



Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

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 drenaje a los usuarios |
| RECURSOS PARA EL PROCESO |
| Responsable del proceso: Secretaria de Operación |
| Humanos: Personal de operación: Director de Operación y Mantenimiento y Construcción, Jefe, Poceros, Personal administrativo |
| Infraestructura / Ambiente de trabajo: Pozos, Redes de agua potable, 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-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 |
| PROCESOS EXTERNOS |
| Análisis del agua Control: Evaluación de Laboratorio |

REQUISITOS ISO 9001: 2008 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO

| P | | | |
|----------|------------------------------------------------|------------|---------------------|
| 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 |



Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

OPERACIÓN DEL PROCESO

| INTERACCION DE ENTRADA | ENTRADA | DOCUMENTO DE REFERENCIA | SALIDAS | INTERACCION DE SALIDA |
|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| Pozos CAEM Mantos acuíferos | Agua suministrada | Manual de Gestión de Calidad PRO-ORA-01 Procedimiento de operación de red de agua potable PRO-ORA-03 Suministro de agua potable por pipas Procedimiento de la calidad del agua suministrada PRO-ORA-04 | Agua suministrada | Usuario |
| Usuarios | Agua utilizada (residual) | Manual de Gestión de Calidad PRO-TAR-01 Procedimiento de tratamiento de aguas residuales | Aguas residuales | Proceso operación de plantas de |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| | Agua Pluvial | de red de drenaje | Limpieza de pluviales | tratamiento de aguas residuales |
| Proceso Planificación | Política y objetivos de calidad | Política y objetivos de calidad | Política y objetivos de calidad aplicados | Proceso de análisis y mejora Proceso de revisión directiva |
| | Criterios para el seguimiento y medición de procesos del SGC y del servicio | Plan de calidad Gestión del proceso Operación de red de agua potable y drenaje | Resultados de seguimiento y medición del proceso | |
| Plan de control para el servicio de suministro de agua potable y descarga de aguas residuales | | Resultados de seguimiento y medición del servicio | | |



Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Proceso Gestión de compras y almacenaje de insumos | Insumos para la prestación del servicio | Manual de Gestión de Calidad Procedimientos de operación de red de agua potable y drenaje | Insumos utilizados para prestación del servicio | Usuarios |
| | | | Requisición de compra Requisición al almacén | Proceso de Gestión de compras y almacenaje de insumos |
| Proceso de análisis y mejora | Lineamientos de mejora continua | Procedimiento de mejora continua | Resultados de mejora continua aplicada | Proceso de revisión directiva/áreas |
| Requisitos de control de documentos y registros | Lineamientos de control de documentos y registros | Procedimiento de control de documentos Procedimiento de control de registros | Lineamientos de control de documentos y registros aplicados | Representante de la Dirección |
| Requisitos de seguimiento y medición del proceso y del servicio | Criterios de seguimiento y medición | Plan de gestión del proceso de operación de red de agua potable y drenaje Plan de control del servicio de suministro de agua y operación de drenaje | Seguimiento y medición de proceso y servicio aplicados | Proceso de Análisis y Mejora Proceso de revisión directiva |



Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

METODO DE CONTROL (SEGUIMIENTO Y MEDICION)

INFORMACION DE REFERENCIA: PLANIFICACION DEL SGC VIGENTE

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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

TABLA DE REVISIONES

| | | | |
|-----|-----------|----|------------|
| 4.1 | PL-ORA-01 | 02 | Enero 2016 |
|-----|-----------|----|------------|

AUTORIZACION

| | |
|-------------------|------------------------|
| ELABORO | AUTORIZÓ |
| MARY CARMEN REYES | MARIANO GENTIL BASULTO |

| PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2008 | CODIGO | REVISION | FECHA |
|-------------------------------------|--------|----------|-------|
|-------------------------------------|--------|----------|-------|