

## 1. INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

|  |
|--|
| <b>PROCESO</b>   |
| Mantenimiento de Infraestructura Hidráulica (Redes de agua potable) y de drenaje   |
| <b>PROPOSITO DEL PROCESO</b>   |
| Mantener la infraestructura hidráulica y de drenaje en condiciones óptimas y de continuidad de operación   |
| <b>RECURSOS PARA EL PROCESO</b>  |
| Responsable del proceso: Director de Operación y Mantenimiento   |
| <b>Personal:</b> Director de Operaciones y mantenimiento, Supervisor, Asistentes, Cuadrillas de fugas (jefe de cuadrilla (fontaneros) y personal operativo, Cuadrillas de construcción   |
| Infraestructura / Ambiente <b>para operación de proceso:</b><br>Equipos Vactor (2) y Overback (1): Jefe y ayudantes en cada una<br>Cuadrilla de supervisión: Chofer y ayudante, electricista, pailero / Condiciones ambientales normales de acuerdo a condiciones climatológicas; Uso de equipo de seguridad |
| <b>REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES</b>  |
| Reglamento de tránsito; Señalización y restricción de acceso a área de trabajo   |
| <b>PROCESOS EXTERNOS</b>   |
| Mantenimiento mayor de equipo electromecánico  |

| REQUISITOS ISO 9001: 2015 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO |                       |                             |   |
|--|-----------------------|-----------------------------|---|
| PLANEAR  | HACER                 | VERIFICAR                   | ACTUAR  |
| 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos                 | 7.1.3 Infraestructura | 9.1.3 Análisis y evaluación | 10.1 Generalidades<br>10.2 No conformidad y Acción correctiva<br>10.3 Mejora continua |

### 1.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL DEL PROCESO

| ROL  | RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES   |
|--|---|
| <b>RESPONSABLE DE PROCESO: Director de Operación</b><br><b>En caso de ausencia: Jefe de área</b>   | Asegurarse del enfoque al cliente en su proceso<br>Planificación eficaz del proceso<br>Asegurarse de la determinación y provisión de recursos suficientes para el proceso<br>Asegurarse de la definición y aplicación de medios de comunicación en el proceso<br>Comunicación eficaz de salidas (resultados) de la planificación del proceso al personal del proceso<br>Asegurarse de que el proceso cumple los resultados previstos  |
| <b>OPERADORES DEL PROCESO:</b><br><b>Supervisor, Asistentes, Personal Cuadrillas de fugas (jefe de cuadrilla (fontaneros)</b><br><b>Personal operativo (Vactors y Overback)</b><br><b>Cuadrillas de construcción</b> | Satisfacer los requisitos del cliente (necesidades y expectativas)<br>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<br>Contribución al cumplimiento de la política y objetivos de calidad dentro de sus actividades<br>Toma de decisiones de acuerdo a sus atribuciones y a las necesidades del cliente / solicitante |
| <b>EVALUADOR DEL PROCESO:</b><br><b>Director de operación y mantenimiento</b><br><b>Jefe de Calidad</b>  | Evaluación de salidas (Resultados) del proceso<br>Asegurarse de que el proceso genera los resultados previstos<br>Asegurarse de la atención a las no conformidades detectadas en el proceso<br>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)                     |
|-------------------------------|---|---|--|--|
| Personal de ODAPAS / Usuarios | Solicitud de mantenimiento correctivo (Notificación de fugas)<br>Solicitud de mantenimiento correctivo a equipo electromecánico | Programación / mantenimiento preventivo de equipo electromecánico<br>Mantenimiento correctivo de equipo electromecánico y de redes de agua potable<br>Mantenimiento correctivo de redes de drenaje<br><br><b>Manual de Gestión de Calidad</b><br><b>PRO-MIH-01 Mantenimiento de equipo electromecánico</b><br><b>PRO-MIH-03 Mantenimiento de red hidráulica</b> | Mantenimiento preventivo aplicado<br>Mantenimiento correctivo aplicado | Proceso de operación de red de agua potable y de drenaje |

### 3. INTERACCION CON OTROS PROCESOS DEL SGC

| PROCESO   | INTERACCION CON EL PROCESO  |
|---|---|
| <b>Proceso Gestión Directiva</b>  | Proporciona Política y objetivos de calidad<br>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" |
| <b>Proceso Gestión de estudios y proyectos y ejecución de obra</b>        | Proporciona información de cambios, actualización y ampliación a infraestructura de redes de agua potable y de drenaje  |
| <b>Proceso Gestión de adquisición de bienes y servicios</b>               | Proporciona productos y servicios requeridos para operación y control del proceso   |
| <b>Proceso Gestión de competencias</b>                                    | Proporciona personal contratado requerido<br>Proporciona personal capacitado de acuerdo a detección de necesidades de capacitación  |
| <b>Proceso Mantenimiento de infraestructura de oficinas e informática</b> | 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         |
|----------------------------------|-----------|----------|---------------|
| <b>4.4, 6.1</b>                  | PL-MIH-01 | 04       | 11 Abril 2018 |

### 7. CAMBIOS A DOCUMENTO

| REVISION | CAMBIO  | FECHA         |
|----------|---|---------------|
| 04       | <p>Adecuaciones a formato general de Plan de calidad</p> <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>Adecuación general de sección 2 "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> | 11 Abril 2018 |

### AUTORIZACION

| ELABORO                    | AUTORIZO               |
|----------------------------|------------------------|
| MAURICIO MORQUECHO ALVAREZ | MARIANO GENTIL BASULTO |