

## I. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### 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.
- **Notificación de Adeudo.** - Toma de lecturas, generación y entrega a domicilio de estados de cuenta.
- **Liquidación y Cobro.** - 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.

### 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 del 2017.*

---

### II. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

*Es política de O.A.P.A.S. Naucalpan que todos los que laboran aquí brindemos un proceso de calidad en un marco de mejora continua, enfocado en la **Satisfacción, Operación y Mantenimiento, Servicios, Infraestructura, y Medio Ambiente, a través de procesos controlados en seguridad de la información, de esta forma fortalecemos el compromiso con los usuarios de Naucalpan.***

## III. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

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

PLANIFICACIÓN PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS						
#	Indicador	Métrica	Meta	Periodo	Responsable	Estrategia
Satisfacción	Encuestas de Satisfacción	% de Satisfacción	95%	Ene - Dic 2019	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención oportuna a todos los usuarios.</li> <li>• Análisis y disminución de tiempos de atención.</li> <li>• Automatización de los procesos.</li> </ul>
Servicio	Agua Potable	((Agua disponible – mermas) / Agua requerida) * 100	95%	Ene - Dic 2019	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento a la infraestructura hidráulica.</li> <li>• Reforzar el control hidráulico y la calidad del producto.</li> <li>• Detección de fugas no visibles.</li> </ul>
Infraestructura	Obra	(Realizado / Programado) * 100	100%	Ene - Dic 2019	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de gastos.</li> <li>• Reducción de costos.</li> <li>• Maximización de recursos.</li> <li>• Obtención de recursos mediante programadas federales y estatales</li> </ul>
Operación y Mantenimiento	Tiempo real de operación	((Tiempo total – Tiempo de paro) / Tiempo programado) * 100	95%	Ene - Dic 2019	Director de Construcción y Operación Hidráulica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo</li> <li>• Mantenimiento predictivo</li> <li>• Mantenimiento correctivo</li> </ul>
	Mantenimiento realizado	(Realizado / Programado) * 100				
Medio Ambiente	Tratamiento de agua residual	(Agua tratada / Agua residual generada) * 100	> Periodo anterior	Ene - Dic 2019	Director de Construcción y Operación Hidráulica / Secretaría Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecciones</li> <li>• Cultura del agua</li> </ul>
	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 2019	Subdirección de informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de seguridad</li> <li>• Auditorias de seguridad</li> </ul>

## TABLA DE REVISIONES

<b>TÍTULO:</b>	Alcance, Política y Objetivos
<b>CÓDIGO:</b>	MG-08
<b>REVISIÓN:</b>	08
<b>CAMBIO/DESCRIPCIÓN:</b>	Se actualizan área de acuerdo al reglamento orgánico
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	31 de Diciembre del 2015.
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	18 de Julio del 2019.

## AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<b>Alan Hernández González</b> subgerente de Calidad	<b>Valentín Demetrio Daza Cazares</b> Secretaría Técnica	<b>Ricardo Gudiño Morales</b> Director General
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		