

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Código:<br>PRO 5.4 DIR 01      | Página 1 de 4                       |
| Fecha de emisión:<br>22-10-14  | Fecha de Revisión:<br>Núm. Rev.: 01 |
| Elaboró: GERENCIA GENERAL      |                                     |
| Aprobado por: DIRECTOR GENERAL |                                     |

## PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES.

### 1. Propósito y alcance:

Establecer la metodología utilizada **CEDIPOL** para la administración de los indicadores, tanto internos como externos, definidos por el Director general.

#### Alcance:

Cubre las actividades de la definición de los indicadores y monitoreo de los mismos, así como de la administración de los registros utilizados para éste proceso de la prestación del servicio en **CEDIPOL**.

### 2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de **CEDIPOL**, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el que se le va a dar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

**SOC.-** (Sistema Operativo de la Calidad): Es el sistema o actividades utilizadas por la Dirección general para monitorear y mejorar los objetivos de calidad (indicadores de la calidad), los cuales nos muestran el desempeño y eficacia del sistema de gestión para la calidad de nuestra operación.

### 3. Responsables

Se refiere a los encargados de la elaboración, aprobación y ejecución del procedimiento en cada uno de sus pasos, así como los jefes de área, auxiliares y cualquier otro cuya identificación derive de los documentos, diagramas y descripciones de puesto.

|     |                     |
|-----|---------------------|
| DIR | DIRECTOR GENERAL    |
| CRD | COORDINADOR DE AREA |
| GG  | GERENTE GENERAL     |

### 4. Procedimiento

#### 4.1 CRD

#### Definición de los Indicadores

**4.1.1** Define los indicadores apropiados para controlar el desempeño de los procesos identificados en su coordinación en **CEDIPOL**, así como a los responsables de ejecutarlos.

Los indicadores siguientes son ejemplos y pueden ser, sin limitarse a:

1. % de apego a los costos de operación
2. % de aumento en las ventas por eventos y servicios de alimentos y bebidas
3. captación en tiempo de aportación de policías
4. % de aumento de visitantes

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Código:<br>PRO 5.4 DIR 01      | Página 2 de 4                       |
| Fecha de emisión:<br>22-10-14  | Fecha de Revisión:<br>Núm. Rev.: 01 |
| Elaboró: GERENCIA GENERAL      |                                     |
| Aprobado por: DIRECTOR GENERAL |                                     |

5. # de programas realizados acordes a la ideología de CEDIPOL
6. % de satisfacción del cliente
7. % de eficacia obtenida por coordinación

**4.1.2** Los coordinadores asisten a las juntas Bimestral de revisión de indicadores, con los demás responsables de las áreas para presentar los resultados, los cuales se analizan y se oficializan en la organización a través de juntas que coordina el R.D. y se presentan estos a Dirección.

#### 4.2 GG

#### Programación de las juntas gerenciales del Sistema Operativo de Calidad

**4.2.1** Las juntas se realizan bimestralmente, para la entrega de los indicadores de proceso, de los coordinadores ante el R.D. y la Dirección general con carácter obligatorio.

#### 4.3 GG/CRD

#### Metodología de las juntas gerenciales SOC

**4.3.1** El formato **FOR 5.4 DIR 01 Reporte de eficacia del S.G.C.** muestra los indicadores del sistema operativo de la calidad, que son monitoreados en CEDIPOL, así como las metas para cada una de las coordinaciones que integran CEDIPOL.

**4.3.2** Cada responsable debe entregar a Gerencia general los resultados de sus indicadores los primeros cinco días hábiles de cada mes en el **FOR 5.4 DIR 01, 02 y 03**.

#### 4.4 GG/CRD

#### Muestra este formato al inicio de la junta.

**4.4.1** Cada coordinación presenta los resultados de los indicadores entregados al R.D. (gerente general), en esta junta de revisión de indicadores, el Director general o R.D. evalúa con cada uno de los coordinadores de departamento el comportamiento de sus resultados.

**4.4.2** Si existe algún indicador que este fuera de meta, el responsable de ese indicador, muestra el formato **FOR 5.4 DIR 02 Grafica de desempeño del SOC**, el cual contiene: gráfica de tendencia, gráfica de pareto y reporte de acciones correctivas, el cual debe ser entregado al R.D. con anterioridad a esta junta, estableciendo acción(es) concretas para la consecución de resultados.

**4.4.3** En los casos de que alguna meta no se cumpla, el responsable tendrá que solventar el seguimiento de sus acciones correctivas.

#### 4.5 CRD

#### Entrega de resultados

**4.5.1** En caso de que los equipos integrantes de las coordinaciones tengan su indicador dentro de meta, solo presentan su gráfico de frecuencia y mantienen actualizados sus formatos y los presentan ante la junta.

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Código:<br>PRO 5.4 DIR 01      | Página 3 de 4                       |
| Fecha de emisión:<br>22-10-14  | Fecha de Revisión:<br>Núm. Rev.: 01 |
| Elaboró: GERENCIA GENERAL      |                                     |
| Aprobado por: DIRECTOR GENERAL |                                     |

#### 4.6 CRD

##### Trabajo de los equipos.

**4.6.1** Cada responsable de área coordina sus indicadores con su equipo de trabajo a fin de analizar las causas de los problemas relacionados con su indicador **PRO 8.4 ISO 01 Procedimiento para el análisis de datos** y propone sus acciones correctivas y/o preventivas, las cuales son llevadas a las juntas bimensuales y son base para las presentaciones.

**4.6.2** Cuando las metas no se cumplan en el **FOR 5.4 DIR 02** documentar las acciones, y podrá utilizar varias técnicas para el análisis de los problemas, tales como: lluvia de ideas, gráficas de pareto, diagrama causa efecto, etc. o la simple consulta de fuentes de información o la mera observación, según apliquen como lo describe el procedimiento para acciones correctivas **PRO 8.5 ISO 01 Procedimiento para acciones correctivas**.

#### 4.7 CRD

##### Registros de las juntas del SOC

**4.7.1** El Representante de la Dirección mantiene como evidencia los formatos **FOR 5.4 DIR 01, FOR 5.4 DIR 02 y FOR 5.4 DIR 03**, así como las minutas de juntas de acuerdo a como lo establece el procedimiento **PRO 4.2 CTRL 02 Procedimiento para el control de los registros de calidad**.

#### 4.8 CRD

##### Registros de Calidad

**4.8.1** Mantienen los formatos **FOR 5.4 DIR 02 Grafica de desempeño del SOC**, y en su caso **FOR 8.5 ISO 01 Reporte de acciones**, cuando la acción así lo amerite, las minutas de junta de trabajo desarrolladas con sus equipos de trabajo, diagramas de pescado (causa-efecto) y pareto o cualesquier método de análisis, cuando sea apropiado. Tales registros son mantenidos de acuerdo al procedimiento **PRO 4.2 CTRL 02 Procedimiento para el control de los registros de calidad**.

#### 4.9 GG/DIR

##### Interface con las revisiones.

**4.9.1** Se asegura de que las juntas de indicadores sean consideradas como una interface de las juntas de revisión de la dirección, ya que estas juntas son un mecanismo para evaluar la mejora continua y la eficacia de nuestros procesos, ya que los datos de los indicadores son el resultado de la efectividad del sistema de gestión de calidad de CEDIPOL (Referencia **PRO 5.6 DIR 01 procedimiento para la revisión de la dirección**).

## 5. Referencias

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

### 5.1 Procedimientos relacionados

Procedimiento para el control de los registros de calidad.

Procedimiento de revisión de la dirección al sistema de calidad

Procedimiento de acciones correctivas

**PRO 4.2 CTRL 02**

**PRO 5.6 DIR 01**

**PRO 8.5 ISO 01**

|                                |                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Código:<br>PRO 5.4 DIR 01      | Página 4 de 4                       |
| Fecha de emisión:<br>22-10-14  | Fecha de Revisión:<br>Núm. Rev.: 01 |
| Elaboró: GERENCIA GENERAL      |                                     |
| Aprobado por: DIRECTOR GENERAL |                                     |

## 5.2 Documentos de referencia

ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

ISO 9004:2009 - Sistema de Gestión de la Calidad - Guías para el éxito sostenido de la organización.

Manual de Políticas de Calidad

**MPC 4.2 CEDIPOL**

## 6. Formatos

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Reporte de eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

**FOR 5.4 DIR 01**

Gráficas del desempeño del Sistema Operativo de Calidad (SOC)

**FOR 5.4 DIR 02**

Indicadores específicos por área

**FOR 5.4 DIR 03**

Reporte de acciones

**FOR 8.5 ISO 01**

## 7. Historial de Revisiones

Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha

| NO. DE REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN | FECHA DE LA REVISIÓN |
|-----------------|----------------------------|----------------------|
| 1               | BORRADOR                   |                      |