



Código: PRO 5.4 DIR 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 21/08/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 1
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO/ TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES.

1. Propósito y Alcance

Propósito

Establecer la metodología utilizada en la **JCAS** para la administración de los indicadores del sistema de gestión de calidad, definidos por el Director Técnico y la Tesorería de este Organismo Central.

Alcance

Cubre las actividades de la definición de los indicadores de los procesos técnicos y administrativos, y la frecuencia en el monitoreo de los mismos, así como de la administración de los registros utilizados para el sistema de gestión de la calidad,

2. Definiciones y Terminología.

SOC

Sistema Operativo de la Calidad y/o Ambiental: Es el sistema o actividades utilizadas por la Dirección General para monitorear y mejorar los objetivos de calidad (indicadores) y el desempeño ambiental, los cuales nos muestran la eficacia de nuestras operaciones.

INDICADOR

Es aquella meta u objetivo establecido para un área de JCAS

INDICADOR MEDIBLE

Es aquella meta u objetivo establecido para un área de JCAS, y que tiene una o más de las siguientes características:

- Se establece en función de los presupuestos de ingresos y egresos del organismo, de los programas a ejercer
- puede o No está relacionado con algún procedimiento o mapeo.
- Las variables del indicador pueden o no estar bajo el control del titular del área que lo presenta, debido a condiciones y efectos externos.
- El resultado de un indicador incide directamente en la calidad de los servicios que presta el organismo y si no se logra requiere de acción correctiva.

3. Responsables:

ISO
DIR
EQUIPO
RA

Representante de la Dirección.
Director Técnico y Tesorero.
Empleados de la JCAS que participan en el Análisis y Monitoreo de los Indicadores
Responsables de Área involucrados (Jefes de Departamento y/o Subdirectores)

Código: PRO 5.4 DIR 01	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 21/08/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 1
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO/ TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES.

4. Procedimiento.

4.1 DIR Definición de los Indicadores del SOC

- 4.1.1 Define los indicadores apropiados para coordinar el desempeño ambiental y de calidad de las operaciones de **JCAS** así como a los responsables de coordinarlos.
- 4.1.2 Los indicadores pueden ser, sin limitarse a:
- Número de empleados
 - Gasto por servicios Personales
 - Gasto por energía eléctrica.
 - Cobro por derechos de extracción
 - Razón de liquidez (disponible)
 - Razón de liquidez o prueba de ácido.
 - Carga de deuda pública.
 - Gastos de conservación.
 - Índices de rotación y ausencia
 - Número de proyectos vs programas
 - Incremento en el número organismos atendidos
 - No conformidades al sistema de gestión
 - Organismos con deudas
 - Desempeño de Objetivos y metas ambientales
 - Cumplimiento de los aspectos legales

Los indicadores vigentes se presentan tanto en el formato [FOR 5.4 DIR 01](#) para los indicadores del SOC, como en el formato [FOR 5.6 DIR 03](#) para las Revisiones por la Dirección General.

- 4.1.3 Realiza juntas de trabajo con los miembros del Comité de Calidad para notificar los indicadores, los cuales se analizan y se oficializan en **JCAS** a través de juntas que coordina el Director Técnico.

4.2 RA/ISO Integración de la información para las juntas para la revisión de indicadores del SOC

- 4.2.1 Los responsables de cada área o proceso entregan al Representante de Dirección el formato FOR 8.4 DIR 01 con la información de los indicadores de su área cada mes.
- 4.2.2 El Representante de la Dirección y control de documentos concentran la información de todas las áreas en el formato 5.4 DIR 01 y/o 5.4 DIR 03 según corresponda y procede a programar la reunión.

4.3 ISO/EQUIPO Programación de las juntas para la revisión de indicadores del SOC

- 4.2.3 Las juntas del Comité de Calidad para la revisión del SOC se realizan una vez al mes, así como las desarrolladas por los equipos de indicadores en la Dir. Técnica y Tesorería.

Código: PRO 5.4 DIR 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 21/08/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 1
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO/ TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES.

- 4.2.4 Las revisiones por la Dirección / Tesorería, están sujetas a la programación y la metodología definida en [PRO 5.6 DIR 01](#). O si lo indica el Presidente podrán cambiar de formato

4.4 ISO /RA

Metodología de las Juntas de revisión del SOC

- 4.3.1 El formato [FOR 5.4 DIR 01](#) muestra los indicadores del sistema de gestión, que son monitoreados en la **JCAS**, así como las metas para cada uno de ellos.
- 4.3.1.1 Muestra este formato al inicio de la junta.
- 4.3.1.2 Si existe algún indicador fuera de meta, el responsable de ese indicador, muestra los siguientes documentos como evidencia del seguimiento a su parámetro o indicador:
- Formato [FOR 5.4 DIR 02](#), el cual contiene; gráfica de tendencia, gráfica de Pareto y plan de acción de las últimas actividades, anexando a este evidencia de las acciones tomadas.
 - El desempeño de las presentaciones hechas por los responsables de los indicadores fuera de meta es evaluado usando el formato [FOR 5.4 DIR 03](#). Ésta evaluación sirve para monitorear las juntas de revisión del SOC.
- 4.3.1.3 Tratándose de indicadores medibles (**ver definición en el numeral 2.0**), no se presentará la documentación indicada en el punto anterior y se estará exento de lo establecido en el Procedimiento para Acciones Correctivas [PRO 8.5 ISO 01](#). si cumple la meta.
- 4.3.1.4 En caso de que el indicador se encuentre dentro de meta, solo se presenta el indicador y se mantiene la evidencia que lo sustenta no requiere de intervención alguna salvo que sea requerido por la Dirección Técnica o Tesorería

4.5 RA/EQUIPO

Trabajo de los equipos

- 4.4.1 Cada Jefe de Departamento o Subdirector, responsable de un indicador coordina su equipo a fin de analizar las causas de los problemas relacionados con su indicador y propone acciones correctivas o preventivas, las cuales son llevadas a las juntas de la Dirección y son base para las presentaciones.
- 4.4.2 Utiliza el formato de minuta para documentar los acuerdos a los que se llegue con el grupo de trabajo, así como el análisis que realizaron para lograr el plan de acción. Para esto puede utilizar varias técnicas para el análisis de los problemas, tales como: Gráficas de Pareto, diagrama causa efecto, etc., según apliquen y anexan la evidencia requerida.

4.6 ISO

Registros de las juntas de revisión del SOC

- 4.5.1 El coordinador de las juntas de la Dirección es el Representante y control de documentos quien mantiene como evidencia los formatos FOR 5.4 DIR 01 y como las minutas de juntas de acuerdo a como lo establece el Procedimiento de control de registros de calidad [PRO 4.2 CTRL 02](#).

Código: PRO 5.4 DIR 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 21/08/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 1
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO/ TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES.

- 4.7 RA Registros**
- 4.6.1 Mantienen al menos los formatos [FOR 5.4 DIR 02](#), las minutas de junta de trabajo desarrolladas con sus equipos de trabajo, diagramas de pescado (causa-efecto) y Pareto cuando es apropiado. Tales registros son mantenidos de acuerdo al procedimiento [PRO 4.2 CTRL 02](#).
- 4.8 DIR Interface con las Revisiones de Dirección**
- 4.7.1 Se asegura de que las juntas del SOC sean consideradas como una interface de las juntas de revisión de la Dirección / Tesorería, ya que estas juntas, son un mecanismo para evaluar la mejora continua de nuestros procesos, ya que los datos de los indicadores son el resultado de la efectividad del sistema de gestión ([PRO 5.6 DIR 01](#)).
- 4.9 REL PUB. Indicadores hacia el exterior de la JCAS**
- 4.9.1 Con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos, RELACIONES PUBLICAS, CULTURA DEL AGUA y por lo menos una vez al año, obtiene los datos que se requieran del SOC., para integrar los informes de la presidencia
- 4.9.2 En todos los casos y los resultados de estos indicadores se presentan y analizan en reuniones de Revisión de la Dirección, para que en conforme a los procedimientos respectivos, se tomen en su caso las acciones preventivas o correctivas que se determinen. Solo podrán ser extraídos o divulgados por el personal autorizado

5. Referencias.

5.1 Procedimientos Relacionados.

Procedimiento para el Control de Registros de Calidad	PRO 4.2 CTRL 02
Procedimiento para la Revisión de la Dirección	PRO 5.6 DIR 01
Procedimiento para Acciones Preventivas	PRO 8.5 ISO 01
Procedimiento para Acciones Correctivas	PRO 8.5 ISO 02

5.2 Documentos de Referencia.

ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad -	Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad -	Requisitos
ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –	Enfoque de gestión de la calidad



Chihuahua

Código: PRO 5.4 DIR 01	Página 5 de 4
Fecha de emisión: 21/08/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 1
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO/ TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES.

6. Formatos.

Resultados de Indicadores	FOR 5.4 DIR 01
Gráficas del Desempeño	FOR 5.4 DIR 02
Sistema de Evaluación	FOR 5.4 DIR 03
Eficacia del Proceso u Objetivo	FOR 8.4 DIR 01

Tiempo de retención.

Retenido un año.

7. Historial de Revisiones.

Revisión No.	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	LIBERADO	23/ NOV/2011

COPIA NO CONTROLADA