

1. INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

PROCESO	
Gestión de servicios y tramites	
PROPOSITO DEL PROCESO	
Gestionar las solicitudes de contratación de suministro de agua potable y conexión a red de drenaje, atender todas las solicitudes de trámites de los usuarios, y realizar la facturación y cobranza por los servicios suministrados	
RECURSOS PARA EL PROCESO	
Responsable del proceso: Dirección de Comercialización	
Personal: Personal de Comercialización: Director(a) de comercialización, Subdirector de comercialización , personal de contratos, de medidores, de emisión de estados de cuenta , de notificaciones, de construcción (verificación de factibilidad e instalación de toma) , de cobranza	
Infraestructura / Ambiente para la operación del proceso: En edificio sede: Oficinas de Comercialización , Sala de espera, Cajas, Mobiliario, Equipo de cómputo, Periféricos, Copiadora, Archiveros Ambiente para la operación del proceso: Comodidad, Limpieza de sala de espera	
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES	
Ley de Agua del Estado de México, Reglamento de la Ley del Agua del Estado de México, Código Financiero del Estado de México, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México	
PROCESOS EXTERNOS	
Cobranza (Control aplicable se describe en anexo 4 del Manual de gestión de calidad vigente)	

REQUISITOS ISO 9001: 2015 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO			
Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio	9.1.3 Análisis y evaluación	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y Acción correctiva 10.3 Mejora continua

1.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL DEL PROCESO

ROL	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
RESPONSABLE DE PROCESO: Director de Comercialización En caso de ausencia: Subdirector de Comercialización	Asegurarse del enfoque al cliente en su proceso Planificación eficaz del proceso Asegurarse de la determinación y provisión de recursos suficientes para el proceso Asegurarse de la definición y aplicación de medios de comunicación en el proceso Comunicación eficaz de salidas (resultados) de la planificación del proceso al personal del proceso Asegurarse de que el proceso cumple los resultados previstos
OPERADORES DEL PROCESO: Subdirector de Comercialización Recepcionistas Auxiliares administrativos de atención a usuarios Auxiliares administrativos de contratos Auxiliares administrativos de medidores Instaladores de medidores (Plomeros) Notificadores Secretaria de construcción Supervisor de obra / Personal de construcción Cajeros	Satisfacer los requisitos del cliente (necesidades y expectativas) Ejecución del proceso cumpliendo lo definido en el manual de gestión de calidad, en el plan de calidad para la gestión del proceso, en el plan de control del proceso, en procedimientos aplicables y en protocolo de actuación Contribución al cumplimiento de la política y objetivos de calidad dentro de sus actividades Toma de decisiones de acuerdo a sus atribuciones y a las necesidades del usuario
EVALUADOR DEL PROCESO: DIRECTOR DE COMERCIALIZACION, Subdirector de Comercialización, Jefe de Calidad	Evaluación de salidas (Resultados) del proceso Asegurarse de que el proceso genera los resultados previstos Asegurarse de la atención a las no conformidades detectadas en el proceso Asegurarse de la toma de decisiones para la mejora del proceso

2. OPERACIÓN DEL PROCESO / INTERACCIONES

FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES / DOCUMENTOS DE REFERENCIA	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS (USUARIOS)
Usuarios	Solicitud de servicio de suministro de agua potable y drenaje Documentación para contratación	1. Contratación de servicios de suministro de agua potable y de drenaje 2. Medición de consumo agua (Toma de lectura) 3. Emisión y entrega de estados de cuenta Manual de Gestión de Calidad PRO-GST-01 Procedimiento de contratación de servicios PRO-GST-07 Procedimiento de Medidores PRO-GST-05 Procedimiento de notificación	Contrato emitido Estado de cuenta de consumo de agua potable	Usuario
Usuarios	Pago de servicios	1. Cobranza / recaudación Manual de Gestión de Calidad PRO-GST-02 Procedimiento de recaudación PRO-GST-04 Procedimiento de Atención en cajas	Factura sellada	Usuario
Usuarios	Solicitudes de trámites	1. Atención de tramites Manual de Gestión de Calidad PRO-GST-03 Procedimiento de atención de trámites	Tramite realizado	Usuario

3. INTERACCION CON OTROS PROCESOS DEL SGC

PROCESO	INTERACCION CON EL PROCESO
Proceso Gestión Directiva	Proporciona Política y objetivos de calidad Proporciona criterios para el seguimiento y medición de procesos del SGC y del servicio, a través de “Planificación del SGC” y “Plan de control del proceso”
Proceso Gestión de adquisición de bienes y servicios	Proporciona productos y servicios requeridos para la operación del proceso
Proceso Gestión de competencias del personal	Proporciona personal contratado requerido Proporciona personal capacitado de acuerdo a detección de necesidades de capacitación
Proceso Mantenimiento de infraestructura de oficinas e informática	Proporciona mantenimiento preventivo y correctivo a infraestructura de proceso

4. METODO DE CONTROL (SEGUIMIENTO Y MEDICION)

DOCUMENTO DE REFERENCIA: VER “PLANIFICACION DEL SGC” VIGENTE

5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Quando se detecten incumplimientos durante el seguimiento y medición del proceso, aplicar lineamientos del procedimiento de Acciones correctivas

Quando se definan riesgos u oportunidades para el proceso, aplicar acciones de acuerdo a “Guía para gestión de riesgos” (Anexo 3 del MGC)

6. TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015	CODIGO	REVISION	FECHA
4.4, 6.1	PL-GST-01	06	8 febrero de 2018

7. CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
05	<p>Modificación en 1 INFORMACION GENERAL DEL PROCESO, en apartado de REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES, se agrega REGLAMENTO DE LA LEY DE AGUAS DEL ESTADO DE MEXICO, Gaceta de Gobierno del Estado de México, Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México y en apartado de PROCESOS EXTERNOS, se realiza adecuación a contenido.</p> <p>Modificación en 2. OPERACIÓN DEL PROCESO / INTERACCIONES, se adecua contenido y se separa y crea sección 3. INTERACCION CON OTROS PROCESOS DEL SGC.</p>	06 diciembre 2017
06	<p>Adecuaciones en sección 1 con relación al concepto "Personal" en lugar de "Recursos Humanos", al personal involucrado en el proceso y al concepto de "Ambiente para operación del proceso"</p> <p>Modificación en sección 3 de acuerdo a adecuación realizada al "Modelo de procesos"</p> <p>Inclusión de sección 1.1 "Responsabilidades y autoridades del personal del proceso"</p> <p>Adecuación de requisitos aplicables en sección "PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR", de acuerdo a nueva numeración de requisitos de norma ISO 9001: 2015</p>	08 Febrero 2018

AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
ALEJANDRO SANDOVAL RODRIGUEZ	ULISES TORRES HERNANDEZ