

Contenido

PRÓLOGO.....	4
0 INTRODUCCIÓN.....	4
0.1 Antecedentes	4
0.2 Misión.....	4
0.3 Visión	4
0.4 Valores	4
0.5 Generalidades	5
0.6 Enfoque Basado en Procesos	5
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
1.1 Generalidades	6
1.2 Aplicación.....	6
2 REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
2.1 Referencias del SG	6
2.2 Referencias Legales y Técnicas.....	6
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	6
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	6
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión.....	7
4.4 Sistema de gestión y sus procesos.....	12
5 LIDERAZGO.....	12
5.1 Liderazgo y compromiso	12
5.1.1 Generalidades	12
5.1.2 Enfoque al cliente	13
5.2 Política	13
5.2.1 Establecimiento de la política del sistema de gestión.....	13
5.2.2 Comunicación de la política del sistema de gestión	13
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13
6 PLANIFICACIÓN.....	14
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	14
6.2 Objetivos del SG y planificación para lograrlos.....	14
6.3 Planificación de los cambios.....	15

7	APOYO	15
7.1	Recursos	15
7.1.1	Generalidades	15
7.1.2	Personas	15
7.1.3	Infraestructura	15
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	15
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	16
7.1.6	Conocimientos de la organización	16
7.2	Competencia	16
7.3	Toma de conciencia	16
7.4	Comunicación	16
7.5	Información documentada	16
7.5.1	Generalidades	16
7.5.2	Creación y actualización	16
7.5.3	Control de la información documentada	17
8	OPERACIÓN	17
8.1	Planificación y control operacional	17
8.2	Requisitos para los productos y servicios	17
8.2.1	Comunicación con el cliente	17
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios	17
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios	17
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	17
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	17
8.3.1	Generalidades	18
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	18
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	18
8.3.4	Control del diseño y desarrollo	18
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	18
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	18
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	19
8.4.1	Generalidades	19
8.4.2	Tipo y alcance del control	19

8.4.3	Información para los proveedores externos.....	19
8.5	Producción y provisión del servicio.....	19
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	19
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	20
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	20
8.5.4	Preservación.....	20
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	20
8.5.6	Control de los cambios.....	20
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	20
8.7	Control de las salidas no conformes.....	21
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	21
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	21
9.1.1	Generalidades.....	21
9.1.2	Satisfacción del cliente.....	21
9.1.3	Análisis y evaluación.....	21
9.2	Auditoria interna.....	21
9.3	Revisión por la dirección.....	21
9.3.1	Generalidades.....	21
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección.....	21
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.....	21
10	MEJORA.....	21
10.1	Generalidades.....	21
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	22
10.3	Mejora continua.....	22
	NORMA ISO/IEC-27001:2013 Seguridad de la Información.....	22
6.1.3	Tratamiento de Riesgos Seguridad de la Información.....	22
8.	OPERACIÓN.....	23
8.1	Planificación y control operativo.....	23
8.2	Evaluación de Riesgos de la Seguridad de la Información.....	23
8.3	Tratamiento de Riesgos Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información.....	23
	Anexos:.....	23

PRÓLOGO

El Manual de Gestión se genera en el formato ON-DGE-03.

Este Manual se codifica de la siguiente manera:

- Anotando la primera letra en mayúscula de cada palabra de la frase “**M**anual de **G**estión” formando el código **MG**.
- El nivel de revisión se establece con dos dígitos, empezando con 00 para la emisión, continuando con 01 para la primera revisión y así sucesivamente según sea el caso.
- Se podrán eliminar de la tabla de revisiones, si así lo considera conveniente la Alta Dirección, los datos de revisiones anteriores a las tres últimas.

0 INTRODUCCIÓN

0.1 Antecedentes

El 22 de octubre de 1991, de acuerdo al Artículo 12 de la Ley de Organismos Públicos Descentralizados de carácter Municipal para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de México y con objeto de cumplir lo dispuesto en los Artículos 2º, 4º y 5º Transitorios del Decreto Número 33 que crea el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan OAPAS, fue celebrada la Sesión Extraordinaria de Cabildo, donde el entonces presidente municipal, Lic. Mario Ruiz de Chávez invitaba a diversos miembros del H. Ayuntamiento a integrar el Consejo Directivo que regiría al OAPAS en su carácter de Órgano Descentralizado.

Finalmente, después de varias sesiones, se acordó que el Consejo Directivo quedara representado por un Presidente, Vicepresidente, Representante del Ayuntamiento, Vocal Vecinal, Vocal Comercial, Vocal Industrial, Comisario y un Secretario.

De esta forma el OAPAS inició sus operaciones como Órgano Descentralizado, el 1º de Enero de 1992.

0.2 Misión

Observar y cumplir con los principios Jurídicos, Económicos, Salubres y principal énfasis en los Humanitarios, a través de realizar estrategias, acciones de gobierno, objetivos y metas dirigidas a cumplir el derecho humano al agua que garanticen la disposición de servicios de agua potable, drenaje y saneamiento suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible, adecuados a la dignidad, vida y salud de los naucalpenses, al tener como principios los ejes de seguridad humana:

- Seguridad Política
- Seguridad Comunitaria
- Seguridad Económica
- Seguridad Alimentaria
- Seguridad de Genero
- Seguridad de la Salud
- Seguridad del Medio Ambiente
- Seguridad Urbana
- Seguridad Educativa y Cultural
- Seguridad Tecnológica

0.3 Visión

Recuperar la confianza de la ciudadanía al ser reconocido como un Organismo del Agua a nivel Nacional autosuficiente, innovador, sustentable que satisface la demanda de los recursos hídricos con calidad y oportunidad, utilizando prácticas nacionales e internacionales en beneficio de los naucalpenses

0.4 Valores

Los valores y principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en la función pública que desempeñamos como servidores públicos del Organismo son:

- Respeto: Es el valor que permite que el Servidor Público del Organismo reconozca, acepte, considere y valore las calidades tanto de los usuarios como de los proveedores y sus derechos.
- Integridad: Lograr una congruencia en realizar lo que se dice y se promete al usuario del Organismo.
- Igualdad: Establecer una serie de derechos, deberes y garantías comunes de los recursos hídricos para todos los ciudadanos naucalpanenses.
- Calidad: Se refiere a que los productos o servicios ofrecidos por el Organismo sean con los más altos estándares de excelencia.
- Transparencia y Rendición de Cuentas: Obligación por parte del empleado del Organismo a reportar detalladamente sus actos y los resultados de los mismos, dotando a la ciudadanía de mecanismos para monitorear el desempeño de los servidores públicos, castigar los actos de corrupción y garantizar el acceso a la información pública.

0.5 Generalidades

La adopción del SG es una decisión estratégica de la Organización. El diseño y la implementación están influenciados por:

- a) Entorno de la Organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con este,
- b) Nuestras necesidades cambiantes,
- c) Nuestros objetivos particulares,
- d) Los productos y servicios que proporcionamos,
- e) Los procesos que empleamos, y
- f) El tamaño y la estructura de la organización.

Los requisitos del SG especificados en este manual son complementarios a los requisitos para los productos y la seguridad de la información.

Este manual es de uso interno para la organización y de uso externo para organismos de certificación, cuando se requiera evaluar su capacidad para cumplir los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables al producto y los propios de la Organización, así como los requisitos de seguridad de la información.

0.6 Enfoque Basado en Procesos

Este manual promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia del SG, para aumentar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos tanto de calidad como de seguridad de la información.

Para que la organización funcione de manera eficaz, determinó y gestionó numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utilizan recursos y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se consideró como un *Proceso*. Frecuentemente el resultado de alguno de nuestros procesos constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación del sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como, su gestión para producir el resultado deseado, se denominó como *"enfoque basado en procesos"*.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como, su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor a la Organización,
- c) La comprensión y cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información y calidad de una Organización y la necesidad de establecer una política de seguridad de la información y sus objetivos,

- d) Implementar y operar los controles para administrar los riesgos de seguridad de la información de la Organización en el marco de sus riesgos empresariales generales,
- e) La obtención de resultados e información veraz del desempeño y eficacia de nuestros procesos y controles, y
- f) La mejora continua de los procesos y controles de seguridad de la información con base en mediciones objetivas.

[El Mapa de procesos](#), Anexo MG-01, ilustra los vínculos entre los procesos y muestra la metodología que se sigue para definir los requisitos como elementos de entrada, la gestión de actividades para su cumplimiento, y los elementos de salida hacia el usuario, cliente u otro proceso. El modelo cubre todos los requisitos de la Norma Internacional ISO/IEC 27001:2013 y la Norma ISO-9001:2015.

Adicionalmente, aplicamos a nuestros procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”. La adopción de esta metodología también refleja los principios definidos en las Directrices de la OCDE (2002) que rigen la seguridad de los sistemas y las redes de información.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Este Manual especifica los requisitos para el SG de la Organización para:

- a) Demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables tanto en términos de calidad como de seguridad de la información, y
- b) Aspirar a aumentar la satisfacción de nuestros clientes, a través, de la aplicación eficaz del Sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de este manual son genéricos y aplican a todas las áreas de la Organización identificadas en la [MG-02 Estructura Organizacional](#), y comprende los procesos que se relacionan en el punto 4.3 Alcance.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 Referencias del SG

- Normas aplicables referidas en el MG-13 Normas y Leyes Aplicables ([Ver Sección Leyes y Normas Aplicables del Sistema Web](#)).

2.2 Referencias Legales y Técnicas

- Normas aplicables referidas en el MG-13 Normas y Leyes Aplicables ([Ver Sección Leyes y Normas Aplicables del Sistema Web](#)).

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de este Manual y de toda la documentación del SG, aplican los términos y definiciones incluidos en la sección respectiva dentro del Sistema Web de la organización. Además, se considerarán los términos y definiciones descritos en cada uno de los procedimientos e instructivos técnicos operativos de la Organización.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización ha determinado y documentado los asuntos internos y externos que son relevantes para ésta que de manera directa o indirecta tienen una afectación en la capacidad del Organismo para lograr los resultados previstos en el SG. Ver documento: [MG-12 Contexto de la Organización](#).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto e impacto sobre la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del usuario, legales, reglamentarios y normativos aplicables, así como de seguridad de la información, se han determinado y documentado

las partes interesadas pertinentes para el SG, así como sus requisitos o necesidades. Ver documento: [MG-12 Contexto de la Organización.](#)

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión

ALCANCE DEL SG de calidad:

Suministro de agua, servicios comerciales y servicio de drenaje y alcantarillado que presta OAPAS al usuario contribuyente del Municipio de Naucalpan Estado de México.

Productos:

- **Contratación.** - Registro, cambios y bajas en el padrón de usuarios del Organismo.
- **Estados de Cuenta.** - Toma de lecturas, generación y entrega a domicilio de estados de cuenta.
- **Liquidación y Pago.** - Liquidación, cobro y emisión de facturas de pago.
- **Trámites.** - Gestión de certificaciones, inspecciones y factibilidades.
- **Agua Potable.** - Suministro de agua potable vía la red hidráulica del Municipio.
- **Agua en Pipas.** - Suministro de agua potable vía carros cisterna o pipas.
- **Agua Tratada.** - Suministro de agua tratada vía carros cisterna o pipas, o bien, su retorno a los mantos acuíferos naturales.
- **Drenaje y Alcantarillado.** - Operación y mantenimiento a la infraestructura de la red de agua residual.

ALCANCE DEL SG en Seguridad de la Información:

Gestión de la Seguridad de la información de la operación, soporte y mantenimiento de los procesos de OAPAS Naucalpan, para usuarios internos y externos, de acuerdo con la declaración de aplicabilidad (SoA) Anexo MG-15 versión 00 de fecha 01 de julio de 2017 [MG-15 Declaración de Aplicabilidad \(SoA\)](#)

Los procesos a que se refiere el alcance son los siguientes:

1. Regularización al Padrón
2. Estados de Cuenta
3. Liquidación y Pago
4. Medidores
5. Tramites comerciales
6. Fiscalización
7. Atención al Usuario
8. Gestión Financiera y Administrativa
9. Administración del SG
10. Responsabilidad de la Dirección
11. Capital Humano
12. Compras
13. Mantenimiento a instalaciones y Patrimonio
14. Soporte Técnico
15. Suministro de Agua
16. Servicio Vehicular
17. Mantenimiento Hidráulico

18. Obra
19. Control de Fugas
20. Contraloría Interna
21. Agua en Pipas
22. Tratamiento de Agua residual
23. Drenaje y Alcantarillado
24. Gestión Jurídica
25. Muestreo y Determinaciones Analíticas.

Ver documento de autorización: [MG-08 Alcance, Política y Objetivos del SGC.](#)

Los procesos a que se refiere el alcance se definen en el [MG-01 Mapa de Procesos.](#)

EXCLUSIONES PERMISIBLES

Dentro de este Manual de Gestión, inherentes al ámbito de calidad, ningún requisito de la norma ISO -9001:2008 se excluye en el SG de OAPAS.

En el ámbito de seguridad de la información, la exclusión de controles del Anexo A de la norma ISO/IEC-27001:2013, se documentan en el Anexo MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA).

Alcance Geográfico:

ID	Dirección	Procesos Realizados
OFICINAS CENTRALES	SAN LUIS TLATILCO 19, INDUSTRIAL TLATILCO 2, NAUCALPAN, C. P. 53489, MÉXICO	PL-01 Regularización del Padrón PL-02 Estados de Cuenta PL-03 Liquidación y Pago PL-04 Medidores PL-05 Trámites Comerciales PL-06 Fiscalización PL-07 Atención al Usuario PL-08 Gestión Financiera y Administrativa PL-09 Administración del SG PL-10 Responsabilidad de la Dirección PL-11 Capital Humano PL-12 Compras PL-13 Mantenimiento a Instalaciones y Patrimonio PL-14 Soporte Técnico PL-16 Servicio Vehicular PL-20 Contraloría Interna PL-24 Gestión Jurídica
ÁREA TÉCNICA	AV. ESTACAS ESQ. GUSTAVO BAZ, PARQUE INDUSTRIAL NAUCALPAN, C.P. 53470	PL-18 Obra / Administración PL-19 Control de Fugas / Administración (Reposiciones)
PTAR NAUCALLI	AV. BADEN POWELL S/N, ESQUINA AV. LOMAS VERDES, COLONIA SANTA CRUZ ACATLÁN., C.P. 53150.	PL-15 Suministro de Agua / Administración (Calidad) PL-22 Tratamiento de Agua Residual
PTAR LAS GRANJAS	ENTRE AVENIDA GRANJAS Y AVENIDA REVOLUCIÓN, S/N, COLONIA MÁRTIRES DE RÍO BLANCO.	PL-22 Tratamiento de Agua Residual



PTAR SAN JOSÉ	CIRCUITO CIRCUNVALACIÓN PONIENTE, S/N, (FRENTE AL HOSPITAL SAN JOSÉ), CIUDAD SATÉLITE	PL-22 Tratamiento de Agua Residual
PTAR TOTOLICA	PROLONGACIÓN DURANGO S/N (A UN COSTADO DE LOS CAMPOS DEL TORITO), LOMAS DE SAN AGUSTÍN, C.P. 53490, NAUCALPAN DE JUÁREZ	PL-22 Tratamiento de Agua Residual
TANQUE Y REBOMBEO EL PARIAN	FUENTE DEL PARIAN No. 27, FRACC.LOMAS DE TECAMACHALCO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE BACO	FUENTE DE BACO NO. 21, FRACC. LOMAS DE TECAMACHALCO.	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LOMAS HIPODROMO	AV. LA HERRADURA S/N, CASI ESQUINA CON CONSCRIPTO, FRACC. LOMAS HIPODROMO.	PL-15 Suministro de Agua / Operación y Administración
TANQUE MANUEL AVILA CAMACHO	DAMIAN CARMONA ESQ. 27 DE ABRIL, FRACC. LOMAS HIPODROMO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE RÍO ESCONDIDO	AV. LA HERRADURA S/N, DENTRO DEL FRACC. RÍO ESCONDIDO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE BUENAVISTA	AV. HUIXQUILUCAN S/N, JUNTO AL PANTEÓN BUENAVISTA GUADALUPANO, COL. BUENAVISTA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE ALTAMIRA	AV. ALTAMIRA S/N CASI ESQ. ALCANFORES , COL. ALTAMIRA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE BICENTENARIO II VALLE DORADO	CALLE DEL PARQUE ESQ. PEDRO MORENO, COL. VALLE DORADO	PL-15 Suministro de Agua / Operación y Administración
TANQUE BENITO JUAREZ	SIERRA MADRE DEL NORTE S/N, COL. BENITO JUAREZ	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE REBOMBEO IZCALLI CHAMAPA BAJO	V2 RICARDO FLORES MAGON, ESQ. V12 EMILIANO ZAPATA , COL. IZCALLI CHAMAPA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE IZCALLI CHAMAPA ALTO	AV. EMILIANO ZAPATA S/N, CASI ESQ. OTILIO MONTAÑO, COL. IZCALI CHAMAPA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE NOPALERA	AV. ALTAMIRA ESQ. 27 DE MARZO, COL. ALTAMIRA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE SAN AGUSTIN	SAN AGUSTIN No. 120, COL. LOMAS DE SAN AGUSTÍN	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE OLIMPICA	CARRETERA A TOLUCA S/N, COL. OLIMPICA (EL CAPULIN)	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LA MANCHA II	CAVALLO CLAVILEÑO S/N, COL. LA MANCHA II	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE CHAMAPA	DENTRO DEL FRACC. BOSQUE REAL, HUIXQUILUCAN	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE 207, SAN ANDRES ATOTO.	ENRIQUE JACOB GUTIERREZ S/N, FRACC. INDUSTRIAL ATOTO	PL-15 Suministro de Agua / Operación y Administración PL-21 Agua en Pipas
TANQUE SAN ESTEBAN	SAN FRANCISCO DE ASIS No. 6, SAN ESTEBAN HUITZILACASCO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE REGULADOR LOMA LINDA	ROBLE CASI ESQ. DEL ROSAL, COL. LOMA LINDA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE UNIDAD HABITACIONAL LOS REMEDIOS	AV DE LOS ARCOS ESQ. AV. IND. TEXTIL, UNIDAD HABITACIONAL BOSQUES DE LOS REMEDIOS	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LOMAS DE CANTERAS	PALMA ESQ. CUARZO, FRACC. LOMAS DE CANTERAS	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE ESTATAL	CORONA S/N, COL. PADRE FIGUEROA	PL-15 Suministro de Agua / Operación



TANQUE LOS REMEDIOS	CORONA S/N, COL. PADRE FIGUEROA	PL-15 Suministro de Agua / Operación PL-17 Mantenimiento Hidráulico
TANQUE JUPITER	GLORIETA DE URBINA COL. INDUSTRIAL SAN LUIS TLATILCO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LAS AMERICAS ESTATAL	NORTEAMERICA ESQ. DEL BOSQUE, COL. BOSQUE DE LOS REMEDIOS	PL-15 Suministro de Agua / Operación y Administración PL-19 Control de Fugas / Administración (Reparación)
TANQUE AMERICAS MPAL. I	NORTEAMERICA ESQ. DEL BOSQUE, COL. BOSQUE DE LOS REMEDIOS	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE AMERICAS II	AV. DEL BOSQUE NO. 22, COL. BOSQUE DE LOS REMEDIOS	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE REMEDIOS PUEBLO	PLAZA JUAREZ, PUEBLO DE LOS REMEDIOS	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE CHILUCA	MAR DEL FRIO S/N, FRENTE A MAR DEL MARGEN, FRACC. CIUDAD BRISA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE FRAMBOYANES	FRAMBOYANES ESQ. ARBOL TRISTE, FRACC. JARDINES DE SAN MATEO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE PIÑON	CALLE DEL PIÑON ESQ. DE LAS JACARANDAS, FRACC. JARDINES DE SAN MATEO.	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE PASEOS DEL BOSQUE	ACUEDUCTO DE XALPA ESQ. ACUEDUCTO BELÉN, FRACC. PASEOS DEL BOSQUE	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE VISTA DEL VALLE ALTO	ACUEDUCTO DE QUERETARO ESQ. ACUEDUCTO DEL VALLE, FRACC. VISTA DEL VALLE	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE VISTA DEL VALLE BAJO	ACUEDUCTO DE QUERETARO ESQ. ACUEDUCTO DEL VALLE, FRACC. VISTA DEL VALLE	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE TIAHUI	CERRO DEL OCOTILLO, A UN COSTADO DE LA COL. MEXICO 68	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE COLINAS DE SAN MATEO	AV. COLINAS DE SAN MATEO Y SUBESTACION, COL. COLINAS DE SAN MATEO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE RETAMAS	RETAMAS S/N, FRACC. LOMAS DE SAN MATEO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE ESPAÑA	ESPAÑA ESQ. ECUADOR, COL. MEXICO 68	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE INFIERNILLO	PRESA INFIERNILLO ESQ. RIO LERMA, COL. LA PRESA (ZONA IRREGULAR)	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE SAN MATEO ALMENDROS	CALLE ALMENDROS S/N, FRACC. LOMAS DE SAN MATEO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE CERRO DE MOCTEZUMA	CERRO DE MOCTEZUMA, COL. BOSQUES DE MOCTEZUMA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE MEXICO 68	AV. LAS TORRES Y PROLOG. TAILANDIA S/N, COL. MEXICO 68	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE BICENTENARIO I TEJOCOTE	AV. INFIERNILLO S/N ESQ. ALCATRACES, COL. LA PRESA (TEJOCOTE)	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LA CASCADA	CERRO DE MOCTEZUMA, COL. BOSQUES DE MOCTEZUMA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE PEDREGAL	ONIX S/N, FRACC. PEDREGAL DE ECHEGARAY	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE REAL DE SAN MATEO	MARIPOSA ISABELLINA, ESQ. AV. SAN MIGUEL FRACCIONAMIENTO REAL DE SAN MATEO	PL-15 Suministro de Agua / Operación



TANQUE BOULEVARES II	AV. LOMAS VERDES ESQ. CON BLVRD. DE LAS MISIONES, FRACC. BOULEVARES	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE BOULEVARES I	COLINA DE LA ENCOMIENDA ESQ. COLINAS DE LAS NIEVES FRACC. BOULEVARES	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE 211 ECHEGARAY	PASEO DE LA HACIENDA DE ECHEGARAY ESQ. HACIENDA SAN JOSE VISTA HERMOSA, FRACC. BOSQUES DE ECHEGARAY	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LA CONCORDIA	GENERAL AGUSTIN DE ITURBIDE S/N FRAC. LOMAS VERDES 6TA. SECCIÓN	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE BERIMBAU LOMAS VERDES I	BOSQUE ALTO S/N, FRACC. LOMAS VERDES 1A SECCION, (DENTRO DEL CLUB DEPORTIVO BERIMBAU)	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LA CUSPIDE, LOMAS VERDES 4TA. SECCIÓN	AVENIDA LOMAS VERDES S/N, FRACC. LOMAS VERDES 4A. SECCIÓN	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE SABADOÑAS	SABADOÑAS ESQ. CALLE ANCHA, FRACC. LOMAS VERDES 5A. SECCIÓN.	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE RINCÓN DE ECHEGARAY	CDA. JUAN PONCE DE LEÓN No. 16, FRACC. RINCÓN DE ECHEGARAY	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE PRADERAS ALTO	PARRAS ESQ. PROLONG. IGNACIO ZARAGOZA, COL. PRADERAS DE SAN MATEO	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE RINCON VERDE	COLORINES ESQ. SAUCE, COL. RINCÓN VERDE	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE FORD	20 DE NOVIEMBRE ESQ. CALLE 7 (DURAZNO), PBLO. DE SAN MATEO NOPALA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE CONEJOS	CALZADA SAN MATEO No. 137, COL. VALLE DE SAN MATEO	PL-15 Suministro de Agua / Operación y Administración
TANQUE BOSQUES DE ECHEGARAY	CALLE D, LOTE 6 MANZANA 140-A, FRACC. BOSQUES DE ECHEGARAY	PL-15 Suministro de Agua / Operación y Administración
TANQUE LOMAS VERDES BAJO	AVENIDA LOMAS VERDES S/N, FRACC. LOMAS VERDES 4A SECCIÓN	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE CALVARIO	CALVARIO ESQ. ANDADOR, COL. SAN MATEO NOPALA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE COLON ECHEGARAY	CRISTOBAL COLÓN S/N FRACC. COLON ECHEGARAY	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LOMAS VERDES 6A SECCION	JOSE M. HIDALGO ESNAURRIZAR ESQ GRAL AGUSTIN DE ITURBIDE, FRACC. LOMAS VERDES 6TA SECCIÓN.	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE NOVELISTAS	CIRCUITO NOVELISTAS S/N FRACC. CIUDAD SATELITE	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE JARDINES DE LA FLORIDA	PASEO DE LAS PALMAS ESQ. PASEO DE LA PRIMAVERA, FRACC. JARDINES DE LA FLORIDA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE DIPLOMATICOS	ACTORES /CIRCUITO DIPLOMATICOS/ ADOLFO LOPEZ MATEOS, FRACC. CIUDAD SATELITE	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LA HUERTA	CONVERGENCIA DE LAS CALLES GUAMUCHIL, MISPERO Y TORONJA, COL. LAS HUERTAS 3A SECCION	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE LOMA COLORADA	AV. PALMAS ESQ. CON CALLE CHAÑAR, COL. LAS HUERTAS 3RA. SECCIÓN	PL-15 Suministro de Agua / Operación y Administración
TANQUE PORTUGAL	PORTUGAL ESQ. ESPAÑA, COL. MÉXICO 86	PL-15 Suministro de Agua / Operación



TANQUE HOLANDA	HOLANDA ESQ. ALEMANIA COL. MÉXICO 86	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE BICENTENARIO III	SANTA ALEJANDRA S/N, COL. LOMAS DE LOS REMEDIOS	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUES ZOMEYUCAN ESTATAL Y MUNICIPAL	ENTRE CONSTITUCION Y AV. DE LOS MAESTROS, ESQ. SALVADOR NOVO, COL. SAN ANTONIO ZOMEYUCAN	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE VILLA ALPINA I	PASEO CERRADA D´ AMPEZZO S/N CASI ESQ. AV. CORTINA D´ AMPEZZO, FRACC. VILLA ALPINA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE VILLA ALPINA II	5A.CDA. CORTINA D´ AMPEZZO S/N CASI ESQ AV. CORTINA D´ AMPEZZO, FRACC. VILLA ALPINA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
TANQUE VILLA ALPINA III	1A PRIVADA DE VALLÉE BLANCHE CASI ESQ. CDA. VALLÉE BLANCHE, FRACC. VILLA ALPINA	PL-15 Suministro de Agua / Operación
DRENAJE	SAN FRANCISCO DE ASIS No. 6, AMPLIACIÓN SAN ESTEBAN	PL-23 Drenaje y Alcantarillado / Administración

Las unidades administrativas de recaudación ubicadas en instalaciones foráneas, cumplirán con el SG hasta donde les aplique, no obstante, físicamente no serán certificadas.

4.4 Sistema de gestión y sus procesos

La Organización ha documentado el [MG-01](#) y los Planes de Proceso en los que se han:

- Determinado los procesos para el SG. [Ver MG-01 Mapa de Procesos](#)
- Determinado las entradas y salidas esperadas de cada proceso. [Ver Planes de Procesos \(PL's\)](#)
- Determinado la secuencia e interacción de los procesos. [MG-01 Mapa de Procesos](#)
- Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. [Ver Planes de Procesos \(PL's\)](#)
- Determinado los recursos necesarios para estos procesos. [Ver Planes de Procesos \(PL's\)](#)
- Identificado y establecido responsabilidades dentro de los mismos procesos. [Ver Planes de Procesos \(PL's\)](#)
- Identificado y abordado riesgos y oportunidades en los procesos, tanto en calidad como en seguridad de la información. [Ver MG-04 Evaluación de Riesgos.](#)
- Establecido e implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, realizando el seguimiento, medición y análisis de los procesos. [Ver Indicadores del SG.](#)

La Organización ha implementado como herramienta de apoyo para el personal involucrado en el SG el Sistema Web, el cual, contiene toda la documentación mediante la cual se ha establecido y documentado el Sistema en ésta.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión. [Ver PL-10 Responsabilidad de la Dirección.](#)
- Estableciendo y documentando en este manual la política y los objetivos para el sistema de gestión, compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización. [Ver Planes de Procesos \(PL's\)](#)
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. [Ver MG-04 Evaluación de Riesgos.](#)

- e) Asegurándose que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles. [Ver PL-08 Gestión Financiera y Administrativa.](#)
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad y seguridad de la información eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión.
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión logre los resultados previstos. [Ver PC-10-03 Revisión por la Dirección.](#)
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y se cumplen; se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios; y se mantiene el compromiso de aumentar la satisfacción del cliente. [Ver PL-10 Responsabilidad de la Dirección.](#)

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política del sistema de gestión

El OAPAS ha establecido una política integral del SG que incluye los elementos y requisitos correspondientes a la Calidad del Servicio y la Seguridad de la Información.

“En OAPAS Naucalpan nos comprometemos diariamente con el usuario, con servicios de agua, comerciales, drenaje y alcantarillado de calidad que conllevan el cumplimiento de sus requisitos, los legales y los reglamentarios aplicables, así como la seguridad de la información, en un marco de mejora continua encaminada a alcanzar objetivos de Satisfacción, Servicio, Infraestructura, Operación y Mantenimiento, Medio Ambiente y Seguridad de la Información”

[Ver MG-08 Alcance, Política y Objetivos](#) y [MG-16 Políticas de Seguridad de la Información.](#)

5.2.2 Comunicación de la política del sistema de gestión

La política del SG:

- a) Se documenta en el MG-08 Alcance, Política y Objetivos, MG-16 Políticas de Seguridad de la [Información.](#) y está disponible en el Sistema Web;
- b) Se comunica al personal en sesiones de inducción y capacitación, a fin de que sea entendida y aplicada dentro de la organización, así como mediante trípticos;
- c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, en el Sistema Web de manera interna y en la página web del Organismo de manera externa.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección, mediante las Descripciones de Puesto, se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. Así también, establece a nivel Organigrama el [MG-11 Reglamento Orgánico.](#)

La alta dirección, a través de la correspondiente Descripción de Puesto, ha asignado al Jefe de la Unidad de Calidad la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de las Normas de referencia;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;

- c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y ha determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, documentados en el [MG-04 Evaluación de Riesgos](#) y [MG-14 Análisis de Oportunidades](#).

6.1.2 La organización ha planificado:

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. [Ver los Planes de Control de cada Proceso \(PLC\)](#);
- b) la manera de:
 1. integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión (véase 4.4.). [Ver los Procedimientos de cada Proceso](#).
 2. evaluar la eficacia de estas acciones. [Ver los Indicadores de Medición definidos en los Planes de Cada Proceso](#).

6.2 Objetivos del SG y planificación para lograrlos

6.2.1 la organización ha establecido en cada Plan de Proceso, Procedimiento e Instructivo, los objetivos específicos de éste, así como los siguientes objetivos generales:

- **Satisfacción.** - Alcanzar y mantener al menos un 95% de satisfacción del usuario.
- **Servicio.** - Proporcionar agua potable a los usuarios registrados en el Padrón, a un nivel mínimo de 95%.
- **Infraestructura.** - Alcanzar un crecimiento de la infraestructura hidro sanitaria igual o mayor al crecimiento anual de la población.
- **Operación y Mantenimiento.** - Mantener en operación la infraestructura hidro sanitaria del Organismo, por encima del 95%.
- **Medio Ambiente.** - Disminuir la contaminación de efluentes e incrementar el tratamiento de agua residual.
- **Seguridad de la Información.** - Mantener un nivel del 95% de seguridad de la información.

Los objetivos del SG son revisados una vez al año en el proceso de Revisión por la Dirección para su actualización, y se encuentran disponibles para su consulta en el Sistema Web de la Organización.

6.2.2 La organización determinó el siguiente plan para alcanzar los objetivos generales:

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS						
#	Indicador	Métrica	Meta	Periodo	Responsable	Estrategia
Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	% de Satisfacción	95%	Ene - Dic 2022	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna a todos los usuarios. • Análisis y disminución de tiempos de atención. • Automatización de los procesos.

Servicio	Agua Potable	((Agua disponible – mermas) / Agua requerida) * 100	95%	Ene - Dic 2022	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento a la infraestructura hidráulica. • Reforzar el control hidráulico y la calidad del producto. • Detección de fugas no visibles.
Infraestructura	Obra	(Realizado / Programado) * 100	100%	Ene - Dic 2018	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de gastos. • Reducción de costos. • Maximización de recursos. • Obtención de recursos mediante programadas federales y estatales
Operación y Mantenimiento	Tiempo real de operación	((Tiempo total – Tiempo de paro) / Tiempo programado) * 100	95%	Ene - Dic 2022	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo • Mantenimiento predictivo • Mantenimiento correctivo
Medio Ambiente	Tratamiento de agua residual	(Agua tratada / Agua residual generada) * 100	> Periodo anterior	Ene - Dic 2022	Director de Construcción y Operación Hidráulica / Secretaría Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones • Cultura del agua
	Permisos de Descarga	(Permisos Emitidos / Total usuarios no domésticos) *100	100%			
Seguridad de la Información	Eficacia de controles	Promedio Porcentual de eficacia de medidos	95%	Ene - Dic 2022	Subdirección de informática	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de seguridad • Auditorias de seguridad

6.3 Planificación de los cambios

Los cambios que implican un impacto en SG se gestionan conforme al [PC-09-06 Gestión de Cambios](#).

7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión. [Ver PL-08 Gestión Financiera y Administración](#) y [PL-12 Compras](#).

7.1.2 Personas

La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión y para la operación y control de sus procesos. [Ver PL-11 Capital Humano](#).

7.1.3 Infraestructura

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. [Ver PL-13 Mantenimiento a Instalaciones y Patrimonio](#), y [PL-14 Soporte Técnico](#).

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. [Ver PL-11 Capital Humano](#) y [PL-13 Mantenimiento a Instalaciones y Patrimonio](#).

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. [Ver Planes de Proceso.](#)

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La organización ha considerado necesario y relevante el control y seguimiento de las mediciones en el proceso de Compras (Almacén), Tratamiento de Agua Residual, Agua en Pipas y Suministro de Agua, por lo que se ha identificado el equipo y relacionado en el Sistema Web (sección de Equipo de Medición), donde también se ha documentado lo relativo a su certificación y/o calibración, y protección.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. [Ver MG-10 Base de Conocimientos.](#)

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que sea necesaria, a través del Sistema Web.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

7.2 Competencia

La organización ha:

- determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión. [Ver Descripciones de Puesto.](#)
- asegurado que estas personas son competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. [Ver PL-11 Capital Humano.](#)
- cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. [Ver DF-11-02 Formación del Personal.](#)
- conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

7.3 Toma de conciencia

La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de: la política del SG, los objetivos pertinentes, su contribución a la eficacia del SG y las implicaciones del incumplimiento de requisitos. [Ver DF-11-02 Formación del Personal.](#)

7.4 Comunicación

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión. [Ver Plan de Comunicación](#) y [Plan de Comunicación Interna.](#)

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Toda la documentación del Sistema de Gestión que la organización ha determinado como necesaria y/o requerida por la norma o los procesos, se encuentra registrada y disponible en el Sistema Web.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que la identificación y descripción, el formato y la revisión y aprobación de los documentos sea apropiada. [Ver PC-09-01 Control de los Documentos.](#)

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión y por las Normas de referencia se controla mediante el Sistema Web, garantizando su integridad, disponibilidad y, en su caso, confidencialidad. [Ver PC-09-01 Control de los Documentos.](#)

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización ha documentado un procedimiento en el que se describen las tareas de distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición; se incluye también el control de documentación de origen externo. [Ver PC-09-01 Control de los Documentos](#) y [PC-09-02 Control de los Registros.](#)

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La organización ha planificado, implementado y mantiene el control de los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y la seguridad de la información y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6. [Ver Planes de Proceso y Planes de Control.](#)

La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. [Ver PC-09-06 Gestión de Cambios.](#)
La organización ha determinado que no existen procesos contratados externamente.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los usuarios ha sido documentada mediante diferentes esquemas de comunicación. [Ver PL-07 Atención al Usuario](#), [DF-10-04 Oficialía de Partes](#), [DF-10-07 CIAT](#) y [DF-10-01 Quejas, Denuncias y Sugerencias.](#)

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Cuando se determinaron los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los usuarios, la organización se aseguró de que se incluyeran requisitos legales y reglamentarios aplicables, y aquellos normativos de la propia organización; también se aseguró de poder cumplir con todos los requisitos. [Ver Planes de los Procesos de Realización.](#)

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

8.2.3.1 La organización ha determinado en cada plan de proceso la capacidad de cumplimiento de los requisitos en general, y en cada solicitud, se asegura de que tiene la capacidad de cumplimiento al usuario. La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un usuario, así como de resolver cualquier diferencia con éste u obtener su aprobación cuando no haya sido éste quien proporcione una declaración documentada de sus requisitos. [Ver Diagramas de Flujo y Procedimientos de cada Proceso.](#)

8.2.3.2 La organización conserva la información documentada, cuando es aplicable, de las revisiones realizadas, la aceptación del usuario y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La organización se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas correspondientes son conscientes de los requisitos modificados. [Ver PC-09-06 Gestión de Cambios.](#)

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

8.3.1 Generalidades

La organización ha considerado adecuado establecer, implementar y mantener el proceso de Obra ([Ver PL-18 Obra](#)) en el que se aplican los requisitos de diseño y desarrollo.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

En las etapas de diseño y desarrollo documentadas en el [Plan de Proceso de Obra](#) y su [Plan de Control](#), se ha considerado:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades
- b) Las etapas requeridas incluyendo las revisiones la verificación y la validación del diseño y desarrollo
- c) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso
- d) Las necesidades de recursos
- e) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas participantes en el proceso
- f) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios, según cada proyecto
- g) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios
- h) El nivel de control del proceso esperado por las partes interesadas
- i) La información documentada necesaria

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La organización determina en cada proyecto:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño
- b) La información proveniente de proyecto similares, cuando aplica
- c) Los requisitos legales y reglamentarios ([Ver Plan de Proceso de Obra](#))
- d) Normas o códigos de prácticas establecidos por la organización ([Ver Plan de Proceso de Obra](#))
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios

8.3.4 Control del diseño y desarrollo

Mediante el [Plan de Control del proceso de Obra](#), la organización aplica los controles que aseguran:

- a) La definición de resultados a lograr
- b) La revisión para evaluar la capacidad de los resultados para cumplir los requisitos
- c) Que se realicen las actividades de verificación que aseguren que las salidas cumplen los requisitos de entrada
- d) Que se realicen las actividades de validación que aseguren que los productos resultantes satisfacen los requisitos de aplicación o uso previstos
- e) Que se tomen las acciones necesarias sobre problemas identificados en la revisión, verificación y validación
- f) Que se conserve la información documentada de estas actividades

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La organización se asegura de que las salidas:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de servicios
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando es apropiado, y a los criterios de aceptación
- d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para el propósito

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Durante el diseño y desarrollo, la organización identifica, revisa y controla a los niveles pertinentes, los cambios hechos en el proceso, guardando las evidencias necesarias que sustenten el análisis de los resultados y la eficacia del proceso.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La organización ha desarrollado el proceso de Compras mediante el cual se asegura productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. [Ver PL-12 Compras.](#)

La organización ha determinado los controles a aplicar a los productos y servicios suministrados externamente, mismos que en todos los casos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización. Así también, se han establecido los criterios de evaluación, selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos. [Ver DF-12-01 Control de Proveedores](#) y [DF-12-02 Gestión de Compras.](#)

8.4.2 Tipo y alcance del control

La organización se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entrega de productos y servicios conformes de manera coherente a sus usuarios. [Ver DF-12-01 Control de Proveedores.](#)

8.4.3 Información para los proveedores externos

La organización envía las órdenes de compra a sus proveedores una vez que éstas han sido revisadas y avaladas por diferentes áreas. [Ver DF-12-02 Gestión de Compras.](#)

La comunicación con los proveedores incluye los requisitos de:

- a) Productos y servicios
- b) Aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, así como la liberación de productos y servicios
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. [Ver Planes de Procesos de Realización, Diagramas de Flujo y Procedimientos.](#)

La organización tiene condiciones controladas y aplicables a los procesos:

- a) La organización tiene disponible la información documentada, debidamente definida en cada uno de los Planes; [Ver Planes de los Procesos](#)
 - 1) La organización tiene estipuladas las características de los productos y servicios que presta, y las actividades que desempeñan; [Ver Planes de los Procesos](#)
 - 2) La organización tiene documentados los resultados alcanzados; [Ver Planes de los Procesos e Informe de Indicadores](#)
- b) La organización tiene disponible los recursos de seguimiento y medición; [Ver Planes de los Procesos.](#)

- c) Se implementan actividades de seguimiento y medición, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas de los productos y servicios; [Ver Planes de los Procesos](#)
- d) La organización hace el uso de la infraestructura y el entorno de forma adecuada para la operación de los procesos;
- e) La Organización tiene designado personal competente debidamente calificado, en cada uno de los procesos
- f) La organización valida y revalida la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de presentación de servicio, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, [Ver procesos PL-15 Suministro de Agua, PL-22 Tratamiento de Agua Residual y PL-23 Drenaje y Alcantarillado.](#)
- g) La organización tiene implementado acciones para prevenir los errores humanos;
- h) La organización tiene implementado actividades de liberación, de entrega y posteriores a la entrega [Ver Planes de los Procesos.](#)

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización identifica los productos y servicios entregados al usuario a través de un número de contrato único, y en todos los casos se identifica su estado con relación a los requisitos de seguimiento y medición

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los usuarios y de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Ver Anexos sobre [Políticas y Manejo de Expedientes](#) e [Información de Usuarios y Proveedores.](#)

Cuando la propiedad de un usuario o de un proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuada para su uso, la organización informa de esto al usuario o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

En cada proceso, la organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. La preservación incluye la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección. [Ver Procedimientos y Diagramas de Flujo.](#)

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización ha identificado y determinado el alcance los requisitos y actividades posteriores a la entrega para cada caso, según los productos declarados en el alcance. [Ver Procedimientos y Diagramas de Flujo.](#)

8.5.6 Control de los cambios

La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. [Ver PC-09-06 Gestión de Cambios.](#)

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación de los productos y servicios al usuario no se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por propio usuario. [Ver Procedimientos y Diagramas de Flujo.](#)

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 La organización se asegura de que las salidas que no son conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Así también, toma acciones basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. [Ver Procedimientos y Diagramas de Flujo.](#)

8.7.2 La organización mantiene la información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas, y que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La organización ha determinado qué necesita seguimiento y medición, los métodos, los periodos de medición y la evaluación de resultados. [Ver Planes de Procesos.](#)

La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión. [Ver PC-10-03 Revisión por la Dirección.](#)

9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, esto a través de la captación y seguimiento a sus quejas y de la aplicación de encuestas. [Ver DF-10-01 Quejas, Denuncias y Sugerencias.](#)

9.1.3 Análisis y evaluación

La organización analiza y evalúa mensual y trimestralmente los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición a los procesos, primero por parte del Comité del SG / Unidad de Calidad y después por la Alta Dirección. [Ver PC-10-03 Revisión por la Dirección.](#)

9.2 Auditoría interna

9.2.1 la organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión es conforme con los requisitos, y si se implementa y mantiene eficazmente. [Ver PC-09-04 Auditorías Internas.](#)

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la organización semestralmente, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. [Ver PC-10-03 Revisión por la Dirección.](#)

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Toda la información que entra para la revisión por la dirección se documenta mediante el acta registrada en el Sistema Web. [Ver PC-10-03 Revisión por la Dirección.](#)

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión y las necesidades de recursos. Dichas salidas quedan registradas en el acta de revisión mediante el Sistema Web. [Ver PC-10-03 Revisión por la Dirección.](#)

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, incluyendo la mejora de productos y servicios, corregir, prevenir o reducir efectos no deseados y mejora el desempeño del SG.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización reacciona de acuerdo al procedimiento de acciones, a fin de evaluación la situación, realizar el análisis, implementar acciones y revisar la eficacia de éstas. [Ver PC-09-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.](#)

10.2.2 La organización mantiene los registros apropiados de las no conformidades, acciones tomadas y la evaluación de su eficacia, mediante el Sistema Web.

10.3 Mejora continua

La organización mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión. [Ver PC-09-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.](#)

NORMA ISO/IEC-27001:2013 Seguridad de la Información

6.1.2 Evaluación de Riesgos de la Seguridad de la Información.

La organización, a través del [Anexo MG-03 Metodología para la Evaluación de Riesgos](#), ha documentado y establecido el proceso para:

- a) Establecer y mantener la información de los criterios para la evaluación de riesgos, incluyendo:
 - i. Criterios de aceptación del riesgo, y
 - ii. Criterios para el desarrollo de la evaluación de riesgos.
- b) Asegurar que evaluaciones de riesgos repetidas producen resultados consistentes, válidos y comparables.
- c) Se identifican los riesgos:
 - i. Se aplica el proceso de evaluación, para identificar riesgos asociados con la pérdida de confidencialidad, integridad, disponibilidad y calidad dentro del alcance del SG.
 - ii. Se identifican los dueños de los riesgos.
- d) Se analizan los riesgos:
 - i. Se evalúan las consecuencias potenciales que podrían resultar si se materializan los riesgos identificados,
 - ii. Se evalúa de manera realista la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, y
 - iii. Se determina el nivel de riesgo.
- e) Se evalúan los riesgos:
 - i. Se comparan los resultados del análisis de riesgos con los criterios establecidos, y
 - ii. Se prioriza el tratamiento de los riesgos analizados.

Todo el proceso anterior es documentado en el Anexo [MG-04 Evaluación de Riesgos](#)

6.1.3 Tratamiento de Riesgos Seguridad de la Información.

La organización, a través del Anexo [MG-03 Metodología para la Evaluación de Riesgos](#), ha documentado y establecido el proceso para el tratamiento de riesgos, que incluye:

- a) Seleccionar las opciones apropiadas para el tratamiento de los riesgos, tomando en cuenta la evaluación de los mismos.
- b) Determinar los controles necesarios para implementar los planes de tratamiento.
- c) Comparar los controles determinados con los del Anexo A de la Norma y verificar omisiones.
- d) Elaborar la Declaración de Aplicabilidad (SoA), que incluye los controles y su justificación de inclusión u omisión.
- e) Formular el Plan de Mitigación de Riesgos.
- f) Obtener la aprobación de los dueños de los riesgos, sobre el plan de mitigación, y la aceptación de riesgos residuales o colaterales.

Todo el proceso anterior es documentado en el [MG-04 Evaluación de Riesgos](#) y el [MG-15 Declaración de Aplicabilidad \(SoA\)](#).

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operativo

La organización ha planificado, implementado y mantiene el control de los procesos necesarios para cumplir los requisitos de la seguridad de la información y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.1 ,la organización implementó planes para lograr los objetivos de seguridad de la información determinados en el 6.2 [Ver Planes de Proceso y Planes de Control](#).

La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. [Ver PC-09-06 Gestión de Cambios](#).

La organización ha determinado que no existen procesos contratados externamente.

8.2 Evaluación de Riesgos de la Seguridad de la Información.

La Evaluación de Riesgos planificada y emanada del 6.1.2 a), es ejecutada al menos una vez al año por las áreas involucradas y la Unidad de Calidad, o cuando se identifican u ocurren cambios significativos.

Los resultados de la Evaluación de Riesgos son documentados en el **MG-04 Evaluación de Riesgos**, así como en las minutas de trabajo respectivas.

8.3 Tratamiento de Riesgos Tratamiento de riesgos de la Seguridad de la Información.

La organización ha implementado el Plan de Mitigación de Riesgos emanado del 6.1.3, el cual es ajustado, de ser necesario, según los resultados de la reevaluación del 8.2.

Los resultados del Plan de Mitigación de Riesgos son documentados en el **MG-17 Plan de mitigación de Riesgos**, así como en las minutas de trabajo respectivas.

Anexos:

MG-01 Mapa de Procesos	MG-02 Estructura Organizacional
MG-03 Metodología para la Evaluación de Riesgos	MG-04 Evaluación de Riesgos
MG-06 Plan de Continuidad del Servicio	MG-08 Alcance, Política y Objetivos
MG-09 Tabla Referencial de Requisitos	MG-10 Base de Conocimientos
MG-11 Reglamento Orgánico	MG-12 Contexto de la Organización
MG-13 Leyes y Normas Aplicables	MG-14 Análisis de Oportunidades
MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA)	MG-16 Políticas de Seguridad de la Información.



TABLA DE REVISIONES

TÍTULO:	Manual de Gestión
CÓDIGO:	MG
REVISIÓN:	13
CAMBIO/DESCRIPCIÓN:	Se actualiza el formato, se realiza cambió de logotipos y se modifican los nombres de los titulares y el área de acuerdo a la nueva estructura orgánica.
FECHA DE ELABORACIÓN:	01 de Enero del 2016.
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	04 de mayo de 2022

ELABORÓ

Luis Rubén Garrido Montañez
Subgerente de Planeación,
Evaluación y Calidad

REVISÓ

Jaime Alejandro Vences Mejía
Encargado del Despacho de la
Dirección General

AUTORIZÓ

Jaime Alejandro Vences Mejía
Encargado del Despacho de la
Dirección General

NOMBRE Y CARGO



OAPAS
NAUCALPAN

MANUAL DE GESTIÓN

Norma ISO-9001:2015 & ISO/IEC-27001:2013