



**Secretaría de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Servicios Generales**  
**Proceso: Administración de Bienes y Servicios**  
**Subproceso: Gestión y Control de Servicios Básicos**  
**Procedimiento: Servicios Básicos Agua Potable y Energía Eléctrica**

**ABS-SG-P-05**

**CONTENIDO**

- I. Descripción
  - Objetivo
  - Alcance
  - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
  - Descripción de actividades
  - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Atención a usuarios
- VI. Preguntas frecuentes
- VII. Entradas y salidas
- VIII. Histórico de revisiones
- IX. Firmas de autorización
- X. Anexos
- XI. Créditos

## I. Descripción

### Objetivo

Dar a conocer los lineamientos y criterios para la gestión y el control de los servicios básicos de agua potable y energía eléctrica a las entidades académicas y dependencias delimitando las responsabilidades correspondientes.

### Alcance

Este procedimiento está dirigido a los titulares de las entidades académicas y/o dependencias; al administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador; o en su caso, quien realice gestiones administrativas-operativas a las que refiere el presente procedimiento

### Definiciones y terminología

Se aplican los términos y definiciones del Glosario Institucional de Términos (UOM-GE-GL01) y los incluidos en la Guía Operativa del Plan de Cuentas.

**Guía Operativa del Plan de Cuentas:** Es el documento de apoyo administrativo que describe los requisitos a cumplir por cada partida de gasto que se desee afectar.

**Formulario web de levantamiento de inventario:** Es el medio por el cual se enviará lo relacionado al levantamiento semestral de instalaciones hidráulicas y eléctricas a través de la página web oficial del Departamento de Servicios Generales.

**Sistema de Administración y Seguimiento de Correspondencia (Hermes):** Es el medio oficial por el que se debe enviar, recibir y dar seguimiento de la correspondencia de la institución.

**Titular de la Entidad Académica y/o Dependencia:** Persona que tiene el nombramiento correspondiente al cargo que se expresa.

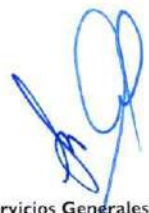
**Persona habilitada para realizar las funciones de Administrador:** Es un miembro del personal de la entidad académica o dependencia, facultado por el Titular de la misma, para realizar las funciones de Administrador cuando no se cuente con este puesto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 318 del Estatuto General.

**Organismos:** Para el caso específico de este procedimiento, se entenderá como la Comisión Federal de Electricidad y la Comisión Municipal de Agua Potable o el homologado correspondiente según el servicio básico del que se trate, energía eléctrica o agua, respectivamente.

**SAF:** Secretaría de Administración y Finanzas.

**DSG:** Departamento de Servicios Generales.

**COG:** Clasificador por objeto del gasto



**PBR:** Presupuesto basado en resultados

**EAYD:** Entidad académica o dependencia

## II. Políticas

### a. Generales

1. El titular de la entidad académica y dependencia es el responsable del ejercicio de los recursos asignados a la misma, así mismo de asegurar que se cuente con la disponibilidad presupuestal y suficiencia financiera.
2. El titular de la entidad académica o dependencia y el administrador o personal habilitado para realizar las funciones son responsables de que los trámites de servicios básicos cumplan con los requisitos, así como con la documentación justificativa y comprobatoria de ampare la erogación.
3. Los Titulares de las entidades académicas y dependencias son los responsables del cuidado y uso racional de los servicios básicos, así como de la procuración de principios y acciones en pro de la sustentabilidad.
4. El Administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador, es el responsable del control y seguimiento adecuado del ejercicio presupuestal para cubrir los servicios básicos de la entidad académica o dependencia, así como de la aplicación de medidas para el ahorro de recursos y el cuidado de las instalaciones
5. El "Clasificador por Objeto del Gasto" o "Partida presupuestal" denominada "Agua potable" y "Energía Eléctrica" únicamente deberá ser ejercida por el Departamento de Servicios Generales para la región Xalapa y/o en su caso en las regiones por la Secretaría de Administración y Finanzas Regional que corresponda; la disponibilidad presupuestal de este rubro no está disponible para realizar transferencias presupuestales a fin de cubrir otros gastos ordinarios.
6. El Departamento de Servicios Generales periódicamente en la Región Xalapa realizará revisiones a los consumos de agua potable, para el caso de las regiones se realizarán a través de la Secretarías de Administración y Finanzas Regional, lo anterior para en su caso, solicitar los ajustes necesarios ante el organismo correspondiente.
7. El resguardo de los recibos de consumo tanto de agua potable como energía eléctrica es responsabilidad del Administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador, deberá resguardarlos por un plazo de 5 años y mantenerlos disponibles ante algún requerimiento por transparencia u organismos fiscalizadores.

### b. Particulares

1. El administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador en la entidad académica o dependencia deberá reportar de manera inmediata ante el organismo correspondiente las fugas externas, falta de servicio o alguna falla que se presenten relativas a los servicios básicos, informando el número de reporte al Departamento de Servicios Generales para seguimiento de la atención para la región Xalapa y para las regiones, a través de las Secretarías de Administración y Finanzas Regionales.

2. El administrador, deberá revisar periódicamente las instalaciones internas, cuando se detecten las fugas en el sistema hidráulico o fallas eléctricas en los inmuebles de la entidad académica y dependencia, deberán proceder de inmediato conforme a lo establecido en la Guía Operativa del Plan de Cuentas de ejercicio fiscal correspondiente.
3. El administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador en la entidad académica o dependencia deberá realizar el levantamiento a las instalaciones hidráulico-eléctricas cada semestre a través del formulario por servicio disponible en el sitio web del DSG en la dirección electrónica siguiente: <https://www.uv.mx/dsg/servicios-basicos-inventario-y-reporte-de-fallas/>
4. En caso de contar con obras en proceso dentro de la entidad académica o dependencia, así como alguna particularidad que requiera el uso mayor de agua potable o energía eléctrica, el administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador deberá informar con anticipación al Departamento de Servicios Generales y para las regiones, a través de las Secretarías de Administración y Finanzas Regionales, para la aplicación de las medidas necesarias respecto del posible incremento en los consumos.
5. El titular de la entidad académica y el administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador deberán procurar la gestión de riegos para mitigar la probabilidad de su materialización y aplicar medidas de mantenimiento de áreas verdes, limpieza de exteriores, tinacos, aljibes, albercas, entre otros.
6. Fomentar el ahorro de la energía eléctrica a través de medidas como: apagar luces de salones, oficinas, cubículos, equipo de cómputo, otros equipos que no requieran mantenerse encendidos, aires acondicionados y sanitarios que no estén en uso durante la jornada laboral y en fin de semana, festivos y periodo vacacional.
7. El titular de la entidad académica y el administrador o la persona habilitada para realizar las funciones de administrador deberán procurar el uso de la señalética en pro de la sustentabilidad lo anterior en atención a la política institucional.
8. Los casos no previstos en estas políticas serán resueltos por la Secretaría de Administración y Finanzas.

### **III. Desarrollo**

#### **Descripción de actividades**

#### **Gestión y control de Servicios Básicos**

#### **Analista de Gestión y Control de Servicios Básicos DSG/SAF Regional**

1. Descarga recibos de la página oficial del organismo correspondiente a energía eléctrica, así como la recolección de recibos de agua potable.
2. Valida disponibilidad presupuestal y financiera con base en los consumos generados, en caso de no contar con disponibilidad, solicita a la Dirección de Presupuestos la asignación correspondiente.
3. Detecta incrementos para solicitar ajustes, si es el caso, solicita los ajustes correspondientes ante el organismo prestador de servicios.
4. Realiza trámites de pago y da seguimiento.

5. Solicita comprobantes de pago ante la Dirección de Egresos para reportar ante los organismos correspondientes.

**Administrador o persona habilitada para realizar las funciones de administrador de la Entidad Académica o Dependencia**

1. Requisita semestralmente el inventario de instalaciones hidráulico-eléctricas en la Entidad Académica o Dependencia de su adscripción.
2. Informa folio en caso de contar con fugas externas o falta de servicio de energía eléctrica.

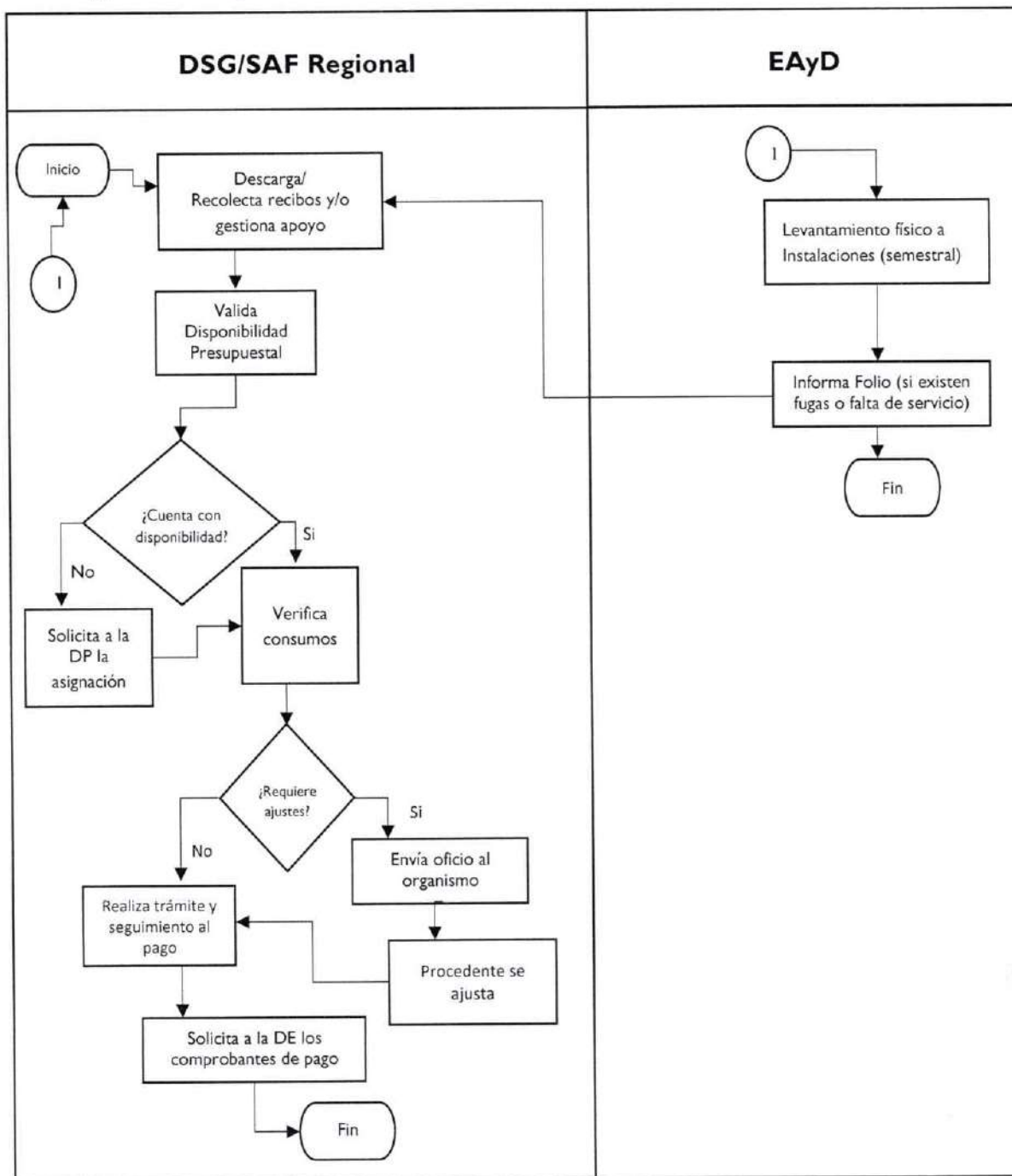
**Analista de Gestión y Control de Servicios Básicos DSG/SAF Regional**

1. Solicita el apoyo ante los organismos para el seguimiento del folio reportado hasta su resolución.





### Diagrama de flujo





#### IV. Referencias

- Programa de Austeridad y de Disciplina Financiera de la Universidad Veracruzana para el ejercicio vigente.  
<https://www.uv.mx/saf>
- Lineamientos Específicos para el ejercicio del gasto vigentes.  
• <https://www.uv.mx/saf>
- Guía operativa del plan de cuentas.  
<https://dsia.uv.mx/Teg/Documentos/Files/Guia%20Operativa%20del%20Plan%20de%20Cuentas.pdf>
- Guía para solicitud de requerimiento de combustible a través de formulario web.  
<https://www.uv.mx/dsg>

#### V. Atención a usuarios

Departamento de Servicios Generales  
Lomas del Estadio S/N. Edificio C Piso PB  
Colonia Zona Universitaria  
C.P. 91090 Xalapa, Veracruz, México.  
Conmutador: (228) 842-17-00, (228) 842-27-00  
Extensiones: 11056, 11732, 11302

#### VI. Preguntas frecuentes

1. **¿Qué debo hacer si tengo una fuga de agua potable externa y/o falta de energía eléctrica?**  
R= Levantar el reporte a los teléfonos oficiales de los organismos correspondientes e informar de manera inmediata al DSG/SAF Regional para el seguimiento correspondiente.
2. **¿Qué debo hacer si mi Entidad Académica o dependencia cambia de domicilio?**  
R= Solicitar por al DSG escrito la baja del servicio de agua potable o electricidad.
3. **¿Qué debo hacer para tramitar el pago de un nuevo servicio de agua potable y electricidad en mi Entidad Académica o Dependencia?**  
R= Solicitar por escrito al DSG la gestión del pago, indicando las claves presupuestales y enviando un recibo de los servicios (copia).

#### VII. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Entidades Académicas y Dependencias	Suficiencia presupuestal y financiera. Levantamiento físico a Instalaciones Hidráulico-eléctricas.	Entidades Académicas y Dependencias	Servicios básicos pagados

### VIII. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
0	31-08-2022	Todas	Todo.

### IX. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Mtra. Sonia Catalina Hernández Serna Jefa de Departamento de Servicios Generales	 Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino Secretaria de Administración y Finanzas	31-08-2022	31-08-2022

### X. Anexos

N/A

### XI. Créditos

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo del Personal del Departamento de Servicios Generales dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas, fue concluido y autorizado para su publicación en el portal del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana en agosto de 2022.

Mtra. Lizbeth Margarita Viveros Cancino  
Secretaria de Administración y Finanzas

Mtra. Norma Angelina Lagunes López  
Encargada de la Dirección de Planeación Institucional

Mtra. Sonia Catalina Hernández Serna  
Jefa del Departamento.

Mtro. Asunción Castillo Rojas  
Administrador del Departamento

Ing. Álvaro Gabriel Hernández Director de la  
Unidad de Organización y Métodos (UOM)

Lic. Edgar Aguilar Torres  
Analista de Gestión y Control de Servicios Básicos.

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM  
C.P. Marisela Gómez Girón  
Lic. Elisa Sáiz Bonilla  
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.

Lic. Yadira Guevara Juarez  
Analista de Suministro de Bienes y Servicios  
Generales.