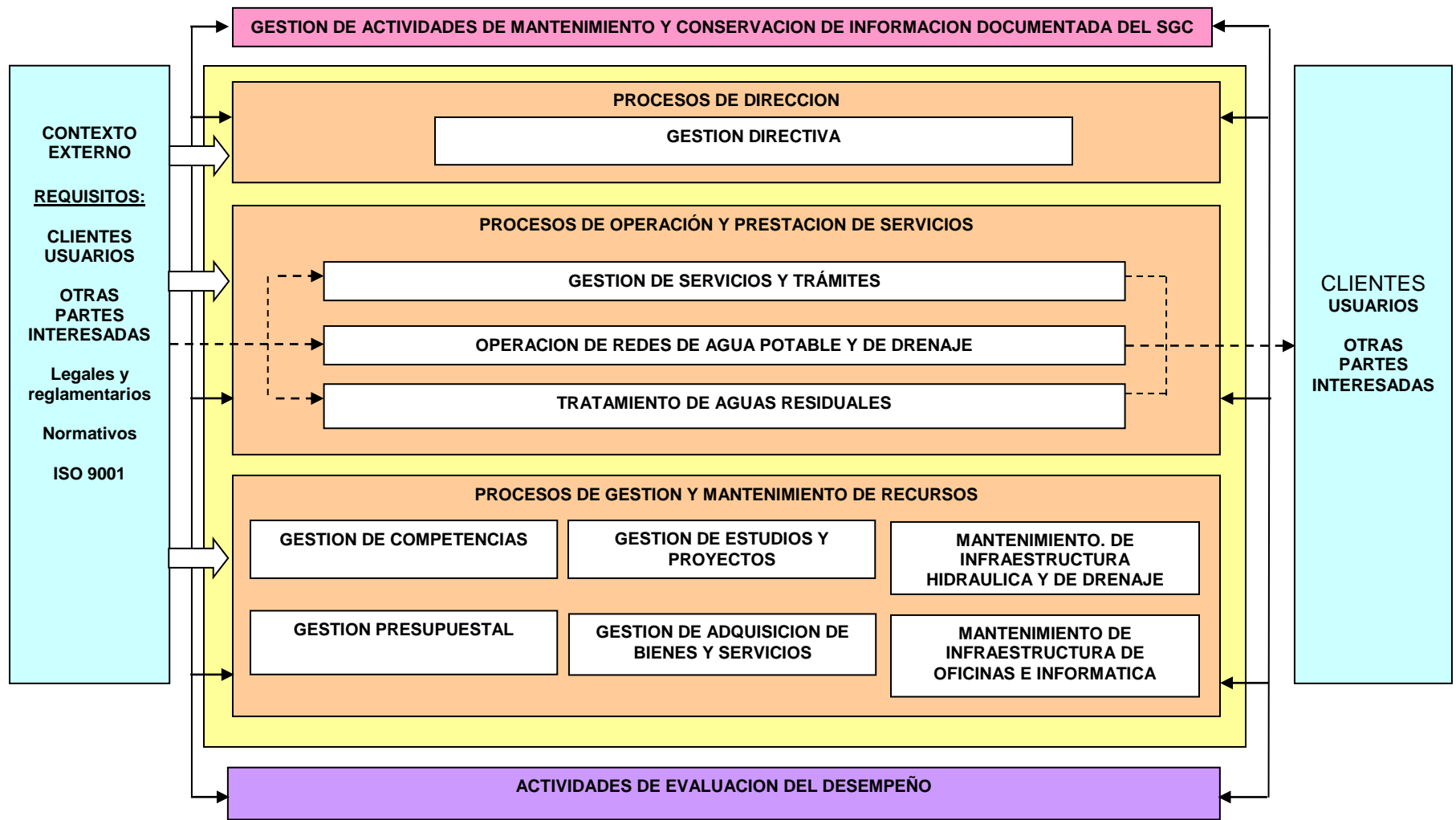


**ANEXO 1
MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



PROCESO	Cada proceso tiene asignadas entradas y salidas
	Comunicación de requisitos
	Existe interacción entre los diferentes tipos de proceso y actividades
	Secuencia de prestación de servicios / cumplimiento de requisitos de usuarios y Partes Interesadas

OPERACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC

TIPO DE PROCESO	PROCESO SERVICIOS / PRODUCTOS	ACTIVIDADES
DIRECCION	GESTION DIRECTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección estratégica - análisis del contexto (entorno) • Planificación / determinación de riesgos y oportunidades • Revisión por la Dirección
OPERACIÓN Y PRESTACION DE SERVICIOS	GESTION DE SERVICIOS Y TRAMITES SERVICIOS: <ul style="list-style-type: none"> • CONTRATACION DE SERVICIOS • ATENCION A TRAMITES 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de servicios de suministro de agua potable y de drenaje • Medición de consumo agua (Toma de lectura) • Emisión y entrega de estados de cuenta • Cobranza / recaudación • Atención de tramites
	OPERACIÓN DE REDES DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y DE DRENAJE SERVICIOS / PRODUCTOS: <ul style="list-style-type: none"> • OPERACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE / SUMINISTRO DE AGUA POTABLE • OPERACIÓN DE REDES DE DRENAJE 	<ul style="list-style-type: none"> • Operación de pozos y redes de agua potable • Cloración de agua potable • Medición de parámetros de operación y de agua potable • Análisis de características de agua potable • Suministro de agua potable en pipas • Operación de redes de drenaje • Saneamiento de redes de drenaje
	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SERVICIO / PRODUCTO <ul style="list-style-type: none"> • OPERACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO / AGUA TRATADA 	<ul style="list-style-type: none"> • Operación de plantas de tratamiento de aguas residuales • Medición / análisis de parámetros de operación y de aguas tratadas • Suministro de agua tratada a pipas

TIPO DE PROCESO	PROCESO	ACTIVIDADES
GESTION Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS	GESTION DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de estructura organizacional • Contratación de personal • Capacitación de personal • Evaluación del desempeño del personal
	GESTION PRESUPUESTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de proyecto de presupuesto de egresos • Seguimiento a ejecución de presupuesto
	GESTION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de estudios y proyectos para la ampliación y modernización de la infraestructura hidráulica de agua potable y de drenaje • Gestión de obras por administración para ampliación y modernización de la infraestructura hidráulica de agua potable y de drenaje • Gestión de obras por contrato para ampliación y modernización de la infraestructura hidráulica de agua potable y de drenaje
	GESTION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y control de existencias de almacén • Adquisición de bienes y contratación de servicios • Evaluación de proveedores
	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA HIDRAULICA Y DE DRENAJE	<ul style="list-style-type: none"> • Programación / mantenimiento preventivo de equipo electromecánico • Mantenimiento correctivo de equipo electromecánico y de redes de agua potable • Mantenimiento correctivo de redes de drenaje
	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE OFICINAS E INFORMATICA	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de oficinas • Mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura informática
NO APLICA	ACTIVIDADES DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y medición de productos y servicios • Seguimiento y medición de procesos • Medición de la satisfacción del cliente • Ejecución de auditorías internas • No conformidades y acciones correctivas • Acciones para abordar riesgos y oportunidades • Análisis y mejora