



# MANUAL DE CALIDAD

Con los Elementos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

<b>Emisión:</b>	Julio 2007
<b>Número de control:</b>	0
<b>Departamento:</b>	Control de Documentos
<b>Revisión:</b>	Q
<b>Fecha de revisión</b>	Enero 2010



## MANUAL DE CALIDAD

MCES-01

Páginas 2 de 59



El manual de calidad tiene como objetivo principal, establecer claramente la política administrativa, bajo la Norma ISO 9001:2008 y su homóloga en México NMX-CC-9001-IMNC-2008, modelo para el Sistema de Gestión de la Calidad, requisito mediante el cual la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada (CESPE) orienta su trabajo al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, así mismo, estandarizar la calidad del Servicio que ésta presta a la población de Ensenada, Baja California.

El presente documento se denomina Manual de Calidad y forma parte Integral del Sistema de Calidad de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada (CESPE) reflejando la Política y Filosofía de nuestra organización, quedando prohibida su reproducción parcial o total sin previo consentimiento de un representante autorizado por el Director de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada (CESPE).

Emitido en la ciudad de Ensenada, B.C.,

---

**T.S MARTHA ELENA VERA GONZALEZ**  
Representante del Sistema de Calidad de CESPE

---

Aprobado por:  
**ING. JOSE GUADALUPE FLORES TREJO**  
Director de CESPE

---

Aprobado por:  
**LIC. JOSE CARMEN GALLEGOS DE ANDA**  
Subdirección Comercial

---

Aprobado por:  
**ING. ANTONIO CESEÑA ARMENTA**  
Subdirección Técnica

---

Aprobado por:  
**LIC. ARTURO ESTRADA CASTRO**  
Subdirección Administrativa



## TABLA DE CONTENIDOS

Elemento	Descripción	Página
	Presentación	1
	Tabla de Contenido	3
	Lista de Distribución	5
	Lista de Correcciones al Manual de Calidad	7
	Introducción	8
	Alcance de la Certificación	11
	Exclusiones	14
	Interacción de Procesos	14
	Normas de Referencia	29
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
4.1	Requisitos Generales	29
4.2	Requisitos de Documentación	30
4.2.1	Generalidades	30
4.2.2	Manual de Calidad	30
4.2.3	Control de los Documentos	31
4.2.4	Control de los Registros	31
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	
5.1	<b>Compromiso de la Dirección</b>	32
5.2	<b>Enfoque al Usuario</b>	32
5.3	<b>Política de Calidad</b>	33
5.4	<b>Planificación</b>	33
5.4.1	Objetivos de la Calidad	33
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	33
5.5	<b>Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>	34
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	37
5.5.2	Representante de la Dirección	38
5.5.3	Comunicación Interna	39
5.6	<b>Revisión de la Dirección</b>	39
5.6.1	Generalidades	39
5.6.2	Información para la Revisión	39
5.6.3	Resultados de la Revisión	40
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	
6.1	<b>Provisión de Recursos</b>	40
6.2	<b>Recursos Humanos</b>	40
6.2.1	Generalidades	40
6.2.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación	40
6.3	<b>Infraestructura</b>	41
6.4	<b>Ambiente de Trabajo</b>	42



### TABLA DE CONTENIDOS

Elemento	Descripción	Página
<b>7</b>	<b>REALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la Realización del Servicio</b>	42
<b>7.2</b>	<b>Procesos Relacionados con el Usuario</b>	42
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	42
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio	43
7.2.3	Comunicación con el Usuario	43
<b>7.3</b>	<b>Diseño y Desarrollo</b> se excluye (ver exclusiones pagina 13)	44
7.3.1	Planificación del Diseño y Desarrollo	44
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y Desarrollo	45
7.3.3	Resultados del Diseño y Desarrollo	45
7.3.4	Revisión del Diseño y Desarrollo	45
7.3.5	Verificación del Diseño y Desarrollo	46
7.3.6	Validación del Diseño y Desarrollo	46
7.3.7	Control de los cambios del Diseño y Desarrollo	46
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>	46
7.4.1	Proceso de Compras	46
7.4.2	Información de las Compras	47
7.4.3	Verificación del producto comprado	47
<b>7.5</b>	<b>Producción y Prestación del Servicio</b>	48
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	48
7.5.2	Validación de los Procesos y de la prestación del Servicio. se excluye (ver exclusiones pagina 12)	49
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	49
7.5.4	Propiedad del Cliente	50
7.5.5	Preservación del Producto	50
<b>7.6</b>	<b>Control de los Dispositivos de seguimiento y Medición.</b>	50
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>	51
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y Medición</b>	51
8.2.1	Satisfacción del Cliente	51
8.2.2	Auditoría Interna	52
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	52
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio	53
<b>8.3</b>	<b>Control del Producto No Conforme</b>	53
<b>8.4</b>	<b>Análisis de Datos</b>	54
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>	54
8.5.1	Mejora Continua	54
8.5.2	Acción Correctiva	55
8.5.3	Acción Preventiva	55
	Vocabulario	56



**LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

<b>Copia Número</b>	<b>Asignada a:</b>	<b>Recibido</b>
0	Control de Documentos	
1	Atención Telefónica	
2	Servicios Múltiples	
3	Cobranza	
4	Inspecciones	
5	Subrecaudación de Rentas Adscrita	
6	Facturación	
7	Cajas	
8	Medidores	
9	Registro de clientes	
10	Conexiones	
11	Comercialización y Recuperación de Obras	
12	Gerencia Comercial	
13	Subdirección Comercial	
14	Representante de la CESPE	
15	Dirección General	
16	Subdirección Técnica	
17	Coordinación Técnica Operacional	
18	Gerencia de Saneamiento	
19	Operación	
20	Mantenimiento	



21	Redes de Aguas Negras	
22	Gerencia de Construcción	
23	Estudios y Proyectos	
24	Supervisión de Obras	
25	Redes de Aguas Blancas	
26	Electromecánico	
27	Acueductos	
28	Subdirección de Administración y Finanzas	
29	Recursos Humanos	
30	Compras	
31	Almacén	
32	Informática	

El Representante de la CESPE aprobó la emisión de 33 copias controladas, la primera copia enumerada como 0 es original y se designó como copia maestra, las otras 32 restantes se asignaron a los departamentos dentro del SGC, tal como se muestra en el cuadro anterior.

El Manual de Calidad se resguarda en archivos digitalizados y está disponible para todos los empleados de la CESPE, las copias están en una localización tal, que el personal tenga un acceso fácil al mismo.

Este Manual está estrictamente controlado y mantenido como un documento confidencial, bajo la responsabilidad de cada uno de los asignados. Cualquier copia, ya sea parcial o total, debe ser previamente solicitada al Encargado de Control de Documentos y Representante de la CESPE.

La Política, Procesos y Procedimientos que tiene el Sistema de Gestión de Calidad de la CESPE, han sido diseñados por cada una de las áreas dónde se originan las actividades, así como aprobadas por la Subdirección Correspondiente.

**MANUAL DE CALIDAD**

MCEs-01

Paginas 7 de 59

**LISTA DE CORRECCIONES AL MANUAL DE CALIDAD**

SECCIÓN REVISADA	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN		
---	A	JULIO 2007	Emisión del Manual de Calidad		
COMPLETA	B	AGOSTO 2007	Objetivo de Calidad		
COMPLETA	C	SEPTIEMBRE /07	Exclusiones de los puntos 7.3, 7.5.2 y 7.6. Y Objetivos de Calidad.		
OBJETIVOS DE CALIDAD	D	08 OCTUBRE 2007	Objetivo de calidad		
OBJETIVOS DE CALIDAD	E	17 OCTUBRE 2007	Objetivos de calidad y se agrego la Sucursal Misión.		
OBJETIVOS DE CALIDAD	F	30 ENERO 2008	Se modifico el objetivo de calidad del departamento de Subrecaudación		
OBJETIVOS DE CALIDAD	G	02 ABRIL 2008	Se retiro a la Sucursal Misión por que no se encuentra lista para medir sus objetivos de calidad.		
OBJETIVOS DE CALIDAD	H	21 ABRIL 2008	Se modifico el objetivo de calidad del departamento de Servicios Múltiples		
OBJETIVOS DE CALIDAD	I	29 ABRIL 2008	Se modifico el objetivo de calidad del departamento de Facturación y Medición		
OBJETIVOS DE CALIDAD	J	06 JUNIO 2008	Se modifico el objetivo de calidad del departamento de Conexiones		
OBJETIVOS DE CALIDAD	K	JULIO 2008	Se modifico el objetivo de calidad del departamento de Inspecciones y Subrecaudación		
OBJETIVO DE CALIDAD	L	21 JULIO 2008	Se agrego a los objetivos de Cobranza la palabra "importe" para que sean mejor entendidos		
OBJETIVO DE CALIDAD	M	12 AGOSTO 2008	Se modifico el objetivo de Calidad del departamento de Comercialización de Obras.		
COMPLETA	N	OCTUBRE 2008	Integración de la Subdirección Técnica.		
PUNTOS 7.3 Y 7.6	N	DICIMBRE 2008.	Desarrollo de los puntos 7.3- diseño y desarrollo. 7.6- control de los dispositivos de seguimiento y medición.		
SECCIÓN REVISADA	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	SUPERVISO SUBDIRECTORES	AUTORIZO REPRESENTANTE DE LA CESPE
	O	AGOSTO 2009	Actualización del diagrama, matriz y descripción de interacción de los departamentos. Integración de los departamentos de Recursos Humanos, Compras, Informática y Almacén de la Subdirección Administrativa y Financiera.		

La información contenida en este documento es propiedad de CESPE y no debe ser copiada, reproducida o usada, excepto con la autorización específica por escrito del Director o Representante del Sistema de Calidad.



# MANUAL DE CALIDAD

MCES-01

Páginas 8 de 59



SECCIÓN REVISADA	REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	SUPERVISO SUBDIRECTORES	AUTORIZO REPRESENTANTE DE LA CESPE
COMPLETA	P	NOV 2009	Se cambio a la versión ISO 9001:2008		
Página 2, 5 y 8	Q	ENERO 2010	Se Actualizo el nombre de las personas que deben firmar por cambios en algunos departamentos		

“La revisión de este Manual, está autorizada por los abajo firmantes. Ninguna revisión es efectuada a menos que sea autorizada por el Director o Representante del Sistema de Calidad y formalmente distribuida por Control de Documentos”.

**APROBADO POR:**

Ing. José Guadalupe Flores Trejo  
Director de CESPE

T.S Martha Elena Vera González  
Representante de la CESPE

## INTRODUCCIÓN

Este Manual de Calidad describe y documenta el Sistema de Calidad de los procesos certificados de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada (CESPE).

La misión de CESPE es la de ofrecer a nuestra comunidad los servicios de agua potable y su saneamiento en cantidad y calidad adecuada en armonía con la naturaleza, mediante un esfuerzo responsable y conjunto con la participación de la sociedad optimizando los recursos a través de la mejora continua, haciendo de la calidad nuestra forma de vida.

La CESPE cuenta con un sistema digitalizado de redes de agua potable y alcantarillado, así como un sistema automatizado de fuentes y distribución. Prestando un servicio a clientes mediante un sistema integral de atención telefónica y con instalaciones funcionales. Donde además los habitantes de Ensenada cuentan con una cultura en el uso del agua y utilizan las aguas tratadas contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida.

La Subdirección Comercial, Técnica y Administrativa de la **CESPE** se debe al equipo de personas que la conforman, estando distribuidas de la siguiente forma:

### Subdirección Comercial:

- ◆ Gerencia comercial
- ◆ Departamento de Registro de Clientes
- ◆ Departamento de Servicios Múltiples

La información contenida en este documento es propiedad de CESPE y no debe ser copiada, reproducida o usada, excepto con la autorización específica por escrito del Director o Representante del Sistema de Calidad.





- ◆ Departamento de Facturación y medición
- ◆ Departamento de Sub-recaudación de Rentas
- ◆ Departamento de Cobranza
- ◆ Departamento de Atención Telefónica
- ◆ Departamento de Conexiones
- ◆ Departamento de Medidores
- ◆ Departamento de Inspecciones
- ◆ Departamento de Comercialización y Recuperación de Obras
- ◆ Área de cajas

Existen Sucursales de Cobro en Maneadero, Vicente Guerrero, Centro Comercial Misión, Chapultepec, Zona Sur del Municipio.

La Subdirección Comercial está encargada de realizar lo siguiente:

- ◆ Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento de las unidades adscritas a la Subdirección de acuerdo a los lineamientos que fije el Director General.
- ◆ Participar y apoyar en la instrumentación de las estrategias y mecanismos de recuperación de ingresos y pago de la facturación por el servicio prestado.
- ◆ Planear y difundir las labores de simplificación y mejoramiento del servicio y atención al público.
- ◆ Definir los objetivos y metas en la comercialización e instalación de los servicios, así como orientar las acciones de los mismos hacia la interrelación armónica con los usuarios o solicitantes de los servicios que el Organismo presta.
- ◆ Determinar y vigilar que funcionen adecuadamente los sistemas de control, evaluando su eficiencia y efectividad en la comercialización de los servicios, en la obtención y registro de datos y en general en la promoción de la eficiencia.
- ◆ Realizar los estudios necesario que fundamenten y evalúen la política de comercialización y en especial aquellos que redunden en el beneficio de los usuarios.
- ◆ Formular y consolidar el programa de comercialización de los servicios.
- ◆ Participar en la elaboración del presupuesto anual.

#### **Subdirección Técnica:**

- ◆ Coordinación Técnica Operacional
- ◆ Gerencia de Saneamiento
- ◆ Departamento de Operación
- ◆ Departamento de Mantenimiento
- ◆ Departamento de Redes de Aguas Negras
- ◆ Gerencia de Construcción



- ◆ Departamento de Estudios y Proyectos
- ◆ Departamento de Supervisión de Obras
- ◆ Departamento de Redes de Aguas Blancas
- ◆ Departamento Electromecánico
- ◆ Departamento de Acueductos

La Subdirección Técnica está encargada de realizar lo siguiente:

- ◆ Analizar y coordinar el diseño de estrategias, análisis e instrumentación de acciones y la ejecución de programas específicos vinculados con las necesidades de infraestructura hidráulica, coordinándose en lo que corresponda a los Sistemas Foráneos existentes.
- ◆ Proporcionar un desarrollo hidráulico más equilibrado a través de proyectos que cumplan las normas y especificaciones previamente establecidas y acordes con las prioridades y planes de desarrollo.
- ◆ Autorizar y dar seguimiento a los programas generales de operación, mantenimiento y tratamiento de los sistemas hidráulicos existentes bajo principios de prevención, control y protección a la salud.
- ◆ Participar en la planeación y determinación de las necesidades existentes relativas a plantas de tratamiento de aguas residuales y la ejecución de medidas de reuso, así como en la construcción de obras de prevención y control de los mismos sistemas.
- ◆ Conocer y acordar las políticas y medidas que permitan la programación y acción coordinada con dependencias y organismos que deban intervenir con la comisión en materia hidráulica.
- ◆ Asesorar técnicamente dentro del ámbito de su competencia al Director General de la comisión.
- ◆ Emitir opinión y factibilidad de ejecución de proyectos de obra que realicen las áreas a su cargo así como aquellos proyectos no elaborados por la comisión pero que se relacionen con los objetivos del mismo.
- ◆ Elaborar y proponer los programas normales de adjudicación directa que deberá realizar la comisión en la introducción de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.
- ◆ Coordinar y supervisar que las actividades relativas a la ejecución de las obras se den acordes a la normatividad establecida.
- ◆ Formular y presentar con oportunidad el proyecto de presupuestos de ingresos y egresos correspondientes a su área; así como informar periódicamente de los resultados obtenidos mensualmente.



### La Subdirección Administrativa:

- ◆ Departamento de Recursos Humanos
- ◆ Departamento de Compras
- ◆ Departamento de Almacén
- ◆ Departamento de Informática

La Subdirección Administrativa está encargada de realizar lo siguiente:

- ◆ Preparar y coordinar la integración de información para las juntas de consejo mensual.
- ◆ Asistir a las sesiones mensuales de la comisión técnica consultiva.
- ◆ Analizar y dar seguimiento a las observaciones derivadas de auditorías tanto internas como externas.
- ◆ Analizar y dar respuesta en su caso a las observaciones derivadas de las auditorías practicadas por la Contraloría Interna, Contraloría, Contraloría Del Estado Y Órgano De Fiscalización Superior Del Estado.
- ◆ Cumplir con las disposiciones legales para el envío de los avances presupuestales y financieros a los organismos dispuesto a para ello.
- ◆ Acudir y asistir al Director General del organismo a la sesión con le congreso local para la presentación del presupuesto anual.
- ◆ Envío de información a las diversas instituciones bancarias y financieras con las que se tienen créditos vigentes.
- ◆ Reuniones con la Mesa Directiva del Sindicato para la negociación y renovación del contrato colectivo de trabajo.
- ◆ Establecer los criterios para la actualización de manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público.
- ◆ Fungir como presidente o nombrar en su caso a un suplente para asistir y dar seguimiento a las reuniones del Comité de Adquisiciones.

## ALCANCE DE LA CERTIFICACION

### ALCANCE GENERAL

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada incluye las actividades de Planear, Administrar, Ordenar y Dirigir sustentablemente, la calidad de los servicios que se proporcionan por la Subdirección Comercial mediante los procesos de Registro de Clientes, Servicios Múltiples, Facturación y Medición, Subrecaudación de Rentas Adscrita, Cobranza-cortes y reconexiones, Atención Telefónica 073, Conexiones, Medidores,



Supervisión e Inspecciones, Comercialización y Recuperación de Obras, y Cajas. La Subdirección Técnica mediante los procesos de la Coordinación Técnica Operacional, los procesos de la Gerencia de Saneamiento de Operación, Mantenimiento, Redes de Aguas Negras, de la Gerencia de Construcción los procesos de Estudios y Proyectos, Supervisión de Obras, Redes de Aguas Blancas, Electromecánico, Acueductos y de la Subdirección Administrativa mediante los procesos de Recursos Humanos, Compras, Almacén e Informática refuerzan el crecimiento ordenado de Ensenada. Todo ello enfocado a brindar Obras y Servicios de agua potable y saneamiento con un alto nivel de Calidad, para lograr la satisfacción de las necesidades de la sociedad de Ensenada.

Ubicadas en las siguientes direcciones:

- Oficinas centrales A.v Gatelum # 750 Zona Centro.
- Plantas de tratamiento de aguas residuales "El Naranja" - Fraccionamiento A del Polígono # 1, Fracción E2 del Ex ejido Chapultepec.
- Planta de tratamiento de aguas residuales "El Gallo"- Pedro Loyola # 385, Colonia Carlos Pacheco.
- Planta de tratamiento de aguas residuales "El sauzal" -Km 106+170 Carretera Tijuana-Ensenada en Delegación Sauzal.
- Planta de tratamiento de aguas residuales " Hogares del Puerto" - Av. Del Mar s/n Carretera Transp., Fracc. Único.
- Carcamo "El Cipres" - Calle Westman s/n, entre Pedro Loyola y Transpeninsular.
- Planta de Tratamiento de Aguas Residuales " Noroeste" -Col. Ruiz Cortínez, Parcela 4 Ejido Ruiz Cortinez.
- Almacen - San Borja Club activo 2030 S/N Col. Josefa Ortiz de Dominguez.
- Oficnas de la Gerencia Tecnica Comercial- Av Ruiz No. 957, Interior 5 de la Zona Centro.
- Estudios y Proyectos – Calle 8va y Av. Gastelum # 588 Local 7 altos Zona Centro.
- Acueductos Mision- Delegación la Misión.

### ALCANCE ESPECÍFICO

El manual de calidad hace referencia a los procesos certificados de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada:

El manual de calidad contiene:

1. La política de calidad de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada de cada uno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.
2. La justificación de cualquier exclusión en el Sistema de Gestión de Calidad.
3. La referencia de los procesos documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación se enumeran los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada, procesos certificados.

### SUBDIRECCIÓN COMERCIAL:

Unidad Responsable	Proceso	
Departamento de Registro de Clientes	DRCL-01	• Registro de Clientes
Departamento de Servicios Múltiples	DMTS-01	• Servicios Múltiples
Departamento de Facturación y Medición	DFCT-01	• Facturación y Medición
Departamento de Cobranza	DCBR-01	• Cobranza



## MANUAL DE CALIDAD MCES-01



Página 13 de 59

Departamento de Subrecaudación de Rentas	DSBR.01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Subrecaudación de Rentas</li></ul>
Departamento de Atención Telefónica	DATT-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención Telefónica</li></ul>
Departamento de Conexiones	DCNX-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conexiones</li></ul>
Departamento de Medidores	DMED-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medidores</li></ul>
Departamento de Inspecciones	DINS-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspecciones</li></ul>
Departamento de Comercialización y Recuperación de Obras	DCMO-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comercialización y Recuperación de Obras</li></ul>
Área de Cajas	DCJS-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cajas</li></ul>

### SUBDIRECCION TECNICA:

Unidad Responsable	Proceso	
Departamento de Coordinación Técnica Operacional	DCOP-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación Técnica Operacional</li></ul>
Departamento de Operación	DOPR-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operación</li></ul>
Departamento de Mantenimiento	DMTN-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento</li></ul>
Departamento de Redes de Aguas Negras	DRAN-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redes de Aguas Negras</li></ul>
Departamento Estudios y Proyectos	DEYP-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudios y Proyectos</li></ul>
Departamento de Supervisión de Obras	DSOB-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisión de Obras</li></ul>
Departamento de Redes de Aguas Blancas	DRAB-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redes de Aguas Blancas</li></ul>
Departamento de Electromecánico	DELM-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Electromecánico</li></ul>
Departamento de Acueductos	DACU-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acueductos</li></ul>

### SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

Unidad Responsable	Proceso	
Departamento de Recursos Humanos	DRHS-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Humanos</li></ul>
Departamento de Compras	DCMP-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compras</li></ul>
Departamento de Almacén	DALM-01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almacén</li></ul>
Departamento de Informática	DINF.01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informática</li></ul>

La información contenida en este documento es propiedad de CESPE y no debe ser copiada, reproducida o usada, excepto con la autorización específica por escrito del Director o Representante del Sistema de Calidad.



## EXCLUSIONES

Se excluye el punto 7.5.2 validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio debido a que la CESPE no cuenta con procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición.

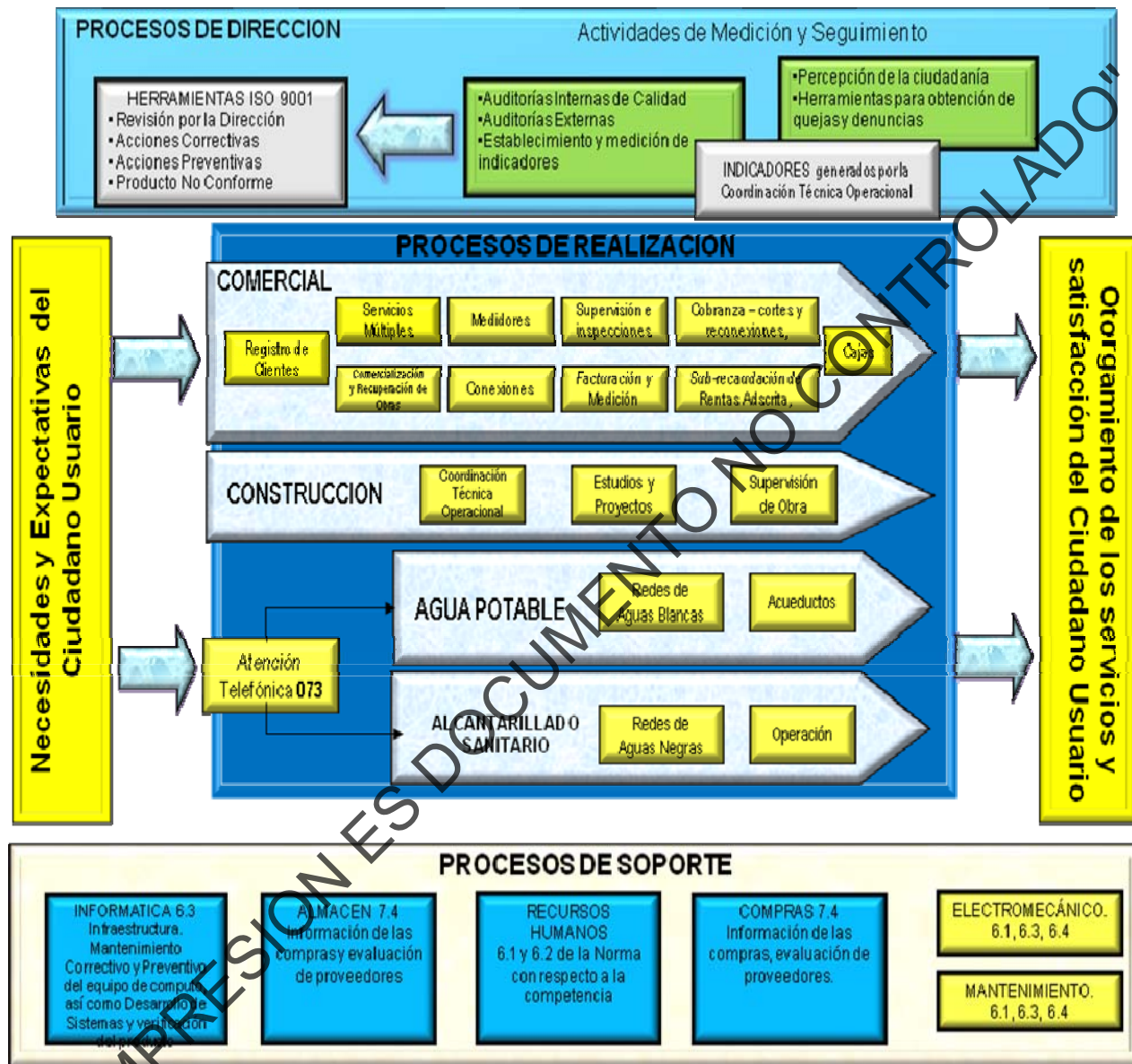
## INTERACCION DE LOS PROCESOS

Con respecto al siguiente diagrama se enmarcan las necesidades y requerimientos de los usuarios (Clientes) la manera de cómo interactúan los procesos de las actividades sustantivas, gestión de recursos , responsabilidad de la dirección y el seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, las salidas del sistema donde se obtienen *servicios* que buscan *satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios* y se muestra la forma en que se genera el proceso de *Mejora Continua* y la *Medición de la Calidad del Servicio*.

" SU IMPRESION ES DOCUMENTO CONTROLADO "



### DIAGRAMA DE INTERACCION DE LOS PROCESOS





**MATRIZ DE INTERACION DE PROCESOS**

PROCESO	DRCL-01	DMTS-01	DFCT-01	DSBR-01	DCBR-01	DATT-01	DCNX-01	DMED-01	DINS-01	DCMO-01	DCJS-01	DCOP-01	DOPR-01	DMTN-01	DRAN-01	DEYP-01	DSOB-01	DRAB-01	DELM-01	DACU-01	DRHS-01	DCMP-01	DALM-01	DINF-01	
DRCL-01	X	X		X	X	X	X		X	X															
DMTS-01	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X				X									
DFCT-01	X	X	X	X			X	X	X																
DSBR-01	X	X	X	X	X	X			X	X	X														
DCBR-01	X	X	X	X	X		X		X		X	X				X									
DATT-01		X	X			X	X	X	X	X	X				X		X	X							
DCNX-01		X				X	X	X	X			X			X			X							
DMED-01	X	X	X		X	X	X	X	X									X							
DINS-01	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X				X									
DCMO-01	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X								
DCJS-01		X	X	X		X				X	X														
DCOP-01		X				X			X						X	X	X	X	X	X					
DOPR-01														X	X										
DMTN-01													X												
DRAN-01						X	X			X		X				X	X	X	X						
DEYP-01		X					X					X			X		X	X	X						
DSOB-01						X	X			X		X			X	X		X	X						
DRAB-01						X													X						
DELM-01		X				X						X			X	X	X	X	X	X					
DACU-01			X			X										X	X	X	X						
DRHS-01	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DCMP-01	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DALM-01							X	X					X	X	X			X	X	X			X		X
DINF-01	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X





## DESCRIPCIÓN DE INTERACCION PROCESOS

### Subdirección Comercial:

**El departamento de Registros de Clientes (RCL).** Es el encargado de organizar y constituir el padrón de usuarios reales y potenciales de la Comisión así como incorporar la información necesaria para mantenerlo permanentemente actualizado. El departamento realiza modificaciones al padrón cuando lo solicitan los departamentos de Servicios Múltiples (MTS), Inspecciones (INS), Medidores (MED), Conexiones (CNX) y Atención Telefónica (ATT) o cualquier departamento de la CESPE siempre y cuando cumplan con los requisitos necesarios. Solicita información sobre los Macro medidores, la localización de Redes y el funcionamiento de las mismas a la Subdirección Técnica (SDT). Recibe atención al SICOM y mantenimiento, así como los problemas que de él se generen, por el departamento de Informática (INF). Se asesora del departamento jurídico (JUR) en cuanto a documentos legales para poder hacer modificaciones. Se solicita del departamento de facturación (FCT) la facturación de toma comunal y las cuentas que se necesitan enlutar. Se coordina con el departamento de Recursos Humanos (RHS) para los movimientos de vacaciones y permisos. Se requiere del departamento de Comercialización y Recuperación de Obras (CMO) la toma comunal que se le dará servicio individual y las unificaciones de las cuentas. Con el departamento de Cobranza (CBR) se realiza el cobro de toma comunal. Con el departamento de Subrecaudación (SBR) se realizan los cambios y convenios. Se le entrega información de movimientos al padrón para captura y revisión de las sucursales: Maneadero (SMA), Misión (SMI), Zona foránea (ZFO), Chapultepec (SCH). Se le informan todos los movimientos a la Gerencia Comercial (GCM).

**El departamento de Servicios Múltiples (MTS).** Es el encargado de atender las solicitudes de los usuarios en modulo y proporcionar toda la información de los servicios que requiera el usuario. Recibe solicitudes para la contratación de tomas y/o descargas (CNX), contratación y reparación de Medidores (MED). Genera factibilidades e Inspecciones para verificar que se pueda realizar la contratación, supervisar el buen uso y funcionamiento de los aparatos medidores (CNX, INS). Modifica el padrón de la Comisión y recibe la documentación para poder realizar subsidios (RCL). Genera recibos (CJS) y realiza convenios a los usuarios (SBR). Realizan recibos para revisión de proyectos de Obras y posteriormente recibe el oficio de la liberación de las pruebas hidrostáticas de los desarrollos domésticos y comerciales, también recibe los oficios de autorización de descargas de aguas residuales a empresas solicitantes por parte de la Subdirección Técnica (SDT). Se reciben resultados de las inspecciones, factibilidades y solicitudes, reporte de fugas o falta de suministro de agua, reportes de los usuarios como soporte de ajustes y aclaraciones del departamento de Atención Telefónica (ATT). Se recibe la autorización para contratar las descargas cargo por póliza a las cuentas con convenios de empresas y piperos que descargan aguas residuales, pago de análisis de laboratorio y muestreo del departamento de Control de Calidad y Laboratorio (CCA). La Gerencia Comercial (GEC) es el jefe inmediato superior, da la firma y autorización en documentos y cuentas especiales, apoyo en trámites, y se le entregan los reportes que solicita. Se elaboran recibos al departamento de Estudios y Proyectos (EYP) cuando los solicita. Se solicita la liberación de manzanas en las diferentes colonias y fraccionamientos donde realizan las pruebas hidrostáticas y se solicita la consulta de las situaciones que guardan las obras del departamento de Supervisión de Obras (SOB) para lo cual la Coordinación Técnica Operacional (COP) da la autorización y la firma. Se realizan consultas con el departamento de Facturación (FCT) de consumos altos y errores en lecturas así como quejas del usuario por la entrega de facturas. Cuando la cuenta tiene candado se canaliza al usuario con el departamento Jurídico (JUR).



Se realizan recibos al departamento de Contabilidad (CTB) cuando los solicita. Comercialización y Recuperación de Obras (CMO) consulta para la contratación de servicios de obras promocionadas, a través de comunicados de los acuerdos de cada colonia. Del departamento de Sistemas Foráneos (SSF) reporte de la inspección de factibilidad para la instalación de líneas, tomas y descargas. El departamento Foráneo Comercial (FOC) toma de lectura de las garzas, solicitud de recibos de pago de las garzas y entrega de los mismos. Las Sucursales Maneadero (SMA), Misión (SMI), Chapultepec (SCH) y Vicente Guerrero (SVG) realizan consulta de cuentas en inspecciones para factibilidad y solicitudes para contratación.

**El departamento de Facturación y Medición (FCT).** Se encarga de tomar las lecturas de los medidores y de entregar las facturas en cada predio. Realiza y genera validaciones de lecturas (INS). Modifica lecturas y códigos actualizando el padrón (RCL), (MTS). Realiza el enrutamiento de cuentas, el padrón proporciona las cuentas a enrutar (RCL). Se envían las cuentas a calidad, como son los consumos altos y verificar códigos (INS). En la atención al usuario Servicios Múltiples (MTS) verifica el resultado de las validaciones que este departamento captura al sistema. Existen cuentas con un procedimiento en el departamento Jurídico (JUR), este mismo autoriza para que se puedan capturar las lecturas. El soporte técnico en los sistemas del SICOM y de equipos de lectura se realiza por el departamento de Informática (INF). Se le envían solicitudes de cambio de medidor que no marcan consumo al departamento de Medidores (MED). Se consultan las cuentas que tienen cortes con el departamento Conexiones (CNX). Se mandan a imprimir facturas del libro de validación y una parte se le entrega al departamento de Subrecaudación (SBR).

**El departamento de Subrecaudación de Rentas Adscrita (SBR).** Realiza la disminución y recuperación total de la cartera vencida mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) (SBR). Solicita el servicio del departamento de Informática (INF) para emisión y cambios en los formatos que se utilizan en el PAE, así como modificaciones en el sistema. Se corrobora con el departamento de Inspecciones (INS) la información respecto a las deudas que presentan las cuentas que se mandan a recaudación. Se le mandan los edictos al departamento de Comunicación Social (CSC) para que los publique en los periódicos de mayor publicación. Solicita el servicio del departamento de Registro de Clientes (RCL) para modificar datos e información de la cuenta, los cuales se encuentren erróneos o se necesiten para poder iniciar el procedimiento. Para proporcionarle información al usuario de los adeudos que cumple o turnarlo al departamento de Atención Telefónica (ATT) en caso de que su cuenta se encuentre en el PAE. Para que cuando los usuarios paguen o realicen convenios de pago, el servicio sea reconectado a la brevedad se solicita el servicio al área de Cortes y Reconexiones (CYR). Se reciben las cuentas que el departamento de Cobranza (CBR) integro en expedientes, para llevar a cabo el PAE. El departamento de Servicios Múltiples (MTS) canaliza a los usuarios que acuden a CESPE debido a una notificación que se le haya realizado en su domicilio. Se solicita el servicio del departamento Jurídico (JUR) para cualquier consulta u opinión de carácter legal, así como para litigar todos aquellos asuntos en los cuales la CESPE o la recaudación adscrita hayan sido demandados. Con el departamento de Presupuestos (PSP) se cotizan todos los gastos por las notificaciones que se tengan que realizar durante los procedimientos. Se recurre al departamento de Facturación (FCT) por la entrega de la factura así como la toma de la lectura a todas las cuentas que están en el procedimiento. El departamento de Comercialización y Recuperación de Obras (CMO) realiza la notificación que ha de realizarse por cada una de las obras que realiza la comisión. Por medio del Área de Cajas (CJS) se recaudan los pagos que los usuarios realizan de los abonos de los convenios o de los pagos totales de sus cuentas, ya sea de las que se encuentran en el PAE o del padrón general de cuentas del organismo.



**El departamento de Cobranza – Cortes y Reconexiones (CBR).** Tiene como objetivo fomentar la cultura de pago para lograr una rápida y eficiente recuperación de la cartera vencida. También programa los Cortes y Reconexiones del servicio (CYR). La Coordinación Técnica Operacional (COP) da aviso de los Macro-medidores que se instalaron para que se empiece a cobrar, el departamento de Cobranza solicita planos al departamento de Estudios y Proyectos (EYP). Se recibe de la Coordinación de Planeación (CPL) del área de Indicadores reporte para ser analizado para las mediciones, y se le manda informe mensual sobre las mediciones del departamento. Las cuentas se mandan a Inspección (INS) por tener código o no tener lectura y así poder cobrar de manera adecuada. Las cuentas que no se pueden recuperar se mandan al PAE y lo atiende el departamento de Subrecaudación (SBR). Se hacen diferentes campañas de publicidad con la intención de cobrar más con el departamento de Comunicación Social (CSC). Con el departamento de Registro de Clientes (RCL) se hace la corrección de diferentes cuentas en padrón para poder enviarlas al PAE. La reparación y seguimiento de las unidades de cobranza se hace a través del departamento de Taller Mecánico (TMC). Se reciben del departamento de Servicios Múltiples (MTS) los casos de los usuarios que tienen adeudos. Se canalizan al departamento Jurídico (JUR) los casos donde no se les puede cobrar a los usuarios porque están amparados. Se da aviso al departamento de Conexiones (CNX) para clausurar el uso de drenajes y tomas. Se le solicita al departamento de Facturación (FCT) las validaciones de consumos en algún domicilio para saber si es el correcto. Se le solicita al departamento de Informática (INF) diferentes programas para tomar acciones de cobranza. Se le solicita al área de Cajas (CJS) la cancelación de recibos por algún error del usuario. Para solicitar algún artículo de compra es necesario que el departamento de Presupuestos (PSP) lo autorice. Se le solicita al departamento de Recursos Humanos (RHS) el cambio de personal o levantamiento de alguna acta por no hacer el trabajo de manera adecuada. Se envía un informe mensual de las mediciones a la Coordinación de Planeación (CPL). Se le solicita al departamento de Compras (CMP) el material necesario para poder sacar adelante los objetivos del departamento. Se le solicita a la Gerencia Técnica Comercial (GTC) la recuperación de obras y los indicadores de la cobranza de obras.

**El departamento de Atención Telefónica 073 (ATT).** Recibe las llamadas efectuadas por nuestros usuarios para solicitar información o servicios de factibilidad (INS, CNX, MTS), elaboración de recibos y convenios (CJS). También reciben quejas por consumos altos (INS) y con motivo de desperfectos en el sistema de agua y alcantarillado, los cuales son canalizados al departamento que corresponda para su corrección. Recibe y Asigna las quejas de los usuarios de fugas y falta de agua al departamento de Redes de Aguas Blancas (RAB) y los problemas de destaponamiento y derrame de drenaje al departamento de Aguas Negras (RAN). Canaliza los reportes de falta de bacheo al departamento de Supervisión de Obras (SOB). Cuando hay un problema con algún medidor se le turna la notificación al departamento de Medidores (MED). Recibe reporte del departamento de Facturación (FCT) de problemas con lecturas o algún problema de lo que ven en relación a su trabajo para darle solución. Se trabaja con CESPE en tu colonia con el departamento de Comercialización y Recuperación de Obras (CMO) ya que pasan un reporte de lo que ven en la calle y se manda una cuadrilla para darle solución.

**El departamento de Conexiones (CNX).** Realiza las factibilidades en campo que le envía Servicios Múltiples para aprobar una contratación de toma y/o descarga (MTS, INS). Instala y repone la toma y/o descarga contratada (MTS, MED). Así como destapar y renivelar las tomas. Solicita información de redes así como planos y catastro de las mismas a la Coordinación Técnica Operacional (COP), solicita cortes de suministros al departamento de Redes de Aguas Blancas (RAB) para reparaciones. Tiene coordinación de las factibilidades de toma y descarga así como apoyo de cuadrilla de topografía con el departamento de Estudios y Proyectos (EYP). Solicita el apoyo de destaponamiento de colectores



para instalación de descargas al departamento de Redes de Aguas Negras (RAN). Entrega a la Gerencia de Construcción (GCO) a través del supervisor las órdenes de instalación de tomas y descargas. Así como solicita y entrega información a los contratistas. Elabora formatos de bacheo de concreto hidráulico, asfáltico y banquetas y envía por oficio para sus ejecuciones. Solicitud a Compras (CMP) Para adquisición de algunos materiales que no tiene el almacén, así como renta de equipo. Solicita a Almacén (ALM) el suministro los materiales. En Gerencia Comercial (GEC) se les da atención a usuarios cuando lo solicita, se coordina con obras (OBR) con los contratos para tomas y descargas (gerencia, jefatura, supervisión). Se reciben reportes de Atención Telefónica (ATT) referente a tomas y descargas, tomas tapadas y revelación de tomas, se coordina con Registro de Clientes (RCL) para contratación, factibilidades de tomas comunales y otros. Taller de Medidores (TMD) suministra medidores para instalación, así como generación de cuentas. Se solicita a Taller Mecánico (TMC) la reparación y mantenimiento preventivo de vehículos.

**El departamento de Medidores (MED).** Repone los medidores en mal estado e instala los medidores para nuevos que contratan los usuarios (MTS, ATT) o que solicitan de otros departamentos (INS, CNX, FCT). Realizan un reporte diario de cuentas nuevas para que sean dadas de alta en el padrón (RCL). Solicita al departamento de Redes Aguas Blancas (RAB) el control de válvulas de redes para hacer instalación y reposición de medidores en los desarrollos (macro-medidores). El departamento de Almacén (ALM) provee los materiales necesarios para realizar los trabajos de instalación, reposición de medidores. Taller Mecánico (TMC) calendariza el servicio a unidades o reparación de fallas mecánicas que se le presenten a las mismas. Cuando se requiere de algún material o herramienta con ciertas características y que no se encuentra en almacén, se solicita al departamento de Compras (CMP). El departamento de Cobranza (COB) atiende cuentas de medidores con problemas de adeudo y que urge hacer reposición. Se coordinan instalaciones de medidor en colonias donde le entregan obras de aguas blancas a Gerencia Técnica Comercial (GTC) y se le entrega reporte mensual del departamento de medidores a la misma gerencia. Control de Documentos (COD) se encarga de recibir en tiempo y forma los documentos e informes que se requieren para un mejor seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. Se recibe apoyo del departamento Jurídico (JUR) en caso de accidentes y asuntos legales.

**El departamento de Inspecciones (INS).** Es el responsable de realizar todas las inspecciones, supervisiones, validaciones y notificaciones que le solicitan los diferentes departamentos de la Subdirección Comercial (RCL, MTS, FCT, SBR, CBR, ATT, CNX, MED, INS, CMO). La coordinación técnica operacional (COP) avisa acerca de nuevas obras, para estar al pendiente de que no haya conexiones irregulares en forma directa. Evitar el robo de agua. El departamento de Recursos Humanos (RHS) brinda cursos de capacitación. Se realizan pedimentos de material de campo, papelería, servicios al departamento de Presupuestos (PSP). La Dirección General (DIG) solicita atender cuentas especiales hasta llegar a su resolución. Al departamento de Informática (INF) se le solicitan los programas informáticos de acuerdo a las necesidades. A Servicios Generales (SGR) se le solicita mantenimiento, limpieza y pintura. Al departamento de Estudios y Proyectos (EYP) se le solicitan planos y mapas para agregarlos a rutas. El departamento de Taller Mecánico (TMC) se encarga de darle mantenimiento a las unidades. El jefe directo que está al pendiente de todos los asunto especiales es la Gerencia Comercial (GEC) y la Gerencia Técnica Comercial (GTC) solo tiene contacto en algunas obras.

**El departamento de Comercialización y Recuperación de Obras (CMO)** Promueve y notifica la instalación de redes y servicios en zonas que carecen de redes de agua y drenaje. Se recibe por parte de la Gerencia de Construcción un aviso de las obras que iniciaran y terminarán así como las que se realizarán en ese año. El departamento de Servicios Múltiples (MTS) informa sobre los



contratos de servicio de agua potable y alcantarillado sanitario. El departamento de Atención Telefónica (ATT) entrega el reporte de usuarios donde hay falta de agua o tomas que no tienen agua. El departamento de Conexiones (CNX) da la autorización para instalación de tomas o descargas de más de 10 metros, así como de informar en que parte se está contratando servicio por obra nueva entregada. El departamento de Cobranza (COB) indica los plazos para corte que nos informan los usuarios que en ese momento no pueden pagar y requieren un plazo. El departamento de Contabilidad (CTB) se le entregan las derramas de cobro de obras entregadas por la subdirección Técnica, así como verificar el costo de las obras a cobrar que cuadre con el administrativo de obras. El departamento de Supervisión de Obras (SOB) verifica la terminación de la obra, así como donde quedan tomas o descargas cuando estas son instaladas por CESPE incluidas en la obra. El departamento de Registro de Clientes (RCL) se le entrega listado de revisión para que unifique las cuentas de predio con las de agua, en calles zona en las que CESPE realiza obras y existen tomas comunales. El departamento de Inspecciones (INS) verifica en que lotes están instalados medidores, esto para corregir la notificación. El departamento de Estudios y Proyectos (EYP) realiza los presupuestos de obras de agua y drenaje solicitados por el usuario. La Gerencia de Construcción (GCO) realiza la entrega de obras para hacer la derrama y cobrar las obras. La Coordinación Técnica Operacional (COP) da el visto bueno para la contratación de obras entregadas a la subdirección Comercial y este departamento, de obras realizadas por otras dependencias y las que son por la Gerencia de Construcción. La Gerencia Técnica Comercial (GTC) canaliza los usuarios para darles una atención referente a contratos, información sobre adeudos, convenios y solicitudes de obra. El departamento de Cultura del Agua (CAG) realiza eventos relacionados con la entrega de obras de agua potable y alcantarillado sanitario en el cual instala un modulo para concientizar la cultura de ahorra agua. El departamento de Subrecaudación de Rentas (SBR) firma las notificaciones de obra para cobro de redes de agua potable y alcantarillado sanitario y se encarga de la recaudación. Cajas (CJS) para la realización de recibos para cobro de obra y abonos a obras. Coordinación de planeación (CPL) para la realización de manual de procedimiento, asesoramiento y entrega de mediciones. Gerencia Comercial (GEC) para la aprobación, revisión de oficios, firma de pólizas y autorización de contratos de servicio. Sub. Dirección Comercial (SDC) para la firma de carátula de obras a derramase, aprobación, firmas de pólizas, revisión de oficios y autorización de contratos de servicio. Jurídico (JUR) para la relación de convenios que se firman con los propietarios de predios que nos autoriza a cruzar redes de aguas potable y alcantarillado por los predios. Comunicación Social (CSC) para realizar perfoneo, realización de volantes y la realización de comunicados de radio y prensa en obras realizadas por CESPE. Gestión Gubernamental (GGB) se relaciona para la entregas de obras ya terminadas para su promoción de contratos de servicio por parte de las diferentes dependencias de gobierno. Medidores (MED) para la instalación de medidores en obras que se promueven por parte del departamento.

**El área de Cajas (CJS).** Es la encargada de la recepción del cobro de servicio de agua. Realiza la entrega de ingresos diarios, reportes y pagos especiales al departamento de Contabilidad (CTB). Se le solicita a la Gerencia Comercial (GEC) personal, papelería, demandas de usuario referente al servicio que el organismo presta, roles de vacaciones, memorándum, información que el departamento o área de cajas necesite conocer por parte de la gerencia, se reportan todas las actividades generadas en el área de cajas a esta misma gerencia. Se solicita al departamento de Recursos Humanos (RHS) los documentos referentes al personal asignado al área de cajas así como los memorándum de vacaciones. Se solicitan artículos al departamento de Compras (CMP) y verifican que sea el tipo de artículo y que el proveedor este registrado. Al departamento de Almacén (ALM) se le solicitan los materiales que él pudiera tener en stock, o algún otro artículo que se haya solicitado y aun no haya sido entregado en el área de cajas. Todos los ingresos que entran por caja recaudadora (controles, reportes) son entregados al departamento de Tesorería (TES) para generación de pólizas



y se registran todos los ingresos ya depositables en los bancos. Se entrega información documentada en reportes de los ingresos diarios y mensuales al departamento de Presupuestos (PSP) así como la información que pudiera solicitar respecto a lo mismo. Se coordina con el departamento de Subrecaudación de Rentas (SBR) para la recuperación de pagos electrónicos bancarios, pagos de cuentas de gobierno, así como a la recuperación de ingresos y vigilar el traslado de los cajeros a los puntos de Cobranza o módulos. Se recibe del departamento de Atención Telefónica (ATT) los reportes que los usuarios dejan referentes al pago y reportes que se generen con los cajeros sistemáticos, así como se le brinda la información de algunos cambios en cajas que sea necesario para que puedan comunicar al usuario la información correcta. Se le brinda asesoría en las actividades propias de cajas a las sucursales: Maneadero (SMA), Vicente Guerrero (SVG), Chapultepec (SCH), Zonas Foráneas (ZFO), Misión (SMI), en esta última se brinda el apoyo con personal y materiales. Se entrega documentación solicitada de ingresos diarios y mensuales al departamento de Contraloría (CTR), con el departamento de Servicios Múltiples (MTS) se consultan los adeudos de usuarios, pagos, información de los servicios en general que proporciona la comisión. Se requiere del departamento de Servicios Generales (SGR) para traslado de valores, depósitos bancarios, necesidades de oficina así como solicitud para material. Se consultan algunas facturas que llegan domiciliadas con algún movimiento diferente al que el usuario presenta por ventanilla, periodo de facturación al departamento de Facturación (FCT). A todos los departamentos se les brinda la información solicitada referente a los ingresos.

#### Subdirección Técnica:

**Coordinación Técnica Operacional (COP).** Se encarga de coordinar y supervisar las diferentes áreas integrantes de la Subdirección Técnica, analiza, supervisa y controla, aspectos técnicos en obras de infraestructuras efectuadas por la dependencia, por particulares y dependencias oficiales que a su término se entregarán al organismo para su operación y mantenimiento. Se encarga de hacer el Monitoreo del sistema de telemetría, evalúa el costo de producción de agua de cada fuente operada por la Comisión para el suministro al municipio de Ensenada. Da apoyo a la solicitud de revisión de redes y macro medidores hecha por la Subdirección Comercial (SDC) y se recibe solicitud de información de redes para instalación de tomas y descargas por el departamento de Inspecciones (INS). Se le manda el reporte mensual por atención de trabajo a la Subdirección Técnica (SDT). La Gerencia de Construcción (GCO) se encarga de sondear tuberías, ubicación, recepción de obras particulares, fraccionamientos, etc. Se solicita del departamento de Estudios y Proyectos (EYP) el sondeo de líneas y apoyo en factibilidades. Al departamento de Servicios Múltiples (MTS) se le solicita la liberación de fraccionamientos para su contratación y apoyo técnico. Se solicita el apoyo del departamento de Supervisión de Obras para sondeo y ubicación de líneas (SOB). Se solicita información sobre planos al departamento de Redes de Aguas Blancas (RAB). El departamento de Redes de Aguas Negras (RAN) brinda información de redes y apoyo en sondeo y ubicación de líneas. Se le proporciona información general al departamento de Coordinación de Planeación (CPL). Se le solicita información y apoyo al departamento Electromecánico (ELM). El departamento de Sistemas Foráneos (SSF) brinda apoyo con información de pozos y tramitología ante la CONAGUA referente a pozos. Se solicita apoyo técnico del departamento de Acueductos (ACU). Se le brinda apoyo técnico, así como la relación de obras privadas, particulares y publicas al departamento Jurídico (JUR). El departamento de Taller Mecánico (TMC) se encarga de la reparación y mantenimiento de unidades. Se recibe apoyo de Material del departamento de Almacén (ALM). Se brinda apoyo técnico y tramitología referente a pozos ante la CONAGUA del departamento de Operación y Mantenimiento Zona Sur (OMS). Brinda apoyo técnico e información al departamento de Atención Telefónica (ATT). Control



Documentos (COD) Se encarga de recibir en tiempo y forma los documentos e informes que se requieren para un mejor seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.

**EL departamento de Estudios y Proyectos (EYP).** Elabora los Proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario para el Municipio de Ensenada. Revisa los proyectos de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario realizados por las dependencias y por particulares. Contesta factibilidades de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (CNX). Organiza los trabajos de topografía, planos, láminas para la elaboración de proyectos, coordina la actualización de planos de infraestructura existente de la ciudad, Coordina los trabajos referentes al archivo de planos y expedientes técnicos de proyectos. El departamento de Recursos Humanos (RHS) Autoriza permisos, vacaciones al personal interno. El Taller Mecánico (TMC) presta mantenimiento a las unidades. Servicios Generales (SGR) Se encarga de la limpieza de las oficinas de trabajo. El departamento de Informática (INF) Apoya en el mantenimiento del equipo de cómputo. El departamento de Compras (CMP) Brinda apoyo en el seguimiento de requisición de servicios y materiales. La Sucursal de Maneadero (SMA) Apoya en la ampliación de redes y factibilidades. El departamento de Redes de Aguas Negras (RAN) y Redes de Aguas Blancas (RAB) Apoyan con la verificación en campo de puntos de conexión y factibilidades y revisión de proyectos. La Subdirección Comercial (SDC) Manda los planos de los desarrolladores de vivienda para hacer las contrataciones y hacer cobro de derechos. La Coordinación Técnica Operacional (COP) Apoya con la información de redes existentes (catastro de redes). La Gerencia de Saneamiento (GSA) Apoya en proyectos de redes. A la Gerencia de Construcción (GCO) Se envían los proyectos para la licitación y construcción. Apoyo en visitas de campo y junta de aclaraciones. La Subdirección Técnica (SDT) Se encarga de la programación de Ejecución de Proyectos. El departamento de Supervisión de Obras (SOB) Brinda apoyo técnico a los supervisores en proceso de construcción de obra. El departamento de Administración de Obras (AOB) recibe la información referente a los proyectos. El departamento Electromecánico (ELM) recibe la solicitud de apoyo para proyectos eléctricos. El departamento de Sistemas Foráneos (SSF) Proporciona información para la elaboración de proyectos.

**El departamento de Supervisión de Obras (SOB).** Supervisa que las obras se ejecuten conforme a las normas y especificaciones de infraestructura, agua potable y alcantarillado (obras de CESPE y por contrato), vigila que la materia prima y/o suministro con que se haga la obra cumpla con las especificaciones y calidad requeridas en los contratos de obras. Se coordina con los supervisores de la obra para en aspectos de la obra como: finiquitos, prorrogas, convenios, sanciones, revisión y autorización de estimaciones, llenar bitácoras, levantar acta para verificar avances. Recibe los reportes de falta de bacheo por parte del departamento de Atención Telefónica (ATT) y Conexiones (CNX). Revisa actividades, funciones y designación de supervisores para cada obra. Se solicita a la Coordinación Técnica Operacional (COP) el corte para obras eternas, se solicita al departamento de Estudios y Proyectos (EYP) modificaciones a proyectos y envió de planos de obras terminadas, Se recibe de la Gerencia de Construcción (GCO) los expedientes de obras para ejecutar, los nombramientos de supervisores, se le envía las estimaciones para tramite, los dictámenes técnicos para convenio de obras y los finiquitos de obras para aprobación, así como la recepción de instrucción de supervisión de obras externas y se le entrega a la Gerencia y Subdirección Técnica (SDT) semanalmente el reporte de avances. Se le solicita al departamento de Electromecánico (ELM) revisión y aprobación de elementos electromecánicos de obras propias y externas, existe coordinación con el departamento de Redes Aguas Negras (RAN) para la revisión y aprobación de redes y cárcamos de aguas negras y con el depto de Redes Aguas Blancas (RAB) para la revisión y aprobación de redes de aguas potable obras propias y externas. Se da seguimiento a obras externas que se promueven en CESPE con la ayuda de la Gerencia Técnica Comercial (GTC), se recibe del departamento de Conexiones (CNX) las órdenes de trabajo de tomas y descargas realizadas por



obras propias y se le notifica de la ejecución de dicha órdenes. Se le entrega información técnica de obras propias que soliciten el departamento de Comercialización y Recuperación de Obras (CMO) Se le solicita al departamento de Atención Telefónica (ATT) corte de aguas para de obras propias y externas. Se envía los procedimientos administrativos de obras propias que requieran representación legal. Todos los trámites relacionados con el personal interno del departamento se realizan en el departamento de Recursos Humanos (RHS), Se solicita al departamento de Compras (CMP) y Almacén (ALM) los materiales y servicios relacionados con la administración de oficina y obras propias, el departamento de Presupuestos da la aprobación de dichos gastos de acuerdo al presupuesto que maneja, el departamento de Informática (INF) realiza los mantenimientos de equipos de cómputo. El Taller Mecánico (TMC) da mantenimiento a las unidades de trasporte. Se recibe de Contraloría Interna las observaciones de obras propias para su atención. Se le informa al departamento de Comunicación Social (CSC) para que de aviso a las colonias afectadas por algún corte de Agua para realizar trabajos de obras propias y externas.

**El departamento de Operación (OPR).** Se encarga de dar tratamiento al agua residual recolectada en las plantas de tratamiento. Supervisa la operación y reportes diarios para coordinar las acciones operativas en función de las hora pico y posterior a estas. Mantiene un sistema de información diario que permite monitorear, analizar y evaluar en forma objetiva cada uno de los proceso. Para la función y operación del proceso, el departamento de Mantenimiento (MTN) se encarga de mantener en buen funcionamiento los equipos mecánicos y eléctricos. Se solicita equipo para mantenimiento de cárcamos, monitoreo y de flujos de control al departamento de Redes de Aguas Negras (RAN). Se lleva a cabo el muestreo, análisis y registros de aguas residuales y tratadas por el departamento de Control de Calidad y Laboratorio (CCL). Se recibe material del departamento de Almacén (ALM). Se realiza solicitud de compra de material y/o servicios del departamento de Compras (CMP). Se recibe apoyo del departamento de Recursos Humanos (RHS) con lo referente a manejo de personal y nominas. Se entrega información, y se realiza planeación para el seguimiento del proceso a la Subdirección Técnica (SDT). Se recibe apoyo del departamento Jurídico (JUR) en caso de accidentes y asuntos legales. Al departamento de Servicios Generales (SGR) se solicita apoyo con inventario de activos que se tiene, así como con limpieza y guardias de seguridad. Se recibe apoyo con el mantenimiento de unidades del departamento de Taller Mecánico (TMC). Se solicita la autorización de compras a la Subdirección Administrativa (SDA). La entrega de requisiciones de material o servicios es a través del departamento de Presupuestos (PSP). Se recibe apoyo de mantenimiento a equipos de cómputo del departamento de Informática (INF). Se le entrega composta al departamento de Comunicación Social (CSC) para el desarrollo de eventos. Se tiene relación con Gerencia de Construcción (GCO) en información de obras. Control de Documentos (COD) Se encarga de recibir en tiempo y forma los documentos e informes que se requieren para un mejor seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. Activos Fijos (ACF) apoya con el resguardo de activos. Gerencia de Saneamiento (GSA) Coordinación de actividades y entrega de información.

**El departamento de Mantenimiento (MTN).** Da el correcto Mantenimiento Preventivo a los Equipos que fueron diseñados para el manejo del proceso, planea en coordinación con la Gerencia de Saneamiento (GSA) los programas de mantenimiento anual. Organiza un sistema de información diario que permite analizar y evaluar el funcionamiento de los diferentes equipos y sistemas. Supervisa diariamente los trabajos de mantenimiento programados. El departamento de Operación (OPR) Apoya en la coordinación y seguimiento de programas para no interrumpir la parte principal de la operación del proceso y así generar mejor calidad de agua y dar cumplimiento con las normas. Control de Documentos (COD) Se encarga de recibir en tiempo y forma los documentos e informes que se requieren para un mejor seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. El departamento de Almacén (ALM) apoya mediante la proporción de documentos ya establecidos (requisición de material) los





materiales que se necesitan en forma clara para el momento de documentarse por el personal de Compras sean los menos errores que pudieran que pudieran entorpecer los programas de mantenimientos programados y cumplir con los objetivos. El departamento de Recursos Humanos (RHS) Notifica y relaciona en forma escrita todas las eventualidades que el departamento necesita como cursos de capacitación para un mejor desempeño en sus actividades diarias y mejoras para el propio organismo. Proporciona perfiles del personal a contratar. La Subdirección Técnica (SDT) Proporciona los avances de los programas de mantenimiento de los sistemas electromecánicos existentes bajo principios de prevención. El área de Activos Fijos proporciona los documentos de los equipos que son adquiridos por el personal y así el departamento encargado tenga los documentos en orden para cualquier aclaración. El departamento de Informática (INF) Vigila que los programas que fueron instalados se usen correctamente para lo que fueron diseñados y cualquier interrupción de los programas se reporte a tiempo para continuar con los procesos y dar correcta información cuando sea necesario. El departamento de Redes de Aguas Negras (RAN) solicita a apoyo para la limpieza de los cárcamos y plantas. El departamento de Supervisión de Obras (SOB) Se coordina con los supervisores de las obras para que las obras se ejecuten dentro de la jurisdicción que le compete. El departamento de Taller Mecánico (TMC) Apoya con la programación con tiempo de los mantenimientos de las unidades para que siempre se encuentren en condiciones de operar cuando se presente una eventualidad. El departamento de Compras (CMP) Planea con tiempo la adquisición de los materiales para el mejoramiento de los servicios que se encuentran debidamente programados y poder cumplir con el programa realizado para el año. El departamento Electromecánico (ELM) Coordina y planea los mantenimientos de las diferentes plantas para cuando se necesite el camión grúa no interrumpa los servicios de ambos departamentos. El departamento de Estudios y Proyectos (EYP) Participa en los proyectos, en opiniones que les pudiera facilitar en sus elaboraciones de infraestructuras.

**El departamento de Redes de Aguas Negras (RAN).** Se encarga de Mantener limpias las redes sanitarias y en buen estado operacional. Recibe los reportes de fugas y derrames de alcantarillado por parte del departamento de Atención Telefónica (ATT) y se tiene relación de trabajos a desarrollar y atención a usuarios. Recibe solicitud de apoyo por parte del departamento de Conexiones (CNX) para limpieza de tubería de descarga. Recibe las obras y se las envía al departamento de Comercialización y Recuperación de Obras (CMO) para que empiecen a promocionar las Obras. Entrega información a la Sub Dirección Técnica (SDT) así como reportes de actividades en redes, cárcamos, recibe autorización de solicitudes de material, instrucciones de trabajo especiales y se participa en juntas de trabajo. Se hace solicitud de información para catastro de redes a la Coordinación Técnica Operacional (COP). La Gerencia de Construcción (GCO) entrega obras sanitarias y brinda asesoría de redes y cárcamos para cualquier cambio o modificación. El departamento de Estudios y Proyectos (EYP) realiza revisión de factibilidades de obras por ejecutarse, así como planeación de materiales para mejorar los sistemas. Con el departamento de Redes de Aguas Blancas (RAB) se tiene relación de trabajos, programas a desarrollar, apoyo de equipo y herramientas. Con el departamento Electromecánico (ELM) se tiene relación de trabajos, programas a desarrollar, apoyo de equipos y herramientas. Se entregan reportes mensuales al departamento de Coordinación de Planeación (CPL). Se apoya en los trabajos de instalaciones sanitarias, así como en la localización de redes a la Subdirección Comercial (SDC). Con el departamento de Recursos Humanos (RHS) en todo lo relacionado con manejo de personal. Se reciben materiales del departamento de Almacén (ALM). El departamento de Taller Mecánico (TMC) realiza la reparación y mantenimiento de las unidades. Se recibe la autorización de solicitudes de material y servicios del departamento de Presupuestos (PSP) y Subdirección Administrativa (SDA). Gerencia de Saneamiento (GSA) Coordinación de actividades y entrega de información. Control de Documentos (COD) Se encarga de recibir en tiempo y forma los documentos e informes que se



requieren para un mejor seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. Se recibe apoyo del departamento Jurídico (JUR) en caso de accidentes y asuntos legales.

**El departamento de Redes de Aguas Blancas (RAB).** Recibe los reportes de fugas y falta de agua por parte del departamento de Atención Telefónica (ATT). Da mantenimiento de acueductos, equipos de bombeo en pozos, a cloradores de aguas blancas, atiende problemas de tanques o válvulas reportadas o solicitadas. El departamento de Almacén (ALM) suministra los materiales para reparaciones. El departamento de Compras (CMP) realiza la renta de maquinaria y compra de materiales no existentes en almacén. El departamento de Taller Mecánico (TMC) realiza la reparación de unidades. Se solicita la reparación de equipos electromecánicos al departamento Electromecánico (ELM). Se realiza la difusión de probables cortes de suministro de agua en las colonias del departamento de Comunicación Social (CSC). Se solicita autorización de material o servicio al departamento de Presupuestos (PSP). Se solicita apoyo al departamento de Recursos Humanos (RHS) para autorización de tiempo extra, manejo de personal, vacaciones, etc. La Subdirección Técnica (SDT) realiza la autorización de solicitudes de servicios, compras y toma de decisiones, se le entrega información mensual. Se solicita el apoyo del departamento Jurídico (JUR) con relación a problemas legales. Se le envía reporte de daños y tramite de licencias de manejo al departamento de Servicios Generales (SGR). Se le solicita al departamento de Informática (INF) cambios al sistema y mantenimiento al equipo de cómputo.

**El departamento de Electromecánico (DELM.01)** Se encarga de programar el mantenimiento de cada equipo así como su evaluación y supervisión de las condiciones en las cuales operan los equipos electromecánicos. Recibe por parte del departamento de Atención Telefónica (ATT) los reportes de falta de mantenimiento de equipos electromecánicos. Subdirección Técnica (SDT) asigna el trabajo y se le entregan reportes. La Gerencia de Construcción (GCO) brinda el apoyo a supervisores en opiniones técnicas en el desarrollo de obras. Se le brinda información y apoyo para selección de equipos, así como opiniones técnicas para la elaboración de proyectos al departamento de Estudios y Proyectos (EYP). El departamento de Servicios múltiples (MTS) Solicita servicios de electricidad. Control de Documentos (COD) Se encarga de recibir en tiempo y forma los documentos e informes que se requieren para un mejor seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. Supervisión de Obras (SOB) apoyo en opiniones y ejecución de obras. Se les da mantenimiento a los equipos de bombeo y se atienden necesidades de mantenimiento a los departamentos de Redes de Aguas Blancas (RAB) y Redes de Aguas Negras (RAN). Al departamento de Contabilidad (CTB) se le solicita información de gastos en algún área del departamento. Se le proporciona mantenimiento de sistema de bombeo al departamento de Sistemas Foráneos (SSF). Se le brinda servicio de mantenimiento al departamento de Acueductos (ACU). Se solicita el apoyo del departamento Jurídico (JUR) con relación a problemas legales. Se le solicitan materiales y servicios al departamento de Compras (CMP). Se le solicitan firmas de autorización para compra de material a la Subdirección Administrativa (SDA). Al departamento de Recursos Humanos (RHS) brinda apoyo con solicitud de vacaciones, permisos, tiempo extra, necesidades de personal, problemas con el personal. El departamento de Taller Mecánico (TMC) brinda el mantenimiento de unidades o reparación. El departamento de Almacén (ALM) Entrega materiales existentes o de compra. Se le brinda apoyo en trabajos de electricidad y mantenimiento de equipos de cómputo del departamento de Informática (INF). La Gerencia de Saneamiento y Mantenimiento (GSA) brinda apoyo con grúa para mantenimiento. La Coordinación Técnica Operacional (COP) brinda ayuda con entrega de reportes de trabajos o niveles de pozos, así como apoyo en los sistemas de telemetría. Al departamento de Operación y Mantenimiento Zona Sur (OMS), se le brinda apoyo en necesidades de selección de equipo, mantenimiento o instalación de equipos.



**El departamento de Acueductos (ACU).** Coordina las acciones con otros departamentos por monitoreo de niveles de reserva en los tanques Morelos, así como la supervisión de la operación de Acueductos Ensenada, Bajamar y Rosarito. Controla y cuantifica volúmenes de agua suministrados, recopila y analiza los parámetros de operación y presenta reportes. Envía reportes de bombeo a la Subdirección Comercial (SDC). Se solicita del departamento de Recursos Humanos (RSH) la administración de personal, horas extras, vacaciones. La compra de equipos y materiales a través del departamento de Compras (CMP). El departamento de Almacén (ALM) realiza la entrega de materiales y equipos necesarios para el departamento. Con el departamento de Servicios Generales (SGR) se recibe la correspondencia y licencias de conducir. La reparación y Servicio general de las unidades móviles a través del departamento de Taller Mecánico (TMC). El departamento de Presupuestos (PSP) da la autorización de requisiciones de compras y servicios. El mantenimiento de equipo y asistencia en el sistema de telemetría se recibe del departamento de Informática (INF). El departamento Facturación y Medición (FCT) se encarga de tomar las lecturas de los usuarios del corredor turístico. El departamento de Atención Telefónica (ATT) los reportes de fuga en zona corredor turístico Baja Mar. Por la Subdirección Técnica (SDT) se dan estrategias de operación, autorización de pago de horas extras, compras de materiales y servicios, entrega de reportes mensuales de volúmenes, producción y eficiencia de operación. Con la Sub Dirección Técnica se coordinan las estrategias de operación con acueductos y contratación. La Gerencia de Construcción (GCQ) brinda el apoyo para la ejecución de los proyectos y trabajos de mantenimiento a realizarse con el departamento. El departamento de Estudios y proyectos (EYP) brinda el apoyo para la elaboración de expedientes de proyectos y trabajos de mantenimiento a realizar. El apoyo con la documentación, contratación de proyectos y trabajos de mantenimiento y la supervisión de los mismos se realiza por el departamento de Supervisión de Obras (SOB). El departamento de Redes de Aguas Blancas (RAB) realiza el monitoreo de niveles y necesidades de operación de los sistemas de acueductos para el abastecimiento de agua de la ciudad de Ensenada. El departamento Electromecánico (ELM) brinda el apoyo con la realización y programación de los mantenimientos preventivos y correctivos e los equipos electromecánicos. El departamento de Control de Calidad y Laboratorio (CCL) realiza el muestreo del agua que se extrae de los pozos para obtener la calidad del acueducto Misión.

### Subdirección Administrativa:

**El departamento de Recursos Humanos (RHS).** Se solicitan los cambios en el sistema de nomina a Informática (INF). Contabilidad (CTB) tramite de descuentos de empleados, calculo de impuestos, entrega información mensual para su cierre del mes. Tesorería (TES) transferencia a tarjetas de nomina, cheques de nomina, cheques de liquidaron a empleados. De los departamentos en General: Mantener los expedientes de los empleados con toda la documentación necesaria, recibir solicitudes de cursos y/o capacitación. Pago de nomina. Tramite de permisos, vacaciones, incapacidades, horas extras, viáticos, comisión. Evaluación al personal (realizada por los jefes de departamento o área). Contratación de personal solicitado por cualquier departamento del organismo (cuando aplique). Coordinación de Planeación (CPL) se le entrega de información para la elaboración de indicadores y Programa Operativo Anual.

**El departamento de Compras (CMP).** Se recibe la requisición de Almacén (ALM) y se manda a cotizar a proveedores, se recibe la cotización y se emite la orden de compra al proveedor adjudicado y una vez surtido el material en Almacén se sella la orden y factura. Se pasa la orden y factura a Tesorería (TES) para generar el contra recibo. Se pasa una copia de la orden y factura a Contabilidad (CTB) para su registro contable. De los departamentos en General: Se reciben las requisiciones de servicio previamente autorizadas por presupuestos y por el subdirector correspondiente y se manda a cotizar.



**El departamento de Almacén (ALM).** Se le solicita a Compras (CMP) mediante la requisición de almacén todo el material. Una vez recibidos los materiales de los proveedores se da entrada en el sistema y se manda copia de la entrada registrada en el sistema a Contabilidad (CTB) y al final del mes se le manda la información del cierre contablemente: copia de entradas y salidas de las pólizas registradas. Tesorería (TES) Cotejar la documentación (orden de compra y factura) para su pago o cancelación siempre y cuando reúnan los requisitos correspondientes. De los departamentos en General: Se reciben las requisiciones de material para surtir o entregar el material.

**El departamento de Informática (INF).** Hace una requisición de material o servicio al departamento de Compras (CMP) para poder cumplir con las solicitudes del servicio. De los departamentos en General: Se atienden las solicitudes de servicios informáticos.

Los procesos certificados de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada que constituyen el medio para impulsar la mejora en los servicios son los siguientes:

**Subdirección Comercial:**

◆ Registro de Clientes	( DRCL-01 )
◆ Servicios Múltiples	( DMTS-01 )
◆ Facturación y Medición	( DFTC -01 )
◆ Subrecaudación de Renta Adscrita	( DSBR-01 )
◆ Cobranza - Cortes y Reconexiones	( DCBR-01 )
◆ Atención Telefónica 073	( DATT-01 )
◆ Conexiones	( DCNX-01 )
◆ Medidores	( DMED-01 )
◆ Inspecciones	( DINS-01 )
◆ Comercialización y Recuperación de Obras	( DCMO-01 )
◆ Cajas	( DCJS-01 )

**Subdirección Técnica:**

◆ Coordinación Técnica Operacional	( DCOP-01 )
◆ Operación	( DOPR-01 )
◆ Mantenimiento	( DMTN-01 )
◆ Redes de Aguas Negras	( DRAN-01 )
◆ Estudios y Proyectos	( DEYP-01 )
◆ Supervisión de Obras	( DSOB-01 )
◆ Redes de Aguas Blancas	( DRAB-01 )
◆ Electromecánico	( DELM-01 )
◆ Acueductos	( DACU-01 )

**Subdirección Administrativa:**

◆ Recursos Humanos	( DRHS-01 )
◆ Compras	( DCMP-01 )
◆ Almacén	( DALM-01 )
◆ Informática	( DINF-01 )



## NORMAS DE REFERENCIA

Este manual de Calidad está relacionado de acuerdo con los preceptos establecidos por la Norma ISO 9001:2008, apoyándose en una serie de Procedimientos establecidos y mantenidos para cada Departamento, proporcionando información referente a especificaciones, procesos y métodos de inspección que se requieran para cada operación en general.

Otras Normas utilizadas como referencia son las Leyes y Reglamentos, utilizados como Documentos Externos las cuales están ubicadas en las diferentes Subdirecciones y Sucursales.

## 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada (CESPE) establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad buscando mejorar su eficacia de acuerdo a los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC- 2008/ISO9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad.

La CESPE establece:

- a) La determinación de los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad y su secuencia e interrelación de los procesos, descritos en este documento.
- b) La aseguración y la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.
- c) El seguimiento de los procesos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad se lleva a cabo por medio de los procesos de "Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Implementación y ejecución de las acciones para alcanzar los resultados planeados, asegurando la Mejora Continua de los procesos a través de la aplicación de los procedimientos de Acciones correctivas y Acciones preventivas.



## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada está documentado a través de los siguientes elementos:

- a) **Política de Calidad y Objetivos de Calidad:** Están documentados en los apartados 5.3 y 5.4.1 respectivamente.
- b) **El manual de Calidad:** En él se define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, su aplicación y la justificación de cualquier exclusión de los elementos de la Norma ISO 9001:2008 con respecto a las áreas responsables. Hace referencia a los procedimientos normativos y documentados operativos.
- c) **Procesos:** En ellos se define una secuencia de actividades interrelacionadas en donde se determinan los elementos de entrada y el producto o servicio de salida en cada uno de estos.
- d) **Procedimientos:** Documentos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 y los requeridos por el Sistema de la Gestión de la Calidad, con respecto a la operación de cada una de las áreas responsables.
- e) **Instrucciones, Programas y Formatos,** necesarios que aseguran la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la Comisión.
- f) **Registros de Calidad,** que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas y muestran la correcta operación de los procesos.
- g) **Documentos de Referencia:** Los cuales son documentados adicionales para la planificación y operación de los procesos, así como los son Reglamentos, Normatividad, Leyes Federales y Estatal.

### 4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

Este documento contiene todos los elementos de que se dispone el Sistema de Calidad, tales como la Estructura Organizacional, sus Recursos y Política de Calidad.

- a) El alcance de este Manual está contenido en la página 11 de este Manual.
- b) Todos los procedimientos que afectan la Calidad están referenciados en este documento, estableciendo claramente que se hace, donde y cuando aplica cada uno de ellos, así como quien es responsable de su realización.
- c) La interacción de los procesos del Sistema de Calidad se describe en este Manual.



### 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Todos los documentos del Sistema de Calidad, antes de implementación y emisión, son revisados por personal autorizado para su adecuación una vez aprobados por el Director General de la CESPE. Se dejan en lugares accesibles a todos los usuarios. Los documentos pueden ser originados por cualquier integrante del Sistema de Gestión de Calidad, o bien, modificados, y deberán ser validados por la Subdirección Correspondiente y la Dirección General.

En los procedimientos de "Preparación de Documentos" (PCOD-01) y control de Documentos" (PCOD-02) para elaborar, modificar y controlar documentos se tienen los lineamientos siguientes:

- a) Elaborar, aprobar y verificar la documentación antes de publicarse.
- b) Modificar la documentación cuando sea necesario, siendo revisado y aprobado nuevamente por la Subdirección Correspondiente y la Dirección General.
- c) Se asegura que los cambios y las versiones vigentes de los documentos sean identificados.
- d) La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra disponible en cada una de áreas de la CESPE, a través de la red interna y en el lugar establecido.
- e) La documentación aplicable es legible, localizable y fácil de identificar.
- f) Los documentos de origen externo se encuentran identificados y se controla su distribución.
- g) En caso de que por alguna razón se requiera conservar documentación obsoleta esta se identifica adecuadamente, así como se previene el uso de documentos obsoletos retirándolos oportunamente de sus puntos de uso y distribución.

DOC. REL. PCOD -01

### 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Se tiene establecido el Procedimiento "Control de Registros de Calidad" (PCOD-03) que determina la forma de controlar los registros que proporcionan evidencia de la conformidad de los requisitos y la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

Se mantiene una Bitácora en donde se identifica el registro de calidad, el documento que los origina, el medio de almacén, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los mismos.

Dentro del Procedimiento de Control de Registros de Calidad, se determina la legibilidad, que no se deterioren ni rompan, se encuentren a salvo de humedad, fuego u otro agente que los pueda deteriorar. En caso de registros electrónicos se protejan en contra de escritura, borrado o pérdida, lectura (si es el caso) y virus, identificación y recuperación tanto en papel como en medios electrónicos.



La revisión de los Registros de Calidad se realiza en base a la Bitácora de Registros de Calidad.

DOC. REL. PCOD-03

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

Se define como Alta Dirección a la Dirección General, Subdirecciones (Comercial, Técnica y de Administración y Finanzas) y Coordinación de Planeación quienes proporcionan la evidencia de su participación y compromiso con el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia a través del seguimiento y toma de acciones.

La Alta Dirección:

- ◆ Crea conciencia al personal difundiendo la política de Calidad de la CESPE y Objetivos de Calidad de cada una de las áreas definidas en los 5.3 y 5.4.1 de este documento y la aplicación de Leyes, Normas y Reglamentos vigentes aplicables.
- ◆ Lleva a cabo revisiones mensuales de los avances de las acciones de la CESPE, mediante la junta de Consejo Administrativo, en donde se informa los diferentes avances de las Subdirecciones (Comercial, Técnica y Administrativa), así como revisiones al Sistema de Gestión de Calidad (de acuerdo al Programa de Reuniones).
- ◆ Asegurar la disponibilidad de los recursos por medio de la elaboración de la propuesta de Inversión de Ingresos y el presupuesto de Egresos de la CESPE.
- ◆ Revisión de los resultados de las auditorías internas y externas, así como el avance de las acciones de la mejora continua.

### 5.2 ENFOQUE AL USUARIO

La Alta Dirección establece el compromiso con el cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios en la Política de Calidad, Objetivo de Calidad y lo establecido en los puntos 7.2.1 Requisitos de Servicio y 8.2.1 Satisfacción del Usuario de este Manual.

Los requisitos de los usuarios son conocidos y revisados por el personal correspondiente, a través de la aplicación de los requisitos definidos en el punto 7.2 Procesos Relacionados con el Usuario y Objetivo, entradas y salidas establecidas en los procesos correspondientes del Sistema de Gestión de Calidad.

Algunos mecanismos para conocer los requisitos de los usuarios son:

- ◆ Encuestas a los Usuarios, las cuales serán realizadas en el área de Cajas y Servicios Múltiples.
- ◆ Quejas de los Usuarios, mediante el departamento de Atención Telefónica 073.





- ◆ Prensa y medios
- ◆ Comentario de los lecturistas.

Se cuenta con mecanismos que permiten medir el grado de satisfacción y efectividad lograda en el servicio proporcionado, esto de acuerdo a lo que establece el punto 8.2.1 Satisfacción del Usuario de este Manual de Calidad.

### 5.3 POLITICA DE CALIDAD

La Alta Dirección de la CESPE tiene establecida y documentada la siguiente Política de Calidad.

#### *Política de Calidad*

La Dirección General de CESPE consciente del compromiso que contrae con sus usuarios establece el Objetivo general de implantar, desarrollar y mantener un Sistema de Calidad basado en la Mejora Continua, la Satisfacción del Cliente y la Participación de todos sus empleados.

Es responsabilidad de la Alta Dirección asegurar que la política de calidad sea comunicada y entendida por todos los niveles involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad a través de cuadros, fondo de pantalla de computadora y curso de inducción. Además es revisada y actualizada por la Alta Dirección.

### 5.4 PLANIFICACION

#### 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Alta Dirección de la CESPE establece los Objetivos de Calidad, los cuales son medibles y coherentes con la Política de Calidad. El monitoreo al cumplimiento de los Objetivos se realiza a través de la documentación desarrollada e implementada en las áreas responsables, concernientes a la medición, análisis y mejora de los indicadores determinados para la medición de los Objetivos de Calidad.

DOC. REL. FCOD.10

(LISTA DE OBJETIVOS DE CALIDAD CESPE)

#### 5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La CESPE identifica y describe los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad en la carpeta de Gestión de Calidad, en donde se muestran los procesos básicos. Así mismo se describen las actividades desarrolladas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los usuarios.



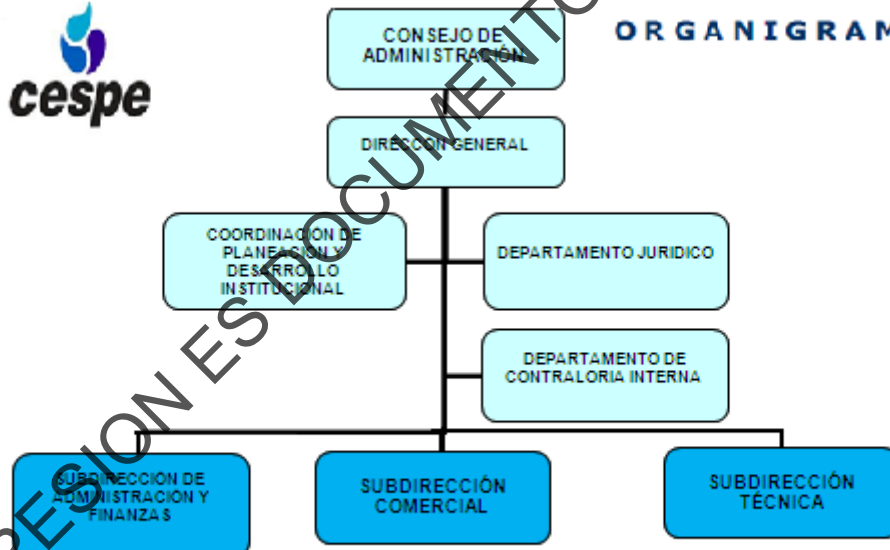
La Alta Dirección se asegura de que:

- a) La Planificación del Sistema de Calidad se realice con el fin de cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1 de este Manual, así como los objetivos de Calidad, sean congruentes con los objetivos estratégicos establecidos por la CESPE.
- b) Se mantienen la integridad del Sistema de Calidad cuando se planifican e implementan cambios a este, mediante revisiones periódicas a la implantación y mantenimiento del Sistema considerando el desarrollo de Auditorías Internas, así como la actualización de los Planes de Calidad conforme al Control de Documentos descrito en el Procedimiento de "Control de Documentos" (PCOD- 02).

### 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

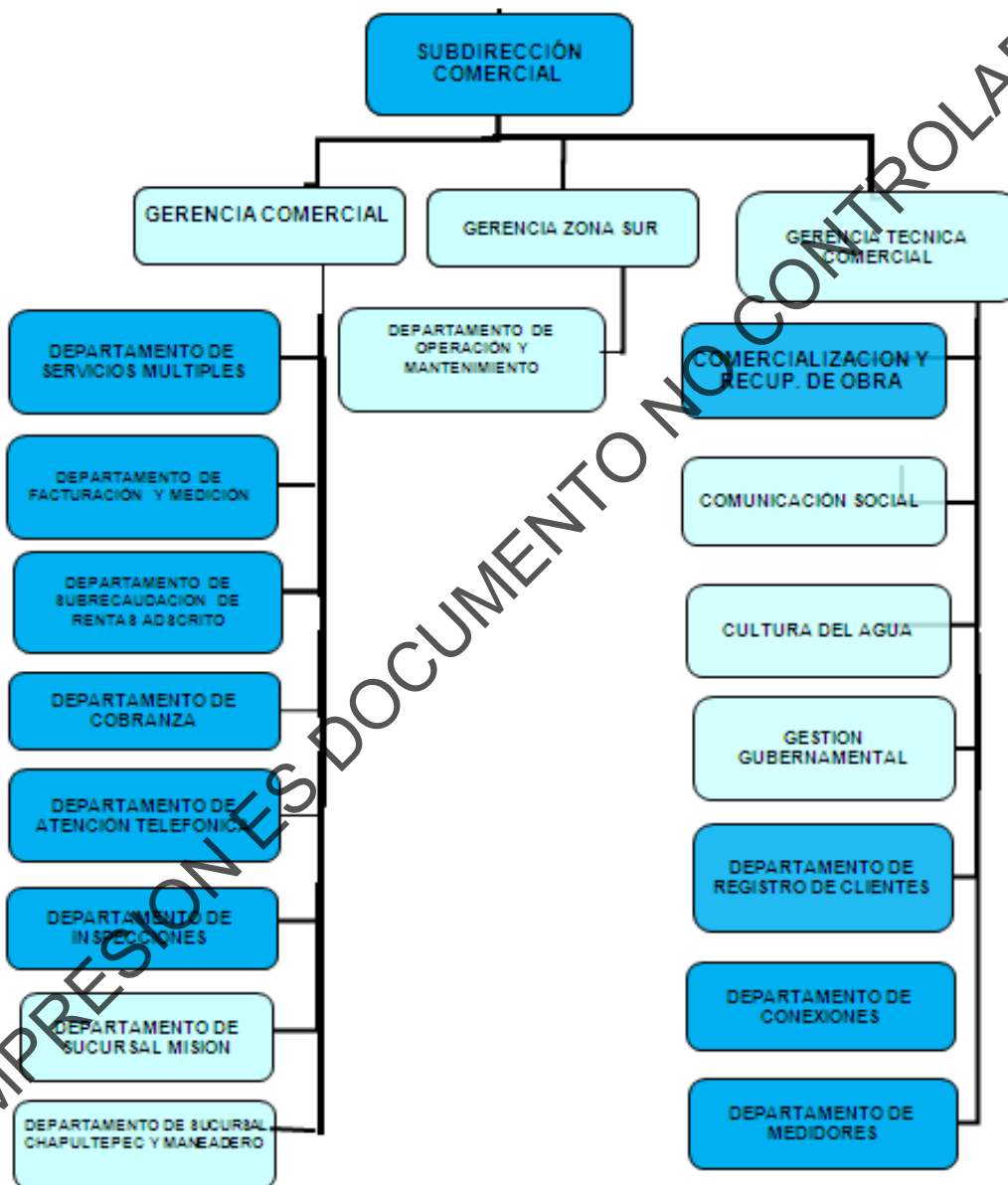


#### ORGANIGRAMA





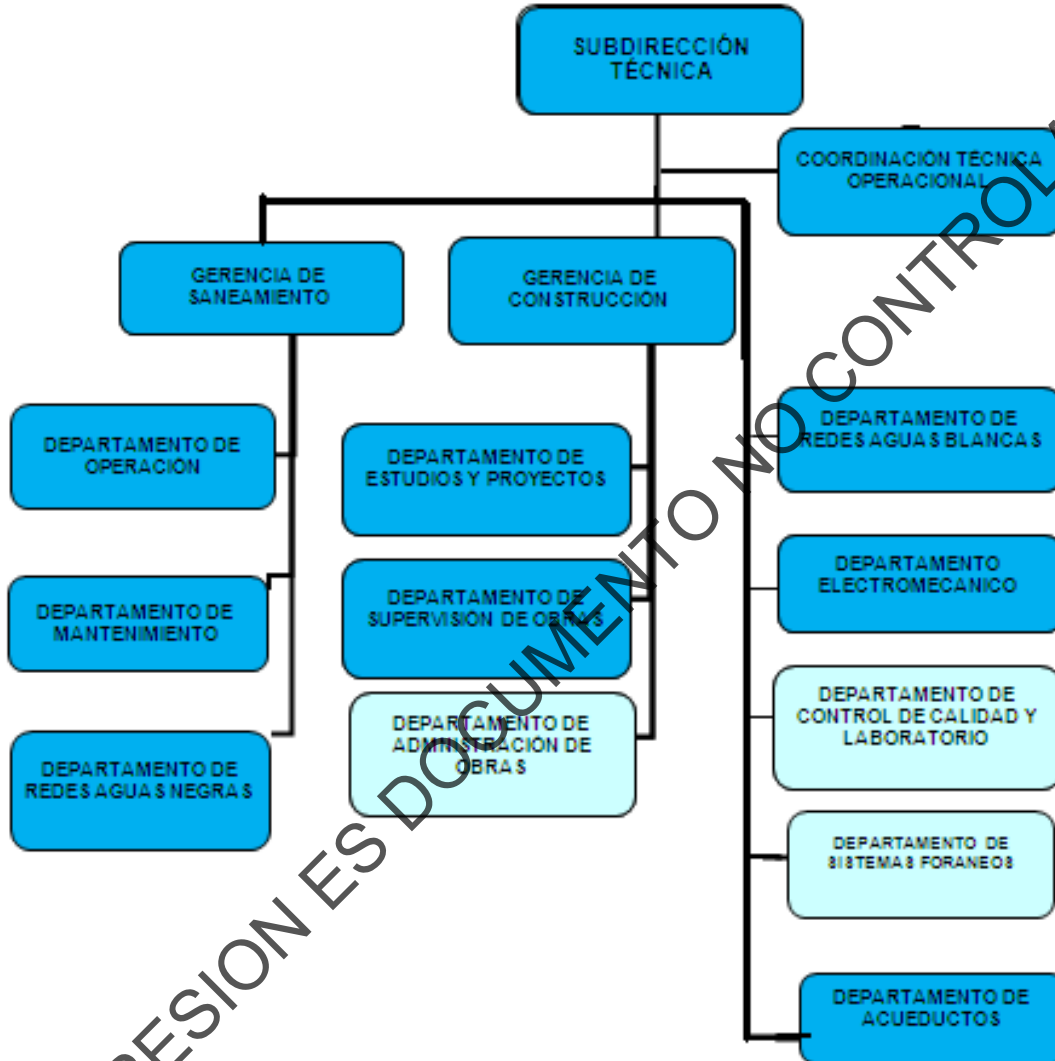
### ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA DE LA SUBDIRECCION COMERCIAL DE LA CESPE



DEPARTAMENTOS CERTIFICADOS



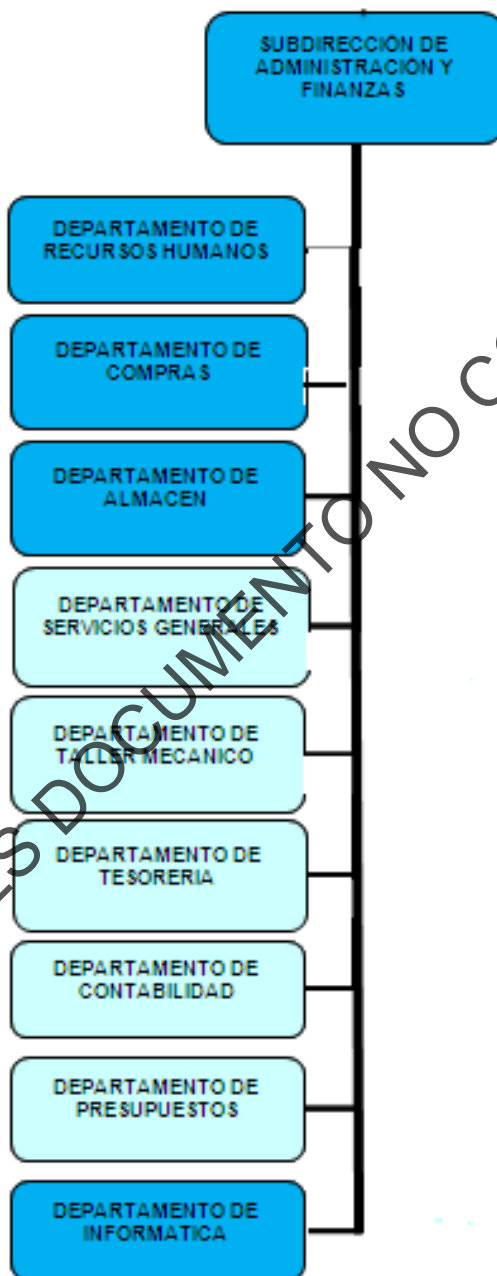
### ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA DE LA SUBDIRECCION TECNICA DE LA CESPE



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



### ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA DE LA SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA DE LA CESPE



"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



### 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La CESPE establece la responsabilidad y autoridad de los puestos involucrados en el Sistema de Calidad, en los procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo que integran la Subdirección Comercial, Técnica y Administrativa; así como la estructura organizacional que se muestra en la página anterior, en el Reglamento Interno y en las descripciones de puestos contenidas en el Manual de Organización de la CESPE, las cuales son comunicadas y difundidas en todos los niveles de las Subdirecciones y sucursales.

DOC. REL. REGLAMENTO INTERNO DE LA CESPE

### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada designa como representante del Sistema de Gestión de Calidad al Coordinador del Departamento de Coordinación de Planeación y Desarrollo Institucional quien, independientemente de otras actividades tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establezca, implanten y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, declarados en el Alcance del Sistema.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y las oportunidades de mejora detectadas cuya decisión no esté al alcance de la Subdirección Comercial, Técnica y Administrativa de la CESPE.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de las áreas responsables.
- Tener relación con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

Para asegurar el cumplimiento de los puntos anteriores se formo un Comité de Calidad con los Jefes de departamentos certificados para que tengan la autoridad y responsabilidad de realizar las siguientes funciones al interior de su departamento:

- Asegurar la correcta implantación de los procesos y mantenerlos de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- Mantener informada a la Subdirección Comercial, Subdirección Técnica, Subdirección Administrativa y Dirección General sobre los avances de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de los procesos identificados.
- Administrar lo relacionado con las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas en cada departamento.
- Asegurar que toda la información necesaria para realizar la revisión de la Dirección de su departamento se genere oportunamente.



- ◆ Transmitir a todo el personal la toma de conciencia a través de los mecanismos establecidos en la CESPE.

### 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La CESPE establece el proceso de comunicación interna oficial por medio de oficios y memorándum, además se apoya de diferentes formas de comunicación para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, tales como:

- ◆ Trípticos
- ◆ Intranet
- ◆ Correo electrónico
- ◆ Publicación de avisos en tableros de las tres Subdirecciones de la CESPE y relojes checadores.
- ◆ Buzón de Sugerencias

## 5.6 REVISION DE LA DIRECCIÓN

### 5.6.1 GENERALIDADES

Las revisiones de la CESPE son de acuerdo al Programa de Reuniones FSGC.15, para asegurar su adecuación y efectividad, con el fin de satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2008, así como la Política y los Objetivos de Calidad establecidos.

### 5.6.2 INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión de la Dirección es:

- ◆ Los resultados de Auditoría Interna
- ◆ Resultados de la Evaluación hecha por la Coordinación de Planeación respecto a la atención a los usuarios.
- ◆ El desempeño de los procesos
- ◆ El estado de acciones correctivas y preventivas,
- ◆ Las acciones de seguimiento de revisiones por la Alta Dirección
- ◆ Los cambios que podrán afectar al seguimiento de Gestión de Calidad.
- ◆ Las recomendaciones para la mejora



### 5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Como resultado de la Revisión de la Dirección se obtiene la minuta de Acuerdos en donde se incluyen todas las decisiones y acciones relaciones con:

- ◆ La mejora de la eficiencia del sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- ◆ La mejora del producto en relación con los requisitos del usuario.
- ◆ Las necesidades de los recursos

## 6 GESTION DE RECURSOS

### 6.1 PROVISION DE RECURSOS

La CESPE por medio de su Presupuesto de Egresos y asegura los recursos económicos para la realización y operación de sus actividades.

La Subdirección de Administración y Finanzas es la responsable de administrar los recursos económicos del Presupuesto de Egresos y la Jefatura de Recursos Humanos provee los recursos humanos y materiales (bienes muebles y consumibles) y los necesarios para:

- ◆ Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia;
- ◆ Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 GENERALIDADES

La CESPE se apoya en la Subdirección de Administración y Finanzas para la contratación de personal mediante el Departamento de Recursos Humanos para coordinar el reclutamiento y selección de personal, así como de dar seguimiento a un programa de capacitación para asegurarse que el trabajo que afecte a la Calidad sea desarrollado por personal competente con base a su educación, formación, habilidades y experiencia.

Además, las diferentes áreas de la CESPE, en caso que lo requieran, solicitan a la Jefatura de Recursos Humanos el reclutamiento de estudiantes de las diferentes escuelas de nivel medio y superior, por medio de programas de prestación de servicio o practicas profesionales.

#### 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Para determinar la competencia, la toma de conciencia y brindar formación al personal, la CESPE:





- ◆ Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del servicio, por medio del Manual de Organización y Descripción de Puestos la cual es en base a su educación, formación, habilidades y experiencia.
- ◆ Lleva acabo una evaluación del personal por parte de la Contraloría General del Estado (Dirección de Control y Evaluación Gubernamental) (externa).

**Evaluación externa:** Se realiza mediante encuestas al personal en sus distintas áreas para emitir sugerencias y recomendaciones (Control de Gestión Interno).

**Evaluación interna:** Se realiza cada 6 meses en forma manual mediante evaluaciones que hacen los jefes de departamento a sus subordinados tomando en cuenta los factores de: eficacia, calidad, habilidad, disciplina, responsabilidad, iniciativa, colaboración, criterio, puntualidad, capacitación, trabajo en equipo y cooperación.

Las necesidades de capacitación son detectadas a través de los jefes de departamento.

- ◆ Promueve el sentido de pertenencia del personal por medio de eventos sociales, deportivos y recreativos, además de prestaciones superiores a las de ley como vacaciones, aguinaldo, permisos, seguro medico (ISSSTECALI E IMSS), bono por buena disposición (se otorga el mes de mayo), incentivo a la eficiencia (se otorgan los meses de agosto y noviembre) , (consiste en 10 días de salario en el mes de agosto y 11 días en el mes de noviembre) , estos son por medio de logros sindicales y se otorgan de manera general, el bono de transporte que se les otorga solamente al personal de confianza y sindicalizado y además del quinquenio (un 10% mas cada 5 años) , fomento educativo y previsión social de manera general .
- ◆ Mantiene un registro de educación, formación, habilidades y experiencia de los empleados por medio de expedientes de personal.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La CESPE mantiene y proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio en cada uno de los procesos identificados con base a la normatividad vigente, de esta manera se asegura la continua adecuación de la infraestructura, como son:

- ◆ Edificio, oficinas de trabajo y servicios asociados.
- ◆ Equipos y sistemas para la realización de los procesos especificados en cada uno de ellos.
- ◆ Mantenimiento Correctivo y Preventivo del equipo de cómputo, así como desarrollo de sistemas.
- ◆ Servicios de apoyo tales como automóviles, pasaje de avión, peaje, viáticos, teléfono, fax, Internet, correo electrónico, radio de comunicación o sistemas de información.



## 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Jefatura de Servicios Generales es la responsable de mantener buenas condiciones de trabajo en las instalaciones de la CESPE garantizando la limpieza, buena iluminación, ventilación, bajos niveles de ruido y condiciones seguras de trabajo para los empleados.

## 7 REALIZACION DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En la CESPE la planificación de la realización del servicio está sustentada en las carpetas del Sistema de Gestión de Calidad de cada área, que incluyen la identificación e interrelación de cada uno de los procesos básicos y de soporte que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, asegurando que la realización del servicio sea coherente con los requisitos del sistema.

La planificación contempla lo siguiente:

- ◆ Denominación del documento.
- ◆ Objetivo de los procesos.
- ◆ Requisitos del servicio (entrada).
- ◆ Documentos relacionados con el servicio.
- ◆ Recursos específicos del servicio.
- ◆ Actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/ prueba específicas para el Servicio, así como los criterios de aceptación del servicio.
- ◆ Registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio cumplen con los requisitos descritos en el punto 4.2.4 de este manual.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

#### 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Para el caso de la CESPE, el usuario o los usuarios no determinan los requisitos de los servicios proporcionados por la institución, si no expresan una necesidad que pueda cubrir la dependencia.



La CESPE determina:

- ◆ Los requisitos para brindar los servicios requeridos por los usuarios.
- ◆ Las leyes, Normas, Reglamentos y Manuales que especifican los requisitos legales aplicables con el servicio, las cuales están contenidas en la Lista Maestra de Control de Documentos Externos y en los procesos definidos para la colaboración del servicio.
- ◆ Cada uno de los departamentos y áreas de los procesos certificados puede definir los requisitos adicionales para la realización del Servicio, dichos requisitos están especificados debidamente en la documentación del Sistema de Calidad.

### 7.2.2 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La CESPE revisa el tipo, los requisitos y características relacionadas con la necesidad o servicio, antes de comprometerse con el usuario, con el propósito de definir las condiciones de aceptación de este.

- ◆ Los requisitos del servicio están definidos en cada uno de los procesos documentados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ◆ Si existe algún cambio o diferencia entre los requisitos contratados y los del servicio, se resuelven las diferencias mediante convenios modificatorios de los contratos.
- ◆ Se asegura de contar con la capacidad de los requisitos internamente o de lo contrario se opta por la contratación externa del servicio indicando en el proceso a seguir.

Se mantienen Registros de Calidad de las acciones originadas por la revisión de los requisitos de los diferentes procesos.

Cuando el usuario solicita un servicio de forma verbal o cualquier otra que no proporcione una declaración documental de los requisitos, la CESPE confirma los requisitos del usuario antes de la aceptación.

Si el usuario solicita el cambio de los requisitos del servicio, la CESPE se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consistente de los requisitos modificados.

### 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

La CESPE establece los canales de comunicación adecuados con los usuarios en los documentos correspondientes.

- ◆ Para brindar información sobre los servicios, se cuenta con 7 cartas de compromiso (CCC):



- Modificaciones al Recibo
- Convenios
- Contratación de Tomas
- Contratación de Descargas
- Libertad de Gravamen
- Subsidios
- Bajas y Reinstalación de Servicio

Así como módulos de información (folletos), página de Internet, que muestran e informan las actividades, los avances, programa Cultural del Agua y programa de Forestación.

- ◆ Eventualmente se promocionan e informan sobre los servicios, proyectos u obras que ejecutan la CESPE por medio del programa gubernamental "Gobierno en tu Colonia", así como mediante el 073 vía telefónica.
- ◆ Se mantiene una comunicación periódica con el usuario al que se le proporciona el servicio por medio de recibo de cobro.
- ◆ Por medio de estudios o sondeo de la percepción del servicio se evalúa y retroalimentan el Sistema de Gestión de Calidad.

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

La CESPE a través de su departamento de Estudio y Proyectos mantiene el Diseño y Desarrollo de sus Proyectos y asegura que se satisfagan las necesidades de los usuarios o dependencias.

La CESPE cuenta con el personal capacitado para planear y establecer las estrategias de diseño así como de desarrollo de los proyectos de infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento.

#### **7.3.1 PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO**

La CESPE por medio de la Subdirección Técnica, el Departamento de Estudios y Proyectos y la Coordinación de Planeación, planean y establecen las estrategias, así como el desarrollo de los Proyectos de infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento.

Durante la planeación y desarrollo de proyectos, las áreas correspondientes establecen los siguientes pasos:

- a) Definición de los alcances del proyecto en base a las necesidades del solicitante.
- b) La revisión, verificación y validación son por medio de las reuniones con el proyectista.
- c) Se define el responsable del proyecto.



### 7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

La CESPE a través de la Subdirección Técnica conserva documentos como solicitudes de necesidades internas y externas, referentes a elementos de entrada para el diseño de proyectos, establece los elementos de entrada de diseño mínimos tales como:

- a) Requisitos formales, funcionales y de desempeño de Proyectos, los cuales están establecidos en cada uno de los procesos correspondientes.
- b) Requisitos legales y reglamentarios tales como normatividad aplicable de acuerdo al tipo de proyecto y la zona donde será construido o se aplicara la norma.
- c) Investigación de información, visitas a construcciones con características similares (en caso de proyectos) y proyectos similares ajena al alcance contemplado.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo de proyectos.

Los elementos de entrada son revisados para verificar su adecuación, estén completos y no exista ambigüedad o sean contradictorios.

### 7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La CESPE proporciona los resultados de diseño en forma geográfica y/o documental, permitiendo la verificación con relación a los elementos de diseño solicitados. Toda esta información debe ser aprobada por la Subdirección Técnica, Dependencias u Organismos solicitantes y/o involucradas o por los departamentos correspondientes dentro de la CESPE.

Los resultados del diseño y desarrollo satisfacen los siguientes puntos:

- a) Cumplir con los requisitos solicitados por el beneficiado para satisfacer las necesidades específicas para cada caso.
- b) En caso de proyectos, el resultado del proceso deberá contener información necesaria para la ejecución de la obra.
- c) Criterios de aceptación de los proyectos, tales como normatividad, leyes y reglamentos vigentes del Estado de Baja California, recursos materiales o humanos y procesos constructivos.
- d) Especificar las características del proyecto que son esenciales para uso seguro y correcto.

### 7.3.4 REVISION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Las CESPE durante el desarrollo de proyectos realizan revisiones sistemáticas para verificar que en le proceso de diseño se vaya cumpliendo con lo planificado (Véase punto 7.3.1 de este manual).



- a) Se evalúa por medio de revisiones con los proyectistas y/o involucrados en la elaboración del proyecto, la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos establecidos.
- b) A través del seguimiento y progreso del proyecto se identifican oportunamente cualquier problema y se proponen las acciones necesarias para corregirlas.

### 7.3.5 VERIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El departamento de Estudios y Proyectos realiza la verificación de los Proyectos con el fin de dar cumplimiento a lo planificado específicamente en el punto 7.3.1 de este manual, con los requisitos de entrada y lineamientos (leyes, normas y/o reglamentos) aplicables para la elaboración de proyectos, con el fin de asegurar que los resultados cumplen con los requisitos establecidos en un inicio. Se conservan los documentos de la verificación de los resultados y de cualquier cambio o acción necesaria de acuerdo al punto 4.2.4 de este manual de los proyectos externos.

### 7.3.6 VALIDACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Subdirección Técnica y el departamento de Estudios y Proyectos realizan la validación de los proyectos de acuerdo a lo planificado (véase punto 7.3.1 de este manual) en las diferentes etapas de elaboración para asegurarse que el proyecto resultante satisface las necesidades planteadas. La validación de proyectos es completada interna antes de la entrega al solicitante o en su caso enviado a la CONAGUA o cualquier otra Dependencia normativa para su validación. Se mantienen registros de los resultados de la validación de proyectos externos, tales como observaciones, sugerencias, entre otros y de cualquier acción necesaria para cubrir estos conforme al punto 4.2.4 de este manual.

### 7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios en el diseño y desarrollo de los proyectos se identifican oportunamente, son revisados, verificados y validados por los responsables, según sea apropiado, antes de su implementación. La revisión de los cambios en el diseño y desarrollo de proyectos incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes constituidas y en el producto. Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria de los proyectos externos de acuerdo al punto 4.2.4 de este manual.

## 7.4. COMPRAS

### 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La CESPE a través de la Subdirección de Administración y Finanzas asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compras especificados por el solicitante mediante el departamento de Almacén el cual se encarga de verificar la orden de compra y factura con el producto adquirido antes de darle entrada al almacén y que sea entregado al solicitante. La CESPE a través del departamento de de Compras selecciona a los proveedores una vez que llegan las cotizaciones de material o servicio de acuerdo a los siguientes criterios: calidad del producto, precio, tiempo de entrega, financiamiento, garantía y disponibilidad de entrega en las instalaciones de CESPE.



El departamento de Compras cuenta con un padrón de proveedores de servicios y material, así como un listado de proveedores recurrentes.

Las evaluaciones hechas a los proveedores son a cargo del departamento de Almacén y Compras (a partir de Septiembre del 2009) el cual considera los siguientes aspectos a evaluar: Tiempo de entrega, Calidad del producto o servicio, si fue pedido completo o pedido incompleto. Especificaciones técnicas si cumple o no con las características. Pedido respecto a la solicitud de compra si fue correcto o equivocado. Servicio al cliente. Tiempo de entrega de cotizaciones. Evaluación del plazo de entrega. Servicio post-venta. Dispone de un Sistema de Gestión de Calidad: Si o No.

Se tienen registros de estas evaluaciones y de las acciones necesarias que se derivan de las mismas en el departamento de Compras (Véase 4.2.4) a partir de estas evaluaciones de los proveedores se analizan mensualmente (a través de muestreo) así como a los proveedores que no cumplan con los tiempos de entrega comprometidos en su cotización y establecidos en la orden. El departamento de Compras se comunica con el proveedor para exigirle su cumplimiento del suministro del material o de la realización del servicio de acuerdo a lo requerido, de ser un producto/servicio no grave se le invita a que ponga mayor atención al seguimiento de la órdenes para que puedan surtir/proveer en los tiempos óptimos, de suceder esto de manera reiterada, se toma la acción de dejarle de solicitar cotizaciones hasta que exista un compromiso de ser un proveedor cumplido.

De darse un caso considerado como grave, se exige al proveedor la pronta resolución, de ser incapaz de cumplir, el departamento de Compras primeramente consigue de otro proveedor lo requerido, consecuentemente se le deja de considerar para futuros pedidos al proveedor incumplido, si no hay un acercamiento formal por parte de éste, se le puede llegar a dar de baja del padrón de proveedores.

#### **7.4.2 INFORMACION DE LAS COMPRAS**

En la CESPE se compran diversos materiales y servicios de los cuales algunos son compras recurrentes y otros son equipos especializados, en cuyo caso, el solicitante se pone en contacto con el área de compras y le entrega la descripción y especificaciones técnicas del material requerido, inclusive el o los posibles proveedores que pueden proveer el material o servicio solicitado, el departamento de Compras hace las solicitudes de cotización y coloca la orden de compra con toda la información requerida para que no haya dudas sobre el tema, igualmente el criterio mencionado en el 7.4 referente a calidad del producto, tiempo de entrega precio etc.

Si el proveedor tiene alguna duda referente a una propuesta de sustitución de un producto o servicio por otro equivalente, el comprador lo consulta con el requisitante para evitar errores o confusiones que redunden en una mala compra.

#### **7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.**

La organización no cuenta con laboratorio para inspeccionar el material comprado que se recibe, lo que se hace al recibir el material o servicio el Departamento de Almacén es el encargado de verificar que los materiales que se relacionan en la factura estén correctos respecto a lo estipulado en la orden de compra respectiva, referente a especificaciones solicitadas del bien o servicio, marca solicitada, cantidad del bien o servicio, precio, fecha



compromiso de entrega. Si los materiales fallan en su calidad se les informa al proveedor para que haga el cambio necesario.

## 7.5 PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La CESPE planifica y lleva a cabo la producción del servicio bajo condiciones controladas especificadas en cada uno de los procesos que el Organismo realiza, estos son:

NUMERO	DENOMINACIÓN DEL PROCESO
DRCL-01	Registro de Clientes
DMTS-01	Servicios Múltiples
DFTC -01	Facturación y Medición
DSBR-01	Subrecaudación de Rentas Adscritas
DCBR-01	Cobranza- cortes y reconexiones
DATT-01	Atención Telefónica 073
DMED-01	Medidores
DINS-01	Inspecciones
DCMO-01	Comercialización y Recuperación de Obras
DCJS-01	Cajas
DCOP-01	Coordinación Técnica Operacional
DOPR-01	Operación
DMTN-.01	Mantenimiento
DRAN-01	Redes de Aguas Negras
DEYP-01	Estudios y Proyectos
DSOB-01	Supervisión de Obras
DRAB-01	Redes de Aguas Blancas
DELM-01	Electromecánico
DACU-01	Acueductos
DRHS-01	Recursos Humanos
DCMP-01	Compras
DALM-01	Almacén
DINF-01	Informática





Además, se incluyen las siguientes condiciones controladas, en el caso que sea aplicable:

- Disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- Disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.
- Uso de Equipo apropiado.
- Disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
- Implementación del seguimiento y de la medición.

### 7.5.2. VALIDACION DE LOS PROCESOS Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada no cuenta con procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición.

Por lo anterior se declara que el requerimiento 7.5.2 de la norma ISO 9001:2008 no aplica.

En caso de modificarse esta condición se tendrá que documentar y actualizar el presente requerimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

### 7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

Se cuenta con los medios adecuados de identificación de los servicios resultantes de los procesos que lleva a cabo la CESPE así como los productos derivados de las instrucciones o actividades al proceso que tienen un impacto directo a la calidad del servicio.

La identificación permite conocer el estado de servicio durante su ejecución con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del servicio.

Algunos de los medios más usuales para la identificación del servicio son las siguientes:

Por medio de datos del usuario:

- Buscar Cuenta por Nombre.
- Buscar Cuenta por colonia y nombre.
- Buscar Cuenta por Colonia, Manzana, Lote, Fracción, Condominio.
- Buscar Cuenta por medidor.
- Buscar Cuenta por Ruta, Libro, Pagina.
- Buscar Cuenta por Razón Social.
- Buscar Cuenta por Teléfono.
- Buscar Cuenta por Clave Catastral.
- Buscar Cuenta por Domicilio.
- Buscar Cuenta por Colonia y Ruta.

Cuando la trazabilidad es un requisito, la CESPE controla la identificación única del servicio y mantiene registros (ver punto 4.2.4 de este manual).



#### 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La CESPE mantiene documentos y establece en sus instrucciones ( según sea el caso ) la identificación, verificación , protección y salvaguarda , información que proporciona el usuario que no es con carácter de devolución, dichos documentos o información una vez ingresados al organismo se convierten en propiedad de la CESPE, sin embargo la propiedad intelectual y los datos personales siguen perteneciendo al usuario.

Cualquier bien que sea propiedad del usuario que se pierde, deteriora o se considere de alguna forma inadecuada para su uso será registrada y comunicada al usuario.

#### 7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO

La CESPE define que la preservación incluye la identificación, manipulación, almacenamiento y protección. La información es resguardada en las instalaciones de la CESPE y se aseguran que sean preservados cuidando su propiedad y adecuación para su uso.

Los productos derivados de los procesos que brinda la CESPE, tales como documentos, son resguardados conforme a lo establecido en el procedimiento "PCOD-03, Control de Registros de Calidad", se protegen para que no se deterioren, ni se rompan, se encuentran a salvo de la humedad, fuego o u otro agente de que los pueda deteriorar y de fácil acceso para demostrar su conformidad y efectividad.

La preservación de la propiedad intelectual de los usuarios es resguardada por la CESPE contra la duplicidad o acceso sin autorización o alteraciones al documento.

#### 7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION.

La CESPE cuenta con equipo de medición que se sujeta al control que se indica en este elemento.

En la CESPE, se define e implementa Procesos de Seguimiento y Medición eficaces y eficientes incluyendo los métodos para la verificación y validación de los Procesos en el área de la Subdirección Técnica asegurando así la satisfacción de nuestros usuarios para la utilización de los servicios proporcionados.

La Subdirección Técnica mantiene un control de identificación, calibración y uso del equipo de medición que se encuentra en el organismo.

Esta Subdirección establece procesos para asegurar que le seguimiento y medición pueda realizarse a través de la validez de los resultados que se dan de la siguiente manera:

- a) Calibrarse o verificarse o ambos a intervalos específicos o antes de la utilización, comparado con patrones de medición trazables o patrones de medición internacionales o nacionales.
- b) Mantener los ajustes del equipo según sean necesarios.



- c) Estar identificado para poder determinar el estado de calibración de los equipos.
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- e) Proteger el equipo contra daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento en caso de ser necesario.

La CESPE evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme a los requisitos. La CESPE toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier servicio afectado y mantiene registros documentados de la calibración y verificación (ver 4.2.4).

## 8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada por medio de la Subdirección de Administración y Finanzas es responsable de dar cumplimiento al presupuesto de ingresos y egresos y al Programa Operativo Anual respectivamente. Estas actividades proporcionan información para la medición y monitoreo de la mayor parte de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la CESPE, los procesos que no son contemplados en el monitoreo y medición mencionados anteriormente, son medidos conforme a lo establecido en su Diagrama de Procesos.

La información que se toma para la medición y monitoreo de los procesos son los avances en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Como resultado de la medición se obtienen reportes que reflejan el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos establecidos, por medio del análisis de estos reportes se pueden apreciar la capacidad de los procesos para mostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio, el cumplimiento de las metas planeadas, demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y provee información que permita la mejora continua en la CESPE.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada tiene establecidos diferentes métodos para la obtención de información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados y el nivel de satisfacciones.

Uno de los métodos utilizados para conocer la percepción de los usuarios directos de algunos de los servicios que presta la CESPE, es la aplicación de un cuestionario de "Evaluación de Servicio", el cual se basa en la aplicación de una encuesta de salida una vez ofrecido el servicio. El llenado de la encuesta no es de carácter obligatorio, estos es para asegurar la veracidad de la información que proporciona el usuario. La información obtenida es revisada y analizada por la Coordinación de Planeación de la CESPE, de manera mensual o de acuerdo a la frecuencia con que presta el servicio.



Para conocer la percepción de la población con respecto al servicio de Atención al Público que presta la Subdirección Comercial y Técnico se aplican encuestas de manera trimestral a la población beneficiada de forma telefónica y de manera aleatoria con el propósito de conocer su opinión acerca de estos servicios. Se realiza un análisis y se da seguimiento a las llamadas de las quejas reportadas al número 073.

El Gobierno del Estado mantiene el programa denominado “Gobernador en tu Colonia” en donde la población del Estado manifiesta sus necesidades, problemática y sugerencias.

Las peticiones originadas por este programa son respondidas en un periodo no mayor de 15 días por dependencia y se da un seguimiento hasta la conclusión de la misma.

Otro método utilizado por la CESPE para conocer la percepción de la población es el análisis de la información publicada en los diferentes medios escritos de la localidad, con respecto a las acciones o servicios que ofrece la Comisión. En base a la información obtenida, se obtienen diferentes acciones para corregir, prevenir y mejorar el servicio que ofrece.

### 8.2.2 AUDITORIA INTERNA

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada lleva a cabo a intervalos planificados Auditorías Internas para verificar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- Es conforme a las disposiciones planificadas con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9000: 2008 y los requisitos establecidos por la Comisión.
- Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se implemente y se mantenga de manera eficaz.

El Auditor líder elabora un programa de Auditorías Internas en base al estado y la importancia del proceso a ser auditado. Cada proceso y área son auditados por lo menos dos veces al año.

Se mantiene registros del entrenamiento de los auditores y resultados de las auditorías internas, las cuales se dan a conocer al personal responsable del área auditada con el propósito de que se tomen las acciones correctivas pertinentes oportunamente; y una matriz de acciones correctivas resultantes de las Auditorías Internas con el fin de dar seguimiento para verificar y registrar la implementación y efectividad de las mismas.

El responsable del departamento auditado realiza las acciones correctivas necesarias para eliminar las desviaciones del Sistema de Gestión de Calidad. Las Auditorías Internas son realizadas por el personal independiente de aquel que tiene la responsabilidad directa sobre la actividad auditada.

### 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada cuenta con el proceso de “Seguimiento de Gestión de Calidad” (PDIR-01) el cual permite dar seguimiento a las acciones que lleva a cabo la Comisión y a su Sistema de Gestión de Calidad, por medio de reuniones periódicas del



Director, Subdirectores Comercial, Técnico y Administrativo, así como del Coordinador de Planeación, con el fin de verificar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se determinan las acciones correctivas o preventivas a seguir, según sea conveniente, para asegurar la conformidad que la Comisión proporciona.

La información y la metodología empleada para el seguimiento y medición de los procesos se establece en el punto 8.1 y 5.6 "Revisiones de la Dirección" de este manual.

#### 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada durante la ejecución de los servicios realiza el seguimiento y mide el cumplimiento de los requisitos comprometidos y de las características de los servicios de acuerdo a las disposiciones planificadas que se establecen en el inciso 7.1 de este manual, los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo y normatividad vigente, así mismo se define como se verifica el cumplimiento de los requisitos del servicio al usuario y se mantiene evidencia de conformidad en cada uno de los procesos con los criterios de aceptación. Los registros mantienen evidencia del responsable de autorizar la liberación del servicio.

La liberación del producto y la prestación del servicio se realizan hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean autorizados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda por el usuario.

#### 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La CESPE se asegura de que los productos o servicio que no cumplan con los requisitos del producto, así como los manifestados por los usuarios a través de una queja, estén identificadas y controladas para prevenir su recurrencia.

Los controles, las responsabilidades y la autoridad relacionada con el tratamiento del servicio no conforme se encuentran establecidos en el procedimiento "No conformidad, Producto o Servicio no Conforme" (PSDC-01).

El Sistema de Gestión de Calidad establece que el producto o servicio no conforme se controla mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su liberación o aceptación a cargo de los responsables del proceso.
- Tomando acciones para impedir la entrega.
- Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecte un producto no conforme después de su entrega o cuando ya se ha comenzado su uso.



## 8.4 ANALISIS DE DATOS

En los procesos, procedimientos e instrucciones documentados, se establecen responsables, frecuencia e información necesaria para llevar a cabo el análisis de los datos como parte importante para demostrar la idoneidad, eficacia y eficiencia, así como para evaluar donde es posible realizar la mejora continua del sistema. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición de procesos, satisfacción del usuario y evaluación de proveedores.

Dentro de este requerimiento se consideran todos aquellos datos que se generen durante el control, medición, seguimiento a los procesos y las acciones tomadas para la implantación y aplicación mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

El análisis de datos proporcionan información sobre el grado de:

- ◆ Satisfacción del usuario.
- ◆ Conformidad con los requisitos del producto o servicio.
- ◆ Cumplimiento de las características y tendencias de los procesos, productos o servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- ◆ Cumplimiento de los proveedores (De ser necesario, debido a la naturaleza del servicio).

El análisis de la información es realizada por los responsables de los procesos de acuerdo a lo establecido en el documento definido para tal fin.

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 MEJORA CONTINUA

La CESPE a través de sus áreas responsables la demuestran la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los registros de cualquiera de las siguientes acciones:

- ◆ A partir de la difusión y aplicación de la política de calidad.
- ◆ Objetivos de calidad, Programa Operativo Anual y Presupuesto anual de ingresos y egresos.
- ◆ Los resultados de las Auditorías Internas.
- ◆ Análisis de los datos de los procesos.
- ◆ Acciones Correctivas.
- ◆ Acciones Preventivas.
- ◆ Revisión de la Dirección a través de la Coordinación de Planeación a nivel Subdirección Comercial, Técnica y Administrativa y por cada área responsable.



Se mantienen registros que demuestran las acciones tomadas y la efectividad de las mismas.

### 8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada y las áreas responsables tienen establecido en el procedimiento "Acciones Correctivas" (PSDC-02) para eliminar la(s) causas de no conformidad(es) con el objetivo de prevenir que no vuelva(n) a ocurrir con base en:

- ◆ Revisar las no conformidades, incluyendo quejas de los usuarios.
- ◆ Determinar las causas de no conformidad.
- ◆ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- ◆ Determinar e implantar las acciones necesarias.
- ◆ Registrar los resultados de las acciones dispuestas.
- ◆ Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Para esto, define que la determinación de las no conformidades reales o potenciales pueden ser a través de:

- ◆ Registros de Calidad, reportes de seguimiento al Programa Operativo Anual y de avances de acciones.
- ◆ Reportes de servicio o producto no conforme por el usuario.
- ◆ Resultados de Auditorías Internas y Externas.

### 8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

La Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada y las áreas responsables tienen establecido en el procedimiento de "Acciones Preventivas" (PSDC-03) a través de la cual garantiza el establecimiento de acciones preventivas, para eliminar la(s) causa(s) de no conformidad(es) potencial(s) para prevenir su ocurrencia en base a:

- ◆ Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- ◆ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- ◆ Determinar e implantar las acciones necesarias.
- ◆ Registrar los resultados de las acciones dispuestas.
- ◆ Revisar las acciones preventivas determinadas.



## VOCABULARIO

- ◆ **Auditado:** Organización que es auditado.
- ◆ **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- ◆ **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
- ◆ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ◆ **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ◆ **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el mas alto nivel una organización.
- ◆ **Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- ◆ **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ◆ **Característica:** Rasgo diferenciador.
- ◆ **CESPE:** Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada.
- ◆ **Comisión:** CESPE.
- ◆ **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- ◆ **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
- ◆ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- ◆ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ◆ **Cliente o usuarios:** Organización o persona que recibe un producto.
- ◆ **Criterio de Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- ◆ **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- ◆ **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.





- ◆ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ◆ **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- ◆ **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar un organización.
- ◆ **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- ◆ **Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- ◆ **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- ◆ **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- ◆ **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- ◆ **Plan de Calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- ◆ **Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.
- ◆ **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección.
- ◆ **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ◆ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ◆ **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ◆ **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ◆ **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- ◆ **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.



- ◆ **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- ◆ **Sistema de Gestión:** Sistema para establecer las políticas y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- ◆ **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

"SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO"



" SU IMPRESION ES DOCUMENTO NO CONTROLADO "