

1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología para efectuar la Revisión por la Dirección al SG de la Organización.

2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la emisión, recepción, revisión, análisis, evaluación de la información de entrada para la revisión, la toma de decisiones, la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos, hasta el cierre de las mismas.

Este instructivo considera todas las actividades requeridas para llevar a efecto el proceso de Revisión por la Dirección y aplica a la Alta Dirección y a las áreas involucradas en el SG del Organismo.

3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, sección Revisión por la Dirección, 9.3

4.0 RESPONSABILIDADES

La implantación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad de todos los integrantes de la Alta Dirección.

Es responsabilidad de la Alta Dirección conforme al presente procedimiento, asegurarse de la idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas del SG con la dirección estratégica de la organización, así como de emitir los respectivos registros de calidad que evidencien los resultados obtenidos, los compromisos adquiridos y las observaciones emanadas.

El Secretario Técnico, será el encargado de verificar y asegurarse del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los integrantes de la Alta Dirección en las diferentes sesiones de trabajo, (Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de Trabajo), debiendo cada uno de los integrantes de la Alta Dirección proporcionarle para su cierre las evidencias de su cumplimiento.

El [Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad](#) será el responsable de concentrar la información de entrada para la revisión, generar y entregar el respectivo expediente a todos los integrantes de la Alta Dirección, así como, de difundir los resultados alcanzados en el SG y en los productos o servicios, a través del Sistema Web o vía correo electrónico según lo considere conveniente.

5.0 GENERALIDADES

Con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SG, la Alta Dirección crea el Comité del Sistema de Gestión, éste está integrado por colaboradores de las diferentes áreas del Organismo (ver MG-07 Reglamento del Comité del SG), quienes se reúnen periódicamente para realizar un análisis del sistema, sus procesos, registros y resultados generados, tal como lo indica el propio reglamento.

La Alta Dirección deberá celebrar sesiones Ordinarias y Extraordinarias de trabajo de revisión, para acordar y autorizar las acciones de mejora del servicio, del Organismo y del sistema, que, por su relevancia o implicación, no hayan podido ser autorizadas por los propios jefes de área, coordinadores, subdirectores y/o directores.

Sesiones Ordinarias de Trabajo

Los integrantes de la Alta Dirección deberán realizar semestralmente sesiones ordinarias de trabajo, con el objetivo de revisar y analizar la eficacia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión y determinar las acciones a implementar; estas sesiones son denominadas Revisión por la Dirección y son programadas en el Sistema Web.

Las sesiones ordinarias de trabajo deberán ser confirmadas, a través del mismo correo electrónico que es emitido al levantar el Acta de Revisión por la Dirección por medio del Sistema Web.

Para evidenciar la realización de las sesiones en referencia, así como los acuerdos y compromisos emanados de la misma, el Representante de la Dirección deberá documentarlos en el **“Acta de Revisión por la Dirección”** (formato **ON-DGE-17**), previamente levantada en el Sistema Web, la cual cada uno de los integrantes del Comité del Sistema de Gestión podrá consultar.

Sesiones Extraordinarias de Trabajo

Son las sesiones de Trabajo de los integrantes de la Alta Dirección, que no están programadas en el Sistema Web, siendo el Director General o cualquier Integrante de la Alta Dirección, quién convoque a los participantes de dichas reuniones.

Para evidenciar la realización de las sesiones en referencia, así como los acuerdos y compromisos emanados de las mismas, se deberá elaborar la respectiva Acta de Revisión por la Dirección o bien, mediante **“Minuta de Trabajo”** (formato **ON-DGE-16**).

Etapas para la Revisión por la Dirección

Información de entrada para la Revisión por la Dirección

#	TIPO DE INFORMACIÓN	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	RESPONSABLE
1	Estado de las acciones correctivas y preventivas	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Acciones, Sistema Web 	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
2	Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SG	<ul style="list-style-type: none"> Informe libre 	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
3	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> “Encuesta de Satisfacción de Servicio Externo” (formato ON-DGE-34) 	Subgerente Responsabilidades
4	Retroalimentación de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> “Formato de Quejas y Denuncias” (formato ON-COI-01) 	Subgerente Responsabilidades
5	Grado del cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> “Indicadores del SG” (formato ON-DGE-37) 	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
6	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del SG 	Responsables de Procesos
7	No conformidades y acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Acciones, Sistema Web 	Subgerente de Planeación,

			Evaluación y Calidad
8	Resultados del seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del SG 	Responsables de Procesos
9	Resultado de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> “Reporte de Auditoría” (formato ON-DGE-11) 	Grupo Auditor
10	Desempeño de proveedores externos	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del SG 	Responsable del Proceso de Compras
11	Adecuación de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores del SG 	Responsables de Procesos
12	Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Informe libre 	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
13	Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Informe libre 	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad

Revisión, Análisis y Evaluación de la Conveniencia del SG

La Alta Dirección, revisará el análisis presentado por los diferentes responsables de las entradas, identificando el grado de madurez del SG, tanto en el ámbito de aplicación, como en el de conciencia y conocimiento por parte del personal, de cual determinará y establecerá en el acta de revisión el grado de conveniencia del SG, considerando:

- El incremento en la eficiencia y eficacia de los procesos,
- La disminución de costos,
- El incremento en la productividad del personal,
- El incremento en la satisfacción del cliente,
- La mejora en la eficacia de la toma de decisiones,
- El decremento de fallas en la producción y/o prestación de servicios,
- El incremento en los ingresos,
- Maximización de los recursos,
- Mejora en el aprovechamiento de equipos e instalaciones,
- La minimización de riesgos en la seguridad de la Información
- El incremento en la eficacia de los controles implantados.
- Ajustes a los Procesos y Controles,
- Cambios en los indicadores de Gestión,
- Adecuación, ampliación y/o establecimiento de nuevos objetivos y/o metas,
- Implementación de nuevas tecnologías.

Y como parte de la adecuación al SG, la Alta Dirección podría considerar:

- Ajustes a los Procesos y Controles,
- Cambios en los indicadores de Gestión,
- Adecuación, ampliación y/o establecimiento de nuevos objetivos y/o metas,
- Implementación de nuevas tecnologías.

Revisión, Análisis y Evaluación de la Eficacia del SG

Durante la realización de la sesión ordinaria de trabajo de la Alta Dirección, los integrantes deberán revisar y analizar los resultados de los Indicadores de Gestión de cada proceso y de los Controles aplicados, así como toda la información de entrada ya referida, y de acuerdo a los resultados observados, avalar las acciones propuestas por los integrantes del Comité del Sistema de Gestión, o en su caso, establecer las acciones preventivas y/o correctivas necesarias.

El Acta de Revisión por la Dirección que emane de cada una de las sesiones ordinarias de trabajo deberá contemplar los acuerdos y compromisos relacionados con:

- La mejora de la eficacia del SG, sus procesos y sus controles.
- La mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente y/o la actualización de la evaluación de riesgos y del plan de tratamiento de riesgos.
- La necesidad de recursos y la definición de los métodos o procedimientos para su obtención y aplicación.
- La necesidad de recursos.
- La mejora en el modo de medir la eficacia de los controles.

Difusión de los Resultados

Una vez obtenida la eficacia alcanzada por el SG, la [Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad](#) deberá documentar dicha información en el Sistema Web.

Así mismo deberá documentar, la formalización de las sugerencias (compromisos) determinadas(os) por la Alta Dirección en la respectiva acta en el Sistema Web.

Seguimiento de las Disposiciones

El Secretario Técnico, dará seguimiento a las disposiciones asentadas en el acta de sesiones ordinarias y extraordinarias y se asegurará de su cumplimiento, debiendo así mismo presentar las evidencias correspondientes a la Alta Dirección en la siguiente sesión.

6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa

Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-DGE-11 "**Reporte de Auditoría**"
2. ON-DGE-16 "**Minuta de Trabajo**"
3. ON-DGE-17 "**Acta de Revisión por la Dirección**"
4. ON-DGE-37 "**Indicadores del SG**"
5. ON-DGE-34 "**Encuesta de Satisfacción de Servicio Externo**"
6. ON-COI-01 "**Formato de Quejas y Denuncias**"

9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Revisión por la Dirección
CÓDIGO	PC-10-03
REVISIÓN	05
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024, tabla de difusión, nombre de titulares y nombre del área.
FECHA DE ELABORACIÓN	4 de marzo de 2016
FECHA DE REVISIÓN	26 de abril de 2022

10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Luis Rubén Garrido Montañez Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	Jaime Alejandro Vences Mejia Encargado del Despacho de la Dirección General	Jaime Alejandro Vences Mejia Encargado del Despacho de la Dirección General
NOMBRE Y CARGO		