



## Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

### INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

<b>PROCESO</b>
Gestión de servicios y tramites
<b>PROPOSITO DEL PROCESO</b>
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 recaudación (cobranza) por los servicios suministrados
<b>RECURSOS PARA EL PROCESO</b>
Responsable del proceso: Dirección de Comercialización
Humanos: Personal de Comercialización: Director(a) de comercialización, personal de contratos, Convenios, liquidaciones, estados de cuenta, captura de pagos, Cajeras, personal notificador, Encargada del Área de medidores y personal a su cargo, plomeros, personal de jurídico.
Infraestructura / Ambiente de trabajo: En edificio sede: Oficinas de Comercialización, Sala de espera, Cajas, Mobiliario, Equipo de cómputo, Periféricos, Copiadora, Archiveros Ambiente de trabajo: Comodidad, Limpieza de sala de espera
<b>REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES</b>
Ley de Agua del Estado de México, Código Financiero del Estado de México
<b>PROCESOS EXTERNOS</b>
No aplica

<b>REQUISITOS ISO 9001: 2008 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO</b>			
<b>Planear</b>	<b>Hacer</b>	<b>Verificar</b>	<b>Actuar</b>
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 DEL PROCESO

INTERACCION DE ENTRADA	ENTRADA	DOCUMENTO DE REFERENCIA	SALIDAS	INTERACCION DE SALIDA
Usuarios	Solicitud de servicio de suministro de agua potable y drenaje Documentación para contratación	Manual de Gestión de Calidad Procedimiento de contratación de servicios	Contrato emitido	Usuario
Usuarios	Pago de servicios	Procedimiento de recaudación	Factura sellada	Usuario
Usuarios	Solicitudes de trámites	Procedimiento de atención de trámites	Tramite realizado	Usuario

### METODO DE CONTROL (SEGUIMIENTO Y MEDICION)

INFORMACION DE REFERENCIA: PLANIFICACION DEL SGC VIGENTE

### ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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

### TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2008	CODIGO	REVISION	FECHA
4.1	PL-GST-01	04	Enero 2016

### AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
MARIA GUADALUPE	LUZ YESENIA BUENDÍA