



**ODAPAS**  
T E C Á M A C  
CERCA DE TI

## TABLA DE REVISIONES

Código:	Revisión:	Fecha
MGC-ODAPAS	08	12/03/2018

## AUTORIZACIÓN

<b>ELABORÓ</b> <b>MAURICIO MORQUECHO ÁLVAREZ</b> Jefe de Calidad	<b>AUTORIZÓ</b> <b>HÉCTOR M. OLIVARES MORALES</b> Director General
--	--

## CONTENIDO

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1 Generalidades	3
1.2 Principios de la gestión de la calidad	3
1.3 Enfoque a procesos	3
1.4 Pensamiento basado en riesgos	4
1.5 Alcance del SGC de ODAPAS TECAMAC	4
1.6 Justificación de no aplicabilidad	4
1.7 Referencias normativas	5
1.8 Requisitos legales y reglamentarios	5
<b>2 Historia y Filosofía de la Organización</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes de ODAPAS TECAMAC	6
2.2 Visión	6
2.3 Misión	6
2.4 Política de Calidad	6
<b>3 Términos y definiciones</b>	<b>6</b>
<b>4 Contexto de la organización</b>	<b>9</b>
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	9
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	9
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	9
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	9
<b>5 Liderazgo</b>	<b>10</b>
5.1 Liderazgo y compromiso	10
5.1.1 Generalidades	10
5.1.2 Enfoque al cliente	10
5.2 Política de Calidad	10
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
<b>6 Planificación</b>	<b>11</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	11
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	11
6.3 Planificación de los cambios	12
<b>7 Apoyo</b>	<b>12</b>
7.1 Recursos	12
7.1.1 Generalidades	12
7.1.2 Personas	12
7.1.3 Infraestructura	12
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	12
7.1.5 Recursos para el seguimiento y medición	12
7.1.6 Conocimientos de la organización	12
7.2 Competencia	13
7.3 Toma de conciencia	13
7.4 Comunicación	13
7.5 Información documentada	13
<b>8 Operación</b>	<b>14</b>
8.1 Planificación y control operacional	14
8.2 Requisitos para los productos y servicios	15
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	15
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	16
8.5 Producción y proporción del servicio	16
8.6 Liberación de los productos y servicios	18
8.7 Control de las salidas no conformes	18
<b>9 Evaluación del desempeño</b>	<b>18</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	18
9.2 Auditoría interna	19
9.3 Revisión por la dirección	19
<b>10 Mejora</b>	<b>20</b>
10.1 Generalidades	20
10.2 No conformidades y acción correctiva	20
10.5 Mejora continua	20
<b>CAMBIOS A DOCUMENTO</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>20</b>

## 1. Introducción

### 1.1 Generalidades

Como parte de sus estrategias, ODAPAS TECÁMAC ha adoptado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como apoyo para mantener y mejorar su desempeño general y para tener una base sólida para sus iniciativas de desarrollo sostenible dentro del ámbito en que participa.

Los beneficios potenciales que buscamos obtener con la implementación del SGC son:

- a) Tener la capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociados con nuestro contexto y objetivos.
- d) Tener la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos de nuestro SGC.

Los requisitos establecidos en el presente Manual de Gestión de Calidad son complementarios a los requisitos para los productos y servicios que producimos y proporcionamos a nuestros clientes.

Dentro de nuestro SCG empleamos el “Enfoque a procesos”, el cual considera el ciclo PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR (PHVA), así como el “Pensamiento basado en riesgos”.

El “Enfoque a procesos” nos permite planificar nuestros procesos y sus interacciones, y asegurarnos de que los procesos cuentan con recursos y se gestionan adecuadamente.

Utilizamos el “Pensamiento basado en riesgos” que nos permite determinar los factores que podrían causar que nuestros procesos y el SGC se desvíen de los resultados que hemos planificado.

### 1.2 Principios de la gestión de la calidad

Nuestro SGC se fundamenta en los principios de la “Gestión de la Calidad”:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

### 1.3 Enfoque a procesos

En ODAPAS TECÁMAC estamos convencidos que la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de nuestra organización en el logro de los resultados previstos. El apartado 4.4 del presente manual de gestión de calidad incluye requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque basado en procesos.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto lo alcanzamos utilizando una metodología P-H-V-A, con un enfoque global de “Pensamiento basado en el riesgo” dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en nuestro SGC nos permite:

- a) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- c) El logro del desempeño eficaz del proceso
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información

El ciclo Planificar–Hacer–Verificar–Actuar incluye las siguientes etapas:

- Planificar: en donde se han establecido los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para proporcionar resultados eficientes.

- Hacer: en donde se ha implementado lo que se planificó
- Verificar: en donde se realiza el seguimiento y (cuando es aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, y se informa sobre los resultados.
- Actuar: en donde se toman acciones para mejorar el desempeño, conforme sea necesario.

## 1.4 Pensamiento basado en riesgos

El “Pensamiento basado en riesgos” es esencial para lograr un SGC eficaz, como concepto, el Riesgo es “el efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado”.

Para nuestra organización resulta necesario planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y oportunidades en nuestro SGC y los procesos que lo integran, y para mejorar su eficacia.

## 1.5 Alcance del SGC de ODAPAS TECÁMAC

El Organismo ODAPAS Tecámac, como parte auxiliar del sector administrativo del H. Ayuntamiento de Tecámac, asume las funciones según el bando municipal respectivo de: planeación, operación, mantenimiento, comercialización y administración de los servicios de **suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, y tratamiento de aguas residuales** que preste a la comunidad; teniendo como objetivo principal, el responder a las demandas de los habitantes de la jurisdicción.

Con la finalidad de ofrecer un servicio eficaz, actualmente contamos con Oficinas Recaudadoras adicionales, distribuidas en el área geográfica del municipio. De igual forma, contamos con instalaciones hidráulicas y sanitarias (Pozos y Plantas de tratamiento de aguas residuales) en todo el Ayuntamiento.

El alcance de nuestro SGC es el siguiente:

**“PRESTACION DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, DE DRENAJE Y DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN EL MUNICIPIO DE TECÁMAC”**

## 1.6 Justificación de no aplicabilidad

El criterio utilizado para determinar la no aplicabilidad de un requisito de la norma de referencia para el MGC, es que cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Que por la naturaleza de las actividades de ODAPAS Tecámac, no tenga campo de aplicación.
- b) Que no afecte a la capacidad o responsabilidad de ODAPAS TECÁMAC, de asegurarse de la conformidad se sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

Por lo anterior, los requisitos no aplicables dentro del SGC son:

8.3 Diseño y Desarrollo. Para el alcance del SGC, el Organismo no realiza diseño y desarrollo, es decir, no se transforman los requisitos de los usuarios u otras partes interesadas, en características especificadas o en la especificación de un servicio o producto suministrado, estas características se refieren en la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento aplicable, así como en las Normas Oficiales Mexicanas para las características que tiene que cumplir tanto el agua potable y el tratamiento de aguas residuales, por lo que este punto queda excluido del SGC, sin embargo este requisito se utiliza para cuando se elaboran proyectos para el diseño o ampliación de redes para suministro de agua potable y drenaje y su posterior construcción.

8.4.3 (f) Todas las actividades de verificación que la organización o algún cliente pretenda realizar en las instalaciones del proveedor externo.

La Organización y el usuario no realizan verificaciones en las instalaciones del proveedor, por lo tanto no se especifican en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto, por lo que este punto queda excluido del SGC.

8.5.1 (f) Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Este requisito ha sido excluido debido a que los servicios se proporcionan mediante el uso de procedimientos y planes de control específicos y por personal competente, verificando el servicio que se presta a través de las acciones de seguimiento y medición, tanto de los procesos como de los servicios o productos suministrados, descritos en los Planes de Control de los servicios proporcionados por el Organismo.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. Se justifica la no aplicación de este requisito, debido a que no se han considerado actividades posteriores a la entrega del servicio, porque no han sido objeto de algún acuerdo de los servicios prestados.

## 1.7 REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos siguientes son referencia para la correcta documentación del presente Manual de Gestión de la Calidad y para el correcto entendimiento e implementación del SGC:

ISO 9001: 2015 y su correspondiente norma mexicana NMX-9001-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la Calidad – Requisitos

ISO 9000: 2015 y su correspondiente norma mexicana NMX-9000-IMNC-2015 Sistemas gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

---

## 1.8 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento

Leyes de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento

Código Financiero del Estado de México

Normas Oficiales Mexicanas aplicables para la determinación y cumplimiento de las características de calidad del agua potable suministrada y del agua residual tratada.

## 2. HISTORIA Y FILOSOFIA DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.1 Antecedentes de ODAPAS TECÁMAC

El Organismo ODAPAS Tecámac, como parte auxiliar del sector administrativo del H. Ayuntamiento de Tecámac, asume las funciones según el bando municipal respectivo de: planeación, operación, mantenimiento, comercialización y administración de los servicios de **suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, y tratamiento de aguas residuales** que preste a la comunidad; teniendo como objetivo principal, el responder a las demandas de los habitantes de la jurisdicción.

La creación de este Organismo fue autorizada mediante la Gaceta de Gobierno No. 82 de fecha 30 de Abril de 1992, asumiendo formalmente la Administración de los servicios de manera autónoma del H. Ayuntamiento.

El Organismo ODAPAS cuenta con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía en el manejo de sus recursos y el carácter de autoridad en el cobro de los derechos por la prestación de los servicios públicos a su cargo.

Las Oficinas Centrales del Organismo se encuentran ubicadas en la Carretera Federal México-Pachuca Km. 36+300 No. 2, y el Almacén está ubicado en calle Quetzalcoatl # 38 esquina Malinche, ambas en la colonia Hueyotenco, Estado de México, C.P. 55740.

Con la finalidad de ofrecer un mejor servicio, actualmente contamos con Oficinas Recaudadoras adicionales, distribuidas en el área geográfica del municipio. De igual forma, contamos con instalaciones hidráulicas y sanitarias (Pozos y Plantas de tratamiento de aguas residuales) en todo el Ayuntamiento.

### 2.2 VISION

Ser un organismo operador de agua líder logrando la gestión integral del agua en la prestación de servicios de agua potable, de agua en bloque, drenaje, alcantarillado, saneamiento, tratamiento de aguas residuales, servicio de conducción y cloración, distinguiéndose por brindar servicios de calidad, promoviendo el uso racional del agua y cuidado al medio ambiente. Fomentando la cultura de agua y coadyuvando a la sustentabilidad del recurso, mediante la captación, conducción, almacenamiento y reinyección a los mantos acuíferos del caudal pluvial.

### 2.3 MISION

Somos un organismo operador de agua que trabaja de manera eficaz y eficiente bajo criterios sustentables, garantizando la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, operando bajo altos estándares de calidad, a fin de brindar servicios que cubran la demanda de los usuarios de agua en el Municipio de Tecámac.

### 2.4 POLITICA DE CALIDAD

ODAPAS TECÁMAC SE COMPROMETE CON SUS USUARIOS A PROPORCIONARLES SERVICIOS QUE SATISFAGAN SUS REQUISITOS, ASI COMO LOS REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES; MEJORANDO CONTINUAMENTE LA EFICACIA DE SU SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y DE SUS PROCESOS.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para un mejor entendimiento del presente Manual, son aplicables Los términos y definiciones de la internacional ISO 9000:2015, **Sistemas de Gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario** y en su equivalente nacional **NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de la calidad - Requisitos**.

Los siguientes términos y definiciones que utilizamos en nuestro SGC son los incluidos en la norma ISO 9001: 2015 / NMX-9000-IMNC- 2015.

### Organización

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

**Contexto de la organización (Entorno empresarial)**

Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización, para el desarrollo y logro de sus objetivos

**Parte interesada**

Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad

**Cliente**

Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

**Proveedor**

Organización que proporciona un producto o un servicio

**Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

**Sistema**

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

**Sistema de gestión de la calidad**

Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad

**Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

**Salida**

Resultado de un proceso

**Procedimiento**

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso

**Política de la calidad**

Política relativa a la calidad

**Calidad**

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos

**Requisito**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

**Requisito legal**

Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo

**Conformidad**

Cumplimiento de un requisito

**No conformidad**

Incumplimiento de un requisito

**Corrección**

Acción para eliminar una no conformidad detectada

**Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

**Eficacia**

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**Desempeño**

Resultado medible

**Producto**

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente

**Servicio**

Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente

**Objetivo**

Resultado a lograr

**Objetivo de la calidad**

Objetivo relativo a la calidad

**Información**

Datos que poseen significado

**Documento**

Información y el medio en el que está contenida

**Información documentada**

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

**Especificación**

Documento que establece requisitos

**Manual de la calidad**

Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización

**Plan de la calidad**

Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuando deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico

**Registro**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas

**Riesgo**

Efecto de la incertidumbre

**Contratar externamente**

Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización

**Seguimiento**

Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad



## 4 Contexto de la organización

### 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Como parte de los resultados de nuestra Dirección Estratégica, en ODAPAS TECÁMAC hemos definido nuestra Misión y Política de Calidad y determinamos nuestros objetivos estratégicos, los cuales sirven como base para definir nuestros Objetivos de Calidad, incluyendo los que pueden ser aplicables a los procesos del SGC.

Anualmente realizamos un análisis del Contexto de nuestra Organización, a través del seguimiento de la información sobre cuestiones del entorno externo y de cuestiones internas que pueden afectar positiva o negativamente a los resultados de nuestro SGC, incluyendo los objetivos de Calidad, los indicadores de los procesos y los requisitos establecidos para los servicios que proveemos.

Del resultado de este análisis se definen los Riesgos y las Oportunidades que se utilizarán para la planificación del SGC, los cuales se evalúan para determinar su probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencia en los resultados determinados para el SGC (ver 6.1).

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En ODAPAS TECÁMAC hemos determinado en el documento “Requisitos de partes interesadas” (Anexo 2), que incluye:

- a) Las partes interesadas que tienen pertinencia sobre el SGC
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC

Previo a la Planificación del SGC, realizamos el seguimiento de la información sobre los requisitos de estas partes interesadas, en particular los que puedan afectar nuestra capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios aplicables.

### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Considerando el análisis del Contexto de la organización (4.1), los requisitos de las partes interesadas (4.2) y los servicios y productos que proporcionamos, hemos definido nuestro alcance para el SGC:

“PRESTACION DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, DE DRENAJE Y DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES EN EL MUNICIPIO DE TECÁMAC”.

Los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 / NMX-9001-IMNC-2015 considerados como No Aplicables para este alcance están definidos en 1.6 de este manual.

El alcance del SGC es parte del presente manual de calidad, el cual está disponible externamente para nuestras partes interesadas previa autorización de la Dirección General, así como en nuestra página web, e internamente para nuestro personal como información documentada del SGC.

### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

#### 4.4.1 Requisitos

En ODAPAS TECÁMAC hemos establecido, implementado y mantenemos y mejoramos continuamente nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015/MNX-9001-IMNC-2015

En ODAPAS TECÁMAC hemos determinado en el Anexo 1 de este manual los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización:

- a) Estableciendo las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- b) Determinando tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- c) Determinando y aplicando los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- d) Determinando los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.

- e) Asignando las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Abordando los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.
- g) Evaluando tales procesos e implementando los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) Mejorando los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.4.2 En la medida en que sea necesario:

- a) Mantenemos información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos, incluyendo: Planes de calidad para la gestión de los Procesos, Procedimientos y Planes de control.
- b) Se Conserva la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado en los Planes de calidad para la gestión de los Procesos.

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

La alta dirección de ODAPAS TECÁMAC, por medio del proceso de Gestión Directiva, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los resultados de las revisiones por la dirección.
- b) Asegurando que se ha establecido la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de Calidad, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la organización (ver Fichas de procesos).
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. De acuerdo en lo establecido en 1.3, 1.4 y 4.4 de este manual.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a lo establecido en el requisito 7 de este manual.
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- g) Asegurando de que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal, para que contribuya a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- i) Promoviendo la mejora.
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

#### 5.1.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección de ODAPAS TECÁMAC demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente al asegurarse de que:

- a) Se determinan o han determinado los requisitos acordados con nuestros clientes en cada solicitud o contrato y en la Planificación de la provisión de productos y servicios, y se comprenden y se cumplen regularmente.
- b) Se determinan o se han determinado los riesgos y oportunidades que afectan a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, y
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta Dirección de ODAPAS TECÁMAC ha establecido, revisa y mantiene su Política de Calidad, la cual es apropiada a la Visión y Misión de la organización, a su Contexto y apoya a su Dirección Estratégica, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad e incluyendo un compromiso de cumplir requisitos aplicables y de mejora continua del SGC. (Ver 2.4).

## 5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La Política de Calidad de ODAPAS TECÁMAC, es comunicada en sesiones de inducción y reforzamiento, entendida y aplicada por el personal, y se encuentra disponible para partes interesadas dentro del presente manual, y en la página web de la organización.

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de ODAPAS TECÁMAC, a través de la dirección de administración, se ha asegurado de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro de la organización se han determinado y asignado en las Descripciones de Puesto del personal, se han comunicado y han quedado entendidas dentro de la organización, incluyendo para:

- Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 / NMX-9001-IMNC-2015 (Director, Jefe de Calidad y Responsables de cada proceso del SGC).
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas (Responsables de cada proceso del SGC).
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre oportunidades de mejora (Jefe de Calidad, Contralor y Responsables de cada proceso del SGC).
- Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización (Director).
- Asegurar que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican y realizan cambios en el mismo (Jefe de Calidad).

## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

**6.1.1** Como parte de nuestra Dirección Estratégica, en ODAPAS TECÁMAC realizamos la planificación del SGC, en donde se consideran las cuestiones referidas en 4.1, los requisitos en 4.2 y la determinación de los riesgos y oportunidades que es necesario tratar, con el fin de:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad logre sus resultados previstos, incluyendo los Objetivos de Calidad.
- Aumentar los efectos deseados, cumpliendo los requisitos establecidos para SGC, sus procesos y para los productos y servicios suministrados.
- Prevenir o reducir los riesgos no deseados, a través de la aplicación de acciones determinadas para este fin.
- Lograr la mejora de nuestro SGC, procesos, productos y servicios.

**6.1.2** En ODAPAS TECÁMAC planificamos e incluimos en la documentación de los procesos:

- Las acciones para tratar los riesgos y oportunidades.
- La manera de implementarlas e integrarlas a los procesos del SGC y para evaluar su eficacia.

Estas acciones son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de nuestros productos y servicios.

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

**6.2.1** En ODAPAS TECÁMAC se han establecido Objetivos de Calidad en las funciones, niveles y procesos necesarios para el SGC.

Mantenemos información documentada de los Objetivos de Calidad determinados (Ver "Planificación del SGC" vigente).

**6.2.2** En la planificación de los Objetivos de Calidad, determinamos lo qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuando finalizará y cómo se evaluarán los resultados (ver "Planificación del SGC" vigente).

### 6.3 Planificación de los cambios (en el SGC)

Cuando en las actividades de evaluación y análisis de resultados del desempeño del SGC se determina la necesidad de hacer cambios en el SGC, o en sus procesos, estos se llevan a cabo de manera planificada, considerando lo

establecido en el requisito 4.4, considerando además: el propósito de los cambios y sus efectos potenciales, la integridad del propio SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de autoridades y responsabilidades.

## **7 Soporte**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

Durante la Planificación del SGC, se determinaron y proporcionaron a través de las actividades de Gestión Directiva y del proceso de Gestión Presupuestal y de Gestión de Adquisición de bienes y servicios, los recursos necesarios para el establecimiento e implementación del SGC.

Se han considerado las capacidades de los recursos internos existentes y sus limitaciones, y lo que se necesita obtener de los proveedores externos, utilizados para la provisión de los servicios (ver 8.4).

#### **7.1.2 Personas**

En el Organigrama de ODAPAS TECÁMAC y en los Planes de Calidad para la gestión de los procesos, se incluyen las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos.

#### **7.1.3 Infraestructura**

En los Planes de Calidad para la gestión de los procesos de Mantenimiento de infraestructura y del proceso de Gestión de Adquisición de bienes y servicios se ha determinado y proporciona la infraestructura necesaria para la operación de los procesos del SGC y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

#### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

En los "Planes de Calidad para la gestión de los procesos" se ha determinado el ambiente necesario para la operación de cada proceso del SGC y para lograr la conformidad de los productos y servicios, el cual se proporciona y mantiene a través de los procesos de Gestión Directiva, Gestión presupuestal y Gestión de adquisición de bienes y servicios.

#### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

##### **7.1.5.1 Generalidades**

En ODAPAS TECÁMAC hemos determinado los recursos necesarios para asegurarnos de la validez y fiabilidad de los resultados de medición en la producción y suministro de Agua Potable y de Aguas residuales Tratadas, para asegurar su conformidad con los requisitos establecidos en los Planes de Control de los procesos de Operación de redes de agua potable y de drenaje, y de Tratamiento de aguas residuales, y asegurando el mantenimiento de su funcionamiento.

##### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

Para proporcionar confianza en la validez de los resultados de las mediciones realizadas, los instrumentos utilizados se:

- Verifican o calibran a intervalos especificados
- Identifica su estado de calibración
- Protege contra ajustes, daño o deterioro

Conservamos información documentada sobre el control e idoneidad de los recursos de medición.

##### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

En ODAPAS TECAMAC hemos determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos del SGC y para lograr la conformidad de los productos y servicios, particularmente en la información contenida en los

“Planes de Calidad para la gestión de los procesos”, los procedimientos y sus anexos y en la normatividad relacionada con la producción de nuestros productos y la provisión de nuestros servicios.

Esta información se mantiene y pone a disposición en la medida necesaria de acuerdo a los lineamientos de Competencia y de Control de la información documentada del SGC (ver 7.2 y 7.5).

Cuando es requerido, a través del proceso de Gestión de Competencias del personal se determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios.

Los conocimientos organizativos pueden incluir información como propiedad del cliente, en particular datos del mismo.

## 7.2 Competencia

En ODAPAS TECAMAC:

- a) Hemos determinado en Perfiles de Puesto la competencia necesaria del personal que realiza, bajo nuestro control, trabajos que afectan el desempeño y la eficacia del SGC,
- b) Aseguramos que nuestro personal sea competente basándose en su educación, formación o experiencias adecuadas, en el proceso de Gestión de Competencias del personal.
- c) Con base a los resultados de la detección de necesidades de capacitación, de ser aplicable se proporciona formación o se toman otras acciones para lograr o mantener la competencia necesaria, incluyendo capacitación, asesorías personales u otros mecanismos.
- d) Las acciones tomadas sobre el personal son evaluadas por el jefe inmediato para constatar su eficacia, considerando principalmente la mejora de los resultados de las actividades.

Conservamos la información documentada apropiada que muestra evidencia de la competencia del personal, incluida en los expedientes del personal (ver 7.5.3).

## 7.3 Toma de conciencia

Como parte del proceso de Gestión de Competencias del personal, a través de pláticas de inducción al personal de nuevo ingreso y sesiones de reforzamiento de conocimientos, las personas que realizan el trabajo bajo el control de ODAPAS TECAMAC toman conciencia sobre:

- a) La política y objetivos de calidad,
- b) Su contribución a la eficacia del SGC,
- c) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC

## 7.4 Comunicación

En ODAPAS TECAMAC se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyen: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica (ver documento “Estrategias de comunicación”).

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

El SGC de ODAPAS TECAMAC incluye:

- a) Información documentada requerida por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015
- b) Información documentada que se ha determinado que es necesaria para la eficacia del SGC, incluida en el Portal web de ODAPAS TECAMAC en el menú CALIDAD, Submenú “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”, la cual incluye:
  - Manual de Gestión de la Calidad (MGC)
  - La Política de Calidad
  - Objetivos de la Calidad (referidos en “ Planificación del SGC”)
  - Procedimientos documentados requeridos para la gestión del sistema de calidad, incluyendo sus anexos

- Planes de calidad para la gestión de los procesos del SGC.
- Planes de control para los procesos de Operación y prestación de servicios

## 7.5.2 Creación y actualización

Durante la creación y actualización de la información documentada, en ODAPAS TECAMAC nos aseguramos a través del procedimiento PRO-PSG-01 Control de documentos del SGC, que lo siguiente sea apropiado:

- a) Identificación y descripción (incluyendo título de los documentos, fecha de emisión, autor y asignación de un código de documento)
- b) Formato (incluyendo versión del tipo software de escritura y de letra utilizado y medios de soporte, como papel o electrónico)
- c) Revisión y aprobación de los documentos para asegurar su conveniencia y adecuación

## 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el SGC y por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 se controla a través del procedimiento PRO-PSG-01 Control de documentos del SGC, para asegurarnos que:

- a) Esté disponible, sea idónea y adecuada para su uso en donde se necesite
- b) Esté protegida adecuadamente contra pérdida de la confidencialidad, mal uso o pérdida de la integridad

**7.5.3.2** El control de la información documentada incluye: distribución, acceso, recuperación y uso; almacenamiento y preservación; control de cambios; retención y disposición.

El control de información y los documentos de origen externo incluyen su identificación y es puesta a disposición de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PRO-PSG-01 Control de documentos del SGC.

Los registros de calidad utilizados por el SGC, siendo un tipo especial de documento, son establecidos, mantenidos y controlados a través del procedimiento Control de registros (PRO-PSG-02), para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como del funcionamiento efectivo de nuestro sistema.

Se asegura que los registros se preservan para mantenerlos legibles, fácilmente identificables, y recuperables y protegidos contra modificaciones no intencionadas durante el compromiso definido para su retención.

## 8 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

En ODAPAS TECAMAC planificamos, implementamos y controlamos los procesos, como se especifica en la sección 4.4 de este manual, necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en la sección 6.1 de este manual, incluyendo:

- a) Determinación de requisitos para los productos y los servicios, establecidos en los Planes de control.
- b) Establecimiento de criterios para los procesos y para la aceptación de los productos y servicios, definidos en los Planes de control.
- c) Determinación de recursos necesarios, proporcionados a través de los procesos de Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión de Competencias del Personal, Mantenimiento de infraestructura Hidráulica y de drenaje.
- d) Implementación del control de los procesos de Operación y prestación de servicios, de acuerdo a lo establecido en los Planes de control.
- e) Mantenemos y conservamos información documentada en la medida necesaria sobre los procesos de Operación y prestación servicios y sobre la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (ver 7.5).

Controlamos los cambios planificados y revisamos las consecuencias de los cambios no previstos.

Cuando es aplicable, nos aseguramos de que los procesos que se contraten externamente, definidos en el anexo 4 de este manual, estén controlados de acuerdo con lo establecido en la sección 8.4.

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el cliente

En ODAPAS TECAMAC, a través del proceso Gestión de servicios y trámites, mantenemos comunicación con nuestros clientes y usuarios, incluyendo la proporción de la información relativa a los productos y servicios que proveemos; para tratar las consultas, los contratos o solicitudes de trámites, incluyendo los cambios; para obtener la retroalimentación de los clientes; manipular o controlar la propiedad del cliente, conforme sea requerido; y para establecer los requisitos especificados para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios

En la contratación de los servicios de ODAPAS TECAMAC, nos aseguramos que los requisitos para los productos y servicios están definidos en solicitudes o contratos, incluyendo cualquier requisito legal o reglamentario aplicable, los considerados necesarios por la organización, así como de que se pueden cumplir las declaraciones de los productos y servicios que se solicitan.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

**8.2.3.1** En ODAPAS TECAMAC nos aseguramos de tener la capacidad para cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.

El personal de contratos toma como base lo establecido en el Contrato de prestación de servicios para revisar su cumplimiento previo al suministro de productos y servicios, asegurando que:

- a) Se han definido las necesidades de los clientes para la contratación del servicio de suministro de agua potable, conexión a la red de drenaje, y atención de trámites.
- b) Se han definido los requisitos del servicio, considerando los requisitos legales y reglamentarios que puedan ser aplicables.
- c) Cuando no exista una solicitud escrita de los requisitos del cliente, se establezcan y confirmen con el cliente antes de su aceptación.
- d) Se resuelvan las diferencias encontradas entre los requisitos establecidos en el contrato con las necesidades expresadas previamente por los clientes.
- e) Tenemos la capacidad para dar cumplimiento con los requisitos definidos para el servicio con el cliente.

Registramos y conservamos los resultados de las revisiones del establecimiento del contrato, con los requisitos confirmados, así como de las actualizaciones que se realicen posteriormente.

En caso de que lleguen a cambiarse los requisitos del servicio, nos aseguramos que la documentación correspondiente se actualiza también, y que el personal correspondiente es informado de los cambios de los requisitos manteniendo las adecuaciones registradas.

## 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Requisito No Aplicable en el SGC para el diseño y desarrollo de los productos y servicios proporcionado por ODAPAS TECAMAC, sin embargo los requisitos de esta cláusula se utilizan para el diseño de proyectos para la ampliación de nuevas redes de agua potable y de drenaje y su posterior construcción, de acuerdo a lo establecido en el proceso de "Gestión de Estudios y proyectos y de Ejecución de obra", que incluye los procedimientos PRO-GEP-01 "Gestión de Estudios y Proyectos" y PRO-CIH-01 "Ejecución de obra para infraestructura hidráulica" en donde se considera:

- a) La planificación de proyectos y desarrollo (construcción) de la obras, incluyendo la determinación de etapas y controles a aplicar, y responsabilidades de personal involucrado
- b) Entradas para el proyecto y desarrollo de la obra, incluyendo la determinación de requisitos esenciales a considerar para el proyecto y su desarrollo
- c) La aplicación de controles en la ejecución del proyecto y su desarrollo, incluyendo revisiones, verificaciones y validaciones de sus resultados y salidas
- d) Salidas (Resultados) del proyecto y su desarrollo que cumplan requisitos de las entradas, sean adecuadas para su posterior uso y mantenimiento, e incluyan especificaciones de las características para su uso previsto

- e) Cambios en el proyecto y su desarrollo, incluyendo su identificación, revisión y control

Conservamos información documentada sobre:

- a) Las entradas para los proyectos y su desarrollo
- b) Los controles aplicados sobre los proyectos y su desarrollo
- c) Las salidas de los proyectos y su desarrollo
- d) Los cambios realizados a los proyectos y su desarrollo

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

### **8.4.1 Generalidades**

En ODAPAS TECAMAC nos aseguramos que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos especificados, aplicando controles en particular sobre los productos y servicios que se incorporan o utilizan dentro de los productos y servicios que proveemos.

Como parte del proceso de Gestión de Adquisición de bienes y servicios, hemos establecido y aplicamos criterios para la evaluación, selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, incluidos en el procedimiento PRO-GAB-01 “Compras directas y por invitación” con Anexos asociados.

Conservamos información documentada de los resultados del control aplicado a proveedores externos de procesos, servicios y productos (ver 7.5.3).

### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

En ODAPAS TECAMAC, a través del proceso de “Gestión de adquisición de bienes y servicios”, nos aseguramos que los procesos, servicios y productos suministrados externamente, no afecten adversamente nuestra capacidad para suministrar los productos y servicios que proveemos.

Como parte de este proceso:

- a) Nos aseguramos que los procesos externos permanecen dentro de control del SGC, considerando lo establecido en el Anexo 4 del presente manual.
- b) Tenemos determinados los controles a aplicar sobre proveedores externos y sus salidas resultantes
- c) Tenemos en consideración el impacto potencial de estos procesos, servicios o productos suministrados externamente sobre nuestra capacidad para suministrar productos y servicios que cumplan los requisitos de nuestros clientes y los legales y reglamentarios aplicables, así como los propios controles aplicados por los proveedores y su eficacia.
- d) Determinamos la verificación u otras actividades que son necesarias para asegurarnos de que estos procesos, servicios y productos suministrados externamente cumplen los requisitos

### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

En ODAPAS TECAMAC nos aseguramos de la adecuación de los requisitos antes de comunicarse al proveedor externo.

Según sea aplicable, comunicamos a los proveedores externos requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar,
- b) La aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios;
- c) La competencia del personal del proveedor,
- d) Las interacciones con el proveedor
- e) El control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicarle.

En ningún momento los clientes u ODAPAS TECAMAC proponen verificar los productos adquiridos o servicios contratados, en las instalaciones de los proveedores, por lo que declaramos que este aspecto no es aplicable en nuestro SGC.

## **8.5 Prestación del servicio**



## 8.5.1 Control de la prestación del servicio

En ODAPAS TECAMAC implementamos la provisión de nuestros servicios bajo condiciones controladas, incluyendo, conforme sea aplicable al producto o servicio proporcionado:

- a) Información documentada que define las características de productos y servicios y los resultados a alcanzar, definidos en solicitudes y contratos, Procedimientos, Planes de control y Normatividad aplicable para los servicios de suministro de agua potable, de descarga y de tratamiento de aguas residuales
- b) Recursos de seguimiento y medición adecuados, incluidos en Planes de control de procesos de Operación y prestación de servicios;
- c) Implementación del seguimiento y medición para verificar que se cumplen los criterios establecidos para los procesos de Operación y prestación de servicios;
- d) Uso de infraestructura y entorno adecuado para la operación de los procesos de Operación y prestación de servicios;
- e) Designación de personal competente;
- f) La Validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de Operación y suministro de servicios, no es aplicable dentro de nuestro SGC (ver 1.2);
- g) La implementación de acciones para prevenir errores humanos, considerando el tratamiento de riesgos identificados en los procesos (ver 6.1);
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores, cuando sea aplicable.

## 8.5.2 Identificación y trazabilidad

En ODAPAS TECAMAC utilizamos medios apropiados para identificar las salidas, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

Identificamos el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición de productos y servicios, establecidos en los Planes de Control de los procesos de "Operación y prestación de servicios".

Cuando la trazabilidad sea un requisito de algún cliente o autoridad, se controla la identificación única de productos y servicios y se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.

## 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Conforme sea aplicable, se cuida la propiedad perteneciente al cliente o la de proveedores externos mientras esté bajo control de ODAPAS TECAMAC, incluyendo información de los clientes. Esto incluye su identificación, verificación y salvaguarda.

Cuando la propiedad del cliente o de algún proveedor externo se pierda, se deteriore o se considere inadecuado para su uso, se informa al cliente o proveedor correspondiente y se conserva información documentada sobre lo ocurrido.

## 8.5.4 Preservación

Conforme sea aplicable, en ODAPAS TECAMAC preservamos las salidas, incluyendo productos, durante la producción y prestación de los servicios, para asegurar la conformidad de los requisitos, esto incluye la manipulación, almacenamiento y conservación de insumos y materias primas utilizadas en la Operación de los procesos del SGC.

## 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

No se tienen definidas contractualmente actividades posteriores a la provisión de productos y servicios, por lo que este requisito es no aplicable en nuestro SGC.

Solo cuando algún cliente lo requiera formalmente, y como parte de la aplicación de requisitos del SGC, consideramos información sobre su retroalimentación para su atención.

## 8.5.6 Control de los cambios

En ODAPAS TECAMAC revisamos y controlamos los cambios que puedan ser necesarios para la producción de los productos y la prestación de los servicios, para asegurar la continuidad de la conformidad con los requisitos.

Conservamos información documentada que describa los resultados de la revisión de estos cambios.

## 8.6 Liberación de los productos y servicios

En ODAPAS TECAMAC implementamos las disposiciones establecidas en los “Planes de control” de los procesos de “Operación y prestación de servicios”, para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios.

Conservamos información documentada (registros) sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación, los cuales controlan de acuerdo al procedimiento PRO-PSG-02 “Control de registros”. Cuando el producto o servicio es no conforme con los criterios de aceptación se aplica el procedimiento PRO-PSG-06 “Control de salidas no conformes”.

## 8.7 Control de las salidas no conformes

En ODAPAS TECAMAC nos aseguramos de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, incluyendo productos y servicios, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Tomamos acciones adecuadas basadas en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, incluyendo, conforme sea aplicable:

Corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, autorización de concesiones.

Cuando se corrigen las salidas no conformes, se verifica la conformidad con los requisitos.

Conservamos información documentada (registros) que incluye: la descripción de las salidas no conformes, las acciones aplicadas sobre las mismas, las concesiones obtenidas (conforme aplique), la autoridad que decide las acciones sobre las salidas no conformes

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las salidas no conformes, incluyendo producto o servicio no conforme, están definidas en el Procedimiento PRO-PSG-06 “Control de Salidas No conformes”

## 9 Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

En ODAPAS TECAMAC hemos determinado:

- a) qué necesita seguimiento y medición, en particular para los procesos del SGC y los productos y servicios que proporcionamos, definido en los Planes de calidad para la gestión de procesos y en los Planes de control de los procesos de Operación y prestación de servicios
- b) los métodos de seguimiento, medición a través de indicadores, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos
- c) cuándo se llevan a cabo el seguimiento y la medición,
- d) cuándo se analizan y evalúan los resultados

Evaluamos el desempeño y la eficacia del SGC en las Revisiones por la Dirección

Conservamos la información documentada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación (ver 7.5)

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

En ODAPAS TECAMAC realizamos el seguimiento de las percepciones del cliente, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de lo establecido en el procedimiento PRO-RXD-02 “Percepción de la satisfacción del cliente” que define la obtención, realización del seguimiento y revisión de esta información, particularmente aplicación de encuestas al cliente.

## 9.1.3 Análisis y evaluación

En ODAPAS TECAMAC a través de las actividades Evaluación del desempeño, incluyendo las revisiones por la dirección al SGC, analiza los datos y la información originados por el seguimiento y la medición, para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios proporcionados
- b) El grado de la satisfacción del cliente
- c) El desempeño y la eficacia del SGC
- d) Si lo planificado se ha implementado de manera eficaz
- e) La eficacia de las acciones tomadas para evaluar riesgos y oportunidades
- f) El desempeño de proveedores externos
- g) La necesidad de mejoras en el SGC

## 9.2 Auditoría interna

9.2.1 En ODAPAS TECAMAC llevamos a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con:

- Los requisitos propios para su SGC y los de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015
- Esta implementado y mantenido eficazmente

Las auditorías se llevan a cabo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PRO-PSG-03 “Auditorías Internas”

9.2.2 Como parte de las actividades de auditoría, en ODAPAS TECAMAC se:

- a) Planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías internas para su SGC,
- b) Se definen objetivos, criterios y alcance para cada auditoría,
- c) Se seleccionan auditores y se llevan a cabo auditorías para asegurar su objetividad e imparcialidad,
- d) Se informan resultados a la dirección pertinente,
- e) Se realizan correcciones y toman acciones correctivas sin demora injustificada.

Conservamos la información documentada como evidencia de la implementación del programa y los resultados de auditoría (ver 7.5.3).

## 9.3 Revisión por la dirección

### 9.3.1 Generalidades

Como parte del proceso de “Gestión directiva”, la alta dirección de ODAPAS TECAMAC planea la revisión del SGC, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

En las revisiones por la dirección se consideran:

- a) El estado de las acciones de revisiones previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluyendo: las tendencias relativas a: la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, el grado en que se han logrado los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos y la conformidad de productos y servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de auditorías, el desempeño de proveedores externos
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades;
- f) Las oportunidades de mejora

### 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora,
- b) Cualquier necesidad de cambio en el SGC
- c) Las necesidades de recursos

Conservamos información documentada (Informe de revisión por la dirección) como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

En ODAPAS TECAMAC determinamos y seleccionamos las oportunidades de mejora e implementamos las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, incluyendo:

- a) Mejora en los productos y servicios para cumplir los requisitos
- b) Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluidas aquellas originadas por quejas, ODAPAS TECAMAC:

- a) reacciona ante la no conformidad, tomando acciones para controlarla y si es aplicable corregirla y hacer frente a las consecuencias,
- b) evaluar la necesidad de aplicar acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelvan a ocurrir, incluyendo la determinación de las causas de la no conformidad,
- c) implementar cualquier acción necesaria,
- d) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas,
- e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación y hacer cambios al SGC

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades.

Se tiene el procedimiento PRO-PSG-04 para las “Acciones correctivas”

10.2.2 La organización conserva información documentada de las no conformidades y las acciones tomadas (Ver 7.5)

### 10.3 Mejora continua

En ODAPAS TECAMAC mejoramos continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

Consideramos los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

## CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
07	Modificación en ANEXO 4: Para proceso Gestión de servicios y trámites, en proceso externo “Cobranza”, se elimina “Tiendas con servicio de recaudación”, solo se incluye “Bancos con convenio”. Para proceso de Operación de redes de agua potable y de drenaje, se elimina proceso externo “Suministro de agua potable en pipas”, ya que el suministro se realiza con pipas propiedad de ODAPAS.	11/12/2017
08	Adecuación general de contenido del MGC conforme a requisitos de versión 2015 de norma ISO 9001. Inclusión / sustitución anexos como parte del MGC: Anexo 2 Requisitos de partes interesadas	12/03/2018

## ANEXOS

- Anexo 1 Modelo de procesos del SGC
- Anexo 2 Requisitos de partes interesadas
- Anexo 3 Guía Gestión de riesgos
- Anexo 4 Control de procesos externos