

# COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



---



## Manual del Proceso Gestión de Procesos y Mejora Continua. Revisión 00

**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

---



## ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

### Proceso Gestión de Procesos y Mejora Continua

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 PROCESO GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA"**, REVISIÓN 00, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDRÓP 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
Gerente de Gestión de Procesos	Desarrolla y Ejecuta
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Desarrolla y Ejecuta
Analista de Procesos	Desarrolla y Ejecuta





---

**CONTENIDO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>REVISIÓN</b>
MP-GP	Mapa del Proceso Gestión de Procesos y Mejora Continua	Rev-00
DG-GP	Diagrama de flujo de Gestión de Procesos y Mejora Continua	Rev-00
PR-GP	Gestión de Procesos y Mejora Continua	Rev-00
PR-GP-MA-01	Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos	Rev-00
PR-GP-VP-02	Verificación de Procesos	Rev-00
PR-GP-AM-03	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Rev-00



**QUERÉTARO**  
Comisión Estatal de Aguas

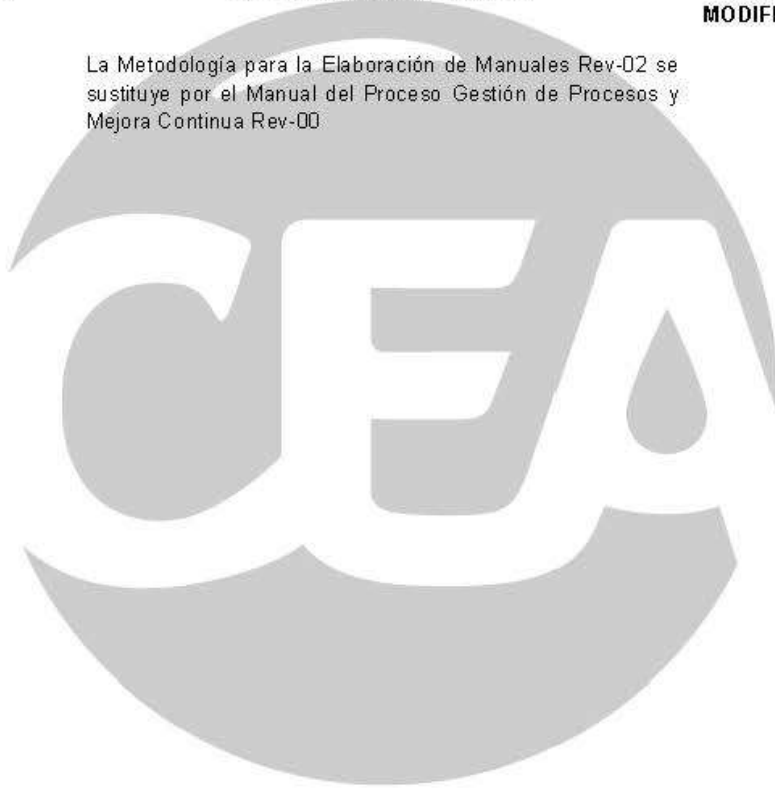


---

HOJA DE CAMBIOS

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

	La Metodología para la Elaboración de Manuales Rev-02 se sustituye por el Manual del Proceso Gestión de Procesos y Mejora Continua Rev-00	
--	---	--



**QUERÉTARO**  
Comisión Estatal de Aguas



**Mapa de Proceso: Gestión de Procesos y Mejora Continua**

MATERIALES	UNIDAD ADMINISTRATIVA	DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS
-Papelería.	Dirección Divisinal de Evaluación y Control	- PR-GP-Gestión de procesos y Mejora Continua - PR-GP-MA-01 Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimiento s. - PR-GP-VP-02 Verificación de Procesos - PR-GP-AM-03 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora
SERVICIOS	Director/a Divisinal de Evaluación y Control	- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro. - Código Urbano del Estado de Querétaro - Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro - Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.
-Servicios Generales (agua, luz, comunicaciones).	PROPÓSITO DEL PROCESO	
	Establecer los lineamientos para la documentación de la mejora continua de los procesos, procedimientos y métodos de trabajo del Organismo.	

ENTRADAS		SALIDAS	
PROVEEDOR	INSUMOS	REQUISITOS	USUARIO
Unidades Administrativas de la CEA	Solicitud para la documentación y/o actualización de Manuales de Proceso / Procedimiento(s).	Manual vigente: - Actualizado - Autorizado - Publicado - Distribuido	Unidades Administrativas de la CEA
Dirección Divisinal de Evaluación y Control	Programa de documentación		
Dirección Divisinal de Evaluación y Control	Programa Anual de Verificación	-Reporte detallado de los hallazgos encontrados durante la verificación, especificando el incumplimiento encontrado y la conclusión de la	Alta Dirección / Control Interno Institucional

**Mapa de Proceso: Gestión de Procesos y Mejora Continua**



Unidades Administrativas de la CEA	Plan de Acción	-Hallazgo -Acciones a realizar. -Responsables de cumplimiento de las acciones establecidas -Indicar fechas compromiso	Plan de Acción verificado y cerrado	verificación respecto al objetivo planteado.  -Seguimiento al cumplimiento de acciones establecidas hasta su conclusión.	Alta Dirección / Control Interno Institucional
------------------------------------	----------------	--	-------------------------------------	--	--

**EQUIPO / INFRAESTRUCTURA**  
 - **Hardware:** Equipo de cómputo.  
 - **Software:** Microsoft Office, Bizagi

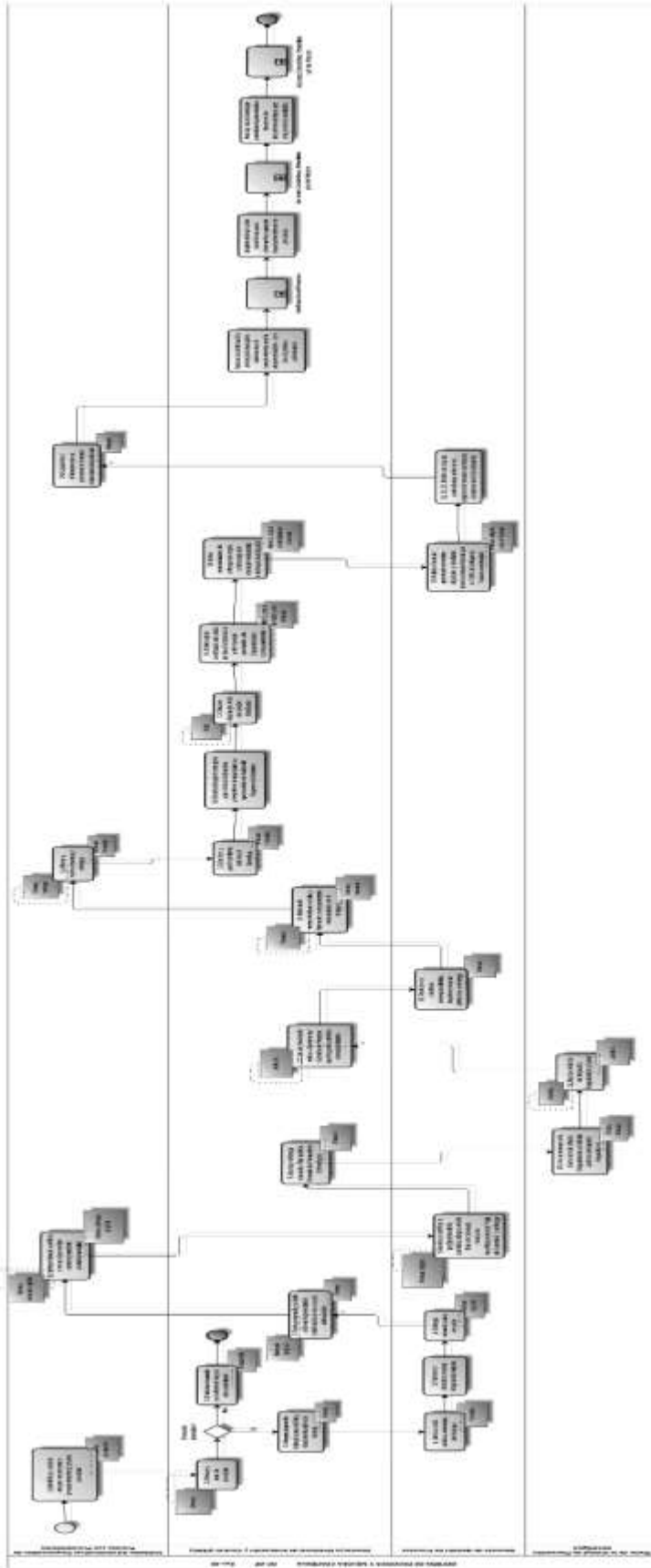
**INDICADOR DEL PROCESO**  
**Nombre:** Porcentaje de eficiencia de la mejora de procesos en la CEA.  
**Fórmula:** 100\* (Número total de procesos diagnosticados / Número total de procesos a diagnosticar en el ejercicio )  
**Unidad:** Proceso  
**Frecuencia:** Trimestral  
**Responsable de Generación:** Gerente de Gestión de Procesos

**PERSONAL**  
 -Directora/a Divisonal de Evaluación y Control  
 -Gerente de Gestión de Procesos.  
 -Supervisor/a de Verificación de Procesos  
 -Analista de Procesos.



MP-GP

Rev-00







**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO**

**Gestión de Procesos y Mejora Continua**

<b>Clave:</b> PR-GP	<b>Unidad Administrativa:</b> Unidad de Planeación Estratégica	<b>Responsables:</b> Dirección Divisonal Evaluación y Control/ Áreas responsables de actualizar los manuales a su cargo.
------------------------	---	--

**I OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la documentación de la mejora continua de los procesos, procedimientos y métodos de trabajo del Organismo.

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

1. Dirección Divisonal de Evaluación y Control gestionará la mejora de los procesos en apego a la normatividad aplicable en el ámbito de sus funciones.
2. Titulares de las áreas administrativas, con fundamento en el cumplimiento de sus funciones, atribuciones y facultades, a fin de obtener los resultados establecidos en objetivos, metas e indicadores, realizarán la identificación de mejoras en sus procedimientos, procesos o métodos de trabajo, y enviarán dichas mejoras a la Dirección Divisonal de Evaluación y Control.
3. Corresponderá a la Dirección Divisonal de Evaluación y Control coordinar la identificación, documentación y mejora de los procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
4. La documentación de los manuales considerará innovaciones, adopción de mejores prácticas, evaluación, mejora continua, documentación de métricas, integración de indicadores, políticas y normatividad aplicable.
5. La documentación se implementará en apego a la aplicación de metodologías y/o estándares, buscando la mayor difusión y publicación.

**III ALCANCE**

- Dirección Divisonal de Evaluación y Control.
- Gerencia de Gestión de Procesos.
- Todas las Unidades Administrativas de la CEA.

**IV DEFINICIONES**

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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.

Política: Bases, límites o fronteras jurídicas o administrativas que sustentan la naturaleza y fines de una actividad, fijados en la normatividad establecida, con el fin de proporcionar orientación en la realización de las actividades o tareas.

**V DESCRIPCIÓN**

1. Área/s responsable/s del proceso / procedimiento solicita/n a la Dirección Divisonal de Evaluación y Control el análisis o documentación del proceso, procedimiento, método, según los hallazgos o mejoras que

**PROCEDIMIENTO GENERAL DEL PROCESO****Gestión de Procesos y Mejora Continua****PR-GP**

presente, ver procedimiento PR-GP-MA-01 Elaboración / Actualización de Manuales de Proceso / Procedimientos.

2. Dirección Divisional de Evaluación y Control realiza la verificación de los procesos para determinar si las actividades y los resultados alcanzados cumplen con lo descrito en la documentación correspondiente y con los objetivos planteados, ver procedimiento PR-GP-VP-02 Verificación de Procesos.
3. De detectarse incumplimiento en lo descrito en los procesos, para eliminar las causas que lo originaron, Dirección Divisional de Evaluación y Control realiza actividades para la implementación de acciones correctivas conforme a lo descrito en el procedimiento PR-GP-AM-03 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora.
4. Dirección Divisional de Evaluación y Control analiza las acciones que permitan la prevención a fin de evitar inconformidades en la ejecución y observación de la documentación de procesos/procedimientos o en su caso, que identifiquen metodologías o formas de trabajo que mejoren los resultados, ver procedimiento PR-GP-AM-03 Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora.

**VI REFERENCIAS**

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.
- Ley de Mejora Regulatoria 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.

Rev-00



**PROCEDIMIENTO**

**Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos**

**Clave:**  
PR-GP-MA-01

**Unidad Administrativa:**  
Unidad de Planeación Estratégica

**Responsables:**  
Dirección Divisional Evaluación y Control/  
Unidades Administrativas / Áreas  
responsables de actualizar los manuales  
a su cargo

**I OBJETIVO**

Analizar y gestionar la documentación de los manuales de proceso / procedimientos de la Comisión Estatal de Aguas.

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

1. Las Unidades Administrativas que requieran la elaboración o actualización de un manual de proceso o procedimientos deberán solicitarlo mediante memorándum a la Dirección Divisional de Evaluación y Control, anexando UPE.DDEC.FM.11 Cuestionario.
2. Los manuales a documentar internamente en la CEA serán los siguientes:
  - 2.1 Manual de Proceso.
  - 2.2 Manual de Procedimientos.
  - 2.3 Protocolos de actuación.
3. Responsable del manual deberá revisar en un lapso no mayor a dos años, los manuales que le correspondan, los cuales deberá mantener actualizados conforme a la operatividad y normatividad vigente. En caso de ser necesario se actualizarán cada vez que se detecte una oportunidad de mejora, como resultado de auditorías internas, innovaciones, automatización, cambios a los procesos o derivado de hallazgos en las revisiones, evaluaciones y verificaciones realizadas, entre otros.
4. Los responsables de cada Unidad Administrativa elaborarán la propuesta de creación o mejora de los procedimientos, en estricto apego a lo señalado en el presente procedimiento (PR-GP-MA-01).
5. La firma de elaboración y presentación de los manuales de la CEA será de acuerdo a lo establecido en la siguiente tabla:

Documento	En Carátula Firma de Elaboración y Presentación titular de la:	En Carátula Firma de Intervención titular de la:
Manual de Proceso / Manual de Procedimientos	Vocalía Ejecutiva	Unidad de Planeación Estratégica y Titular de la Unidad Administrativa responsable del manual que reporta directamente a la Vocalía Ejecutiva.

6. Los registros son evidencia del resultado de un procedimiento o proceso, por lo que la generación, conservación y disposición de los mismos, será responsabilidad de cada uno de los participantes, conforme a lo descrito en el apartado VII Registros, de cada procedimiento.
7. El personal que haga uso de los manuales, deberá resguardarlos aplicando los siguientes lineamientos:
  - 7.1 Se prohíbe fotocopiar manuales controlados. En caso de requerir alguna copia impresa se deberá solicitar a la Dirección Divisional de Evaluación y Control.
  - 7.2 Los manuales de consulta/trabajo estarán disponibles en formatos controlados en la intranet de la CEA o en su caso, los que tenga impresos la Dirección Divisional correspondiente.



## PROCEDIMIENTO

## Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

## PR-GP-MA-01

- 7.3 Las copias de manuales de consulta/trabajo solicitados para atender requerimientos de Órganos de Fiscalización, auditores externos o consultores, deberán ser solicitados a la Dirección Divisional de Evaluación y Control quien aplicará el sello de "copia no controlada".
- 7.4 Los manuales deberán mantenerse íntegros y legibles.
8. Toda Minuta generada en la ejecución de este proceso deberá contar como mínimo con los siguientes datos:
- Asunto.
  - Fecha.
  - Lugar.
  - Asistentes (nombre y firma).
  - Temas tratados en la reunión.
  - Compromisos / acuerdos (indicando para cada uno: responsables y fechas de conclusión).
9. Dirección Divisional de Evaluación y Control será quien resguarde el original del manual firmado.
10. Los Manuales de procedimientos, se elaborarán conforme a lo descrito en el apartado V Descripción "Del Manual de Proceso", omitiendo lo correspondiente al Mapa de Proceso y Descripción General del Proceso.
11. Cada proceso deberá reflejar la eficacia en su propósito e incluir mediciones e indicadores que permitan medir su desempeño.
12. Una vez realizado el proceso de firmas de elaboración de un manual, se deberá solicitar el Análisis de Impacto Regulatorio a la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado, para posteriormente solicitar la aprobación del mismo al H. Consejo Directivo de la Comisión Estatal de Aguas en sesión ordinaria, una vez aprobado se entregará al Oficial Mayor del Poder Ejecutivo del Estado para conocimiento y divulgación y a la Dirección Jurídica y Consultiva de Gobierno del Estado para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, La Sombra de Arteaga.
13. Se considerará para la elaboración / actualización del manual la siguiente estructura:

**Carátula del manual de proceso/procedimiento**

Elaboración y Presentación: Incluirá el fundamento legal, mes de actualización, nombre del manual, dirección de adscripción, número de revisión. Se incluirán las firmas de los siguientes funcionarios de acuerdo al proceso/procedimiento que se trate y de la Unidad Administrativa la que corresponda, de la siguiente forma:

- Elaboró y Presentó: Firma del Vocal Ejecutivo.
- Con la intervención de:
  - Firma del titular de la Unidad de Planeación Estratégica, responsable del Unidad Administrativa donde se elaboran los manuales.
  - Firma del titular de la Dirección General Adjunta / Titular del Órgano Interno de Control / Titular de la Dirección Divisional de Factibilidades / Titular de la Dirección Divisional Jurídica / Titular de la Dirección Divisional de Concesiones, según corresponda, dependiendo del Unidad Administrativa a la que está adscrito el manual.

Participantes: Se mencionarán a los participantes en la elaboración / actualización del manual de la siguiente forma:

- Director/a Divisional de Evaluación y Control: Responsable de la Coordinación de la elaboración del manual de proceso/procedimiento.



## PROCEDIMIENTO

## Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

## PR-GP-MA-01

- Director/a Divisional: Responsable de la implementación de las acciones descritas en el manual de proceso/procedimiento.
- Gerente: Responsable del desarrollo y ejecución de las acciones descritas en el manual de proceso/procedimiento.
- Subgerente: Responsable de observar y ejecutar las acciones descritas en el manual de proceso/procedimiento.
- Gerente de Gestión de Procesos / Supervisor/a de Verificación de Procesos / Analista de Procesos: Responsable del Análisis y documentación del manual de proceso/procedimiento.

Se incluirá el nombre de puesto conforme a lo establecido en el Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas y/o conforme al registro vigente en la Dirección Divisional de Recursos Humanos.

Contenido: Se enlistarán todos los documentos que integran el manual de la siguiente forma:

- Código: del documento contenido dentro del manual.
- Nombre: del documento contenido dentro del manual.
- Revisión: del documento contenido dentro del manual.

Cambios: En esta sección se llevará un control de las modificaciones realizadas en los documentos que integran el manual de proceso/procedimiento, modificando el número de revisión del mismo:

- Código: del documento que tuvo modificación dentro del manual.
- Descripción del cambio: descripción breve del cambio generado, hacer énfasis en los cambios de responsabilidad de alguna acción y/o registro, cuando es nuevo documento se indica que se agrega al manual.
- Revisión modificada: es el número de revisión del documento que sufrió el cambio, cuando es nuevo documento, la revisión es 00.



PR-GP-MA-01

PROCEDIMIENTO

Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

Mapa de proceso

Mapa de Proceso XX

MATERIALES			UNIDAD ADMINISTRATIVA			DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS		
SERVICIOS			RESPONSABLE DEL PROCESO					
			PROPOSITO DEL PROCESO					
ENTRADAS			SALIDAS					
PROVEEDOR:	INSUMOS:	REQUISITOS:	PRODUCTO:	REQUISITOS:	CLIENTE:			
EQUIPO / INFRAESTRUCTURA			INDICADOR DEL PROCESO			PERSONAL		
			Nombre: Unidad: Función: Responsable de Operación: Nombre: Unidad: Función: Responsable de Operación:					

QUERÉTARO MP-XX Rev-XX

Los campos del formato se llenarán como a continuación se menciona:

- Unidad Administrativa: Nombre de la Dirección General Adjunta, Titular, Dirección Divisional responsable de la ejecución del proceso.
- Responsable de Proceso: Nombre de puesto del responsable de atención del proceso y sus resultados.
- Propósito del Proceso: Descripción concreta de lo que se busca con la aplicación del proceso.
- Materiales: Los materiales requeridos para llevar a cabo el proceso tales como: papelería, material de construcción, químicos, etc.
- Servicios: Se hará mención de los servicios externos prestados para dar cumplimiento al objetivo del proceso como: mensajería, bacheo, mantenimiento de equipo de cómputo, centro de atención telefónica.
- Documentos / Procedimientos: En este campo se deberá indicar toda la documentación de referencia (legislación aplicable) que se deberá considerar para la realización de las actividades descritas en el proceso. Así mismo, se incluirá la documentación interna (procedimientos) que detalle la realización de las actividades.
- Entradas: En este campo se indicarán los procesos o entidades que proveen algún insumo o con el que se tiene una interacción, cada insumo deberá describir los requisitos necesarios para asegurar el correcto desarrollo del proceso.
- Salidas: En este campo se indicarán los procesos o entidades a las que se les proporcionará el producto o servicio que genera el proceso, así como la descripción de las interacciones con los procesos con que se relaciona. Cada producto deberá describir los requisitos necesarios que han



## PROCEDIMIENTO

## Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

## PR-GP-MA-01

sidó convenidos con responsables de los procesos con que se relacionan. Los clientes que sean indicados en la tabla deberán corresponder con las entradas de otros mapas de proceso con los cuales interactúen.

- Equipo / Infraestructura: En este campo se indicará al equipo o infraestructura (activo fijo) que de manera particular se dispone para realizar las actividades descritas en el proceso.
- Personal: En este campo se indicará a la plantilla de funcionarios/ puestos que son necesarios en el proceso para la ejecución de las actividades. No se incluirá a los funcionarios / puestos de otros procesos con los que se tenga una interacción.
- Indicador de Proceso: El indicador de proceso medirá los resultados obtenidos, reflejando la eficacia del proceso en su propósito. Deberá ser planteado de manera, que resultado de su análisis, sirva en la toma de decisiones.
- Rev-XX
  - Rev – Revisión.
  - XX – Número de revisión del Mapa de Proceso
- MP-XX:
  - MP - Mapa de Proceso.
  - XX - nomenclatura del proceso.

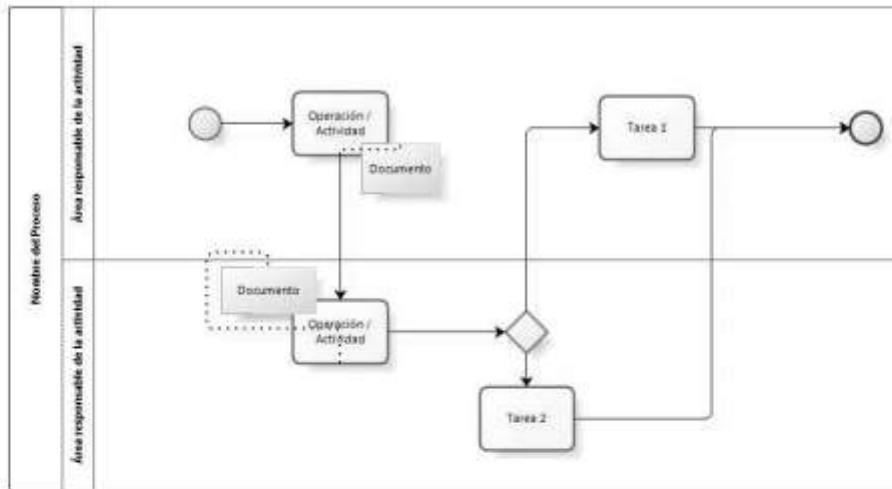


PR-GP-MA-01

PROCEDIMIENTO

Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

Diagrama de flujo



- Diagrama de Flujo: Describirá de manera general las actividades que comprende el proceso.





PR-GP-MA-01

PROCEDIMIENTO

Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

Procedimiento General del proceso

 <b>COMISIÓN ESTADAL DE AGUAS</b> <small>COMISIÓN ESTADAL DE AGUAS</small>		DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Clave:	Unidad Administrativa:	Responsables:	XXX
PR-XX	Dirección General Adjunta o equivalente	Dirección Divisoral / Área responsable del proceso	
<b>I OBJETIVO</b>			
<b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b>			
<b>III ALCANCE</b>			
<b>IV DEFINICIONES</b>			
<b>V DESCRIPCIÓN</b>			
<b>VI REFERENCIAS</b>			
Rev-00			
		1 de 1	

Cuadro de Identificación:

- DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESO XXX: Nombre del proceso.
- Clave: Designada por Gerente de Gestión de Procesos.  
La codificación del procedimiento es PR-XX donde:  
PR: Nomenclatura de Procedimiento.  
XX: Nomenclatura del nombre del proceso.
- Unidad Administrativa: Unidad Administrativa a la cual está adscrito el manual.
- Responsables: Unidad Administrativa / área responsable del manual.

Contenido:

- Objetivo: Establecerá el propósito general que se espera con la aplicación del proceso.



**PROCEDIMIENTO**

**Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos**

**PR-GP-MA-01**

- Política y/o normas de operación: Establecerá los criterios o lineamientos generales que facilitan o restringen el cumplimiento de las responsabilidades de los distintos elementos que participan en el desarrollo del proceso.
- Alcance: Establecerá las Unidad Administrativas que participan directamente en el proceso o aquellas que deben tener conocimiento del mismo.
- Definiciones: Palabras, términos, abreviaturas, tecnicismos o símbolos utilizados en el proceso que tienen interpretación diferente en la CEA o que no sean de uso común, incluyendo su significado. En algunos procedimientos que por sus características no requieren de este rubro se escribirá la leyenda N/A (no aplica).
- Descripción: Presentación general por escrito en forma narrativa y secuencial del proceso, indicando los manuales de procedimientos relacionados con el mismo.
- Referencias: Normatividad (leyes, normas, reglamentos y/o códigos) aplicable o referenciable.

**Procedimiento**

 <p><b>Clave:</b> PR-XX-YY-01</p>	<p><b>Unidad Administrativa:</b> Dirección General Adjunta o equivalente</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b> <b>XXX</b> <b>Responsables:</b> Dirección Distrital / Áreas responsable del procedimiento</p>																												
<p><b>I OBJETIVO</b></p>																														
<p><b>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</b></p>																														
<p><b>III ALCANCE</b></p>																														
<p><b>IV DEFINICIONES</b></p>																														
<p><b>V DESCRIPCIÓN</b></p>																														
<p><b>VI REFERENCIAS</b></p>																														
<p><b>VII REGISTROS</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="font-size: small;">Nombre / Código</th> <th style="font-size: small;">Personal que elabora</th> <th style="font-size: small;">Personal que conserva</th> <th style="font-size: small;">Medio de Conservación</th> <th style="font-size: small;">Lugar de Conservación</th> <th style="font-size: small;">Tiempo de Conservación</th> <th style="font-size: small;">Disposición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Nombre / Código	Personal que elabora	Personal que conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición																					
Nombre / Código	Personal que elabora	Personal que conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición																								
<p><small>- Rev-00</small></p>																														
																														



## PROCEDIMIENTO

## Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

PR-GP-MA-01

Donde:

Cuadro de Identificación:

- PROCEDIMIENTO: Nombre del procedimiento
  - Clave: Designada por Gerente de Gestión de Procesos
- La codificación del procedimiento es PR-XX-YY-NN donde:
- PR: Nomenclatura de Procedimiento.
- XX: Nomenclatura del manual al que está adscrito el procedimiento.
- YY- Nomenclatura de nombre del procedimiento.
- NN- Número consecutivo con el que se identifica al procedimiento.
- Unidad Administrativa: Unidad Administrativa a la cual está adscrita Responsable del procedimiento.
  - Responsables: Unidad Administrativa / área responsable del procedimiento.

Contenido:

- Objetivo: Establecerá el propósito que se espera con la aplicación del procedimiento.
- Política y/o normas de operación: Son las bases, límites o fronteras jurídicas o administrativas que sustentan la naturaleza y fines de una actividad, fijados en la normatividad establecida con el fin de proporcionar orientación en la realización de un servicio al público o de apoyo interno, para ello se mencionarán las Unidad Administrativas responsables en la implementación de las mismas. Establece los criterios o lineamientos generales que facilitan o restringen el cumplimiento de las responsabilidades de los distintos elementos que participan en el desarrollo de los procedimientos.
- Alcance: Establecerá las Unidad Administrativas que participan directamente en el procedimiento o aquellas que deberán tener conocimiento del mismo.
- Definiciones: Palabras, términos, abreviaturas, tecnicismos o símbolos utilizados en el procedimiento que tienen interpretación diferente en la CEA o que no sean de uso común, incluyendo su significado. En algunos procedimientos que por sus características no requieren de este rubro se escribe la leyenda N/A (no aplica)
- Descripción: Presentación por escrito en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones que se realizan para cumplir con el objetivo del procedimiento, explicando en qué consiste, para qué, cómo se hace, con qué se lo hace, cuándo lo hace y señalando los responsables de llevarlas a cabo, haciendo énfasis en los detalles relevantes de las actividades realizadas. Principalmente se describen aquellas actividades administrativas que generan un registro o que implican alguna responsabilidad.  
Se puede hacer referencia a actividades descritas en otro procedimiento, mencionando el nombre del mismo.  
Para cada operación, acción y/o actividad, se mencionará el nombre de puesto o Unidad Administrativa responsable de la operación a describir.  
De atender a alguna normatividad, únicamente se hará referencia a ella, no se transcribe.
- Referencias: Normatividad (leyes, normas, metodologías, reglamentos y/o códigos) aplicable o referenciable.
- Registros: Documentos o registros que se generan durante el desarrollo del procedimiento, en los cuales se plasma la evidencia de actividades relacionadas. Para cada uno de estos registros se deberá indicar:



## PROCEDIMIENTO

### Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

PR-GP-MA-01

**Nombre / Código:** Se anota el nombre del registro o clave en caso de que el formato cuente con ella, el nombre deberá corresponder al que aparece en el formato, sin abreviaturas ni omisión o sustitución de palabras.

**Personal que Elabora:** Se considerará para este campo al personal que da inicio con el proceso de registro, aun cuando éste no sea quien concluya con el mismo.

**Personal que Conserva:** Es aquel que mantiene bajo su resguardo el uso y manejo de los registros.

**Medio de Conservación:** Cualquier medio que según las necesidades del proceso requiera (ej. papel, electrónico).

**Lugar de Conservación:** El lugar en el que se mantiene deberá ser definido lo más exacto posible, de manera que cualquier persona sea capaz de encontrarlo en caso de así requerirlo (ej. librero Gerencia de Gestión de Procesos).

**Tiempo de Conservación:** Es el tiempo que lo resguarda el personal que conserva, se considera el cumplimiento que se deberá dar a normatividades y leyes aplicables.

**Disposición:** Posterior al tiempo de conservación que es lo que se hará con dichos registros (ej. Destrucción, archivo muerto, entrega a usuario/a, etc.)

Estos elementos permitirán llevar un control de los registros.

### III ALCANCE

- Dirección Divisional de Evaluación y Control.
- Gerencia de Gestión de Procesos.
- Unidades Administrativas de la CEA.

### IV DEFINICIONES

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**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.

**Política:** Bases, límites o fronteras jurídicas o administrativas que sustentan la naturaleza y fines de una actividad, fijados en la normatividad establecida, con el fin de proporcionar orientación en la realización de las actividades o tareas.

**Objetivo:** Descripción del propósito de realizar el proceso / procedimiento.

**Alcance:** Unidades Administrativas que participan directamente (responsabilidad) en el proceso / procedimiento.

**Unidad Administrativa:** Las referidas en el Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro.



PR-GP-MA-01

## PROCEDIMIENTO

## Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

## V DESCRIPCIÓN

1. Unidad Administrativa responsable identifica área de mejora en proceso/procedimiento, por lo que realiza la solicitud de elaboración/actualización mediante memorándum a través del Sistema de Control de Gestión (SCG) Director/a Divisional de Evaluación y Control, anexando proyecto mejora (elaboración/actualización) de manual y UPE.DDEC.FM.11 Cuestionario debidamente requisitado.
2. Director/a Divisional de Evaluación y Control analiza procedencia de solicitud:
  - Sí procede? ir a paso 3
  - No procede?, envía respuesta motivada de alternativa(s) a Unidades Administrativa(s) responsable(s) del proceso / procedimiento. Ir a fin.
3. Director/a Divisional de Evaluación y Control convoca, mediante memorándum a Unidades Administrativa(s) responsable(s) de proceso / procedimiento y a Gerencia de Gestión de Procesos para arranque de análisis de manual e integración de grupos de trabajo.
4. Gerencia de Gestión de Procesos, realiza análisis de la información recibida vía solicitud y define documentación a elaborar o actualizar, lleva a cabo entrevistas con grupo de trabajo en las que se determinan las adecuaciones o mejoras a incorporar en el manual, agrega comentarios al apartado de observaciones y/o comentarios del UPE.DDEC.FM.11 Cuestionario, levanta minutas en cada reunión.
5. Gerencia de Gestión de Procesos, derivado del análisis, elabora y/o actualiza el manual correspondiente, integra mejoras incluyendo aquellas cuya automatización de procesos modifique a lo establecido en el manual, aplicando metodologías Kaizen, Lean y Six Sigma, asegurando que la estructura y redacción sea clara y entendible, así mismo, que exista congruencia en el planteamiento del proceso incorporando las tareas que agregan valor, que corresponda a la operatividad vigente y asigna codificación.
6. Gerencia de Gestión de Procesos, entrega manual a Director/a Divisional de Evaluación y Control para su revisión anexando Informe de áreas de mejora.
7. Director/a Divisional de Evaluación y Control revisa manual, comparte mediante plataforma digital con las Unidades Administrativas involucradas y solicita la ratificación o en su caso adecuación del mismo, a través del SCG.
8. Unidades Administrativas responsables del proceso/procedimiento, revisan y ratifican manual documentado y en su caso integran cambios en dicha plataforma.
9. Gerencia de Gestión de Procesos, analiza y verifica la pertinencia de los cambios, integra versión final del manual, de haber sido actualización, registra en el formato UPE.DDEC.FM.01 en la sección "Hoja de Cambios", todos los cambios realizados al mismo y entrega a Director/a Divisional de Evaluación y Control quien revisa y entrega a Titular de la Unidad de Planeación Estratégica.
10. Titular de la Unidad de Planeación Estratégica envía mediante oficio el manual definitivo al Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria, solicitándole su apoyo para contar con el Análisis de Impacto Regulatorio, salvo que se cuente con un dictamen previo de dicho manual.
11. Titular de la Unidad de Planeación Estratégica recibe respuesta del Titular de la Comisión de Mejora Regulatoria y la turna a Director/a Divisional de Evaluación y Control.
12. Director/a Divisional de Evaluación y Control analiza respuesta, de ser necesario indica a Gerente de Gestión de Procesos que haga correcciones al manual.
13. Gerente de Gestión de Procesos realiza correcciones, imprime y entrega manual definitivo a Director/a Divisional de Evaluación y Control.
14. Director/a Divisional de Evaluación y Control mediante memorándum solicita las firmas y rúbricas de titulares de las Unidades Administrativas que intervinieron.



## PROCEDIMIENTO

## Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

## PR-GP-MA-01

15. Unidades Administrativas responsables del proceso/procedimiento firman y rubrican manual y entregan a la Dirección Divisional de Evaluación y Control, quien gestiona firma de Vocal Ejecutivo.
16. Una vez firmado, Director/a Divisional de Evaluación y Control realiza las gestiones para que la Vocalía Ejecutiva presente el manual para su aprobación ante el Órgano de Gobierno.
17. Director/a Divisional de Evaluación y Control recibe copia de Acta de la Sesión Ordinaria en donde se aprueba el manual correspondiente, una vez concluida la Sesión del Órgano de Gobierno.
18. Dirección Divisional de Evaluación y Control envía mediante oficio copia certificada del manual aprobado y del Acta de la sesión correspondiente a:
  - Oficial Mayor del Poder Ejecutivo del Estado para su conocimiento y divulgación.
  - Dirección Jurídica y Consultiva de Gobierno del Estado para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, La Sombra de Arteaga.
  - Registro Público de Entidades Paraestatales para su inscripción.
19. Director/a Divisional de Evaluación y Control emite memorándums para su distribución controlada a las Unidades Administrativas correspondientes, instruye publicación interna.
20. Gerente de Gestión de Procesos escanea el manual original, lo publica en medios digitales internos para su consulta, imprime la versión escaneada, anexándole la leyenda "Copia controlada" y mediante memorándum firmado por Director/a Divisional de Evaluación y Control lo entrega a la Unidad Administrativa responsable del mismo, solicitándole firma de recibido en el formato "Lista de Distribución" UPE.DDEC.FM.02.
21. Gerente de Gestión de Procesos retira las copias controladas de revisiones anteriores (en caso de actualización de manual), solicitando la firma de retiro en el formato "Lista de Distribución" UPE.DDEC.FM.02.
22. Gerente de Gestión de Procesos da de alta en el formato "Lista Maestra de Control de Documentos Internos" UPE.DDEC.FM.03 la documentación aprobada.
23. De ser actualización de manual, Gerente de Gestión de Procesos agrega leyenda "Documento Obsoleto" a la Revisión anterior del manual actualizado y conserva el manual original obsoleto para efectos de consulta y/o bibliografía.
24. Unidades Administrativas, capacitan / difunden respecto al manual elaborado/actualizado al personal involucrado. Como evidencia de esta capacitación / difusión generan una "Minuta", entrega copia de minuta a Gerente de Gestión de Procesos.

## VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículos 17 Fracción II, 20 Fracciones VII y XV y 22 Fracción I.
- Código Urbano del Estado de Querétaro, Artículo 408 Fracción IV.
- Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro, Artículos 11 Fracción II y 54 Fracción X.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro, Artículos 1, 2 Fracción VIII y 37.
- Ley General de Mejora Regulatoria, Artículo 71.



PROCEDIMIENTO

Elaboración / actualización de manuales de proceso / procedimientos

PR-GP-MA-01

VI REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Solicitud de elaboración / actualización de documento	Responsable de proceso o responsable de la acción	Dirección Divisional de Evaluación y Control	Impreso / Electrónico	Carpeta de Correspondencia de la Dirección Divisional de Evaluación y Control	Permanente	Oficina de Dirección Divisional de Evaluación y Control
Manual de proceso / procedimiento	Responsable de proceso o responsable de la acción	Dirección Divisional de Evaluación y Control	Impreso / Electrónico	Oficina de Gerencia de Gestión de Procesos	Permanente	Documentos Obsoletos en la Oficina de Gerencia de Gestión de Procesos
Lista de Distribución UPE.DDEC.FM. 02	Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Documentación Registros y Evidencia	Permanente	Oficina de Gerencia de Gestión de Procesos
Lista Maestra de Control de Documentos Internos UPE.DDEC.FM. 03	Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Documentación Registros y Evidencia	Permanente	Oficina de Gerencia de Gestión de Procesos
Cuestionario UPE.DDEC.FM. 11	Unidades Administrativas	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Documentación Registros y Evidencia	Permanente	Oficina de Gerencia de Gestión de Procesos
Minuta	Responsable de Manual	Responsable de Manual / Gerente de Gestión de Procesos	Impreso	Dirección Divisional responsable del manual /Carpeta de Documentación Registros y Evidencia	Permanente	Oficina de Dirección Divisional responsable del manual / Oficina de Gerencia de Gestión de Procesos

Rev-00



## PROCEDIMIENTO

### Verificación de Procesos

<b>Clave:</b>	<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Responsables:</b>
PR-GP-VP-02	Unidad de Planeación Estratégica	Dirección Divisional Evaluación y Control /Unidades Administrativas o Áreas responsables de procesos

### I OBJETIVO

Diagnosticar los procesos / procedimientos para determinar si las actividades y los resultados alcanzados corresponden con lo descrito en el manual con base en lo descrito en los procesos y con los objetivos planteados.

### II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- Gerencia de Gestión de Procesos de la Dirección Divisional de Evaluación y Control, será quien realice la verificación de los procesos documentados.
- Las verificaciones se realizarán con los siguientes propósitos:
  - Determinar la conformidad de las actividades desarrolladas con respecto a los requisitos especificados en los procedimientos documentados.
  - Determinar la eficacia del proceso implantado, para cumplir con los objetivos especificados.
  - Proveer de información y elementos para mejorar los procesos
- El Programa Anual de Verificación deberá asegurar que por lo menos una vez al año se realice una Verificación a cada uno de los procesos.
- Director/a Divisional de Evaluación y Control establecerá las prioridades para la elaboración de Programa Anual de Verificación, el cual deberá presentar en el último trimestre de cada ejercicio a la Unidad de Planeación Estratégica para su Vo.Bo.
- En caso de que no se pueda atender la verificación de los procesos en el tiempo señalado en la Agenda de Verificación, responsable de Unidad Administrativa deberá notificar a Director/a Divisional de Evaluación y Control para acordar las modificaciones pertinentes a la agenda.
- A la reunión de apertura o cierre de la verificación deberán asistir los responsables de las Unidades Administrativas, áreas o procesos que participan durante la verificación.
- Los Hallazgos encontrados en la verificación se clasificarán de la siguiente manera:
 

*Mayores:* Cuando se identifique la ausencia total del cumplimiento a un procedimiento o normatividad.

*Menores:* Cuando parcialmente no se cumpla un procedimiento o normatividad.

*Observación:* Cuando no se cuente con evidencia de un incumplimiento, pero que existe la alta probabilidad de materializarse el riesgo de incumplimiento.

### III ALCANCE

- Dirección Divisional de Evaluación y Control.
- Gerencia de Gestión de Procesos.
- Unidades Administrativas de la CEA

### IV DEFINICIONES

Verificación: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la verificación y revisarlas de manera objetiva.





## PROCEDIMIENTO

## Verificación de Procesos

## PR-GP-VP-02

Programa de Verificación: Conjunto de una o más verificaciones planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterios de verificación: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Hallazgos de Verificación: Resultados de la evaluación de la evidencia de una verificación recopilada frente a los criterios de verificación.

Evidencia de Verificación: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la verificación y que son verificables.

## V DESCRIPCIÓN

1. Director/a Divisional de Evaluación y Control determina prioridades para la elaboración del Programa Anual de Verificación (UPE.DDEC.FM.04), considerando los siguientes criterios:
  - 1.1 Procesos sustantivos y administrativos que impactan significativamente en la operación del Organismo.
  - 1.2 Resultados de verificaciones anteriores.
2. Con base en los resultados de la aplicación de dichos criterios prioriza las verificaciones y solicita a Gerente de Gestión de Procesos que las incluye en el Programa Anual de Verificación (UPE.DDEC.FM.04).
3. Gerente de Gestión de Procesos integra el Programa Anual de Verificación, identificando cada una de las verificaciones de la siguiente forma:
 

xx/yy  
Donde:

xx= Indica el número consecutivo de la verificación.  
yy= Indica el año en el que se programa la realización de la verificación.
4. Gerencia de Gestión de Procesos revisa la documentación necesaria y prepara las Listas de Verificación (UPE.DDEC.FM.05).
5. Gerente de Gestión de Procesos elabora la Agenda de Verificación (UPE.DDEC.FM.06), tomando en cuenta la carga de trabajo establecida en la planeación, para asignar el tiempo correspondiente de cada entrevista en la secuencia que se tiene durante el proceso, considerando la información necesaria para la reunión de apertura, reuniones de enlace entre la Gerencia de Gestión de Procesos y Director/a Divisional de Evaluación y Control, así como la reunión de cierre. Entrega a Director/a Divisional de Evaluación y Control para su Vo.Bo.
6. Director/a Divisional de Evaluación y Control recibe, revisa y en su caso da Vo.Bo. turna mediante memorándum la Agenda de Verificación a los responsables de cada Unidad Administrativa o área involucrada para su conocimiento.
7. Director/a Divisional de Evaluación y Control coordina la reunión de apertura, con el siguiente orden del día:
  - 7.1 Presentar al Equipo Verificador (área de Gestión de Procesos).
  - 7.2 Dar a conocer el objetivo y alcance de la verificación.
  - 7.3 Comunicar los criterios de verificación que serán aplicados.
  - 7.4 Comunicar los métodos a utilizar (entrevistas, cuestionario, investigación y revisión documental, entre otros).
  - 7.5 Presentar la Agenda de Verificación correspondiente.
8. Gerencia de Gestión de Procesos lleva a cabo las Entrevistas de Verificación:
  - 8.1 Con base al tiempo estipulado en la Agenda de Verificación, Gerencia de Gestión de Procesos aplica los métodos necesarios para reunir las evidencias objetivas (entrevistas, muestreo e investigación).
  - 8.2 Cuando sea posible, Gerencia de Gestión de Procesos recopila la evidencia objetiva que dé soporte a los hallazgos que han sido determinados.



## PROCEDIMIENTO

### Verificación de Procesos

#### PR-GP-VP-02

- 8.3 Al concluir cada entrevista, Gerencia de Gestión de Procesos comunica verbalmente al área verificada los hallazgos como resultado de cada revisión.
9. Gerente de Gestión de Procesos se reúne con Director/a Divisional de Evaluación y Control, revisan hallazgos y evidencias y determinan resultado de la Verificación.
  10. Gerente de Gestión de Procesos documenta los hallazgos en el formato Reporte de Hallazgos de Verificación (UPE.DDEC.FM.07) en el cual se describe de manera concisa el Hallazgo, cuidando que se incluya el criterio de Verificación que no se está cumpliendo (manual o normatividad), el incumplimiento y la evidencia que soporta dicho incumplimiento, identificándolos con un número consecutivo del total de las desviaciones haciendo referencia a la verificación que se trate (Ej. Si se tiene un total de 5 Hallazgos en la Verificación, el Hallazgo número 2 se identifica como 2/5).
  11. Gerencia de Gestión de Procesos elabora Reporte de Verificación UPE.DDEC.FM.08, indicando:
    - Objetivo y Alcance,
    - Fecha de Verificación,
    - Criterios de Verificación,
    - Área o proceso verificado,
    - Personal de Gestión de Procesos que realizó la verificación,
    - Números de Hallazgos detectados,
    - Lista de Distribución del Reporte.
  12. Reunión de Cierre:
    - 12.1 Director/a Divisional de Evaluación y Control preside la reunión de cierre con el propósito de comunicar los resultados de la Verificación.
    - 12.2 Posterior a la presentación de los resultados entrega copia del Reporte de Verificación a la Alta Dirección.
  13. Seguimiento:
    - 13.1 Personal verificado, al que se le haya asignado la atención de los reportes de Hallazgos de verificación, aplica las Acciones Correctivas con base en los lineamientos establecidos en el procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora (PR-GP-AM-03).
    - 13.2 Área verificada elabora los planes de acción sin demora después de la reunión de cierre. La implantación de las acciones Correctivas tomarán como tiempo el que haya sido justificado en el propio plan de acción de acuerdo al impacto y magnitud del Hallazgo.
    - 13.3 Conforme a lo estipulado en los planes de acción, Gerente de Gestión de Procesos realiza el seguimiento a la aplicación de las acciones correctivas planeadas.
    - 13.4 Director/a Divisional de Evaluación y Control valida el cierre de cada uno de los Hallazgos, asegurando que la causa raíz detectada sea congruente con el problema detectado, así mismo verifica que las acciones propuestas sean congruentes con la causa raíz.
    - 13.5 Director/a Divisional de Evaluación y Control monitorea e informa periódicamente la Alta Dirección sobre el estado que guarda el cierre de los Hallazgos y Observaciones de las Verificaciones.
  14. Cierre de Verificación:
    - 14.1 Director/a Divisional de Evaluación y Control cierra cada una de las Verificaciones cuando se ha asegurado la implantación y efectividad de las acciones correctivas para todos los Hallazgos listados en el Reporte de Verificación correspondiente.
    - 14.2 Director/a Divisional de Evaluación y Control comunica a la Alta Dirección que se han cerrado satisfactoriamente los Hallazgos de la Verificación que se trate.

## VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 22 Fracciones I, III y VII.



PROCEDIMIENTO

Verificación de Procesos

PR-GP-VP-02

VI REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Programa Anual de Verificación UPE.DDEC.FM. 04	Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Verificación del Área de Gestión de Procesos	Permanente	Oficina de Gerente de Gestión de Procesos
Lista de Verificación UPE.DDEC.FM. 05	Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Verificación del Área de Gestión de Procesos	Permanente	Oficina de Gerente de Gestión de Procesos
Agenda de Verificación UPE.DDEC.FM. 06	Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Verificación del Área de Gestión de Procesos	Permanente	Oficina de Gerente de Gestión de Procesos
Hallazgo de Verificación UPE.DDEC.FM. 07	Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Verificación del Área de Gestión de Procesos	Permanente	Oficina de Gerente de Gestión de Procesos
Reporte de Verificación UPE.DDEC.FM. 08	Director/a Divisional de Evaluación y Control	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Verificación del Área de Gestión de Procesos	Permanente	Oficina de Gerente de Gestión de Procesos

Rev-00



## PROCEDIMIENTO

### Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora

<b>Clave:</b>	<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Responsables:</b>
PR-GP-AM-03	Unidad de Planeación Estratégica	Dirección Divisional Evaluación y Control/Unidades Administrativas o Áreas responsables de procesos

#### I OBJETIVO

Establecer las actividades para la implementación de las acciones correctivas y preventivas cuando se detecten incumplimientos en lo descrito en los procesos, atendiendo las causas que los originaron o para incorporar acciones de mejora en dichos procesos, procedimientos y/o métodos.

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

1. Los responsables de las Unidades Administrativas del Organismo, tendrán la responsabilidad de notificar a la Dirección Divisional de Evaluación y Control sobre aquellos factores que coloquen en situación de riesgo la calidad del agua o la continuidad de los servicios.
2. La identificación de hallazgos tomará en cuenta como posible origen lo siguientes:
  - 2.1 Resultados de verificaciones.
  - 2.2 Quejas de usuarios/as.
  - 2.3 Desviaciones al cumplimiento de la normatividad aplicable.
  - 2.4 Reporte de hallazgos u observaciones en los procesos, procedimientos y/o métodos.
  - 2.5 Revisiones por la Alta Dirección.
  - 2.6 Análisis de tendencias, incumplimiento en objetivos, metas e indicadores planteados.
3. Las acciones de incumplimiento y/o las mejoras identificadas dentro de los procesos, procedimientos y/o métodos, iniciarán con el análisis que permita administrar los factores de riesgo de forma preventiva, para atender las contingencias y/o situaciones crisis, implementando metodologías o mejores prácticas.

#### III ALCANCE

- Dirección Divisional de Evaluación y Control.
- Gerencia de Gestión de Procesos.
- Unidades Administrativas de la CEA.

#### IV DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de incumplimiento real en lo descrito en los procesos detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la posibilidad de incumplimiento potencial en lo descrito en los procesos, o para incorporar acciones de mejora.

**Acción de Mejora:** Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y objetivos establecidos.

#### V DESCRIPCIÓN

##### Identificación y Registro de Hallazgos

1. Una vez detectados los hallazgos, Gerente de Gestión de Procesos los registra en los formatos correspondientes de acuerdo al origen de la fuente:



## PROCEDIMIENTO

## Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora

## PR-GP-AM-03

- 1.1 Los Hallazgos que sean identificados en los procesos, los registra en el formato Reporte de Hallazgos (UPE.DDEC.FM.07), como sigue:
  - i. Describe de forma concisa el Hallazgo.
  - ii. Identifica los Hallazgos:
    - a. Verificación: XX/YY: XX número de verificación, YY año en que se realiza.
    - b. Hallazgo XX/YY: XX número de hallazgo, YY cantidad de hallazgos detectados.
- 1.2 Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso involucrado, revisan el Hallazgo para evaluar la necesidad de aplicar una acción correctiva.
- 1.3 Para dar seguimiento a los Hallazgos, Gerente de Gestión de Procesos lleva un registro consecutivo de éstos por proceso, conforme se generan utilizando el formato: Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora (UPE.DDEC.FM.09).

**Implantación de Acciones Correctivas**

2. Acciones Inmediatas:
  - 2.1 Cuando sea detectado el hallazgo y éste coloque en una situación de riesgo la continuidad de los servicios o del proceso, el responsable de proceso aplica acciones inmediatas (dilución, ajustes, cierre de válvulas, etc.), con el propósito de atender el problema y no permitir que siga ocurriendo la situación adversa.
  - 2.2 Simultáneamente o a la brevedad posible Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso registran el Hallazgo tal y como lo establece el paso 1.
3. Formación de Grupos de Trabajo:
  - 3.1 Si responsable del área donde se identificó el Hallazgo requiere establecer un grupo de trabajo, asegura que el personal seleccionado tenga el conocimiento en el ámbito de trabajo y experiencia donde se identificó el factor de riesgo potencial.
  - 3.2 Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso registran el grupo de trabajo en el formato de Plan de Acción (UPE.DDEC.FM.10)
4. Identificación de las causas del Hallazgo:
  - 4.1 Responsable a quien se le asignó el Hallazgo en conjunto con su grupo de trabajo (si éste fue necesario), Director/a Divisional de Evaluación y Control y Gerente de Gestión de Procesos, realizan un análisis del problema para determinar las causas que llevaron a que ocurriera el Hallazgo, aplicando las diferentes herramientas de análisis para la solución de problemas. (Metodología de marco lógico, diagrama de pescado, histogramas, diagramas de Pareto, etc.)
  - 4.2 Equipo de trabajo, analizan, aíslan y verifican la causa, probando cada una de las posibles causas contra la descripción del problema.
  - 4.3 Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso registran la causa del Hallazgo en el campo establecido en el formato de Plan de Acción (UPE.DDEC.FM.10).
5. Determinación de Acciones:
  - 5.1 Director/a Divisional de Evaluación y Control, Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso, evalúan y seleccionan las acciones necesarias para administrar los factores de riesgo que eviten su materialización. Para la definición de las acciones toma en cuenta los recursos, tiempos, prioridades, metas, objetivos e indicadores, entre otros.
  - 5.2 Determinan los medios de verificación que demuestran la evidencia de los resultados obtenidos sobre las acciones tomadas.

**PROCEDIMIENTO****Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora****PR-GP-AM-03**

6. Seguimiento de las acciones:
  - 6.1 El seguimiento de las acciones determinadas en el plan de acción, así como de su correcta implantación queda a cargo del responsable asignado/a, entregando un reporte o corte de resultados de manera mensual (durante los primeros 5 días del mes o según lo establezcan en el plan de acción) a la Dirección Divisional de Evaluación y Control.
  - 6.2 Director/a Divisional de Evaluación y Control y Gerente de Gestión de Procesos dan seguimiento al cumplimiento de las acciones así como de su efectividad, en caso de atraso en las mismas o la falta de atención, Director/a Divisional de Evaluación y Control determina las acciones que se tomarán, dependiendo de la repercusión que tenga el incumplimiento de las mismas.
  - 6.3 Director/a Divisional de Evaluación y Control informa el estado de los planes de acción a la Alta Dirección.
7. Validación de la efectividad de las acciones:
  - 7.1 Gerente de Gestión de Procesos (ver procedimiento de Verificación de procesos (PR-GP-VP-02) revisa que se hayan aplicado el 100% de las acciones para eliminar la causa de los Hallazgos. En caso de ser posible, realiza un muestreo y una revisión física, registrando los resultados de estas acciones en la sección de Seguimiento del Plan de Acción correspondiente.
  - 7.2 Si las acciones no fueron las adecuadas, responsable de proceso o grupo de trabajo realiza un replanteamiento del plan de acción. Ir a paso 2.

**Acciones Preventivas y/o de Mejora**

8. Dirección Divisional de Evaluación y Control, activa acciones preventivas y/o acciones de mejora, resultado del análisis de los datos durante la verificación de los procesos.
9. Dirección Divisional de Evaluación y Control analiza que dichas acciones permitan administrar los factores de riesgo del proceso o en su caso, que permita implantar metodologías o formas de trabajo que traigan mejores resultados al proceso.
10. Formación de Grupos de Trabajo:
  - 10.1 Si responsable del área donde se identificó la acción preventiva y/o de mejora requiere establecer un grupo de trabajo, asegura que el personal seleccionado tenga el conocimiento en el campo donde se identificó el factor de riesgo potencial o área de mejora.
  - 10.2 Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso registran el grupo de trabajo en el formato de Plan de Acción (UPE.DDEC.FM.10)
11. Identificación de las causas del Hallazgo:
  - 11.1 Responsable de la acción preventiva y/o de mejora en conjunto con su grupo de trabajo (si éste fue necesario), Director/a Divisional de Evaluación y Control y Gerente de Gestión de Procesos, realizan un análisis para determinar las consecuencias de la implantación de la acción preventiva y/o de mejora, aplicando las diferentes herramientas de análisis.
  - 11.2 Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso registran la causa de la acción preventiva y/o de mejora en el campo establecido en el formato de Plan de Acción (UPE.DDEC.FM.10).
12. Determinación de Acciones:
  - 12.1 Director/a Divisional de Evaluación y Control, Gerente de Gestión de Procesos y responsable del proceso, evalúan y seleccionan las acciones necesarias y factibles que aseguren que la acción preventiva y/o de mejora tendrá los resultados esperados. Para la definición de las acciones toma en cuenta los recursos, tiempos, prioridades, metas, objetivos e indicadores, entre otros.
  - 12.2 Determinan los registros que demuestran la evidencia de los resultados obtenidos sobre las acciones tomadas.



**PROCEDIMIENTO**

**Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora**

**PR-GP-AM-03**

13. Seguimiento de las acciones:

- 13.1 El seguimiento de las acciones determinadas en el plan de acción, así como de su correcta implantación queda a cargo del responsable asignado/a, entregando un reporte o corte de resultados de manera mensual (durante los primeros 5 días del mes o según lo establezcan en el plan de acción) a la Dirección Divisional de Evaluación y Control.
- 13.2 Director/a Divisional de Evaluación y Control y Gerente de Gestión de Procesos dan seguimiento al cumplimiento de las acciones así como de su efectividad; en caso de atraso en las mismas o la falta de atención Director/a Divisional de Evaluación y Control determina las acciones que se tomarán, dependiendo de la repercusión que tenga el incumplimiento de las mismas.
- 13.3 Director/a Divisional de Evaluación y Control informa el estado de los planes de acción a la Alta Dirección.

14. Validación de la efectividad de las acciones:

- 14.1 Gerente de Gestión de Procesos, en caso de ser posible, realiza un muestreo y una revisión física, registrando los resultados de estas acciones en la sección de Seguimiento del Plan de Acción correspondiente.
- 14.2 Si las acciones no fueron las adecuadas, responsable de proceso o grupo de trabajo realiza un replanteamiento del plan de acción. Ir al paso 10.

**VI REFERENCIAS**

- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 22 Fracciones I, III y VII.

**VI REGISTROS**

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Plan de Acción UPE.DDEC.FM. 10	Responsable de atención y Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Acciones preventivas y correctivas	Permanente	Oficina de Gerente de Gestión de Procesos
Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora UPE.DDEC.FM. 09	Gerente de Gestión de Procesos	Gerente de Gestión de Procesos	Impreso / Electrónico	Carpeta de Acciones preventivas y correctivas	Permanente	Oficina de Gerente de Gestión de Procesos

Rev-00



-----DDJ/CERTIF/874/2019-----

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 30 (TREINTA) 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 ANGEL MELGOZA MONTES  
APODERADO LEGAL DE LA  
COMISION ESTATAL DE AGUAS

  
GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
COMISION ESTATAL  
DE AGUAS