

1. INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

PROCESO
Operación de redes de agua potable y de drenaje
PROPOSITO DEL PROCESO
Operar las redes de agua potable y de drenaje para prestar los servicios de suministro de agua potable y descarga de aguas residuales a red de drenaje a los usuarios
RECURSOS PARA EL PROCESO
Responsable del proceso: Director de Operación
Personal: Personal de operación: Director de Operación y Mantenimiento, Jefe, Poceros, Personal administrativo
Infraestructura / Ambiente para operación de proceso: Pozos, Redes de agua potable, para almacenamiento, Equipo de bombeo / Condiciones ambientales normales Redes de drenaje, Cárcamos, Equipo de bombeo / Uso de equipo de seguridad
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES
Ley de Aguas del Estado de México, NOM-013-SSA1-1993 REQUISITOS SANITARIOS QUE DEBE CUMPLIR LA CISTERNA DE UN VEHICULO PARA EL TRANSPORTE Y DISTRIBUCION DE AGUA PARA EL USO Y CONSUMO HUMANOS, NOM-127-SSA1-1994 SALUD AMBIENTAL, AGUA PARA USO Y CONSUMO HUMANO-LIMITES PERMISIBLES DE CALIDAD Y TRATAMIENTOS A QUE DEBE SOMETERSE EL AGUA PARA SU POTABILIZACION , NOM-230-SSA1-2002
PROCESOS EXTERNOS
Análisis del agua por laboratorio externo (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 Operación En caso de ausencia:	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: Auxiliares administrativos de Operación Jefe de poceros Poceros	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 operación 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)
Mantos acuíferos Agua en bloque	Agua suministrada	<p>Operación de pozos y redes de agua potable</p> <p>Cloración de agua potable</p> <p>Medición de parámetros de operación y de agua potable</p> <p>Análisis de características de agua potable</p> <p>Suministro de agua potable en pipas</p> <p>Manual de Gestión de Calidad</p> <p>PRO-ORA-01 Procedimiento de operación de red de agua potable</p> <p>PRO-ORA-03 Suministro de agua potable por pipas</p> <p>PRO-ORA-04 Procedimiento de la calidad del agua suministrada</p> <p>Plan de control de proceso operación de red de agua potable y de drenaje</p>	<p>Agua suministrada</p> <p>Resultados de medición de características de agua suministrada</p>	<p>Usuario</p> <p>Proceso Gestión directiva</p>
Usuarios	Agua utilizada (residual)	<p>Operación de redes de drenaje</p> <p>Saneamiento de redes de drenaje</p>	<p>Aguas residuales</p>	<p>Proceso Operación de plantas de tratamiento de aguas residuales</p>
Condiciones climáticas	Agua Pluvial	<p>PRO-ORA-02 Procedimiento operación de redes de drenaje</p> <p>Plan de control de proceso operación de red de agua potable y de drenaje</p>	<p>Limpieza de pluviales</p>	

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 estudios y proyectos y ejecución de obra	Proporciona información de cambios, actualización y ampliación a infraestructura hidráulica y de drenaje
Proceso Gestión de adquisición de bienes y servicios	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 competencias	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-ORA-01	05	08 Febrero 2018

7. CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
04	Modificación en 1 INFORMACION GENERAL DEL PROCESO, en apartado de REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES, se agrega NOM-013-SSA1-1993 y en apartado de PROCESOS EXTERNOS, se realiza adecuación a contenido. Modificación en 2. OPERACIÓN DEL PROCESO / INTERACCIONES, se adecua contenido y se separa y crea sección 3. INTERACCION CON OTROS PROCESOS DEL SGC.	06 diciembre 2017
05	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" Modificación en sección 3 de acuerdo a adecuación realizada al "Modelo de procesos" Inclusión de sección 1.1 "Responsabilidades y autoridades del personal del proceso" Adecuación de requisitos aplicables en sección "PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR", de acuerdo a nueva numeración de requisitos de norma ISO 9001: 2015	08 Febrero 2018

AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
MIRIAM FERREIRA GUZMAN	MARIANO GENTIL BASULTO