



ODAPAS
T E C Á M A C
CERCA DE TI

TABLA DE REVISIONES

Punto de la Norma ISO 9001:2008	Código:	Revisión:	Fecha
4.2.2	MGC-ODAPAS	06	08/01/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ MAURICIO MORQUECHO ÁLVAREZ	AUTORIZÓ HÉCTOR M. OLIVARES MORALES
Representante de la Dirección	Director General



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ANTECEDENTES

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.

OBJETIVOS GENERALES DEL SGC DE ODAPAS

Los objetivos generales de ODAPAS Tecámac al implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 y su correspondiente norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 son:

- a) demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios aplicables.
- b) aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos de la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables.

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

El presente Manual de Gestión de la Calidad (MGC) describe el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Organismo ODAPAS Tecámac, del Municipio de Tecámac, Estado de México.

El establecimiento, la documentación y la implementación del SGC están influenciados por las necesidades actuales del Organismo, por sus objetivos particulares, por los servicios suministrados, los procesos y prácticas específicas empleadas.

El MGC del Organismo ODAPAS Tecámac se enfoca al cumplimiento del requisito 4.2.2 de la norma ISO 9001: 2008, en donde se establece:

- a) El Alcance del SGC de ODAPAS Tecámac y la justificación de las exclusiones al SGC, descrito más adelante
- b) En cada Plan para la Gestión de los Procesos del SGC se hace referencia a los procedimientos documentados y otros documentos aplicables en cada proceso

c) En el Anexo 1 “Modelo del SGC de ODAPAS Tecámac” de muestran los procesos del SGC, la sección “Sistema de Gestión de la Calidad de ODAPAS Tecámac” contiene una descripción de las actividades de cada proceso y sus principales interacciones con otros procesos, además se hace referencia a los Planes para la gestión de los procesos, en donde se establece una descripción más específica de estas interacciones.

ALCANCE DEL SGC-ODAPAS TECAMAC

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

EXCLUSIONES PERMISIBLES

El criterio utilizado para determinar la exclusión de un requisito de la norma de referencia para el MGC, es que cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Que por la naturaleza de ODAPAS Tecámac, no tenga campo de aplicación
- b) Que pertenezca al requisito 7 de la norma de referencia.
- c) Que no afecte a la capacidad o responsabilidad de la Organización, para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del usuario y los reglamentarios aplicables.

Por lo anterior, las exclusiones son las siguientes:

7.3 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 proceso, 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

7.4.3 Verificación de los productos comprados (2º. Párrafo verificaciones en instalaciones). 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.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. Inciso f) referente a actividades posteriores a la entrega. Se justifica la exclusión 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 del servicio.

7.5.2 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.

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: 2008 y su correspondiente norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Calidad – Requisitos

ISO 9000: 2005 y su correspondiente norma mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2005 Sistemas de Calidad – Fundamentos y Vocabulario

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
Reglamento de la LAEM
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

TERMINOS Y VOCABULARIO

Las siguientes definiciones se consideran básicas e importantes para la aplicación del SGC de ODAPAS Tecámac, mismas que forman parte del contenido de la norma ISO 9000: 2005

Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones
Cliente	Organización o persona que recibe un producto
Proveedor	Organización o persona que proporciona un producto
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
Característica	Rasgo diferenciador
Característica de la calidad	Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
Sistema de gestión de calidad (SGC)	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad
Política de calidad	Intenciones globales y orientación relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección
Objetivo de calidad	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad

Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
Producto	Resultado de un proceso
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
No conformidad	Incumplimiento de un requisito
Mejora continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
Eficacia	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

MISIÓN

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 Tecamac.

VISIÓN

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.

PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como fundamento en la implementación de su SGC y la mejora de su desempeño, ODAPAS Tecámac ha adoptado la aplicación de los principios de gestión de la calidad que se especifican en la norma ISO 9000: 2005 y que a continuación se describen

Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas

La aplicación en ODAPAS Tecámac se enfoca al compromiso que se adquiere con nuestros usuarios para satisfacer sus requisitos, así como tener los medios de comunicación y retroalimentación convenientes con ellos

Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización

La aplicación de este principio se enfoca a la participación activa de la dirección general en la gestión de la organización y de la calidad de ODAPAS Tecámac, incluyendo la definición de objetivos y estrategias para su consecución y en su compromiso con la implementación, revisión y mejora del SGC

Participación del personal

El personal, a todos niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

ODAPAS Tecámac coincide con la aseveración de que su personal es la esencia de su organización, por lo que promueve su participación continua en reuniones donde se les informa de los propósitos y objetivos de la organización, los resultados del desempeño del SGC, se les incluye en la definición y participación de planes de mejora, así como la mejora de su competencia y de su desarrollo personal, y el reconocimiento a sus contribuciones

Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso

ODAPAS Tecámac ha adoptado este principio para gestionar la operación y control de sus procesos del SGC y así alcanzar resultados eficaces en su desempeño

Enfoque de sistemas para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

El contar con un modelo del SGC en ODAPAS Tecámac permite visualizar a la organización como un sistema, en el que interactúan diferentes elementos llamados procesos con propósitos comunes y en donde se define que estos diferentes procesos contribuyen comúnmente a la eficacia de todo el SGC y no de forma individual o aislada



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta

ODAPAS Tecámac fundamenta la aplicación de este principio desde la formulación de su política de calidad y objetivos de calidad, así como a través del análisis de los resultados del seguimiento y medición del SGC, y de su revisión, para establecer dónde es necesario aplicar acciones de mejora, conforme a los resultados obtenidos

Toma de decisiones basadas en hechos

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información

ODAPAS Tecámac ha establecido que para una eficaz toma de decisiones se requiere de información y datos sobre el desempeño del sistema, sus procesos, servicios, satisfacción de sus clientes y proveedores, que al analizarse, se dependerá menos de decisiones subjetivas

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor

ODAPAS Tecámac asume la relación mutuamente beneficiosa con sus proveedores a través de un trato amable y respetuoso con ellos, así como una comunicación clara y oportuna de los requisitos de compra y contratación, buscando que los proveedores se sientan integrados a los procesos de ODAPAS Tecámac y se reconozca sus esfuerzos de mejora



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE ODAPAS

Para el establecimiento e implementación de su SGC, el organismo ODAPAS Tecámac ha determinado procesos que se gestionan de acuerdo al ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar con relación a los requisitos aplicables a cada proceso de la norma ISO 9001: 2008

En el Anexo 1 “Modelo del SGC de ODAPAS Tecámac” se muestran los procesos determinados como necesarios para el SGC y a continuación se describen las actividades generales que se realizan en cada uno de estos y sus principales interacciones con otros procesos

ODAPAS Tecámac ha determinado como de alto impacto para la conformidad de los productos / servicios o procesos involucrados, a los procesos externos que se refieren en el Anexo 4, los cuales se controlan de manera específica, conforme a lo descrito en dicho anexo

Para la gestión de la calidad, se aplican actividades generales para el control de documentos y control de los registros que se generan en la aplicación del SGC y de los procesos, así como actividades de seguimiento al desempeño del SGC a través de la programación y aplicación de Auditorías Internas, y conforme a los resultados de auditorías, el seguimiento a la aplicación de acciones correctivas o preventivas

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del sistema de la calidad:

4.1 Requisitos Generales

4.2.1 Generalidades (Requisitos de la documentación)

4.2.2 Manual de la calidad

4.2.3 Control de los documentos

4.2.4 Control de los registros

8.2.2 Auditoría Interna

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

Documentos del SGC aplicables:

Manual de Gestión de la Calidad

Procedimientos:

Control de Documentos

Control de Registros

Auditorías Internas

Acciones Correctivas

Acciones Preventivas

PROCESOS DEL SGC

PROCESO DE GESTION DIRECTIVA

El alcance de este proceso incluye particularmente las actividades de planificación del SGC y la revisión por la dirección al propio SGC

Con respecto a la planificación del SGC, este proceso se basa en el compromiso de la Dirección del Organismo ODAPAS Tecámac al asegurarse de que los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios se determinan, se comunican al personal y se cumplen

Dentro de este proceso se planificaron las actividades y se asignaron recursos para establecer, documentar e implementar el SGC y sus procesos, y se asignan y proporcionan recursos para mantenerlo y mejorar continuamente su eficacia

Como parte de esta planificación se elabora anualmente un Programa del SGC que se actualiza conforme a los resultados seguimientos mensuales y de la revisión de la dirección, para planificar las actividades y recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC y de sus procesos, considerando lo definido en el **Procedimiento de Planificación del SGC**

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC DEL ORGANISMO ODAPAS TECAMAC

Dentro de las actividades iniciales de este proceso, en la planificación inicial, se estableció la **Estructura Documental del SGC** definiéndose de la siguiente forma:

a) Política de calidad y objetivos de calidad. La dirección general se asegura de que sean comunicados al personal, para su conocimiento y entendimiento a través de reuniones de difusión o utilizando medios impresos

POLÍTICA 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.

OBJETIVOS DE CALIDAD

La Alta Dirección del Organismo ODAPAS se asegura de que se establezcan Objetivos de Calidad y se les dé seguimiento a su cumplimiento. Para su determinación, se toma en consideración la política de calidad implantada, los requisitos del usuario, los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables y la viabilidad de su medición y adecuación.

b) El presente Manual de Gestión de la Calidad (MGC), que se enfoca a cumplir inicialmente el requisito 4.2.2 de la norma ISO 9001: 2008, además de que en la descripción de cada proceso del SGC y en el Anexo 2 se hace una referencia a los requisitos aplicables de la misma norma para la gestión de los procesos

c) Procedimientos requeridos por la norma ISO 9001: 2008 y otros necesarios para el SGC de ODAPAS Tecámac, los cuales se refieren al final de la descripción de cada proceso del SGC en este manual, estos procedimientos refieren los **Registros** aplicables a los mismos, incluyendo los requeridos por la Norma ISO 9001: 2008

d) Planes de Calidad para la Gestión de los Procesos del SGC que contienen los lineamientos para su planificación, operación y control, incluyendo los requisitos aplicables de la norma ISO 9001: 2008 asociados a cada proceso y su interacción con los demás procesos del SGC. Adicionalmente, se han documentado **Planes de Control para el seguimiento y medición de los servicios proporcionados por ODAPAS Tecámac.**

El organismo ha definido su **Organigrama** que muestra la estructura organizacional de ODAPAS Tecámac y en las **Descripciones de Puesto** se definen las **Responsabilidades y Autoridades** del personal, las cuales se comunican a través del **Proceso de Gestión del Competencias.**

Como parte de la definición de estas responsabilidades y autoridades, la Dirección General ha asignado al Jefe de Calidad como su representante para el SGC, para coordinar la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

La Dirección General se ha asegurado de que se han establecido medios de **Comunicación** apropiados dentro de la organización, incluyendo intranet, tableros de información, folletos, así como reuniones formales para comunicar, entre otros temas, los resultados del desempeño y eficacia del SGC y de sus procesos al personal de ODAPAS Tecámac

Complementario a la planificación del SGC, este proceso incluye la aplicación a intervalos planificados de revisiones por la dirección al SGC, aplicando el **Procedimiento de Revisión Directiva del SGC** donde se define la programación de Revisiones parciales e integrales al SGC de ODAPAS Tecámac, las cuales se incluyen en el **“Programa Anual del SGC”**, para que la Dirección General se asegure de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. En esta revisión se evalúa la aplicación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Para realizar este seguimiento y revisión directiva al SGC, se consideran los resultados de auditorías internas, información que se obtiene en el **Proceso de Análisis y Mejora** relacionada con el desempeño del SGC, el desempeño de los procesos, la conformidad de los servicios, así como información sobre la retroalimentación de los usuarios y el estado de acciones correctivas y preventivas.

Como resultado del seguimiento y las revisiones, se obtienen Minutas de seguimiento y/o Actas de Revisión por la Dirección en donde se definen decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos para estas mejoras, mismos que se planificarán y dará seguimiento a su consecución.

La Dirección General se asegura de que se determinen y proporcionen los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y sus procesos, para mejorar continuamente su eficacia y para aumentar la satisfacción de sus usuarios a través del **Proceso Gestión Presupuestal**.

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1, 4.2.1, 6.1, 8.1	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 8.5.1	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Manual de Gestión de Calidad
 Plan de calidad para la gestión del proceso “Gestión Directiva”
 Procedimientos:
 Planificación del SGC
 Revisión Directiva del SGC
 Control de Documentos
 Control de Registros
 Comunicación Interna
 Gestión Presupuestal

PROCESOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS:

PROCESO GESTION DE SERVICIOS Y TRÁMITES

Este proceso inicia con la necesidad de los usuarios del servicio de suministro de agua y de drenaje, el departamento de comercialización en conjunto con el departamento de construcción definen la factibilidad del servicio, una vez determinada, se realiza la contratación del servicio, se insta la toma de agua y su medidor.

Iniciado el suministro de agua potable, en periodos bimestrales se realiza la toma de lectura del agua suministrada, se emite y entrega el estado de cuenta al usuario, el usuario realiza el pago en las diferentes oficinas del organismo, en cajero automático u otros medios acordados.

Adicional a estas actividades se realizan diversos trámites para la atención de solicitudes de los usuarios relacionadas con:

- Cambios de Nombre
- Fe de Erratas
- Convenios
- Cambio de Tipo de Servicio
- Inspecciones
- Cancelación de Toma de Agua

Para el cumplimiento de los requisitos y características que debe cumplir este servicio se considera lo establecido en el **Plan de Control para el Proceso Gestión de Servicios y Tramites**

Cuando durante el seguimiento y medición de las características del servicio se detectan no conformidades, se aplica el **Procedimiento de Control del Servicio No Conforme**

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y del servicio, y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o preventivas para este proceso o el servicio prestado, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1, 7.1	6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.4, 8.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

- Plan de Calidad para la Gestión del Proceso Gestión de Servicios y Trámites
- Plan de Control para el Proceso Gestión de Servicios y Trámites
- Procedimientos:
 - Contratación de servicios
 - Cobranza / Recaudación
 - Atención de trámites
 - Control de Documentos
 - Control de Registros
 - Control del Servicio No Conforme
 - Acción Correctiva
 - Acción Preventiva

PROCESO OPERACIÓN DE REDES DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y DE DRENAJE

En el sistema hidráulico, entendiéndolo éste como la infraestructura que permite la distribución equitativa de agua potable a las comunidades, se opera mediante pozos propiedad del Organismo ODAPAS Tecámac. Existen

tanques de distribución de agua potable, los cuales se utilizan como reguladores de presión para hacer llegar el vital líquido a las colonias, de manera equitativa.

A efectos de proporcionar agua de calidad de acuerdo a las especificaciones de las normas oficiales correspondientes, se lleva a cabo el análisis del agua que se distribuye a la comunidad, de acuerdo a la normatividad y reglamentación de salud vigente.

En cada una de las instalaciones se encuentra operando, ya sea equipo de bombeo hidráulico o sanitario, y en pozos, equipo de cloración. Dichos equipos deben ser vigilados constantemente para garantizar su correcta y continua operación y preservación, lo anterior a través de la aplicación del **Procedimiento de Operación de Redes de Agua Potable**

Para el cumplimiento de los requisitos y características que debe cumplir el servicio de suministro de agua potable y de drenaje, se considera lo establecido en el **Plan de Control para el proceso de Operación de Redes de Suministro de Agua Potable y de Drenaje** y lo definido en el **Procedimiento Verificación de la Calidad del Agua**

Para la operación eficaz de la infraestructura de drenaje y alcantarillado se aplica el **Procedimiento de Operación de Redes de Drenaje**

Cuando durante el seguimiento y medición de las características del servicio se detectan no conformidades, se aplica el **Procedimiento de Control del Servicio No Conforme**

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y del servicio y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o preventivas para este proceso o el servicio prestado, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1, 7.1	7.2, 6.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 7.6, 8.2.4, 8.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de calidad para la gestión del proceso Operación de Redes de Agua Potable y de Drenaje

Plan de control para el Proceso Operación de Redes de Agua Potable y de Drenaje

Procedimientos:

Operación de redes de agua potable

Operación de redes de drenaje

Suministro de agua potable en Pipas

Control de Documentos

Control de Registros

Control del Servicio No Conforme

Acciones Correctivas y Preventivas

PROCESO TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

En términos generales se realizan las siguientes actividades para el servicio de tratamiento de aguas residuales, a través del **Procedimiento de Operación de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales**: El agua residual es recibida en las plantas de tratamiento mediante el *by pass*, en el cual el personal operativo observa el estado en el que viene, y si contiene diversos químicos, posteriormente se realiza un tratamiento preliminar en el cual pasa por las rejillas metálicas en las cuales separa los sólidos que contenga, continua al siguiente paso donde es llevada al cárcamo donde el agua es azotada para eliminar el exceso de tenso activos, arena y natas de agua residuales. Posteriormente el agua se traslada al tanque biológico, se inicia el proceso de lodos activos, el cual es un método de tratamiento biológico aerobio y de biomasa suspendida. Este proceso trabaja combinando el agua residual con el lodo activado, el cual debe ser *aereado* y mezclado para eliminar los contaminantes disueltos. Posteriormente el agua pasa al vaso de sedimentación en el cual se quita el lodo sobrante y finalmente pasa al tanque de contacto de cloro, donde se desinfecta el agua. Bajo solicitud de los usuarios el agua tratada es suministrada mediante pipas.

Para el cumplimiento de los requisitos y características que debe cumplir este servicio se considera lo establecido en el **Plan de Control para la Operación de Plantas de tratamiento de aguas residuales**

Cuando durante el seguimiento y medición de las características del proceso y del servicio se detectan no conformidades, se aplica el **Procedimiento de Control del Producto / Servicio No Conforme**

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y del servicio y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o preventivas para este proceso o el servicio prestado, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1, 7.1	7.2, 6.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 7.6 8.2.4, 8.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de calidad para la gestión del proceso Tratamiento de Aguas Residuales
 Plan de control para la prestación del servicio Tratamiento de Aguas Residuales
 Procedimientos:
 Control de Documentos
 Control de Registros
 Control del Servicio No Conforme
 Operación Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
 Documentación normativa sobre Muestreo y Determinaciones, Manejo de Equipo de Laboratorio, Medidas de Seguridad de Laboratorio
 Acciones Correctivas

PROCESOS DE GESTION Y MANTENIMIENTO DE RECURSOS:

PROCESO GESTION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS, Y CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA HIDRAULICA

Este proceso se compone de dos grandes etapas que se llevan a cabo a través de lo descrito en el **Procedimiento de Estudios y Proyectos**, la primera es la gestión de estudios y proyectos para la ampliación y modernización de la infraestructura hidráulica y se complementa con la fase de su construcción, para integrarla a la red de agua potable y de drenaje del municipio

La etapa de gestión de estudios y proyectos, a su vez se compone por dos fases, la primera inicia con la solicitud de estudios técnicos, particularmente para el mantenimiento o actualización del equipo electromecánico utilizado en la red de agua potable y de drenaje, esta solicitud la realiza generalmente el área de operaciones

La segunda fase propiamente es para la gestión de proyectos e inicia con el oficio de petición de obra, directamente del ayuntamiento, como parte de la información de entrada para el proyecto, después se gestiona la obra haciendo estudios y proyectos. La planificación del proyecto es a través de las actividades descritas en el procedimiento de Estudios y Proyectos, en donde se especifican las actividades de revisión de entradas para el proyecto, revisiones aplicadas en diferentes etapas del proyecto, incluyendo sus resultados, así como verificación y validación del proyecto; una vez que toda la documentación del proyecto está en orden se entrega a área de Construcción para su ejecución

La segunda etapa es la realización de los proyectos de construcción y se inicia con la recepción de la documentación de la obra proyectada en la etapa de gestión de proyectos, que es la principal información de entrada para la ejecución de la obra

Para la etapa de ejecución de la obra se determina el uso de personal interno de ODAPAS Tecámac o la subcontratación de mano de obra

ODAPAS Tecámac es responsable de la supervisión de la obra, desde su inicio, incluyendo revisiones, verificaciones hasta su validación y entrega al departamento de Operaciones, a través de un acta de entrega recepción. Al finalizar la obra se realiza la integración del expediente técnico-administrativo.

Para el cumplimiento de los requisitos que debe cumplir la ejecución de proyectos de construcción se considera lo establecido en el **Procedimiento de Ejecución de Obra para Infraestructura Hidráulica**

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o preventivas para este proceso, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	7.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de calidad para la gestión del proceso Gestión de Estudios y Proyectos

Procedimientos:

- Elaboración de Estudios y proyectos
- Ejecución de obra para la infraestructura hidráulica
- Control de Documentos
- Control de Registros
- Acciones Correctivas y preventivas

GESTION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Con el fin de satisfacer la demanda a tiempo de los usuarios internos, el almacén debe tener un stock en sus inventarios, controlar sus entradas y salidas de material, además de contar con los proveedores capaces de cumplir en tiempo con los requerimientos de compra que el organismo necesita, por lo que estos proveedores son seleccionados, evaluados y reevaluados bajo requisitos preestablecidos, considerando los lineamientos de la legislación de adquisición de bienes y servicios aplicables y lo establecido en el **Procedimiento de Compras Directas y Por Invitación**.

Para la compra de los insumos los usuarios deben de entregar una requisición de material al almacén, quien elabora una orden de compra donde se especifica el producto y sus características, la cual es enviada a los proveedores para su surtimiento. Al recibo de los insumos y materiales se les realiza una verificación contra los requisitos de compra y si se cumplen, son ingresados al almacén para su preservación y control hasta su entrega al usuario solicitante, considerando lo establecido en el **Procedimiento de Control de Almacén**.

Para los bienes y servicios que requieran ser adquiridos por licitación o concurso, se aplican los lineamientos establecidos en la legislación federal o estatal correspondiente y en el **Procedimiento de Compras por Licitación**, de acuerdo a las fuentes de los recursos para realizar su adquisición

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**.

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o preventivas para este proceso, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	6.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.5, 8.2.4, 8.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

- Plan de Calidad para la gestión del proceso Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios
- Procedimientos:
- Adquisición de bienes y servicios por licitación
- Compras directas
- Control de Almacén
- Control de Documentos
- Control de Registros
- Control de producto no conforme
- Acciones Correctivas y Preventivas

PROCESO GESTION DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL

ODAPAS TECAMAC cuenta con personal competente para cumplir los requisitos establecidos para la prestación de los servicios, por lo cual se tienen definidos Perfiles para cada puesto, dentro de las **Descripciones de Puesto**, donde se establecen dichos requisitos. Para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los perfiles durante la contratación del personal, se aplica el **Procedimiento de Contratación e Inducción**. Periódicamente se realizan evaluaciones de desempeño al personal, mediante las cuales se definen las necesidades en que se debe capacitar al personal para cumplir con dicho perfil, aplicar la capacitación requerida y evaluar su eficacia para tener un mejor desempeño del personal. Finalmente se resguardan los registros que dan evidencia de la competencia del personal. Lo anterior a través de lo definido en el **Procedimiento de Capacitación**

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o preventivas para este proceso, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	6.2.1, 6.2.2	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de Calidad para la gestión del proceso Gestión del Competencias

Procedimientos:

Contratación e Inducción del personal

Capacitación

Control de Documentos

Control de Registros

Acciones Correctivas y Preventivas

PROCESO GESTION PRESUPUESTAL

La Programación y asignación de recursos tiene como finalidad, establecer y proveer de los recursos financieros necesarios que aseguren a la Organización que sus áreas de responsabilidad y procesos cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades y lograr sus objetivos y metas programadas.

El Proyecto de Presupuesto es solicitado por la Dirección de Finanzas a cada área del Organismo, siendo los responsables de su planeación los Directores, Subdirectores, Coordinadores, Jefes o Encargados de las mismas, para lo cual deberán llenar el Proyecto de Presupuesto de Ingresos y El Proyecto de Presupuesto de Egresos, elaborados y autorizados por la Dirección de Finanzas de acuerdo a las características solicitadas por el Órgano Superior de Fiscalización, con respecto a las necesidades de su área.

Todo Proyecto de Presupuesto deberá ser presentado a la Dirección de Finanzas, para su revisión, análisis y ajuste, una vez que éste es recibido se integra al gasto global y a lo que se conoce como Proyecto de Presupuesto Definitivo y será autorizado única y exclusivamente por el Consejo Directivo, autorización que deberá ser respaldada por la firma del Presidente del Consejo, Comisario, Director General, Director de

Administración y Finanzas y en su caso de quien elabora y revisa. Para estas actividades se considera lo referido en el **Procedimiento Preparación, Ejecución y Seguimiento del Presupuesto**

Considerando que de acuerdo a las leyes aplicables a los Organismos Descentralizados, todo ingreso deberá ser registrado y controlado mediante la actividad de las cajas u oficinas recaudadoras, y estas deberán de reportar diariamente dicho ingreso al área de Finanzas.

Una vez recibido el efectivo y demás documentos pagaderos en el área de Finanzas, considerando su programación y autorización u órdenes superiores, ingresará el efectivo a su caja chica, realizará los pagos programados, o enviará a depositar a las instituciones bancarias que correspondan, registrando la acción en su reporte de conciliación bancaria

Posteriormente se realiza el registro contable, la generación de pólizas contables y la posterior elaboración de los estados financieros

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o de mejora para este proceso, se aplican a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	6.1	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de Calidad para la gestión del proceso Gestión Presupuestal
 Procedimientos:
 Preparación, Ejecución y Seguimiento del Presupuesto
 Registro contable
 Control de Documentos
 Control de Registros
 Acciones Correctivas y Preventivas

PROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA HIDRAULICA

Como parte del mantenimiento a la infraestructura hidráulica y sanitaria del Municipio, bajo la responsabilidad del Organismo, la Dirección de Operación y Mantenimiento deberá realizar la reparación de las fugas en las líneas, así como del equipo electromecánico, según las necesidades que se presenten, manteniendo la debida evidencia al respecto, aplicando el **Procedimiento de Mantenimiento de Equipo Operativo y Electromecánico**, el **Procedimiento Mantenimiento de Red Hidráulica** y el **Procedimiento de Mantenimiento de Redes de Drenaje**

El personal administrativo de la Dirección será el encargado de recibir y registrar los reportes, así como de informar del asunto, de considerarse prioritaria la ejecución de un trabajo, al Director y/o Subdirector del área respectiva. La prioridad sobre los trabajos de reparación de fugas se sujetarán a: el tipo de línea (primaria o secundaria), el tamaño de la fuga, la zona, entre otros.

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o de mejora para este proceso, se aplican a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	6.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de Calidad para la gestión del proceso Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica y de drenaje

Procedimientos:

Mantenimiento de red hidráulica

Mantenimiento de redes de drenaje

Mantenimiento de equipo operativo y electromecánico

Control de Documentos

Control de Registros

Acciones correctivas y Preventivas

PROCESO MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y OFICINAS

El mantenimiento a instalaciones y oficinas se realiza a través de dos actividades, Limpieza y Mantenimiento de instalaciones y oficinas, descritas en el **Procedimiento de Mantenimiento de Instalaciones y Oficinas**

El servicio de intendencia se llevará a cabo a través del personal contratado de manera interna para dicha función, y se controlará mediante un Programa de Limpieza y el programa de revisión de instalaciones, siendo responsable el Subdirector General.

El mantenimiento a las instalaciones eléctricas o al mobiliario patrimonio del Organismo, se solicitará por escrito mediante la Solicitud de Mantenimiento, debidamente requisitada con las especificaciones del servicio requerido.

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o de mejora para este proceso, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	6.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de Calidad para la gestión del proceso Mantenimiento de Instalaciones y Oficinas

Procedimientos:

Mantenimiento de instalaciones y oficinas

Control de Documentos

Control de Registros

Acciones Correctivas y Preventivas

PROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMATICA

Cuando un usuario operador detecte una falla en el equipo de cómputo y periféricos (hardware y software), deberá de realizar una solicitud de mantenimiento al área de Sistemas, la cual generará la Orden de Trabajo correspondiente, toda Orden de Trabajo deberá ser atendida por el área de Sistemas de manera inmediata, excepto en caso de que todo el personal se encuentre atendiendo otras solicitudes, en cuyo caso, se programará considerando las prioridades de las áreas y funciones.

Dicha área debe detectar las oportunidades de mejora tanto en software como hardware, por tal motivo implementa un Programa de Mantenimiento Preventivo, con periodicidad semestral y extraordinarias en áreas específicas por carga de trabajo. Las actividades anteriores se describen en el **Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Infraestructura Informática** y en el **Procedimiento Soporte Informático**

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o de mejora para este proceso, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	6.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Documentos del SGC aplicables:

Plan de Calidad para la gestión del proceso Mantenimiento de Infraestructura Informática

Procedimientos:

Mantenimiento preventivo de infraestructura informática

Soporte Informático

Control de Documentos

Control de Registros

Acciones correctivas y preventivas

PROCESOS DE ANALISIS Y MEJORA:

ANALISIS Y MEJORA

El proceso de Análisis y Mejora inicia con la recopilación de información resultante del seguimiento y medición de los procesos y servicios, incluyendo información del producto / servicio no conforme, de la retroalimentación del cliente, aplicando el **Procedimiento Percepción de la Satisfacción del Cliente, Quejas y Sugerencias**, de la evaluación del SGC por medio de Auditorías internas y de la evaluación aplicada a los proveedores

Los resultados del análisis de la información se consideran por los responsables de cada proceso, durante las reuniones de seguimiento y revisión por la dirección, y en conjunto con la Dirección General dentro de la Revisión por la Dirección, para la toma de acciones a través de los **Procedimientos de Mejora, Acciones Correctivas o Acciones Preventivas**

Para la gestión del proceso, se aplican los lineamientos definidos en el **Plan de Calidad para la Gestión de este Proceso**

Cuando se requiere analizar los resultados del seguimiento y medición del proceso y la aplicación de acciones de mejora, correctivas o de mejora para este proceso, se realizan a través del **Proceso Análisis y Mejora**

Requisitos ISO 9001:2008 aplicables para la gestión del proceso:

Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.1	8.4, 8.5	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

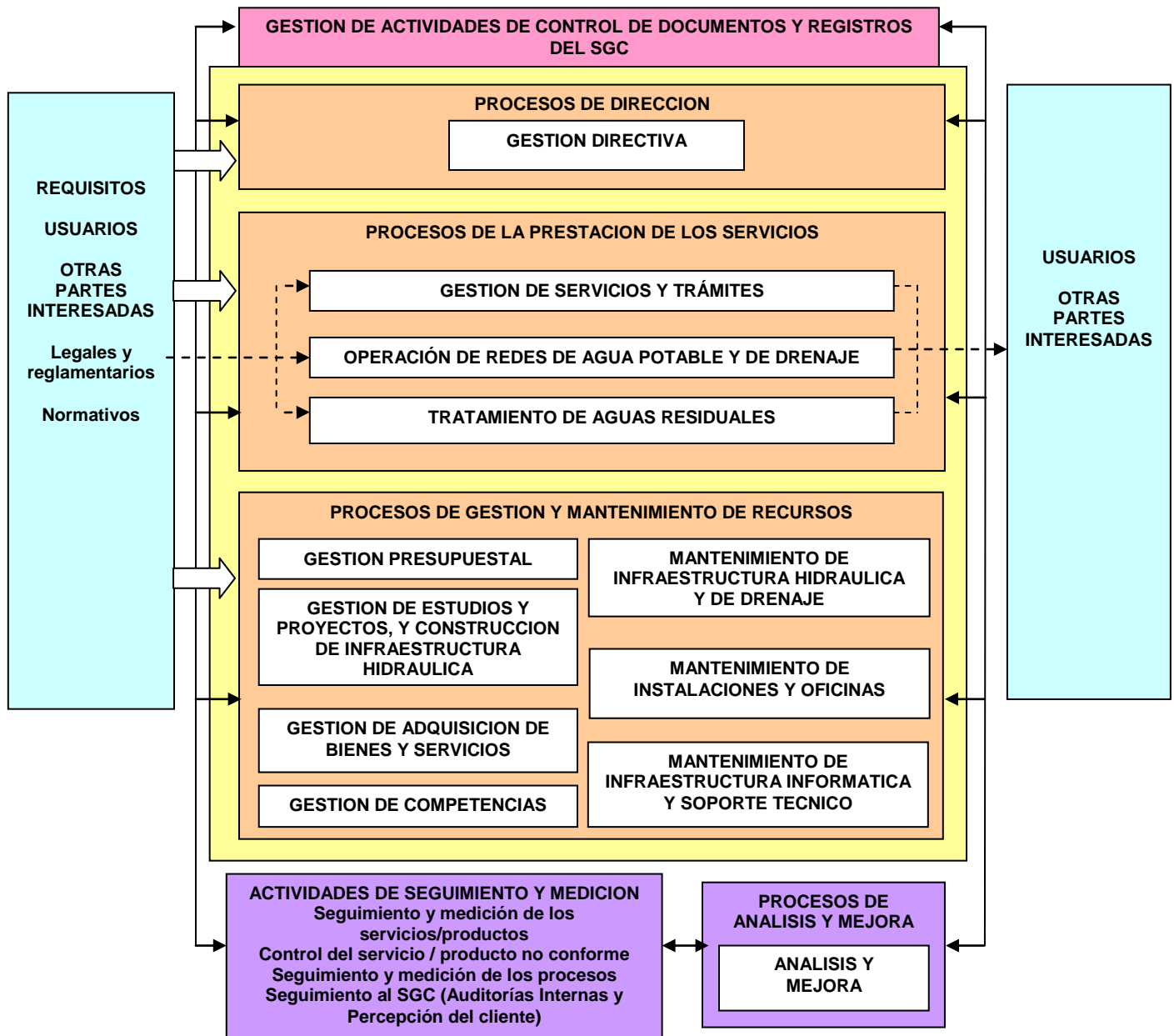
Documentos del SGC aplicables:

Plan de calidad para la gestión del proceso
Procedimientos:
Mejora continua
Control de Documentos
Control de Registros
Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

ANEXOS

- 1. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
 - 2. GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN RELACIÓN A LOS REQUISITOS APLICABLES DE LA NORMA ISO 9001: 2008**
 - 3. REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008**
 - 4. CONTROL DE PROCESOS EXTERNOS**
-

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

ANEXO 2 GESTION DE LOS PROCESOS EN RELACION A LOS REQUISITOS APLICABLES DE LA NORMA ISO 9001: 2008

PROCESO	GESTION			
	P	H	V	A
GESTION DIRECTIVA	4.1, 4.2.1, 6.1, 8.1	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.1, 8.5.1	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
GESTION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS, Y CONSTRUCCION DE INFRAESTRUCTURA HIDRAULICA	4.1	7.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
GESTION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	4.1	6.1, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 8.2.4, 8.3, 7.5.5	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
GESTION COMPETENCIAS DEL PERSONAL	4.1	6.2.1, 6.2.2	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
GESTION PRESUPUESTAL	4.1	6.1	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA HIDRAULICA	4.1	6.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y OFICINAS	4.1	6.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA INFORMATICA	4.1	6.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
GESTION DE SERVICIOS Y TRAMITES	4.1, 7.1	6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.4, 8.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
OPERACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y DE DRENAJE	4.1, 7.1	7.2, 6.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 7.6 8.2.4, 8.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	4.1, 7.1	7.2, 6.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 7.6 8.2.4, 8.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
ANALISIS Y MEJORA	4.1	8.4, 8.5.1	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
ACTIVIDADES PARA LA GESTION DE LA CALIDAD	4.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.2			

P- PLANEAR, H – HACER, V – VERIFICAR, A – ACTUAR

ANEXO 3 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008

4 Sistema de gestión de la calidad		
4.1	Requisitos generales	A
4.2 Requisitos de la documentación		
4.2.1	Generalidades	A
4.2.2	Manual de la calidad	A
4.2.3	Control de los documentos	A
4.2.4	Control de los registros	A
5 Responsabilidad de la dirección		
5.1	Compromiso de la dirección	A
5.2	Enfoque al cliente	A
5.3	Política de la calidad	A
5.4 Planificación		
5.4.1	Objetivos de la calidad	A
5.4.2	Planificación del sistema de la calidad	A
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	A
5.5.2	Representante de la dirección	A
5.5.3	Comunicación interna	A
5.6 Revisión por la dirección		
5.6.1	Generalidades	A
5.6.2	Información para la revisión	A
5.6.3	Resultados de la revisión	A
6 Gestión de los recursos		
6.1	Provisión de recursos	A
6.2 Recursos humanos		
6.2.1	Generalidades	A
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	A
6.3	Infraestructura	A
6.4	Ambiente de trabajo	A
7 Realización del producto		
7.1	Planificación de la realización del producto	A
7.2 Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	A
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	A
7.2.3	Comunicación con el cliente	A
7.3 Diseño y desarrollo		
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	A
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	A

7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	A
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	A
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	A
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	A
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	A
7.4 Compras		
7.4.1	Proceso de compras	A
7.4.2	Información de las compras	A
7.4.3	Verificación de los productos comprados	EPP
7.5 Producción y prestación del servicio		
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	EPP
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	EP
7.5.3	Identificación y trazabilidad	A
7.5.4	Propiedad del cliente	A
7.5.5	Preservación del producto	A
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	A
8 Medición, análisis y mejora		
8.1	Generalidades	A
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1	Satisfacción del cliente	A
8.2.2	Auditoría interna	A
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	A
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	A
8.3	Control de producto no conforme	A
8.4	Análisis de datos	A
8.5 Mejora		
8.5.1	Mejora continua	A
8.5.2	Acción correctiva	A
8.5.3	Acción preventiva	A

A- APLICA AL SGC DE ODAPAS TECAMAC / EP- EXCLUSIÓN PERMITIDA / EPP EXCLUSION PERMITIDA PARCIAL

ANEXO 4 CONTROL DE PROCESOS EXTERNOS

Proceso / Actividad del SGC	Proceso Externo	Tipo y grado de Control	Responsable
Gestión de servicios y trámites	Cobranza / Recaudación	Proveedor: Tiendas Con servicio de recaudación y Bancos en convenio Control: Verificación que información de recaudación (depósitos) sea correcta (especifique referencias) y entregada en tiempo Frecuencia: Mensual Evidencia: Informes de depósitos	Dirección de Finanzas / Personal de Recaudación del departamento de Comercialización
Tratamiento de Aguas Residuales	Calibración de equipos	Proveedor: Laboratorio de calibración contratado Control: Verificación de envío de informe de calibración por parte del laboratorio contratado, conforme a requisitos solicitados Frecuencia: De acuerdo con programa de calibración Evidencia: Registro en programa de calibración	Jefe de Plantas de tratamiento
Operación de red de agua potable y de drenaje	Análisis de agua potable	Proveedor: Laboratorio de análisis contratado Control: Verificación de envío de informes de análisis por parte del laboratorio contratado, conforme a requisitos solicitados Frecuencia: De acuerdo con programa de análisis Evidencia: Informe a la Dirección General sobre análisis realizados	Dirección general
	Suministro de agua potable en pipas	Proveedor: Servicio de entrega de agua potable en pipas Control: Verificar entrega de agua potable en pipas de acuerdo con programa de entregas o fechas solicitadas de entrega Frecuencia: De acuerdo con Programa o solicitudes de entregas de agua potable por pipas Evidencia: Programa o solicitudes de entregas de agua potable por pipas	Asistente de Dirección de Operación y Mantenimiento
Estudios y Proyectos / Construcción	Planeación y Ejecución de obras	Proveedor: Constructora contratada para ejecución de obra Control: Requisitos de legislación aplicable (libro décimo segundo) Frecuencia: transcurso de ejecución de obra hasta su término Evidencia: Informes administrativos y técnicos de supervisión de ejecución de obra	Proveedor de ejecución de obra y Supervisión de construcción de ODAPAS Tecámac / Contraloría
Mantenimiento de infraestructura hidráulica	Mantenimiento especializado de equipo electromecánico y eléctrico	Proveedor: Servicios de mantenimiento Control: Supervisar ejecución y resultados del mantenimiento Frecuencia: transcurso de ejecución de mantenimiento hasta su término Evidencia: Informes de supervisión	Supervisión de Operación y Mantenimiento / Estudios y proyectos ODAPAS Tecámac
Mantenimiento de infraestructura informática	Mantenimiento de hardware (copiadoras e impresoras)	Proveedor: Organización de mantenimiento contratada Control: Verificar cumplimiento de requisitos acordados de mantenimiento Frecuencia: Cada mantenimiento solicitado / ejecutado Evidencia: Informes de servicios de mantenimiento ejecutado	Jefe / Personal de Sistemas Informáticos
	Mantenimiento de ejecutables de software administrativo y de recaudación	Proveedor: Organización de mantenimiento contratada Control: Verificar cumplimiento de requisitos acordados de mantenimiento Frecuencia: Cada mantenimiento solicitado / ejecutado Evidencia: Informes de servicios de mantenimiento ejecutado	Jefe de Servicios Informáticos
Gestión de competencias del personal	Capacitación	Proveedor: Organización o personal capacitador contratado Control: Verificar ejecución de capacitación de acuerdo a requisitos de contratación Frecuencia: Diferentes fases de capacitación Evidencia: Evaluación de capacitador	Director de Administración
Auditorías internas	Planificación y ejecución de auditorías internas de calidad	Proveedor: Personal auditor externo contratado Control: Verificar ejecución de auditoría de acuerdo a requisitos acordados de contratación y de procedimiento de auditorías internas Frecuencia: Diferentes fases de auditoría Evidencia: Registros de ejecución de auditoría	Jefe de Calidad

ANEXO 4 CONTROL DE PROCESOS EXTERNOS

(Continúa...)

Tipo y Grado de Control

El tipo y grado de control aplicado a los proveedores de los procesos externos está definido con base en:

- a) el impacto que tiene el proceso contratado externamente sobre la conformidad de los productos y/o servicios en el caso de procesos de realización, y sobre los resultados de los procesos en el caso de los demás procesos y actividades del SGC, para el caso de los procesos referidos en la tabla, se determinaron como los que tienen un alto impacto sobre los elementos con los que tienen relación (productos o servicios obtenidos o proceso / actividad del SGC aplicable)
- b) la responsabilidad de aplicación de los métodos de control acordados entre el proveedor del proceso externo y ODAPAS Tecámac, ya sea que los aplique el proveedor del proceso externo o que lo aplique ODAPAS Tecámac, o que los apliquen en conjunto. Los métodos de control se deben aplicar en la selección del proveedor, incluyendo una evaluación inicial, así como en reevaluaciones posteriores, conforme se haya acordado

Requisitos para selección y evaluación inicial del proveedor del proceso externo

Aplicar requisitos de Legislación aplicable sobre Adquisición de bienes y servicios para la selección inicial del proveedor del proceso externo, de acuerdo al tipo de adquisición, considerando lo definido en los procedimientos de compras directas y por invitación y de compras por licitación

Requisitos para reevaluación de proveedores de procesos externos

Aplicar lo referido en columna de "Tipo y Grado de Control". Por la naturaleza de cada proceso externo, este puede tener la característica de proveerse permanentemente, según condiciones contractuales, o con un plazo establecido. Solo para el caso de que el proceso se provea permanentemente, se aplicará una reevaluación con la frecuencia indicada en la tabla

De acuerdo a resultados de reevaluación se decide o no mantener al proveedor del proceso externo como proveedor, de acuerdo a criterios definidos por cada responsable de área o proceso que contrata al proceso externo, considerando la frecuencia de reevaluación: si es permanente es anual o antes si se decide, y si es temporal, al término de la prestación del servicio contratado

Se puede utilizar el formato de "Re-evaluación de proveedores" para registrar resultado de re-evaluación, adicional a las evidencias referidas en la tabla inicial de este anexo 4