, al archivo histórico.

Asimismo, regulan procesos clave como la transferencia primaria, la transferencia secundaria, el destino final de los documentos, las bajas documentales y la difusión de instrumentos archivísticos, en apego a la normativa vigente.

Las unidades administrativas de la CEA tienen la obligación de garantizar la integridad, conservación y correcta disposición de los expedientes, facilitando su acceso y control, así como contribuir a la conformación de la memoria institucional. Una organización archivística eficiente no solo optimiza la gestión documental, sino que también sienta las bases para la modernización y eficacia de la Administración Pública.

Artículo 2. OBJETIVOS

I. **Objetivo General**

Establecer los criterios y disposiciones que regulan el tratamiento integral de la documentación generada por la CEA, con el fin de homologar los procesos de producción, organización, acceso, consulta, conservación, valoración y disposición documental.

II. **Objetivos Específicos**

a) Identificar la naturaleza y el tratamiento adecuado de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, conforme a principios y prácticas archivísticas.

b) Promover la difusión y estandarización de instrumentos archivísticos en las Unidades Administrativas, optimizando la gestión y control documental.

c) Establecer criterios para la clasificación y desincorporación de los Documentos de Comprobación Administrativa Inmediata para agilizar su eliminación y evitar la acumulación innecesaria de papel.

d) Fomentar la transferencia primaria de expedientes cuya vigencia haya concluido en el archivo de trámite.

e) Establecer el procedimiento para la transferencia secundaria, evaluando y determinando el destino final de los archivos generados.

Artículo 3. ALCANCE

Estos Lineamientos están dirigidos al personal de las unidades administrativas de la CEA involucrado en la producción, manejo y supervisión de documentos y expedientes, con el propósito de asegurar su correcta aplicación en el desarrollo de las actividades institucionales.

Artículo 4. MARCO JURÍDICO

I. Leyes

a) Ley General de Archivos. Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018. Última Reforma 14/11/2025.
b) Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.
c) Ley de Archivos del Estado de Querétaro. Periódico oficial del Gobierno del Estado La Sombra de Arteaga el 24 de julio de 2009. Última Reforma 22/12/2019.
d) Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025. Última Reforma 14/11/2025

II. Manuales y Disposiciones

a) Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único. DOF:15-05-2017

Artículo 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acervo documental: Conjunto de documentos de archivo reunidos y organizados sistemáticamente por una entidad o persona para su consulta, conservación o disposición final.

Archivo: Al conjunto organizado de documentos producidos o recibidos por los sujetos obligados en el ejercicio de sus atribuciones y funciones, con independencia del soporte, espacio o lugar que se resguarden.

Archivo de concentración: Al integrado por documentos transferidos desde las áreas o unidades productoras, cuyo uso y consulta es esporádica y que permanecen en él hasta su disposición documental.

Archivo de trámite: Al integrado por documentos de archivo de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones y funciones de los sujetos obligados.

Archivo histórico: Al integrado por documentos de conservación permanente y de relevancia para la memoria nacional, regional o local de carácter público.

Área coordinadora de archivos: A la instancia encargada de promover y vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de gestión documental y administración de archivos, así como de coordinar las áreas operativas del sistema institucional de archivos.

Baja documental: A la eliminación de aquella documentación que haya prescrito su vigencia, valores documentales y, en su caso, plazos de conservación; y que no posea valores históricos, de acuerdo con la Ley y las disposiciones jurídicas aplicables.

Catálogo de disposición documental: Al registro general y sistemático que establece los valores documentales, la vigencia documental, los plazos de conservación y la disposición documental.

Ciclo vital del documento: Etapas que atraviesa un documento desde su creación hasta su disposición final, pasando por los archivos de trámite, concentración e histórico.

Clasificación documental: Proceso para identificar y ordenar documentos con base en las funciones que los originan, conforme al Cuadro General de Clasificación Archivística.

Conservación: Al conjunto de procedimientos y medidas destinados a asegurar la prevención de alteraciones físicas de los documentos en papel y la preservación de los documentos digitales a largo plazo.

Coordinación de Archivos: Área responsable de normar, coordinar, supervisar y asesorar los procesos archivísticos institucionales, así como de mantener actualizados los instrumentos de control y consulta archivística.

Correspondencia: Comunicaciones oficiales sustentadas en documentos que fluyen de un destino a otro.

Cuadro General de Clasificación Archivística: Al instrumento técnico que refleja la estructura de un archivo con base en las atribuciones y funciones de cada sujeto obligado.

Destino final: A la selección sistemática de los expedientes de los archivos de trámite o concentración cuya vigencia documental o uso ha prescrito, con el fin de realizar transferencias ordenadas o bajas documentales.

Destino final de la documentación: Resultado del proceso de valoración documental secundaria que determina si un expediente será eliminado (baja documental) o preservado permanentemente (transferencia secundaria al archivo histórico).

Documento de archivo: A aquel que registra un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal o contable producido, recibido y utilizado en el ejercicio de las facultades, competencias o funciones de los sujetos obligados, con independencia de su soporte documental.

Documento de comprobación administrativa inmediata: Aquél producido de forma sistemática y que contiene información variable que se maneja por medio de formatos, tales como vales de fotocopias, fichas de control de correspondencia, solicitudes de papelería, entre otros. No son fundamentales para la gestión institucional por lo que la vigencia de estos documentos no excederá un año y no deberán transferirse al archivo de concentración, eliminándolos de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

Documentos de apoyo informativo: Materiales como folletos, anuarios o publicaciones que solo se usan como referencia y no forman parte del patrimonio documental.

Expediente: A la unidad documental compuesta por documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de los sujetos obligados.

Fondo documental: Al conjunto de documentos producidos orgánicamente por un sujeto obligado que se identifica con el nombre de este último.

Gestión documental: Al tratamiento integral de la documentación a lo largo de su ciclo vital, a través de la ejecución de procesos de producción, organización, acceso, consulta, valoración documental y conservación.

Grupo interdisciplinario: Instancia colegiada que revisa y aprueba los resultados de la valoración documental para baja o transferencia secundaria.

Instrumentos archivísticos: Herramientas técnicas que sirven para organizar, controlar, conservar y disponer los documentos, como el CUGECA, CADIDO e inventarios.

Inventarios documentales: A los instrumentos de consulta que describen las series documentales y expedientes de un archivo y que permiten su localización (inventario general por expedientes), para las transferencias (inventario de transferencia) o para la baja documental (inventario de baja documental).

Muestreo: Operaciones por las que, en el curso de una selección documental y en vista de su conservación, se retienen algunos documentos siguiendo criterios determinados a fin de inferir el valor de una o varias características del conjunto.

Plazos de conservación: Periodos definidos en los instrumentos archivísticos durante los cuales los documentos deben conservarse antes de ser eliminados o transferidos.

Principio de Procedencia: Principio fundamental de la archivística que establece que los documentos deben conservarse y organizarse según su origen (institución, dependencia o unidad productora), manteniendo su estructura y relación original.

Responsable del Archivo de Trámite: Servidor público nombrado por el titular de la CEA y será el encargado del acervo documental en la unidad administrativa de su adscripción.

Responsable del Archivo de concentración: Servidor público nombrado por el titular de la CEA, con conocimientos y experiencia en archivística, encargado del acervo documental semiactivo.

Responsable del archivo histórico: Servidor público nombrado por el titular de la CEA, con conocimientos y experiencia en archivística, encargado del acervo documental con valores secundarios.

Sección: A cada una de las divisiones del fondo documental basada en las atribuciones de cada sujeto obligado de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Serie: A la división de una sección que corresponde al conjunto de documentos producidos en el desarrollo de una misma atribución general integrados en expedientes de acuerdo con un asunto, actividad o trámite específico.

Sistema Institucional de Archivos: Conjunto de archivos de una institución, conformado por los archivos de trámite, de concentración y, en su caso, histórico, interrelacionados bajo una misma normatividad y coordinación.

Transferencia: Al traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite a uno de concentración y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo histórico.

Transferencia primaria: Paso controlado de documentos del archivo de trámite al archivo de concentración.

Transferencia secundaria: Proceso mediante el cual se trasladan expedientes desde el archivo de concentración al archivo histórico, por haber sido identificados con valores históricos, testimoniales o culturales permanentes.

Unidad Administrativa: Área a la que se confieren atribuciones específicas en el reglamento interior, estatuto orgánico o disposición equivalente dentro de las dependencias y entidades.

Unidad de Correspondencia: Área encargada de brindar los servicios centralizados de recepción y despacho de la correspondencia oficial dentro de las dependencias o entidades, conocidas genéricamente como oficialía de partes o ventanilla única.

Valor documental: Condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los archivos de trámite o concentración (valores primarios); o bien, evidenciales, testimoniales e informativas en los archivos históricos (valores secundarios).

Valoración documental: A la actividad que consiste en el análisis e identificación de los valores documentales; es decir, el estudio de la condición de los documentos que les confiere características específicas en los archivos de trámite o concentración, o evidenciales, testimoniales e informativos para los documentos históricos, con la finalidad de establecer criterios, vigencias documentales y, en su caso, plazos de conservación, así como para la disposición documental.

Valoración documental secundaria: Proceso técnico para determinar el destino final de los expedientes luego de su periodo de conservación en el archivo de concentración.

Vigencia documental: Al periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

Artículo 6. SIGLAS Y ACRÓNIMOS:

AC: Archivo de Concentración
AGN: Archivo General de la Nación
AH: Archivo Histórico
AT: Archivo de Trámite
CADIDO: Catálogo de Disposición Documental
CUGECA: Cuadro General de Clasificación Archivística
DCAI: Documento de Comprobación Administrativa Inmediata
DAI: Documento de Apoyo Informativo
IGE: Inventario General por Expedientes
ITP: Inventario de Transferencia Primaria
OIC: Órgano Interno de Control
RAC: Responsable del Archivo de Concentración
RAH: Responsable del Archivo Histórico
RAT: Responsable del Archivo de Trámite
UA: Unidad Administrativa
UC: Unidad de Correspondencia

Título Segundo
De la Gestión Documental y Archivos Físicos
Capítulo I
De la Gestión Documental

Artículo 7. CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO

El ciclo vital de los documentos es un principio fundamental en la gestión documental, ya que permite comprender y administrar cada documento en función de su utilidad a lo largo del tiempo. Este enfoque reconoce que los documentos no son estáticos, sino que atraviesan distintas etapas —desde su creación hasta su destino final—, lo cual facilita una organización eficiente, una toma de decisiones informada y el cumplimiento normativo.

Este ciclo se compone de tres fases diferenciadas, cada una con características, propósitos y criterios específicos de conservación:

I. Primera fase – Archivo de Trámite (AT)

Es la etapa activa del documento, en la que tiene plena vigencia y utilidad para las UAs.

Aquí, los documentos se crean, reciben y consultan de manera constante para la gestión cotidiana de los asuntos públicos. En esta fase, conservan su **valor primario**, que puede ser administrativo, legal, fiscal o contable. Por lo tanto, su localización debe ser inmediata y su acceso ágil.

II. Segunda fase – Archivo de Concentración (AC)

Cuando los documentos dejan de utilizarse de forma frecuente pero aún conservan algún valor primario, esto es, legal, contable, administrativo o fiscal que exige su resguardo, pasan al archivo de concentración. Esta es la **fase semiactiva**, donde se centralizan y conservan temporalmente hasta que se determine su destino final: conservación permanente o baja documental. En esta etapa, se optimiza el espacio en las oficinas, se reduce el volumen documental innecesario en el archivo de trámite y se mantiene el control institucional de la información.

III. Tercera fase – Archivo Histórico (AH)

En esta fase inactiva, los documentos han perdido su valor primario, pero se identifican como poseedores de un **valor secundario**, ya sea evidencial (testimonio de actos institucionales), informativo (fuente para la investigación), o patrimonial (testimonio cultural e histórico). Estos documentos son seleccionados para su conservación permanente, y pasan a formar parte del patrimonio documental de la institución y del país.

Aplicar el ciclo vital permite:

a) Reducir la saturación de documentos innecesarios en oficinas.
b) Facilitar la localización y consulta de documentos activos.
c) Garantizar la conservación de los documentos valiosos.
d) Cumplir con la normatividad en materia de archivos.
e) Fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la memoria institucional.

Capítulo II
Unidad de Correspondencia

La Unidad de Correspondencia (UC) constituye el primer filtro documental de la CEA y desempeña un papel estratégico dentro del AT. Su función va más allá de la mera recepción de documentos: en esta unidad se controlan, clasifican y canalizan de manera sistemática

todas las comunicaciones oficiales que ingresan o circulan en la institución, tanto en formato físico como electrónico. Una gestión inadecuada en esta etapa puede derivar en extravíos, retrasos o incluso en riesgos legales; por ello, la UC opera bajo principios estrictos de seguridad, orden y trazabilidad documental.

Artículo 8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Será responsabilidad de la UC:

a) Contar con un sistema (manual o informático) que permita registrar folios, fechas, datos del remitente y destinatario, tipo de documento, asunto y demás elementos necesarios para el control documental.
b) Recibir y registrar únicamente la correspondencia oficial externa que ingrese por los canales institucionales autorizados.
c) Aceptar exclusivamente notificaciones personales dirigidas al titular o apoderado legal de la CEA, derivadas de juicios o procedimientos.

Artículo 9. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DOCUMENTAL

I. Documentación Externa.

Al recibir documentación proveniente del exterior, el personal de la UC deberá:

1. Verificar que esté dirigida a una UA o servidor público de la CEA.
2. Revisar su estado físico.
3. Registrar los datos mínimos: sello, fecha, hora, nombre y firma de quien recibe, número de fojas, y detalle de los anexos (fotos, discos, etc.) o anotar "sin anexos" si no los hay.

II. Recepción de Correspondencia Cerrada o Confidencial.

Cuando se reciba correspondencia en sobre cerrado o marcada como clasificada, reservada o confidencial:

1. Sólo será aceptada si puede registrarse al menos la información básica en el sistema.
2. De no ser posible, se remitirá directamente al destinatario sin otro trámite.

III. No se recibe lo siguiente:

1. Oficios o documentos judiciales o administrativos con plazos o mandatos, que deberán ser entregados directamente a las áreas responsables.
2. Documentación de carácter personal como estados de cuenta, recibos fiscales, publicidad o boletaje.
3. Objetos no aptos para manejo institucional: alimentos, animales, dinero, armas, sustancias peligrosas o cualquier cosa que ponga en riesgo al personal o las instalaciones.

IV. Distribución Interna.

1. Cada UA designará a un responsable de recibir la documentación entregada por la UC. En su ausencia, podrá hacerlo cualquier integrante del área, registrando el acuse correspondiente y entregando al titular asignado.

V. Registro de Salida y Envíos Institucionales.

Para despachos de correspondencia o paquetes, el sistema debe permitir registrar:

1. Registrar el área que realiza el envío, así como el tipo, número y fecha del documento correspondiente.
2. Asignar nivel de importancia al envío (ordinario, urgente, confidencial, etc.) y registrar la modalidad de entrega, ya sea local, nacional o internacional.
3. Capturar el número de guía y los datos completos del remitente y destinatario, incluyendo nombres, cargos y direcciones.
4. Verificar que se cumplan las restricciones y requisitos establecidos por los servicios de mensajería y paquetería utilizados.

VI. Horarios y Ubicación del Servicio.

1. La UC propondrá los horarios de recepción y envío de documentación, así como la ubicación del área de atención.

VII. Incidentes o pérdida de documentación.

1. Si se presenta la pérdida, daño, robo o destrucción de correspondencia oficial, la UC deberá informar al titular del área correspondiente.
2. Éste notificará al remitente y al destinatario para tomar las medidas necesarias y gestionar su reposición.
3. Si hay indicios de negligencia o alguna irregularidad, se dará vista a la autoridad competente para lo que proceda.

Capítulo III
Del Archivo de Trámite

Contienen información activa y relevante para la toma de decisiones, ejecución de tareas y seguimiento de procedimientos.

El Archivo de Trámite constituye el primer nivel en la cadena de custodia documental, al concentrar los documentos en uso corriente que respaldan la operación administrativa diaria de las UA´s.

Su adecuada gestión garantiza la disponibilidad, integridad y localización de la información durante su vigencia administrativa. En este sentido, los objetivos que rigen su funcionamiento son los siguientes:

Artículo 10. OBJETIVOS

a) Brindar soporte documental para la toma de decisiones y ejecución de trámites.
b) Asegurar la disponibilidad y acceso oportuno a los documentos durante la gestión de asuntos administrativos.
c) Garantizar la conservación, organización y control de los documentos conforme a la legislación aplicable.
d) Facilitar el acceso a documentos que respalden la gestión institucional.

Artículo 11. FUNCIONES DEL RESPONSABLE

Cada UA contará con una persona designada como Responsable de Archivo de Trámite (RAT) que será el enlace entre las UAs y la Coordinación de Archivos, coadyuvando a la

supervisión de la aplicación de los procesos técnicos archivísticos en todas las áreas de su UA de adscripción.

El RAT tiene las siguientes funciones:

a) Colaborar con la Coordinación de Archivos en la actualización anual del Cuadro General de Clasificación Archivística (CUGECA), el Catálogo de Disposición Documental (CADIDO), los inventarios (General por Expedientes, Transferencia y Baja Documental) la Guía Simple de Archivo y las Fichas Técnicas de Valoración Documental.
b) Organizar, clasificar y dar seguimiento a los documentos generados en la UA.
c) Supervisar la transferencia primaria de expedientes conforme a sus valores documentales.
d) Promover y ejecutar la depuración y baja de documentos no archivísticos como los Documentos de Comprobación Administrativa Inmediata (DCAI).

Artículo 12. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

I. La integración y el contenido de los expedientes son responsabilidad directa y absoluta del RAT de cada UA que gestione asuntos o trámites. Cada productor documental deberá definir, conforme a sus procesos y a la naturaleza jurídica de los asuntos, la forma en que se integrarán los expedientes de trámites o asuntos similares, con el propósito de homologar su organización.
II. Todos los expedientes deberán integrarse por asunto o trámite y, estar conformados por documentos de archivo en formato físico, electrónico o digital, relacionados entre sí y generados y/o recibidos en el ejercicio de las atribuciones y funciones de la UA. También podrán incluir comunicaciones internas, ya sea en soporte físico o mediante correo electrónico institucional, así como documentación proveniente de sistemas automatizados de gestión.
III. Todos los expedientes, sin importar su soporte (físico o electrónico), deberán contar con la aplicación de los procesos técnicos archivísticos correspondientes. La única diferencia radicará en la forma en que dichos procesos se apliquen, de acuerdo con el tipo de soporte documental.
IV. Todos los expedientes, tanto físicos como electrónicos, deberán estar debidamente registrados en el Inventario General por Expedientes (IGE) (**anexo A**), a fin de garantizar un adecuado control y administración del AT, especificando el formato del documento y su ubicación física o electrónica.

Artículo 13. PROCESOS TÉCNICOS

I. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES

La integración y ordenación de expedientes es una actividad fundamental dentro de la gestión documental. Consiste en organizar de forma sistemática, lógica y coherente los documentos y registros generados durante la atención de un asunto o trámite, de modo que el expediente resultante sea accesible, completo y útil para su consulta o seguimiento.

Los expedientes deben integrarse por cada asunto o trámite que sea competencia de la UA, conforme a su normatividad y procesos internos. Su correcta integración permite dejar

evidencia documental del trabajo realizado diariamente y del seguimiento otorgado a cada gestión.

La integración de expedientes en la UA debe seguir los siguientes criterios:

El RAT deberá:

1. Recibir los documentos provenientes de la UC o, en su caso, directamente de otras UAs, siempre que estén relacionados con asuntos o trámites de su competencia.
2. Atender el asunto o trámite correspondiente, recibiendo y/o produciendo documentos de archivo que estén relacionados entre sí.
3. Revisar e identificar si los documentos de archivo u otros documentos necesarios para la gestión deben incorporarse a un expediente existente o si debe abrirse uno nuevo.
4. Respetar, para la integración de expedientes, el *Principio de Procedencia*, lo cual implica conservar el orden en que se produce o recibe la documentación conforme avanza la gestión del asunto o trámite.
5. Organizar los documentos en orden cronológico, conforme al desarrollo del asunto o trámite, de forma que se comprenda con claridad cómo se atendió dicho proceso dentro del expediente.
6. Integrar los expedientes con documentos de archivo preferentemente en original. No obstante, podrá incluir copias simples cuando no se cuente con el original, siempre que estén relacionadas con el asunto o trámite o deban conservarse por disposición normativa o procedimental.
7. Resguardar los documentos en contenedores (folders) adecuados al tamaño del material documental. Evitar doblar documentos tamaño oficio para ajustarlos al tamaño carta, con el fin de prevenir su deterioro.
8. Coser el expediente con hilaza de algodón, perforando el folder y los documentos únicamente cuando, por la naturaleza o el manejo del expediente, se considere necesario mejorar su conservación y manipulación.
9. Asignar a cada expediente la clasificación archivística que corresponda al asunto o trámite, conforme al esquema del CUGECA validado por la CEA.
10. Solicitar asesoría a la Coordinación de Archivos, en caso de requerirlo, para asignar la clasificación archivística adecuada al expediente, conforme al CUGECA validado.
11. Recibir dicha asesoría y asignar la clasificación archivística correspondiente, conforme a lo establecido en el CUGECA.
12. Elaborar e imprimir la Carátula de Expediente (**anexo B**), y la cejilla del expediente con el fin de facilitar su identificación, y colocarlas en el contenedor del expediente (folder).
13. Registrar el nuevo expediente en el IGE
14. Proceder al cierre del expediente cuando el asunto esté concluido y no se vayan a incorporar más documentos de archivo; registrar la fecha de cierre tanto en la carátula como en el IGE, y realizar la foliación conforme al procedimiento establecido para la **Foliación del expediente y sus legajos**.

II) ELABORACIÓN E IMPRESIÓN DE LA CARÁTULA Y CEJILLA

Cada expediente y sus respectivos legajos deberán contar con una carátula y una cejilla que faciliten su identificación en el AT. Será responsabilidad del RAT realizar las siguientes actividades:

Carátula del expediente

1. Elaborar la carátula del expediente, requisitando todos los datos en el formato correspondiente.
2. Considerar el tamaño del contenedor (folder) para ajustar la carátula al formato adecuado.
3. Imprimir la carátula en tamaño carta u oficio, según el formato de los documentos y el contenedor.

Cejilla del expediente

Elaborar la cejilla del expediente en formato Word o Excel, incluyendo los siguientes elementos mínimos:

a) **Título del expediente**
b) **Clasificación del expediente**, compuesta por:
   1. Fondo documental: CEA
   2. Sección, Serie y Subserie documentales, conforme al CUGECA.
   3. Número consecutivo del expediente dentro de la serie o subserie.
   4. Año de apertura del expediente.

Formato del número de expediente:
Los elementos se separarán de la siguiente forma:

1. Se usará un **punto (.)** para separar Sección, Serie y Subserie.
2. Se utilizará una **diagonal (/)** entre fondo, clasificación y número de expediente.

Ejemplo de estructura:

ELEMENTOS DE LA CLASIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE			
FONDO	SECCIÓN.SERIE.SUBSERIE	NO. DE EXPEDIENTE	FECHA DE APERTURA
CEA/	7C.21/	325/	2023

Resultado: **CEA/7C.21/325/2023**

Información complementaria en la cejilla (opcional)
De manera opcional, la cejilla del expediente podrá incluir, entre diagonales **(/)**, el título del expediente o una denominación alfanumérica de la unidad productora, ubicada **entre el número de expediente y el año de apertura**.

Esta información complementaria no sustituye ni modifica la clasificación archivística y su inclusión dependerá de las necesidades operativas de cada área.

Ejemplo: **CEA/7C.21/325/Contratos de obra pública/2023**

Colocación de la cejilla

1. Imprimir la cejilla con los datos correspondientes.
2. Recortar la cejilla al tamaño de la ceja del folder.
3. Pegar la cejilla en la ceja del folder correspondiente.

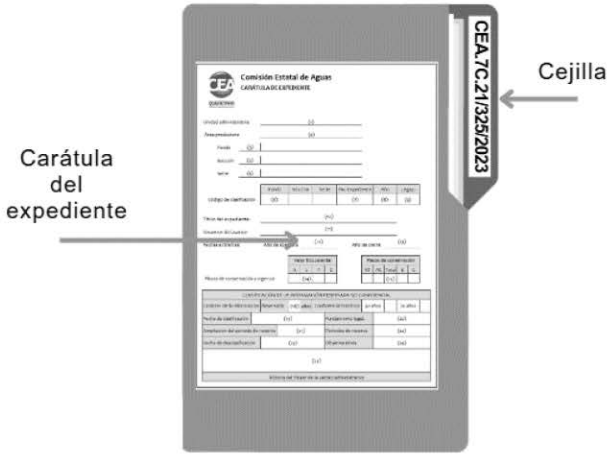
Importante:

a) No cubrir la cejilla con cinta adhesiva transparente, ya que podría deteriorarla a largo plazo.
b) Reforzar la cejilla únicamente con pegamento blanco o lápiz adhesivo.
c) Reimprimir y reemplazar la cejilla en caso de daño o deterioro.

Identificación de expediente:

1. Colocar la cejilla y la carátula del expediente en la parte frontal del folder que contiene la documentación, asegurando que esté debidamente requisitada con la información correspondiente.

Ejemplo:



Resguardo en la caja de archivo:

1. Guardar los expedientes en cajas tipo "Galletera" con las siguientes dimensiones: 38 x 15.5 x 27 cm.
2. Colocar en un costado de la caja la Cédula de Identificación con los datos requeridos para su identificación y control (**anexo C**).

Ejemplo:



III) GLOSA E INTEGRACIÓN DE LEGAJOS

Glosar significa incorporar documentos de archivo y otros documentos relacionados con un asunto o trámite, organizándolos en orden cronológico dentro de un expediente ya existente en el AT.

El RAT deberá seguir las siguientes indicaciones:

1. Integrar (glosar) los documentos en el expediente correspondiente, respetando el orden cronológico y consecutivo en que se ha gestionado el asunto o trámite.
2. Verificar que el expediente no exceda el grosor recomendado para su manejo, que es de aproximadamente cinco centímetros (entre 250 y 300 hojas).
3. En caso de que el expediente esté por superar ese grosor, iniciar un nuevo legajo.
4. Cada legajo debe integrarse también en orden cronológico y consecutivo, elaborando su carátula y cejilla correspondiente.
5. Numerar los legajos de forma consecutiva, según el orden que ocupan dentro del expediente.

Este es un ejemplo de números de legajos:

Número que le corresponde a ese legajo del total que integran el expediente	1/3	2/3	3/3	
	1/4	2/4	3/4	4/4

1. Cerrar cada legajo cuando la documentación haya cumplido con una etapa del asunto o trámite.
2. Foliar los documentos de cada legajo conforme al procedimiento establecido **Foliación del expediente y sus legajos** e indicar en la carátula la cantidad de fojas y el rango de folios que contiene.
3. Actualizar el IGE con el número total de legajos del expediente y la cantidad de fojas que tiene cada uno.
4. Archivar los legajos en el orden consecutivo que les corresponde.

IV) FOLIACIÓN DEL EXPEDIENTE Y SUS LEGAJOS

Para foliar los documentos que integran un expediente y, en su caso, sus respectivos legajos y será el RAT quien realizará lo siguiente:

1. Foliar únicamente al cerrar el expediente, con clasificación asignada y documentos depurados.
2. Usar lápiz 2B o HB; nunca bolígrafo ni portaminas.
3. Realizar trazos suaves, legibles y sin dañar los documentos.
4. Asignar números arábigos en el anverso superior derecho, iniciando desde el 1.
5. Evitar numerar reversos, carátulas, hojas en blanco o separadores.
6. En expedientes con legajos, la foliación será continua entre ellos.

Ejemplo:

Número de legajo	Primero	Segundo	Último
	1/3	2/3	3/3
Número de hojas por legajo	325	350	404

Bloque de folios que abarca ese legajo	1-325	326-676	677-1079
TOTAL DE FOJAS DEL EXPEDIENTE: 1079			

El número total de fojas del expediente se registrará en el último legajo.

1. En documentos pequeños (cheques, fotografías, tickets), se pegarán a una hoja en blanco que recibirá el número de folio.
2. En caso de errores, el número podrá borrarse cuidadosamente o cancelarse con una diagonal invertida (\).
3. Para soportes distintos (CDs, USBs, sobres), se le asignará un folio al contenedor, registrando sus datos de identificación.

V) ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO GENERAL POR EXPEDIENTES

El IGE (**anexo A**) es el instrumento que permite consultar todos los expedientes que integran el AT y que deben permanecer resguardados.

El RAT, como encargado de la custodia y resguardo de los expedientes, deberá llevar a cabo las siguientes actividades para la elaboración del IGE:

1. Registrar los expedientes en el formato del IGE autorizado por la Coordinación de Archivos, de acuerdo con las Secciones y Series documentales correspondientes, siguiendo el orden establecido en el CUGECA.
2. Incluir todos los expedientes cerrados y de asuntos concluidos que se encuentren en el AT o bajo su resguardo en otro lugar, siempre que deban permanecer en el AT conforme a los plazos establecidos en el CADIDO.
3. Elaborar la Guía Simple de Archivo (**anexo D**), conforme al formato autorizado por la Coordinación de Archivos, en la cual se deberá registrar la información general sobre los expedientes, con el fin de facilitar su localización, consulta y control.

El IGE deberá contener la siguiente información:

1. **Número consecutivo:** Número que le corresponde al expediente dentro del orden de su serie documental.
2. **Código de Clasificación archivística:** Primero se registran los expedientes de las Secciones y Series Comunes, seguidos por los de las Secciones y Series Sustantivas.
3. **Título del expediente:** Si el área administrativa productora asignó un título, deberá registrarse en este campo.
4. **Descripción del asunto:** Se debe indicar de manera general el asunto o trámite que trata el expediente.
    a. *Nota: No deben detallarse los documentos específicos como oficios, memorandos o actas, ya que esto corresponde al tipo documental, no al contenido del expediente.*
5. **Fechas extremas:** Fecha de apertura (día/mes/año del primer documento) y fecha de cierre (día/mes/año del último documento).
6. **Número de legajos:** Total de legajos que integran el expediente.
7. **Número de fojas:** Total de hojas que integran el expediente.

8. **Soporte documental:** Señalar si los documentos que lo integran son físicos, electrónicos o ambos.
9. **Valor documental:** Registrar si el expediente tiene valor administrativo, legal, fiscal o contable.
    a. *Nota: Todos los expedientes poseen valor administrativo, ya que documentan actos realizados por las Unidades Administrativas. Los valores legal y contable dependerán del tipo de información contenida en los documentos.*
10. **Vigencia documental:** Indicar el número de años establecido en el CADIDO para su conservación en el AT y en el AC. La vigencia total será la suma de ambos plazos, lo que representa el tiempo en que la documentación conserva su utilidad como prueba plena (es decir, suficiente por sí misma para acreditar un hecho administrativo, legal o contable).
11. **Ubicación del expediente:** Ubicación topográfica del expediente
12. **Observaciones:** Espacio destinado a registrar información relevante del expediente que no corresponda a los demás campos del inventario.

VI) PRÉSTAMO, CONSULTA Y DEVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

El préstamo y consulta de expedientes del AT será gestionado por el RAT, quien tiene a su cargo la custodia y resguardo de dichos expedientes. El préstamo podrá otorgarse al personal del área de adscripción o a personal de otras UA que participen en el asunto o trámite correspondiente.

Para llevar a cabo este proceso, el RAT deberá realizar las siguientes actividades:

1. **Recibir la solicitud de préstamo.**
   El servidor público interesado deberá solicitar al RAT el préstamo del expediente(s) requerido.
2. **Requisitar el Vale de Préstamo.**
   El RAT deberá llenar el Vale de Préstamo de Expedientes (**anexo E**) autorizado por la Coordinación de Archivos.
3. **Ubicar el expediente.**
   Identificar el expediente en el IGE y localizarlo físicamente.
4. **Verificar la integridad del expediente.**
   Confirmar que el expediente se encuentra completo y en buen estado antes de su préstamo.
5. **Colocar una Hoja Testigo.**
   En el lugar del expediente retirado, el RAT deberá colocar una Hoja Testigo (**anexo F**) con la siguiente información:
6. Título y número del expediente.
7. Nombre del solicitante.
8. Nombre del RAT que realiza el préstamo.
9. Fecha de préstamo.
10. Fecha de devolución prevista.
11. **Realizar la entrega del expediente.**
    El RAT entregará el expediente al solicitante, quien deberá firmar el Vale de Préstamo junto con el RAT.

12. **Notificar el vencimiento del plazo.**
    Una vez vencido el plazo de préstamo (15 días hábiles), el RAT enviará al solicitante una notificación por escrito sobre la fecha de devolución.
13. **Gestionar prórrogas.**
    En caso de requerirse una extensión del préstamo, el solicitante deberá presentar una solicitud por escrito (memorándum o correo electrónico). Si se aprueba, el RAT registrará la nueva fecha en el mismo Vale de Préstamo y solicitará una nueva firma del solicitante.
14. **Enviar recordatorio.**
    Al cumplirse el nuevo plazo, el RAT deberá enviar un recordatorio al solicitante con la fecha límite de devolución.
15. **Recibir y revisar el expediente devuelto.**
    Al momento de la devolución, el RAT verificará que el expediente esté completo y en las mismas condiciones en que fue entregado, cotejándolo con el Vale de Préstamo.
16. **Cancelar el Vale de Préstamo.**
    Una vez validada la devolución, el RAT procederá a cancelar el Vale de Préstamo.
17. **Atender casos de extravío o daño.**
    En caso de pérdida o si se detecta alguna irregularidad en el expediente, el RAT deberá elaborar un acta de hechos e informar de inmediato al Titular de la UA, a la Coordinación de Archivos y al Órgano Interno de Control (OIC), anexando el Vale de Préstamo correspondiente.
18. **Registrar en el IGE.**
    En caso de extravío, el RAT deberá actualizar el IGE registrando la fecha de pérdida del expediente.

Capítulo IV
Del Manejo de Otros Materiales Documentales

El manejo de otros materiales documentales contempla la gestión y eliminación de documentos que, aunque no forman parte de los expedientes principales, requieren tratamiento documental dentro de las UAs. Estos materiales incluyen documentos temporales, copias de trabajo, borradores, correspondencia menor, materiales de referencia, entre otros.

Artículo 14. DOCUMENTOS DE COMPROBACIÓN ADMINISTRATIVA INMEDIATA (DCAI)

Los DCAI son registros generados o recibidos por las UAs para cumplir con requerimientos administrativos inmediatos. Su función es respaldar el cumplimiento de normativas internas, auditorías o revisiones, y no forman parte de un expediente formal.

I. **Características principales:**

a) Se generan en el curso de trámites administrativos.
b) Son comprobantes de acciones inmediatas: vales de fotocopias, registros de visitantes, volantes de correspondencia, entre otros.
c) Pueden ser formatos mecanizados sin firma autógrafa.
d) Se originan por solicitudes de servicio de áreas como TI o Recursos Materiales.
e) No se integran a expedientes de archivo.

f) El plazo previsto para la desincorporación de los DCAI es de un año, no obstante, dicho término podrá ampliarse hasta por dos años más, según lo determinen de manera fundada los titulares de los archivos de trámite, atendiendo a las necesidades específicas de gestión y conservación documental.
g) No son sujetos de transferencia al AC.

Artículo 15. DOCUMENTOS DE APOYO INFORMATIVO (DAI)
Los DAI son materiales de referencia o consulta que sirven como apoyo al desarrollo de las actividades administrativas, pero no forman parte de los expedientes de archivo ni registran actos administrativos. Su origen suele ser externo a la institución.

I. **Características principales:**
a) Comprenden materiales como catálogos de proveedores, folletos, revistas, anuarios, diarios, informes institucionales de otras dependencias, manuales, instructivos o documentos similares de carácter informativo.
b) Se utilizan únicamente como fuente de consulta o referencia para el desempeño de funciones.
c) No acreditan trámites, acuerdos ni resoluciones administrativas.
d) Generalmente son ejemplares múltiples o publicaciones seriadas.
e) Carecen de vigencia administrativa y no constituyen patrimonio documental.
f) Pueden eliminarse en cualquier momento, sin requerir proceso de valoración documental, una vez que dejan de ser útiles para consulta.

Artículo 16. PROCEDIMIENTO PARA LA ELIMINACIÓN DE LOS DCAI

Para evitar acumulación innecesaria de papel, los DCAI deben eliminarse mediante el procedimiento formal de desincorporación.

El RAT deberá:

1. Identificar los DCAI conforme al Listado General de Documentación de Comprobación Administrativa Inmediata incluido en el CADIDO.
2. Elaborar la Relación Simple de DCAI **(anexo G)** en el formato autorizado por la Coordinación de Archivos.
3. Integrar en cajas los DCAI conforme a la relación elaborada.
4. Convocar al Coordinador de Archivos y al OIC mediante oficio, anexando la Relación Simple de DCAI.
5. Atender observaciones realizadas durante el cotejo y sustentar la información cuando sea necesario.
6. Validar la Relación Simple de DCAI y recabar las firmas correspondientes del personal participante.
7. Solicitar la desincorporación a la Dirección Divisional de Administración (DDA), anexando la Relación Simple de DCAI validada.
8. Entregar las cajas a la DDA para su disposición final.
9. Registrar el proceso mediante el acta de hechos elaborada por el RAT de la UA productora de la información.

Capítulo V
De la Transferencia Primaria

Artículo 17. DEPURACIÓN PREVIA A LA TRANSFERENCIA

La depuración y preparación de expedientes para su transferencia al AC es responsabilidad de las UAs y del RAT, quienes deberán realizar este proceso antes de entregar los documentos a la Coordinación de Archivos mediante la Transferencia Primaria.

I. Cierre del expediente

El expediente deberá cerrarse cuando el asunto o trámite haya concluido. Una vez cerrado, se procederá a su depuración y preparación para su transferencia.

II. Expurgo del expediente

Para llevar a cabo el expurgo, el RAT deberá:

1. Identificar y retirar documentos duplicados, borradores, versiones preliminares, múltiples ejemplares de un mismo documento y copias fotostáticas que ya existan en original dentro del expediente.
2. Identificar y separar los DCAI y los DAI, a fin de facilitar su disposición posterior mediante el procedimiento de eliminación correspondiente.
3. Conservar únicamente las versiones finales de los documentos. En caso de no contar con el original, podrá archivarse una copia, siempre que el documento sea parte del asunto tratado en el expediente.

III. Retiro de elementos perjudiciales

Durante la preparación del expediente, el RAT deberá retirar todos aquellos elementos que puedan afectar la conservación de los documentos, tales como:

a) Grapas, clips, broches metálicos.
b) Engargolados o encuadernaciones.
c) Fundas plásticas u otros materiales que pongan en riesgo la integridad del papel.

Artículo 18. SOLICITUD Y PREPARACIÓN DE LA TRANSFERENCIA

Las UAs, a través del RAT, deberán transferir los expedientes cerrados de asuntos concluidos que hayan cumplido con su plazo de conservación en el AT, conforme a lo establecido en el CADIDO validado por la CEA. Esta transferencia deberá realizarse en tiempo y forma, con el objetivo de evitar la acumulación innecesaria de documentación.

Para ello, el RAT deberá realizar las siguientes actividades:

1. Identificar en el IGE los expedientes que hayan cumplido su plazo de conservación en el AT, de conformidad con el CADIDO.
2. Registrar en el Inventario de Transferencia Primaria (ITP) (**anexo H**) los expedientes que serán transferidos, agrupándolos por series y, en su caso, subseries documentales que caduquen en el mismo plazo, y por año de cierre del expediente.
3. Verificar que todos los expedientes a transferir cuenten con carátula, cejilla, estén debidamente foliados y hayan sido depurados.

4. Confirmar que los expedientes colocados en cada caja coincidan con la información asentada en el ITP. Elaborar las etiquetas de identificación para cada caja, conforme al formato autorizado por la Coordinación de Archivos.
5. Enviar la solicitud de transferencia primaria mediante oficio dirigido al Responsable del Archivo de Concentración (RAC), anexando el ITP correspondiente.
6. El personal del AC revisará que el ITP esté debidamente requisitado y programará una cita con el RAT para realizar el cotejo físico de los expedientes.
7. El personal del AC se reunirá con la UA para cotejar físicamente los expedientes contra el ITP, junto con el RAT. Si se detecta alguna inconsistencia, se informará al RAT para que realice las modificaciones necesarias.
8. Una vez realizadas las correcciones, el RAT verificará que toda la información esté correcta. El personal del AC otorgará el Visto Bueno al ITP y autorizará el cierre de las cajas, debidamente etiquetadas con la cédula de identificación.
9. El RAT recabará las firmas correspondientes en el ITP con el Visto Bueno. Una copia del ITP quedará resguardada tanto en la UA como en el AC.
10. El personal del AC recibirá formalmente las cajas con los expedientes transferidos en las instalaciones del AC.

Capítulo VI
Del Archivo de Concentración

El AC es una etapa intermedia en el ciclo de vida documental, donde se resguarda la documentación semiactiva procedente de los AT, posterior a la Transferencia Primaria. En este espacio se conservan los documentos que ya no se utilizan de forma cotidiana, pero que aún deben mantenerse por razones legales, administrativas o fiscales, hasta que se determine su disposición final.

El AC funge como vínculo entre el AT y el Archivo Histórico (AH), donde se conservan de manera permanente los documentos con valor histórico.

Artículo 19. FUNCIONES GENERALES
Resguardar documentación semiactiva, conforme a los plazos de conservación establecidos en el CADIDO.

a) Garantizar condiciones adecuadas de almacenamiento y conservación.
b) Administrar préstamos y consultas de los documentos transferidos.
c) Coordinar la disposición documental para la baja o la transferencia secundaria al AH.
d) Registrar y mantener actualizados los inventarios y controles documentales.

Artículo 20. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La CEA deberá destinar y acondicionar un espacio físico adecuado para el funcionamiento del AC, dotado del mobiliario necesario y condiciones óptimas de conservación documental.

a) La Coordinación de Archivos designará al RAC, con personal operativo que apoye en el cumplimiento de las funciones previstas por el Artículo 31 de la Ley General de Archivos.
b) El AC, como UA generadora de documentos, deberá también cumplir con sus propias actividades de AT, incluyendo la integración de expedientes y su posterior Transferencia Primaria.

c) No se recibirán cajas que no formen parte de una Transferencia Primaria formal. En caso de requerirse resguardo temporal, deberá utilizarse un espacio distinto y separado del fondo documental del AC.
d) La documentación solo podrá ingresarse si cumple con las condiciones establecidas para la Transferencia Primaria.

Artículo 21. FUNCIONES DEL RESPONSABLE

El RAC será responsable de:

a) Administrar los expedientes recibidos y los generados por su propio AT.
b) Coordinar servicios de préstamo y consulta documental con las UAs.
c) Coadyuvar en la valoración documental secundaria.
d) Ejecutar trámites para la Baja Documental y Transferencia Secundaria.
e) Elaborar y actualizar la Guía Simple de Archivos del AC.
f) Mantener actualizados los registros: Plano Topográfico, Bitácora de Transferencias Primarias, IGE y Calendario de Caducidades.

Artículo 22. PROCESOS TÉCNICOS

I) RECEPCIÓN DE TRANSFERENCIA PRIMARIA.

1. El RAC recibirá, mediante oficio, la Solicitud de Transferencia Primaria acompañada del ITP por parte del RAT de la UA emisora.
2. El RAC revisará el ITP de forma general y agendará una cita para el cotejo físico de los expedientes, designando al personal que realizará dicha actividad.

3. El personal del AC, en conjunto con el RAT y personal de la UA emisora, verificará que:
   a) Los datos del ITP coincidan con el contenido físico de las cajas.
   b) Las cédulas de identificación estén correctamente colocadas.
   c) El contenido esté completo y en orden.

Si se detectan inconsistencias, se notificará al RAT para su corrección. El cotejo se repetirá hasta validar que la información esté correcta.

1. Una vez corregido y verificado el ITP, se recabará la firma del personal involucrado. Se imprimirán dos ejemplares: uno para el AC y otro para el AT.
2. Las cajas se cerrarán para asegurar la integridad de su contenido, evitando modificaciones posteriores. Posteriormente, se trasladarán al depósito documental del AC.
3. Las cajas se instalarán de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, asignándoles una signatura topográfica, registrada en el Plano Topográfico del AC.
4. Se registrará la transferencia en la Bitácora correspondiente, asignándole su número de Transferencia Primaria. La Bitácora se actualiza continuamente y se realiza un corte anual para control de ingresos.
5. El RAC comunicará al RAT el número de transferencia asignado, para que lo incorpore en el ITP correspondiente.
6. El RAC actualizará el Calendario de Caducidades del AC con base en la fecha de ingreso y los plazos del CADIDO.
7. Se integrará el expediente de la Transferencia Primaria en el IGE del AC, quedando en custodia durante el plazo de conservación establecido.

II) PRÉSTAMO Y CONSULTA

El servicio de préstamo y consulta de expedientes en el AC permite a las UAs acceder a la documentación que previamente han transferido, bajo estrictos controles de autorización, seguimiento y conservación documental.

a) Catálogo de Firmas Autorizadas

1. La Coordinación de Archivos remitirá por escrito a los titulares de cada UA la solicitud de actualización del Catálogo de Firmas Autorizadas (**anexo I**) del personal facultado para solicitar préstamos o consultas de expedientes en el AC.
2. Las UAs responderán enviando el formato correspondiente debidamente requisitado, incluyendo las firmas autógrafas del personal designado.
3. La Coordinación de Archivos entregará el Catálogo al RAC, quien integrará el expediente del Catálogo vigente.

b) Solicitud de Préstamo o Consulta

1. El personal autorizado de la UA solicitará al RAC el préstamo y/o consulta de expedientes.
2. El RAC verificará los datos del solicitante contra el Catálogo de Firmas Autorizadas, así como la información de la solicitud.
3. Identificada la Transferencia Primaria correspondiente, el RAC localizará el(los) expediente(s) requerido(s).

c) Entrega del Expediente

1. Una vez localizado el expediente, el RAC notificará al solicitante que está listo para su préstamo o consulta.
2. El personal de la UA acudirá al AC para recoger el expediente, requisitando el Vale de Préstamo de Expedientes (**anexo J**).
3. El RAC colocará una Hoja Testigo en el lugar del expediente retirado, como medida de control.
4. El Vale de Préstamo se firmará por duplicado: un ejemplar para el solicitante y otro para el RAC.
5. El RAC entregará el expediente y registrará la operación en el Control de Préstamos y Consultas del AC.

d) Seguimiento del Préstamo

1. El RAC revisará periódicamente el Control de Préstamos para identificar los préstamos próximos a vencer.
2. Se notificará al personal de la UA correspondiente para recordar la fecha de devolución y confirmar si se requiere ampliación del plazo.
3. En caso de prórroga, el solicitante enviará una solicitud formal de ampliación, que será registrada por el RAC en el mismo Control de Préstamos.

e) Devolución del Expediente

1. Una vez finalizado el uso del expediente, el personal de la UA lo devolverá al AC.
2. El RAC verificará que el expediente esté completo y en el mismo estado en que fue prestado, cotejándolo contra el Vale de Préstamo.

3. El expediente será reintegrado a su caja original, retirando la Hoja Testigo correspondiente.
4. El Vale de Préstamo será cancelado y se registrará la devolución en el Control de Préstamos.

f) Incidentes en el Préstamo

1. Si el expediente no es devuelto dentro de los cinco días posteriores a la fecha pactada, o si se devuelve incompleto o en mal estado, el RAC enviará un correo electrónico al solicitante para solicitar explicación de la demora o del daño.
2. En caso de extravío, deterioro o daño grave del expediente, se elaborará un Acta de Hechos, notificando al Titular de la UA productora, a la Coordinación de Archivos y al OIC para los efectos correspondientes.

Título Tercero
De la Valoración Documental y Gestión Digital
Capítulo I
De la Valoración documental secundaria

Artículo 23. OBJETIVO Y FUNCIONES

La Valoración Documental Secundaria es un proceso fundamental dentro del ciclo vital de los documentos, mediante el cual se determina el destino final de los expedientes una vez concluido el plazo de conservación establecido en el CADIDO.

Este procedimiento permite identificar la documentación que debe eliminarse mediante la Baja Documental, así como aquella que, por su valor histórico, debe preservarse de forma permanente a través de una Transferencia Secundaria al AH.

I. Comunicación para Iniciar el Proceso

1. Al término del plazo de conservación de una Transferencia Primaria, el RAC notificará a la Coordinación de Archivos.
2. La Coordinación de Archivos gestionará la autorización con la UA productora de la documentación para proceder con la apertura de cajas y la valoración documental secundaria.
3. La UA designará al personal servidor público que participará en este proceso en conjunto con el personal del AC.

II. Desarrollo de la Valoración Documental Secundaria

1. La revisión y análisis de los expedientes se realizará de forma conjunta entre el personal del AC y el personal designado por la UA productora de la documentación.
2. La CEA podrá solicitar asesoría y acompañamiento técnico del Archivo General o a la Dirección Estatal de Archivos para una correcta determinación del destino final de la documentación.
3. La valoración se efectuará considerando el CADIDO, pero tomando en cuenta que las Fichas Técnicas de Valoración Documental únicamente identifican valores de Series y Subseries documentales. La documentación debe analizarse en su contexto real, con base en su uso y evolución durante el periodo de conservación.

III. Resultados del Proceso de Valoración

Como producto de la valoración documental secundaria, se generarán dos tipos de inventarios:

a) **Inventario de Transferencia Secundaria**, para los documentos con valor histórico o testimonial.
b) **Inventario de Baja Documental**, para aquellos expedientes que ya han cumplido su función administrativa, legal o fiscal, y no poseen valores secundarios.

Ambos inventarios deberán someterse a revisión y dictamen del Grupo Interdisciplinario antes de ejecutar cualquier disposición final. Una vez aprobados, se tramitarán las gestiones correspondientes para:

1. El ingreso de los expedientes con valor histórico al AH mediante Transferencia Secundaria.
2. La eliminación autorizada de la documentación por Baja Documental, conforme a los procedimientos legales vigentes.

IV. Importancia del Proceso

La valoración documental secundaria es una etapa esencial para garantizar la adecuada conservación de documentos con valor histórico y evitar la pérdida de información relevante sobre el quehacer institucional. Este proceso también busca corregir prácticas pasadas que llevaron a la eliminación de documentos valiosos, fortaleciendo así la construcción de la memoria institucional, local y nacional.

Capítulo II
De la Gestión Documental Electrónica y Digitalización

La gestión documental electrónica se rige por lo dispuesto en los artículos 41 al 49 de la Ley General de Archivos. Estas normas establecen la obligatoriedad de incorporar sistemas y procedimientos que garanticen la autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo vital. Asimismo, se reconoce que la digitalización de documentos no sustituye su valor jurídico o archivístico salvo en los casos expresamente previstos por la legislación vigente.

Artículo 24. Lineamientos para la Gestión de Documentos Electrónicos

a) La CEA deberá planear la implementación de un sistema automatizado para la gestión documental, que contemple funcionalidades como: registro, control de versiones, asignación de metadatos, trazabilidad de acciones y control de acceso.
b) Los documentos electrónicos deberán conservar su valor jurídico, probatorio e informativo mediante mecanismos que aseguren su autenticidad, integridad y disponibilidad.
c) Se fomentará el uso de formatos abiertos y normalizados que faciliten la interoperabilidad, preservación y reutilización de los documentos.
d) Los documentos que formen parte de series con valor histórico deberán conservarse en su formato original, acompañados de su representación gráfica y todos los metadatos descriptivos.

Artículo 25. Estrategia de Digitalización Institucional

a) La digitalización se considerará una herramienta complementaria para mejorar el acceso y consulta documental, sin implicar, por sí sola, una sustitución de los documentos físicos.
b) Los procesos de digitalización deberán realizarse conforme a estándares técnicos que aseguren la calidad, fidelidad y trazabilidad de las imágenes digitales.
c) Se documentarán todos los procesos asociados a la digitalización: preparación, escaneo, control de calidad, asignación de metadatos, almacenamiento y respaldo.
d) Se establecerán lineamientos para la priorización de documentos a digitalizar, atendiendo a criterios de frecuencia de consulta, valor documental y estado físico.

Artículo 26. Preservación Digital a Largo Plazo

a) La CEA deberá desarrollar planes de preservación digital que contemplen estrategias como la migración, emulación o uso de tecnologías redundantes que permitan mantener la accesibilidad y legibilidad de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo.
b) Estos planes deberán prever la actualización constante de la infraestructura tecnológica y la prevención frente a la obsolescencia de formatos, sistemas y plataformas.
c) Se garantizará el almacenamiento seguro, redundante y controlado de los documentos digitales, asegurando su recuperación ante fallos o pérdidas.

Artículo 27. Interoperabilidad, Seguridad y Trazabilidad

a) Los sistemas de gestión documental electrónica deberán diseñarse o adquirirse con base en estándares que aseguren su interoperabilidad con otros sistemas institucionales y plataformas gubernamentales.
b) Se deberán aplicar políticas de seguridad informática que protejan los documentos frente a accesos no autorizados, alteraciones o pérdidas.
c) Todo sistema deberá contar con mecanismos de trazabilidad que registren las acciones realizadas sobre cada documento electrónico, asegurando un control exhaustivo del historial de accesos, modificaciones y movimientos.

TRANSITORIOS

Primero. Los presentes Lineamientos para la Valoración, Organización y Conservación de Archivos de la Comisión Estatal de Aguas, deberán publicarse en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

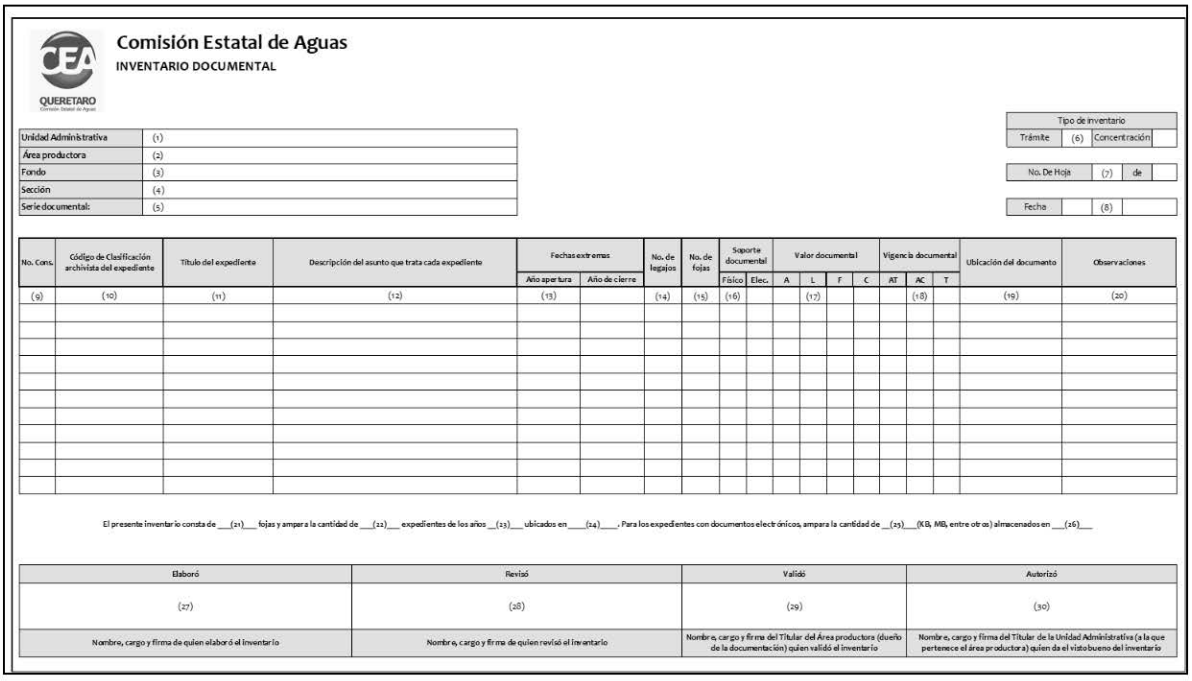
Segundo. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir de su aprobación por parte del Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Aguas.

Corregidora, Querétaro a 18 de noviembre del año 2025.

Lic. Luis Alberto Vega Ricoy
Vocal Ejecutivo
Comisión Estatal de Aguas
rúbrica

Anexos

Anexo A: Inventario General por Expedientes



Comisión Estatal de Aguas
INVENTARIO DOCUMENTAL

Unidad Administrativa	(1)
Área productora	(2)
Fondo	(3)
Sección	(4)
Serie documental:	(5)

Tipo de inventario			
Trámite	(6)	Concentración	

No. De Hoja	(7)	de	
Fecha		(8)	

No. Cons.	Código de Clasificación archivista del expediente	Título del expediente	Descripción del asunto que trata cada expediente	Fechas extremas		No. de legajos	No. de fojas	Soporte documental		Valor documental				Vigencia documental			Ubicación del documento	Observaciones
				Año apertura	Año de cierre			Físico	Elec.	A	L	F	C	AT	AC	T		
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)		(14)	(15)	(16)			(17)				(18)		(19)	(20)

El presente inventario consta de ___(21)___ fojas y ampara la cantidad de ___(22)___ expedientes de los años __(23)___ ubicados en ____(24)____. Para los expedientes con documentos electrónicos, ampara la cantidad de __(25)___(KB, MB, entre otros) almacenados en ___(26)___

Elaboró	Revisó	Validó	Autorizó
(27)	(28)	(29)	(30)
Nombre, cargo y firma de quien elaboró el inventario	Nombre, cargo y firma de quien revisó el inventario	Nombre, cargo y firma del Titular del Área productora (dueño de la documentación) quien validó el inventario	Nombre, cargo y firma del Titular de la Unidad Administrativa (a la que pertenece el área productora) quien da el visto bueno del inventario

Anexo B: Carátula de Expediente

Comisión Estatal de Aguas
CARÁTULA DE EXPEDIENTE

Unidad administrativa	(1)
Área productora	(2)
Fondo	(3)
Sección	(4)
Serie	(5)

Código de clasificación	Fondo	Sección	Serie	No. Expediente	Año	Legajo
	(6)			(7)	(8)	(9)

Título del expediente:	(10)			
Resumen del asunto:	(11)			
Fechas extremas:	Año de apertura	(12)	Año de cierre	(13)

Soporte documental		Valor Documental				Plazos de conservación				
Físico	Electrónico	A	L	F	C	AT	AC	Total	E	C
(14)			(15)					(16)		

Ubicación Topográfica	Fojas totales					
	Folio inicial		Folio final	(18)	Total	
(17)						

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RESERVADA Y/O CONFIDENCIAL								
Carácter de la información	Confidencial	(19)	Reservada	(20)	50 años		70 años	
Fecha de clasificación	(21)			Fundamento legal.	(22)			
Ampliación del periodo de reserva	(23)			Periodos de reserva	(24)			
Fecha de desclasificación	(25)			Observaciones	(26)			
(27)								
Rúbrica del titular de la unidad administrativa								

Anexo C: Cédula de Identificación de Cajas

Comisión Estatal de Aguas

COORDINACIÓN DE ARCHIVOS

Fondo: _____

Sección: _____

Serie: _____

Fechas Extremas: _____ a _____

Expedientes: _____ al _____

#

CAJA:

Anexo D: Guía Simple de Archivos

Comisión Estatal de Aguas

GUÍA SIMPLE DE ARCHIVOS 2025

ARCHIVO DE TRÁMITE

Fondo	Comisión Estatal de Aguas
Unidad Administrativa	(1)
Área productora del archivo	(2)
Responsable del archivo de trámite	(3)
Cargo del responsable	(4)
Domicilio del archivo de trámite	(5)
Teléfono del responsable	(6)
Correo electrónico	(7)

Fecha de elaboración
(18)

Código de clasificación	**Nombre de la serie y/o subserie**	**Descripción de la serie y/o subserie**	**Total de expedientes**	**Total de documentos**	**Periodos (fechas extremas)**	**Total (metros lineales)**	**Ubicación física**
(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Elaboró	Aprobó
Nombre, cargo y firma	**Nombre, cargo y firma**

Anexo E: Vale de Préstamo de Expedientes

Comisión Estatal de Aguas

VALE DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES

ARCHIVO DE TRÁMITE

DATOS DE LA UNIDAD PROPIETARIA			
Unidad Administrativa	(1)	Fecha de préstamo	(3)
Área productora del archivo	(2)	Tipo de préstamo	(4)

DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre	(5)	Área de adscripción	(8)
Cargo o puesto	(6)	Teléfono	(9)
Número de empleado	(7)	Correo electrónico	(10)

DATOS DEL EXPEDIENTE					
No. de expediente	Clave de la serie y/o subserie	Descripción del expediente	Fecha de devolución	Fecha de prorroga	Registro de anomalías
(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
			Total de expedientes		

Solicitó	Autorizó
(17)	(18)
Nombre, cargo y firma	Responsable de Archivo de Trámite

Anexo F: Hoja Testigo

HOJA TESTIGO DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES

Archivo de Trámite

Título del expediente	
Número del expediente	
Nombre del solicitante	
Área o Unidad Administrativa	
Nombre del Responsable del Archivo de Trámite	
Fecha de préstamo	
Fecha de devolución prevista	

Observaciones

IMPORTANTE: El expediente deberá ser devuelto en las condiciones en que fue entregado y dentro del plazo previsto. En caso de requerir prórroga, deberá solicitarse por escrito antes del vencimiento.

Firma del solicitante	Firma del RAT

Anexo G: Relación simple de DCAI

Comisión Estatal de Aguas

RELACIÓN SIMPLE DE DOCUMENTOS DE COMPROBACIÓN ADMINISTRATIVA INMEDIATA

Hoja	(3)	de	
Fecha:		(4)	

Unidad administrativa generadora:	(1)
Ubicación del material para eliminación:	(2)

No.	Cantidad de cajas	Tipología documental	Fechas	Metros lineales	Peso (kg)	Observaciones
(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Total			Total			

La presente relación consta de: (12) cajas, que contienen Documentos de Comprobación Administrativa Inmediata.

Elabora	Revisa	Autoriza
(13)	(14)	(15)
Nombre, cargo y firma	Nombre, cargo y firma	Nombre, cargo y firma

Anexo H: Inventario de Transferencia Primaria

Comisión Estatal de Aguas

INVENTARIO DE TRANSFERENCIA PRIMARIA

Unidad Administrativa	(1)
Área productora	(2)
Fondo	(3)
Sección	(4)
Serie documental:	(5)

No. De Hoja	(7)	de	
No. de transferencia	(8)		
Fecha	(9)		

No. Cons.	No. De caja	No. De expediente	Clasificación archivista del expediente	Descripción del asunto del expediente	Fechas extremas	No. De folios	Valor documental				Vigencia documental			Condiciones de acceso			Tradición documental	
							A	L	F	C	AT	AC	T	P	R	C	O	C
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)					(18)			(19)		(20)	

El presente inventario consta de _____ fojas y ampara la cantidad de _____ expedientes de los años de _____ al _____, contenidos en _____ cajas, con un peso aproximado de _____ kg.

Ubicación topográfica de la remesa de expedientes: _____

Elaboró	Revisó	Autorizó	Recibió
(21)	(22)	(23)	(24)
(Nombre, cargo y firma)	(Nombres, cargo y firma)	(Nombre, cargo y firma)	(Nombre, cargo y firma)

Anexo I: Catálogo de firmas autorizadas

Comisión Estatal de Aguas

CATÁLOGO DE FIRMAS AUTORIZADAS PARA PRÉSTAMO Y CONSULTA DE EXPEDIENTES EN EL ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN

Fecha			

Unidad Administrativa	
Área productora	
Titular de la UA	

No	Nombre Completo del Personal Autorizado	Puesto	Firma Autógrafa	Correo Electrónico Institucional	Teléfono de Contacto

Observaciones	

Vo.Bo. Del Titular de la Unidad Administrativa
(25)
Nombre y Firma

Anexo J: Vale de préstamo

Comisión Estatal de Aguas

VALE DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES CONCENTRACIÓN

ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN

DATOS DE LA UNIDAD PROPIETARIA			
Unidad Administrativa	(1)	Fecha de préstamo	(3)
Área productora del archivo	(2)	Tipo de préstamo	(4)

DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre	(5)	Área de adscripción	(8)
Cargo o puesto	(6)	Teléfono	(9)
Número de empleado	(7)	Correo electrónico	(10)

DATOS DEL EXPEDIENTE							
No. de expediente	No. De transferencia	Clave de la serie y/o subserie	Descripción del expediente	Fecha de devolución	Fecha de prorroga	Ubicación topográfica	Registro de anomalías
(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
					Total de expedientes		

Solicitó	Autorizó
(19)	(20)
Nombre, cargo y firma	Responsable de Archivo de Trámite

COSTO POR PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO "LA SOMBRA DE ARTEAGA"

*Ejemplar o número del día	0.625 UMA	$ 73.32
*Ejemplar atrasado	1.875 UMA	$ 219.96

*De conformidad con lo establecido en el Artículo 173 Fracción VII de la Ley de Hacienda del Estado de Querétaro.

ESTE PERIÓDICO CONSTA DE 19 EJEMPLARES, FUE IMPRESO EN LOS TALLERES GRÁFICOS DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO.

LAS LEYES, DECRETOS Y DEMÁS DISPOSICIONES OFICIALES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO.