

**NOMBRE DE SUBDIRECCION/ DEPARTAMENTO / AREA**

No. DOCUMENTO (nomenclatura)

REVISIÓN: (letra de la revisión)

FECHA DE ELABORACION

**Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada****DISTRIBUCION**

CAMBIOS A DOCUMENTOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBACIÓN

“ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y NO DEBERÁ REPRODUCIRSE POR NINGÚN MEDIO SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA”

IDENTIFICACIÓN

NO. DE DOCTO	PROCESO DE ACTIVIDADES

OBJETIVO DEL PROCESO

OBJETIVO DE CALIDAD

ENTRADA:

--

SALIDA:

--

RECURSOS MATERIALES



NOMBRE DE SUBDIRECCION/ DEPARTAMENTO / AREA

No. DOCUMENTO (nomenclatura)

REVISIÓN: (letra de la revisión)

FECHA DE ELABORACION



REQUISITOS DEL PROCESO

MARCO JURÍDICO

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

ANÁLISIS DEL PROCESO

PRODUCTO NO CONFORME

SUPERVISIÓN DE CONTROL



NOMBRE DE SUBDIRECCION/ DEPARTAMENTO / AREA

No. DOCUMENTO (nomenclatura)

REVISIÓN: (letra de la revisión)

FECHA DE ELABORACION



DIAGRAMA DE PROCESO (ver PCOD.01)

ESTE DOCUMENTO NO CONTROLADO



CONTROL DE DOCUMENTOS

FCOD- 02
REVISION: A
JUNIO 2007



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

No. de Cambio

FORMATO DE CAMBIO O CANCELACIÓN

Documento a Modificarse:

MANUAL DE CALIDAD	BITÁCORA
DIAGRAMA DE PROCESO	REPORTE
PROCEDIMIENTO	SOLICITUD
INSTRUCCIONES	LISTA MAESTRA
FORMATO	

No. Del Documento:

Título del Documento:

Descripción del Cambio:

Razones del Cambio:

Lista de Procedimientos afectados:

¿Es necesaria la capacitación del personal? Si _____ No _____
¿Por qué?



CONTROL DE DOCUMENTOS

FCOD- 02
REVISION: A
JUNIO 2007



Solicitado por:	Departamento:	Fecha:
-----------------	---------------	--------

Firma del Solicitante

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN:

SUBDIRECCION COMERCIAL / GERENCIA COMERCIAL

FECHA:



CONTROL DE DOCUMENTOS

FCOD-12

REVISIÓN: B

SEPTIEMBRE 2007



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA

BITÁCORA DE REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO DE CALIDAD IDENTIFICACION	TIPO		DOCUMENTO QUE LOS ORIGINA		MEDIO DE ALMACEN	PROTECCION	RECUPERACION	TIEMPO DE RETENCION	TIPO DE DISPOSICION
	E	P	NUMERO	NOMBRE					

**SUBDIRECCION COMERCIAL**FSDC-01
REVISIÓN: A
JUNIO 2007**COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSENADA****PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME****I. IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (Para ser llenado por la persona que lo detecta).**

Área Responsable: _____

Proceso: _____

Documento, Procedimiento o

Instrucción de Trabajo: _____

Descripción de la No Conformidad detectada en el Producto o Servicio

--

Fecha de Identificación:		Emisor:	Área:	Nombre y Firma:

II. RESOLUCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD Y DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME (Para ser llenado por el responsable de su atención).Acción Asociada: Inmediata Correctiva / Preventiva Folio RA:

Descripción de la Acción Asociada:	Responsable de la Acción:	
		Área:
	Nombre y Firma:	

III. CIERRE DE LA ACCION (Para ser llenado por el responsable de aprobación).

Fecha de Cierre:		Responsable de Liberación o Aceptación:	Área:	Nombre y Firma:

**SUBDIRECCION COMERCIAL**FSDC-02
REVISIÓN: A
JUNIO 2007**COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICO DE ENSENADA****REGISTRO DE ACCIONES****Parte I: EMISIÓN**

Tipo de Acción				Folio	Nombre y Firma del Emisor
RAC	RAP	RAM			Fecha de Emisión

RESPONSABLE DE LA ACCIÓN

Nombre		Firma
Puesto		
Fecha		

Área o proceso en que se detecta la No Conformidad

Nombre	
--------	--

Detección de la No Conformidad Potencial

No. de Auditoria		Tipo de Auditoria (Interna/Externa)		Durante el Desarrollo de los Procesos	
------------------	--	-------------------------------------	--	---------------------------------------	--

Tipo de No Conformidad Potencial Detectada

Quejas del usuario		Producto o Servicio no atendido		Producto o Servicio fuera de especificaciones		Otro (Especifique)	
--------------------	--	---------------------------------	--	-----------------------------------------------	--	--------------------	--

Descripción de la No Conformidad real / potencial / beneficio de la mejora

--

Parte II: ANALISIS Y SOLUCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD**Solución a la No Conformidad**

Herramientas de análisis utilizadas: (incluir evidencia)	Lluvia de ideas	
	Ishikawa o Diagrama Causa - Efecto	
	Otra (indíquela):	

Descripción de la Causa Raíz de la No Conformidad

--

Equipo de Trabajo formado para análisis (no menos de dos personas, se pueden anexar mas nombres)

Nombre	Puesto	Área	Firma

Solución sugerida a la No Conformidad (se debe anexar la información soporte de la solución a la No Conformidad, por ejemplo: plan de acción, formatos, reporte de auditoria, etc.)

Solución sugerida a la No Conformidad:

- Acción
- Responsable
- Fecha compromiso



SUBDIRECCION COMERCIAL

FSDC-02
REVISIÓN: A
JUNIO 2007



RESPONSABLE DE LA AUTORIZACIÓN

Nombre de quien autoriza		Firma
Puesto de quien autoriza		
Fecha de autorización		

Parte III: OBSERVACIONES DEL SEGUIMIENTO DE LA VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD

FECHA	OBSERVACIÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL QUE VERIFICA	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	Replanteamiento	
				SI	NO

Parte IV: VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA

Revisión de la Acción Implantada			Aprobación de la Efectividad y Cierre de la Acción Implantada		
Nombre	Firma	Fecha	Nombre	Firma	Fecha
Responsable de la Acción			Miembro de la Coordinación / Líder Auditor / Coordinador de ISO		

**SUB DIRECCIÓN COMERCIAL**FSDC.04
Revisión A
Junio 2007**COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ENSENADA**

No. DE AUDITORIA: _____ FECHA: _____

PLAN DE AUDITORIA

CIUDAD _____ UBICACION _____

TIPO DE AUDITORIA _____ ESTANDAR A AUDITAR _____

REPRESENTANTE DE LA CESPE _____

AUDITOR LÍDER _____

MANUAL (REVISION / FECHA) _____

OBJETIVO**ALCANCE****JUNTA DE APERTURA****JUNTA DE CIERRE**

FECHA Y HORA. _____ FECHA Y HORA : _____

LUGAR: _____ LUGAR: _____

AUDITOR	PROCESO	PUNTOS A AUDITAR

Auditor Líder



PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

FSDC.05
REVISIÓN. A
JULIO 2007



	2007											
	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AUDITORIA INTERNA												
PRE- AUDITORIA												
AUDITORIA DE CERTIFICACION												
AUDITORIA INTERNA												

	2008											
	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AUDITORIA INTERNA												
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO												

	2009											
	ENE	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AUDITORIA INTERNA												
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO												

SUBDIRECCION COMERCIAL

REPRESENTANTE DE LA
CESPE



SUB DIRECCIÓN COMERCIAL

FSDC.06

Revisión A

Junio 2007



COMISION ESTATAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ENSEÑADA
LISTA DE VERIFICACION DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000

No. de Auditoria:		Fecha:	
Proceso:		Responsable:	
Área auditada:		Auditor:	

PREGUNTA	GUIA PARA AUDITORIA	DOCUMENTOS/ DONDE BUSCAR	¿Documentado? Si o No ¿Necesita ser Documentado? Si o No ¿Consideró Interacción? Si o No (Citar fuente - dar comentarios)	¿implementado? Si o No ¿Esta en uso? Si o NO (comentarios)
Cláusula de la Norma				
Sub-Cláusula de la Norma				



REPORTE DE AUDITORIA

FSDC.07
REVISIÓN: A
JULIO 2007



REPORTE DE AUDITORIA							DEPARTAMENTO/ ÁREA:	FECHA:
No.	PROCESO	INSTRUCCION	CLAUSULA ISO 9001:2000	HALLAZGO			DESCRIPCION DEL HALLAZGO	
				NC	OB	OM		



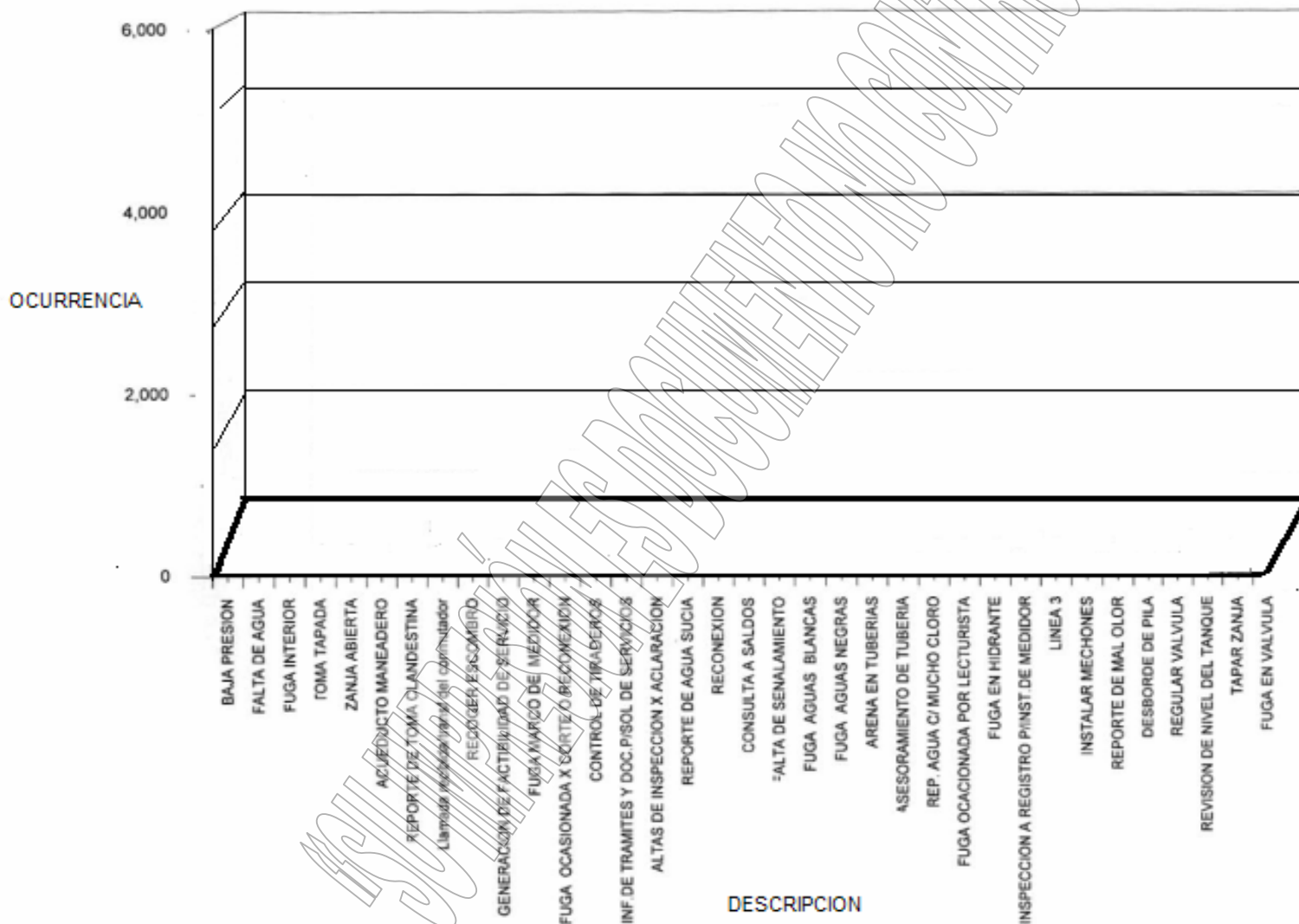
Comisión Estatal de Servicios Públicos de Ensenada

Atenciones a Clientes del Depto. 073

FSDC.08

Por el periodo del _____ al _____

GxTatenciones



EVALUACION DEL SERVICIO

FSDC.10

ENCUESTAS TELEFONICAS



Mes de Evaluacion

No. de Evaluacion	Tipo de Tramite							Tiempo de Duracion (minutos)				Tiempo de respuesta en dias	Atencion Recibida				Trato Igual		Respeto Compromiso		Observo error en contrato	
	1	2	3	4	5	6	7	5 a 10	10 a 15	15 a 25	Mas de 25		E	B	R	M	Si	No	SI	No	Si	No
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
Total																						
Porcentaje																						

- Tramites**
- 1 Solicitud de informacion
 - 2 Contratacion de descarga
 - 3 Contratacion de toma
 - 4 Elaboracion de convenio

- 5 Cambios de recibos
- 6 Pago de servicios
- 7 Otros

- Abreviaturas**
- E Excelente
 - B Buena
 - R Regular
 - M Mala

