

# COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



---

## Manual del Procedimiento de Sistema de Control de Gestión. Revisión 00

**QUERÉTARO**  
Comisión Estatal de Aguas

---



## ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

### Procedimiento de Sistema de Control de Gestión

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 11 DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" EL 13 DE MARZO DE 1980, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE "SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS", Y CONCATENADO CON EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE SE CONFIEREN AL VOCAL EJECUTIVO, ES QUE PROCEDO CON FECHA DE **MAYO DE 2019**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL **"MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN"**, REVISIÓN 00, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDRO P. RODRÍGUEZ  
VOCAL EJECUTIVO  
Rúbrica

CON LA INTERVENCIÓN DE

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

QUERÉTARO  
Comisión Estatal de Aguas



**PARTICIPANTES**

<b>PUESTO</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Especialista de Evaluación y Seguimiento de Acuerdos de Gestión	Desarrolla / Implementa
Gerente de Gestión de Procesos	Analiza y Documenta
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Analiza y Documenta





**CONTENIDO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>REVISIÓN</b>
DF-SC	Diagrama de flujo del Sistema de Control de Gestión	Rev-00
PR-SC-GE-01	Sistema de Control de Gestión	Rev-00



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas



---

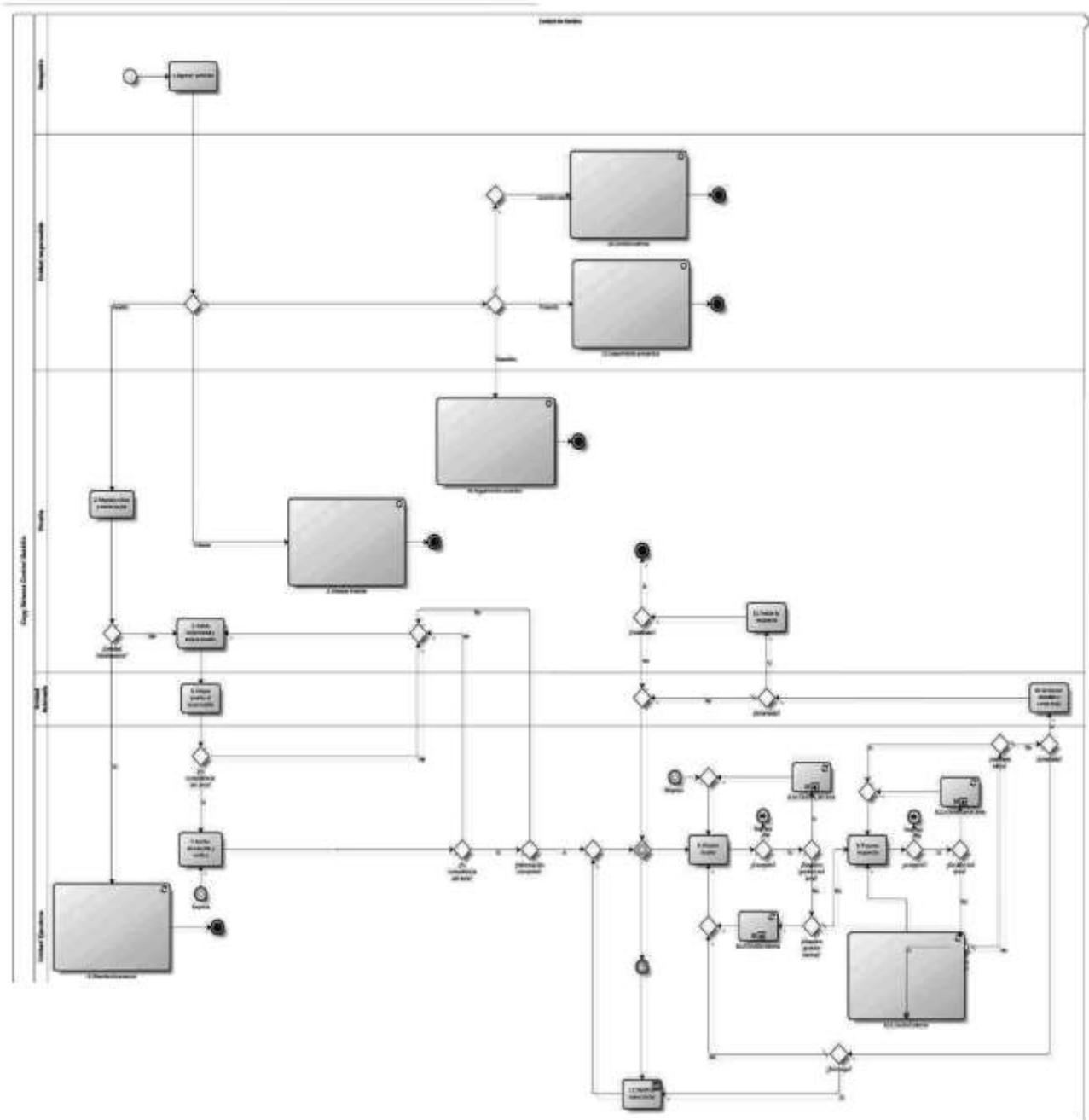
HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
--------	------------------------	---------------------

	Manual de nueva creación	
--	--------------------------	--



**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas





## PROCEDIMIENTO

## Sistema de Control de Gestión

Clave:

PR-SC-CG-01

Unidad Administrativa:

Vocalía Ejecutiva

Responsables:

Direcciones Generales Adjuntas

**I OBJETIVO**

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

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

1. La recepción de documento(s) dirigidos a la CEA deberá realizarse únicamente a través de las siguientes ventanillas:
  - a. Recepción de Vocalía de la Comisión Estatal de Aguas
  - b. Dirección Divisional Jurídica
  - c. Órgano Interno de Control
  - d. Administraciones
  - e. Ventanilla Única para Desarrolladores
2. Dependiendo del proceso o trámite que genere cada área deberá dar de alta sus folios.
3. En caso de ser trámite, sólo podrá ingresar si cumple con los requisitos establecidos.
4. Es responsabilidad de cada área monitorear el tiempo de respuesta de los folios internos generados y de considerarlo necesario podrán acudir al Sistema de Control de Gestión para el seguimiento y modificación de parámetros.
5. La asignación y/o delego para la atención de documento y/o solicitud, se deberá realizar de manera jerárquica descendente.
6. Todos los documentos que se integren al Sistema de Control de Gestión para dar respuesta a un documento interno o externo deberán estar firmados.
7. Es responsabilidad de los/las Directores/as Generales Adjuntos/as, Titulares y Directores/as Divisionales, la designación y supervisión de quiénes serán los responsables de registrar, atender y darle el seguimiento a la gestión.
8. Cada uno de los documentos recibidos deberá de contar con al menos un medio de contacto con la parte interesada (número telefónico, dirección de correo electrónico, domicilio, etc.) a fin de tener la oportunidad de emitir una respuesta y que ésta sea notificada.

**III ALCANCE**

- Todas las Unidades Administrativas de la CEA.

**IV DEFINICIONES**

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

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



## PROCEDIMIENTO

## Sistema de Control de Gestión

## PR-SC-CG-01

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

Gestión externa: Emisión de Oficios para solicitar información a partes de interés externas, que pueden ser generados el personal que cuente con acceso al Sistema de Control de Gestión.

Gestión Interna: Emisión de Memorándums para la comunicación entre áreas de la Comisión Estatal de Aguas, puede ser generada el personal que cuente con acceso al Sistema de Control de Gestión.

## V DESCRIPCIÓN

## Asunto Externo.

1. Vocalía Ejecutiva / Ventanilla Única de Factibilidades / Órgano Interno de Control / Dirección Divisional Jurídico/a reciben documentos externos.
2. Si el documento es recibido a través de Vocalía Ejecutiva, ir a paso 3, de lo contrario ir a 7.
3. Vocalía Ejecutiva asigna el documento a Directora/a y/o Titular que corresponda a la línea inmediata inferior jerárquica.
4. Director/a y/o Titular asignado/a valida la información contenida en el documento, determinando si es de su competencia la atención.
5. En caso de ser de su competencia asigna al personal a su cargo en la línea inmediata inferior jerárquica para continuar con el proceso.
6. En caso que no sea de su competencia lo regresa vía Sistema de Control de Gestión para que Vocalía Ejecutiva lo asigne correctamente, ir a 3.
7. En caso de que el documento haya ingresado mediante Órgano Interno de Control / Director/a Divisional Jurídico/a / Director/a Divisional, dicha Unidad Administrativa valida la información contenida en el documento, afirma que es de su competencia y asigna al personal a su cargo para su atención.
8. Si la respuesta se va a coordinar con diferentes áreas se genera una gestión interna.
9. Personal asignado genera la respuesta con la que será atendido el asunto.
10. Personal asignado envía para su validación a Director/a General Adjunta y/o Titular correspondiente, genera la respuesta en cuatro niveles diferentes Vocalía Ejecutiva, Dirección General Adjunta, Dirección Divisional o Gerencia según sea el caso y las indicaciones recibidas.  
NOTA: El proceso de Asunto Externo cuenta con la opción de que no es necesario generar un Oficio, ya que solo es informativo.
11. Dirección General Adjunta valida la respuesta para que se rectifique que la información de la respuesta está completa y envía a Vocalía.

## Gestión Externa

1. Unidad administrativa que requiera un oficio (documento dirigido a entidad y/o persona externa) define y o atiende instrucción en qué nivel será generado:
  - a. Vocalía Ejecutiva,
  - b. Dirección General Adjunta,
  - c. Dirección Divisional o



PR-SC-CG-01

**PROCEDIMIENTO****Sistema de Control de Gestión**

- d. Gerencia.
2. Una vez generado el documento se envía a la dependencia, institución y/o persona correspondiente.
3. En la gestión correspondiente se sube el documento enviado al sistema con los sellos de recepción del lugar donde se haya entregado.

**Gestión Interna**

1. Unidad administrativa y/o personal interesado en comunicar de manera oficial a algún área interna algún asunto, determina el nivel requerido del mismo:
  - a. Vocalía Ejecutiva,
  - b. Dirección General Adjunta,
  - c. Dirección Divisional y/o
  - d. Gerencia.
2. Una vez generado el documento lo envía al área correspondiente.
3. El área que recibe, según sea el caso, genera un Memorándum respuesta para contestar la petición o confirma de recibido. El proceso de Gestión Interna cuenta con la opción de no requerir una respuesta, ya que solo es informativo.

**Gestión de Área.**

1. Quien inicia la gestión selecciona a la persona que deberá seguir la instrucción.
2. Quien recibe la instrucción cierra la tarea explicando que acción realizó para cumplir con la instrucción encomendada.

**Gestión de Entidades Fiscalizadora**

1. Unidad administrativa recibe la solicitud, analiza las observaciones y asigna al área que corresponde dar respuesta.
2. Notifica que el tiempo para dar respuesta, está próximo a vencer.
3. Área responsable, asigna a su equipo para dar respuesta.
4. Revisa respuesta.
5. Si está solventada la observación, integra oficio de respuesta y se da fin al procedimiento.
6. Si no está solventada la observación, se solicita prórroga de tiempo, se asigna nuevamente y se revisa.

**Trámites**

1. Personal de recepción y/o ventanilla orienta al usuario para atención del trámite indicándole la forma de llenado de la solicitud vía formato y los requisitos que deberán ir adjuntos al ingreso con las características y criterios que determine el proceso.

**PROCEDIMIENTO****Sistema de Control de Gestión****PR-SC-CG-01**

2. Una vez que usuario presenta documentación personal de recepción y/o ventanilla atiende a usuario en la recepción, revisa la solicitud que esté con los datos completos y debidamente requisitado el trámite.
3. Ingresa al Sistema de Control de Gestión y asigna folio.
4. Área correspondiente notifica trámite.
5. Área correspondiente atiende trámite.
6. Atiende petición de Prorroga (Si así lo requiere).
7. Entrega y notifica Trámite.

**Asignación**

1. Si es de su competencia, atiende requerimiento.
2. Si el requerimiento es responsabilidad compartida, se hace una gestión interna para dar respuesta.
3. Después de gestionar internamente entre las áreas involucradas, el responsable resuelve observación.
4. Con la resolución e información para dar respuesta, notifica respuesta por medio de correo al área correspondiente.

**VI REFERENCIAS**

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
- Acuerdo que establece las disposiciones en materia de Control Interno para los Sujetos Obligados del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- Código Urbano del Estado de Querétaro.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de Querétaro.
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
- Decreto de Creación de la CEA.
- Reglamento de la Ley Estatal de Acceso de la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.
- Reglas para el Uso y Control de la Correspondencia.
- Ley de Acceso a la información Gubernamental del Estado de Querétaro y Reforma que adiciona diversas disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.



PROCEDIMIENTO

Sistema de Control de Gestión

PR-SC-CG-01

VI REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conseva	Medio de Conservaci ón	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Oficio de solicitud	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Electrónico	Sistema Bizagi	Variable, dependiendo asunto	Variable, dependiendo asunto
Oficio de respuesta	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Electrónico	Sistema Bizagi	Variable, dependiendo asunto	Variable, dependiendo asunto
Memorándum generado	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Director Adjunto, Director Divisional, Gerente	Electrónico	Sistema Bizagi	Variable, dependiendo asunto	Variable, dependiendo asunto

Rev-00

----- DDJ/CERTIF/888/2019 -----

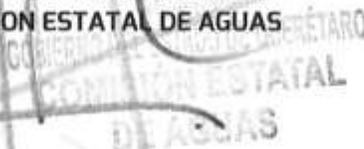
EL QUE SUSCRIBE, LIC. MIGUEL ÁNGEL MELGOZA MONTES, APODERADO LEGAL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 38, FRACCIÓN XI, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, ASÍ COMO CON LO ESTABLECIDO EN EL ACUERDO DELEGATORIO DEL VOCAL EJECUTIVO DE LA COMISIÓN, PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD Y EXISTENCIA DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS QUE OBRAN DENTRO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, CONTENIDO EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 18,150 DE FECHA 15 DE ENERO DE 2016, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. ARTURO MAXIMILIANO GARCÍA PÉREZ, NOTARIO ADSCRITO A LA NOTARIA PÚBLICA NÚMERO 18, DE LA DEMARCACIÓN NOTARIAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE LA CIUDAD DE QUERÉTARO. \_\_\_\_\_

----- CERTIFICA -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTATICAS CONCUERDAN DE FORMA FIEL Y EXACTA CON EL EXPEDIENTE QUE SE TUVO A LA VISTA, SE COTEJARON Y OBRAN EN LOS ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS. CERTIFICACIÓN QUE CONSTA DE UN LEGAJOS DE 10 (DIEZ) FOJAS ÚTILES, CONTANDO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN Y SE EXPIDE PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR. EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO., A LOS 04 (CUATRO) DÍAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO 2019.-



LIC. MIGUEL ÁNGEL MELGOZA MONTES  
APODERADO LEGAL DE LA  
COMISION ESTATAL DE AGUAS



COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS  
QUERÉTARO