Ciudad Típica de Metepec, México 13 de Febrero 2013.

PLAN QUE CONTIENE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA DAR SOLUCIÓN A LAS 18 DESVIACIONES PRESENTADAS POR EL ORGANISMO CERTIFICADOR *QUALITY SERVICES REGISTRARS S.A. de C.V.* (QSR) AL GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO, DURANTE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.
(A2012/081002/al0901-03/AS01 SGC/ISO 9001:2008)

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

DUEÑO DEL PROCESO: Abel Guadarrama Salazar

DESVIACION 14 DE 18

Norma ISO 9001: 2008: Requisito 4.2.3 b)

Desviación: Menor

Departamento donde se detecta: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAPAS-METEPEC) Producción.

Persona que detecta: Ing. Gerardo García

Puesto: Auditor Líder

Motivo que la Origina: Auditoría Externa de Vigilancia

Descripción de la Desviación: Al solicitar su procedimiento de producción de agua PRO-APA-COP-001 se cuenta con este pero el mismo no tiene firmas de elaboración, revisión y autorización así mismo al verificar la redacción del procedimiento se encuentra que en su página 5 de 7 en la descripción en el punto 6.11 se menciona un formato FOR-APA-CUP-007 y no se cuentan con él.

Riesgo (s): Existe la posibilidad de que se estén planeando, documentando e implementando incorrectamente los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 en los procesos lo que puede repercutir en un servicio ineficaz.
Acción Correctiva:

Nº	Causa Raíz	Actividades	Responsabilidad	Fecha	Recursos	Controles
14	Falta de involucramiento en la capacitación y asesoría de los temas del S.G.C. No existe constancia de los dueños de procesos en las asesorías sobre uso y manejo de la documentación del de SGC.	Realizar sesiones en Círculos de Calidad para destacar la importancia que tienen las firmas de elaboración, revisión y autorización en los documentos y registros.	Dueño del Proceso, involucrados en el proceso y Alta Dirección.	27/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	Minutas de trabajo. Plan de auditoría. Programa de Visitas Carta descriptiva del curso.
		Realizar una auditoría interna cuyo objetivo sea el conocimiento, uso, manejo y control de la documentación del S.G.C.	Representante de la alta dirección y auditores internos	27/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo, sillas,	

	No hay asistencia a los eventos de capacitación sobre el uso y manejo de la documentación del S.G.C.				mesas, cañón y pantalla.	Lista de asistencia. Reportes de auditoría. Oficios.
		Realizar un programa de visitas a los dueños de proceso para verificar que cuenten con un respaldo en impreso y electrónico de la documentación de su proceso.	Jefe del Departamento de Innovación	22/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	
		Diseñar e impartir un programa de capacitación en temas del SGC, donde participe el 100% del personal que funge como dueño de proceso.	Representante de la Dirección. Jefe de Departamento de Innovación. Dueños de proceso.	15/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo	

A T E N T A M E N T E

LIC. PEDRO ARMANDO GÓMEZ BARRERA
DIRECTOR DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SGC DE METEPEC

Ciudad Típica de Metepec, México 13 de Febrero 2013.

PLAN QUE CONTIENE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA DAR SOLUCIÓN A LAS 18 DESVIACIONES PRESENTADAS POR EL ORGANISMO CERTIFICADOR *QUALITY SERVICES REGISTRARS S.A. de C.V.* (QSR) AL GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO, DURANTE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.
(A2012/081002/al0901-03/AS01 SGC/ISO 9001:2008)

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

DUEÑO DEL PROCESO: Laura Flora Rivera Valdez

DESVIACION 15 DE 18

Norma ISO 9001: 2008: Requisito 7.6 a)

Desviación: Menor

Departamento donde se detecta: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAPAS-METEPEC) Servicio medido.

Persona que detecta: Ing. Gerardo García

Puesto: Auditor Líder

Motivo que la Origina: Auditoría Externa de Vigilancia

Descripción de la Desviación: Al solicitar su procedimiento, se encuentra que conforme al mismo se realizan lecturas de manera digital con un aparato para PATRÓN DE FLUJO DE LÍQUIDOS (ASIC L002), MARCA: GPI, MODELO: A109G, A100MA1, SERIE 3609568, CÓDIGO INTERNO 3275-7A y otro con PATRÓN DE FLUJO DE LÍQUIDOS (ASIC L002) MARCA: GPI, MODELO A109G, A100MA1, SERIE 3609568; para los cuales existe un reporte donde se menciona que su próxima calibración debe ser para la fecha 2012-01 y esta no fue realizada, y los aparatos cuentan con una etiqueta con fecha recomendada para próxima calibración el 2012-06, lo cual es diferente a lo indicado en el reporte, la empresa de calibración es ASESORÍA Y SERVICIOS INTEGRALES EN CALIBRACIÓN.

Riesgo (s): Existe la posibilidad de que se estén planeando, documentando e implementando incorrectamente los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 en los procesos lo que puede repercutir en un servicio ineficaz. Además, se puede perder la confianza en la documentación del SGC y en la documentación que existe en los expedientes del personal de la administración municipal, renunciando a la posibilidad de tener una oportunidad para mejorar el servicio.

Acción Correctiva:

Nº	Causa Raíz	Actividades	Responsabilidad	Fecha	Recursos	Controles
15	Falta de involucramiento en la capacitación y asesoría de los temas del S.G.C.	Realizar sesiones en Círculos de Calidad para analizar los registros y revisiones respecto a lo descrito en los	Dueño del Proceso, involucrados en el proceso y Alta Dirección.	27/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	Minutas de trabajo. Plan de auditoría.

	No existe constancia de los dueños de procesos en las asesorías sobre uso y manejo de la documentación del de SGC. No hay asistencia a los eventos de capacitación sobre el uso y manejo de la documentación del S.G.C.	procedimientos sobre la calibración que deben tener los instrumentos para tomar lecturas.				Programa de Visitas Carta descriptiva del curso. Lista de asistencia. Reportes de auditoría. Oficios. .
		Realizar una auditoría interna cuyo objetivo sea el conocimiento, uso, manejo y control de la documentación del S.G.C.	Representante de la alta dirección y auditores internos	27/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo, sillas, mesas, cañón y pantalla.	
		Realizar un programa de visitas a los dueños de proceso para verificar que cuenten con un respaldo en impreso y electrónico de la documentación de su proceso.	Jefe del Departamento de Innovación	22/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	
		Diseñar e impartir un programa de capacitación en temas del SGC, donde participe el 100% del personal que funge como dueño de proceso.	Representante de la Dirección. Jefe de Departamento de Innovación. Dueños de proceso.	15/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo	

A T E N T A M E N T E

LIC. PEDRO ARMANDO GÓMEZ BARRERA
DIRECTOR DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SGC DE METEPEC

Ciudad Típica de Metepec, México 13 de Febrero 2013.

PLAN QUE CONTIENE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA DAR SOLUCIÓN A LAS 18 DESVIACIONES PRESENTADAS POR EL ORGANISMO CERTIFICADOR *QUALITY SERVICES REGISTRARS S.A. de C.V.* (QSR) AL GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO, DURANTE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.
(A2012/081002/al0901-03/AS01 SGC/ISO 9001:2008)

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

DUEÑO DEL PROCESO: Ing. Flor Guadalupe Arriaga Figueroa

DESVIACION 16 DE 18

Norma ISO 9001: 2008: Requisito 4.2.3, 4.2.4

Desviación: Menor

Departamento donde se detecta: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAPAS-METEPEC) Construcción de infraestructura hidráulica.

Persona que detecta: Ing. Gerardo García

Puesto: Auditor Líder

Motivo que la Origina: Auditoría Externa de Vigilancia

Descripción de la Desviación: En el procedimiento de CONCURSOS Y PRECIOS UNITARIOS PRO-APA-CCP-001 se solicita que se presentaran las bases de licitación de acuerdo al origen de los recursos y presupuesto base de la obra y se presento una base de licitación sobre un caso especifico (Desazolve de los canales a cielo abierto del municipio de Metepec) donde al verificar los formatos que se utilizan para dicha base, esta se integra con diferentes formatos de los cuales 3 de ellos no se encuentran codificados:

Análisis de factor de salario real.
Costos de materiales y equipo de instalaciones permanente.
Costos de la mano de obra.

Riesgo (s): Existe la posibilidad de que se estén planeando, documentando e implementando incorrectamente los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 en los procesos lo que puede repercutir en un servicio ineficaz. Además, se puede perder la confianza en la documentación del SGC, renunciando a la posibilidad de tener una oportunidad para mejorar el servicio.

Acción Correctiva:

Nº	Causa Raíz	Actividades	Responsabilidad	Fecha	Recursos	Controles
16	Falta de involucramiento en la capacitación y asesoría de los temas del S.G.C.	Realizar sesiones en Círculos de Calidad exponer el uso adecuado de formatos y su codificación,	Dueño del Proceso, involucrados en el proceso y Alta Dirección.	27/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	Minutas de trabajo. Plan de auditoría.

	No existe constancia de los dueños de procesos en las asesorías sobre uso y manejo de la documentación del de SGC. No hay asistencia a los eventos de capacitación sobre el uso y manejo de la documentación del S.G.C.	principalmente de: Análisis de factor de salario real. Costos de materiales y equipo de instalaciones permanente. Costos de la mano de obra.				Programa de Visitas Carta descriptiva del curso. Lista de asistencia. Reportes de auditoría. Oficios. .
		Realizar una auditoría interna cuyo objetivo sea el conocimiento, uso, manejo y control de la documentación del S.G.C.	Representante de la alta dirección y auditores internos	27/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo, sillas, mesas, cañón y pantalla.	
		Realizar un programa de visitas a los dueños de proceso para verificar que cuenten con un respaldo en impreso y electrónico de la documentación de su proceso.	Jefe del Departamento de Innovación	22/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	
		Diseñar e impartir un programa de capacitación en temas del SGC, donde participe el 100% del personal que funge como dueño de proceso.	Representante de la Dirección. Jefe de Departamento de Innovación. Dueños de proceso.	15/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo	

A T E N T A M E N T E

LIC. PEDRO ARMANDO GÓMEZ BARRERA
DIRECTOR DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SGC DE METEPEC

Ciudad Típica de Metepec, México 13 de Febrero 2013.

PLAN QUE CONTIENE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA DAR SOLUCIÓN A LAS 18 DESVIACIONES PRESENTADAS POR EL ORGANISMO CERTIFICADOR *QUALITY SERVICES REGISTRARS S.A. de C.V.* (QSR) AL GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO, DURANTE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.
(A2012/081002/al0901-03/AS01 SGC/ISO 9001:2008)

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

DUEÑO DEL PROCESO: Ing. Jesús Martínez Bailón

DESVIACION 17 DE 18

Norma ISO 9001: 2008: Requisito 4.2.3, 4.2.4

Desviación: Menor

Departamento donde se detecta: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAPAS-METEPEC) Factibilidades.

Persona que detecta: Ing. Gerardo García

Puesto: Auditor Líder

Motivo que la Origina: Auditoría Externa de Vigilancia

Descripción de la Desviación: En el procedimiento impreso se identifica que se realiza una solicitud de trasmisión de derechos de agua potable y/o ampliación de redes, el cual no está en la lista maestra respectiva y falta su codificación del Oficio de Respuesta y Observaciones, que se utiliza para dar respuesta a la solicitud de factibilidad.

Riesgo (s): Existe la posibilidad de que se estén planeando, documentando e implementando incorrectamente los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 en los procesos lo que puede repercutir en un servicio ineficaz. Además, se puede perder la confianza en la documentación del SGC, renunciando a la posibilidad de tener una oportunidad para mejorar el servicio.
Acción Correctiva:

Nº	Causa Raíz	Actividades	Responsabilidad	Fecha	Recursos	Controles
17	Falta de involucramiento en la capacitación y asesoría de los temas del S.G.C. No existe constancia de los dueños de procesos en las	Realizar sesiones en Círculos de Calidad para revisar que este correctamente requisitada la lista maestra y su codificación y las respuestas a las solicitudes de factibilidad.	Dueño del Proceso, involucrados en el proceso y Alta Dirección.	27/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	Minutas de trabajo. Plan de auditoría. Programa de Visitas

	asesorías sobre uso y manejo de la documentación del de SGC. No hay asistencia a los eventos de capacitación sobre el uso y manejo de la documentación del S.G.C.	Realizar una auditoría interna cuyo objetivo sea el conocimiento, uso, manejo y control de la documentación del S.G.C.	Representante de la alta dirección y auditores internos	27/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo, sillas, mesas, cañón y pantalla.	Carta descriptiva del curso. Lista de asistencia. Reportes de auditoría. Oficios. . .
		Realizar un programa de visitas a los dueños de proceso para verificar que cuenten con un respaldo en impreso y electrónico de la documentación de su proceso.	Jefe del Departamento de Innovación	22/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	
		Diseñar e impartir un programa de capacitación en temas del SGC, donde participe el 100% del personal que funge como dueño de proceso.	Representante de la Dirección. Jefe de Departamento de Innovación. Dueños de proceso.	15/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo	
		l				

A T E N T A M E N T E

LIC. PEDRO ARMANDO GÓMEZ BARRERA
DIRECTOR DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SGC DE METEPEC

Ciudad Típica de Metepec, México 13 de Febrero 2013.

PLAN QUE CONTIENE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PARA DAR SOLUCIÓN A LAS 18 DESVIACIONES PRESENTADAS POR EL ORGANISMO CERTIFICADOR *QUALITY SERVICES REGISTRARS S.A. de C.V.* (QSR) AL GOBIERNO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO, DURANTE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.
(A2012/081002/al0901-03/AS01 SGC/ISO 9001:2008)

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

DUEÑO DEL PROCESO: C. Clodoaldo Vargas Velázquez

DESVIACION 18 DE 18

Norma ISO 9001: 2008: Requisito 4.2.1 d)
Desviación: Menor

Departamento donde se detecta: Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (OPDAPAS-METEPEC) Recuperación de Créditos Fiscales.

Persona que detecta: Ing. Gerardo García

Puesto: Auditor Líder

Motivo que la Origina: Auditoría Externa de Vigilancia

Descripción de la Desviación: Al solicitar el PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS FISCALES PRO-APA-CRE-001 se observa que cuentan con su mapeo de proceso en el cual no se detallan tareas tales como: "ELABORA DOCUMENTACIÓN Y ENVÍA PARA SU AUTORIZACIÓN", a esta tarea se le asigna el formato FOR-APA-CRE-002 el cual no cuenta con instrucciones para su correcto uso.

Riesgo (s): Existe la posibilidad de que se estén planeando, documentando e implementando incorrectamente los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 en los procesos lo que puede repercutir en un servicio ineficaz. Además, se puede perder la confianza en la documentación del SGC, renunciando a la posibilidad de tener una oportunidad para mejorar el servicio.

Acción Correctiva:

Nº	Causa Raíz	Actividades	Responsabilidad	Fecha	Recursos	Controles
18	Falta de involucramiento en la capacitación y asesoría de los temas del S.G.C. No existe constancia de los dueños de procesos en las asesorías sobre uso y manejo de la documentación del	Realizar sesiones en Círculos de Calidad para revisar que esté debidamente codificada la documentación y registros del proceso certificado.	Dueño del Proceso, involucrados en el proceso y Alta Dirección.	27/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	Minutas de trabajo. Plan de auditoría.
		Realizar una auditoría interna cuyo objetivo sea el conocimiento, uso, manejo y control de la documentación del S.G.C.	Representante de la alta dirección y auditores internos	27/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo, sillas,	Programa de Visitas Carta descriptiva del curso.

	de SGC. No hay asistencia a los eventos de capacitación sobre el uso y manejo de la documentación del S.G.C.				mesas, cañón y pantalla.	Lista de asistencia. Reportes de auditoría. Oficios. .
		Realizar un programa de visitas a los dueños de proceso para verificar que cuenten con un respaldo en impreso y electrónico de la documentación de su proceso.	Jefe del Departamento de Innovación	22/02/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo.	
		Diseñar e impartir un programa de capacitación en temas del SGC, donde participe el 100% del personal que funge como dueño de proceso.	Representante de la Dirección. Jefe de Departamento de Innovación. Dueños de proceso.	15/03/2013	Recursos Humanos, papelería, equipo de cómputo	

A T E N T A M E N T E

LIC. PEDRO ARMANDO GÓMEZ BARRERA
DIRECTOR DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL Y
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SGC DE METEPEC