



Chihuahua

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 1 de 1
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 18/08/12 Núm. Rev.: 1
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado Por: DIRECCION TECNICA	

Manual de Calidad

Contenido

[Página de Información](#)

[Historial de Revisiones](#)

[Lista de Distribución](#)

[Introducción](#)

[Alcance y Objetivos](#)

[Aplicaciones \(exclusiones\)](#)

[Normas para consulta](#)

[Términos y definiciones](#)

Requerimientos basados en ISO 9001:2008

[Sistema para la administración de la calidad](#)

Responsabilidades de la Dirección Técnica / Tesorería

[Administración de recursos](#)

Realización del Servicio

[Medición, monitoreo y mejoramiento continuo](#)

[Glosario](#)

[Bibliografía](#)



Código: MPC 4.2 JCAS	Página 1 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Página de información

Título del Documento: Manual de Calidad

Código del Documento: MPC 4.2 JCAS

Elaboró: Control de Documentos

Aprobado por: Dirección Técnica de la JCAS

Revisión: LIBERADO

Fecha de Revisión: 01/08/12

Nombre de la Organización: Junta Central de Agua y Saneamiento del Edo. De Chihuahua

Abreviatura de la Organización: JCAS

RFC: JCA500501UT4

Dirección: Av. Teófilo Borunda Núm. 500 Col. Centro C.P 31000



Chihuahua

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 2 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Historial de revisiones

Revisión	Descripción	Fecha de Revisión
1	LIBERADO	01-08-12

COPIA NO CONTROLADA

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 3 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Lista de distribución

Lista de distribución:

VIA UNIQ.

NOTA: El respaldo digital del Manual y del SGC, es responsabilidad de Control de Documentos quien lo mantiene y ejecuta cambios ordenados por la Dirección Técnica ó su Representante al presente Manual y guarda los registros correspondientes.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 4 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Introducción

Información de la Organización:

El nombre de esta organización es **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**. Localizada en el AV. Teófilo Borunda Núm. 500 Col. Centro, se crea por decreto el 22 de Agosto de 1942 y es registrada como organismo ante la federación a partir de 1950, su titular es el **Ing. Raúl Enrique Javalera Leal**, quien nombro como su representante y responsable de la implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008., a su **Director Técnico el Ing. Antonio Ernesto Prado Treviño**

Es un Organismo Público Descentralizado que se dedica a Coordinar las acciones de los tres niveles de gobierno y particulares en materia de infraestructura hidráulica, Drenaje y Saneamiento de Agua en beneficio de las distintas poblaciones del Estado de Chihuahua

Descripción General del Documento

Este manual de calidad describe las políticas y el sistema de Aseguramiento de la calidad de toda la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA. Este sistema de calidad se basa en los requerimientos de las normas de calidad ISO (International Organization for Standardization – Organización Internacional para la Estandarización) como se define en ISO 9001:2008

Propósito y Beneficios del Documento

Mostrar en todos sus puntos el grado de compromiso con la norma ISO 9001:2008 para el cumplimiento del sistema para la administración de la calidad, sus alcances y objetivos están documentados correctamente en este manual de políticas y en los procedimientos de operación referenciados en este mismo manual.

Los compromisos de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA. Hacia la calidad son:

- Entender las necesidades en materia hídrica de los habitantes del Estado de Chihuahua
- Coordinar y controlar proyectos de infraestructura y manejo de programas estatales y federales
- Entregar al usuario un servicio conforme a las normas y a tiempo.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 5 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Alcance y objetivos

Alcance

Este manual de políticas muestra los procesos técnicos y Administrativos, sus secuencias e interacciones que son parte de nuestro sistema para la administración de la calidad el cual nos permite administrar proyectos hidráulicos, de drenaje y saneamiento de acuerdo a lo especificado por lo clientes y normas nacionales.

OBJETIVOS

La Dirección Técnica y Tesorería de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**. Ha establecido los siguientes objetivos 2012, en el siguiente documento

DOC 5.4 PTE 01 disponible UNIQ.

Se muestra los objetivos especificados para el desempeño operacional de **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, el cual es comunicado al personal apropiado.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 6 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Aplicaciones (exclusiones)

1 Aplicaciones (exclusiones)

Objetivo

Declarar el compromiso de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, para el cumplimiento de los requerimientos del ISO 9001:2008 y definir los métodos utilizados para determinar cuales son los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que no aplican a nuestro sistema para la administración de la calidad, es decir, las exclusiones.

Componentes Clave del Sistema

1.1 El presente Manual de Calidad declara la forma en que la organización establece su sistema para la administración de la calidad, con el cual cubre los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Tal sistema demuestra la habilidad de la organización para proveer consistentemente un servicio que cumpla los requerimientos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables y de esta forma asegurar su satisfacción, aplicándolo de manera efectiva e incluyendo procesos para la mejora continua y así lograr la conformidad con los requerimientos aplicables.

1.2 El sistema para la administración de la calidad es apropiado al propósito de nuestra Organización y nuestros servicios, así como para los requerimientos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables a la Organización. Para satisfacer el requerimiento de exclusiones, los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 que no aplican a la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, son excluidos del alcance de nuestro sistema para la administración de la calidad.

El Representante de la Dirección Técnica y Tesorería de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.** Se asegura que los requerimientos que son excluidos del sistema de calidad reúnan las siguientes condiciones:

- a).- Los requerimientos excluidos deben ser del elemento 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 y 7.5.4 relacionado con la realización del Servicio en lo que respecta al diseño, desarrollo, de la prestación del servicio y propiedad del cliente.
- b).- Las exclusiones no afectan nuestra habilidad y responsabilidad de enviar a nuestros clientes servicios y servicios que satisfagan sus requerimientos, los legales y los reglamentarios aplicables.

El Representante de la Dirección Técnica de **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, es quien identifica y propone los requerimientos del ISO 9001:2008 que no aplican a la Organización, así como de establecer y/o fundamentar porque quedan fuera del alcance del sistema de calidad.

El Representante de la Dirección Técnica de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, someten a la consideración del comité de calidad, la propuesta de las exclusiones y considera sus opiniones para asegurar que estas sean apropiadas, esto es, antes de aprobarlas. Este proceso de evaluación y aprobación de las exclusiones es realizado durante las juntas de revisión de la Dirección (Ref. Procedimiento **PRO 5.6 DIR 01**), en las cuales se genera la aprobación de las justificaciones de las exclusiones y porqué estas no son aplicables a la organización.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 7 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Aplicaciones (exclusiones)

Exclusiones:

a).- Sección 7.3 ISO 9001:2008 Diseño y desarrollo, incluyendo todas las subsecciones de este elemento de diseño y/o desarrollo.

Justificación: El proceso de diseño y/o desarrollo no es realizado por **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, ya que la naturaleza de las características de nuestros servicios y servicios son definidos y especificados por la Comisión Nacional del Agua, Reglas de Operación Federales y Estatales, y los organismos operadores a los que se les brinda un servicio.

b).- Sección 7.5.1 ISO 9001:2008 Control de la producción y de la prestación del servicio en lo relacionado al servicio postventa.

Justificación: Actualmente en ningún caso **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, tiene establecido en los contratos con los clientes la prestación de un servicio postventa, es decir nuestra relación con nuestros clientes es hasta la entrega del servicio, conexión y operación en sus instalaciones y las garantías son establecidas con el proveedor constructor.

c).- Sección 7.5.4 ISO 9001:2008 Propiedad de cliente.

Justificación: Para la elaboración de nuestros proyectos no se utiliza ningún equipo, maquinaria, servicio o información intelectual de los clientes sobre como y con que elaborarlo. Nuestros clientes solamente nos indican que necesidades de servicio requieren y especificaciones finales y nuestra organización los traduce y produce realizando la entrega al finalizar la obra.

Nota 1: Los datos de nuestros clientes son salvaguardados por la Dirección Técnica y Tesorería de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.** Y en ningún momento podrán ser divulgados o transferidos a terceros sin la autorización del cliente o de la Contraloría o unidad de información mediante oficio

Nota 2: Las visitas Técnicas, de conformación de alguna Junta, medición o seguimientos posteriores a la entrega de la obra ya entregada, que se realicen por parte la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.** No constituyen una extensión o asesoría que sea considerado como servicio postventa ya que normalmente se atienden reclamaciones técnicas con el proveedor

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 8 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Normas para consulta

2 Normas para consulta

Objetivo

Definir las Normas de la serie ISO que son utilizados por la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, para consulta durante la planeación, implantación y mejora continua de nuestro Sistema para la Administración de la calidad basado en ISO 9001:2008, así como para el entrenamiento de nuestro personal.

Componentes Clave del Sistema

2.0 La gráfica presentada a continuación muestra las Normas de la serie ISO que son utilizadas por el personal de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, como herramientas de consulta y soporte.

NORMAS DEL SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD		
CÓDIGO	NORMAS	NOMBRE
ISO 9000:2005	UNE – EN ISO 9000	Sistema para la Gestión de la calidad: Fundamentos y Vocabulario.
ISO 9001:2008	UNE – EN ISO 9001	Sistema para la Gestión de la Calidad: Requisitos.
ISO 9004:2009	UNE – EN ISO 9004	Sistema para la Gestión del éxito sostenido de una Organización
ISO 19011:2002	UNE – EN ISO 19011	Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 9 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Términos y definiciones

3 Términos y definiciones

Objetivo

Definir la forma en que nuestra Organización utiliza los términos y definiciones relacionadas con el sistema para la administración de la calidad, a fin de asegurar que cada uno de los miembros de la organización entienda lo mismo y de esta forma evitar diferentes interpretaciones durante la toma de decisiones y/o documentación del sistema de calidad

Componentes Clave del Sistema

El Representante de la Dirección Técnica y Tesorería se asegura que el personal de la Organización involucrado en el sistema para la administración de la calidad, tenga disponible y entienda los términos y definiciones usados durante la escritura y lectura de documentos.

La **JCAS** utiliza el siguiente criterio para la utilización de términos y definiciones en la documentación:

- a).- Norma ISO 9001:2008 Requerimientos del SGC
- b).- Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y vocabulario.
- c).- Norma ISO 9004:2009 Directrices para el éxito sostenido.
- d).- Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- e).- Términos y definiciones usadas en el negocio del papel.
- f).- Términos y definiciones muy particulares de los miembros de la JCAS y que son entendidos por todos.

Durante la documentación del sistema para la administración de la calidad se utilizan con frecuencia los siguientes términos, por lo que al personal que los lee entiende lo siguiente:

- a).- **Cliente:** persona u organización que requiere nuestros servicios
- b).- **Organización:** se refiere a **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**
- c).- **Proveedor:** empresa o persona que le vende un servicio o servicio a **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**
- d).- **Nuestros servicios:** se refiere a los distintos tipos de programas y Proyectos que produce nuestra organización.

En la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, se utiliza la terminología "Sistema para la administración de la Calidad" como un Sinónimo de "Sistema de gestión de la calidad".

El sistema actual de Gestión de calidad se maneja para información en la red de sistemas de computo de la organización por medio de minutas del software Office de Windows y en el programa de control de documentos denominado UNIQ 4 y solo se puede modificar a pedido expreso de la Dirección Técnica y/o su representante a nivel de manuales y por los responsables de cada procedimiento, instrucción de trabajo ó formatos.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 10 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Sistema para la administración de la calidad

4 Sistema para la administración de la calidad

Objetivo

Definir la forma en que la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, planea, establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente su sistema para la administración de la calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Componentes Clave del Sistema

4.1. Requerimientos generales

La **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, tiene establecido, planeado, documentado, implantado y mantiene un sistema para la administración de la calidad basado en los requerimientos del Estándar ISO 9001:2008, el cual es continuamente mejorado para asegurar su efectividad. El sistema para la administración de la calidad incluye:

La Determinación de los procesos clave que forman parte del sistema para la administración de la calidad y sus exclusiones a través de la organización, especificándose estos en este manual de políticas.

- La determinación de la secuencia e interacción de tales procesos. Tales secuencias e interacciones son establecidas al final de la sección 4 de este manual de Calidad. Los planes de control muestran la secuencia e interrelación de los procesos productivos.
- La definición de los criterios y métodos requeridos para asegurar la efectiva operación y control de tales procesos.
- El aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesaria para soportar la operación y monitoreo de los procesos
- La medición, monitoreo y análisis de los procesos se realizan mediante el SOC.
- La implantación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y el mejoramiento continuo.

En los casos que **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, decida contratar algún proceso que afecte la conformidad del servicio con los requerimientos, se asegura de establecer los controles apropiados para tales proceso. Tales procesos serán incluidos dentro del sistema para la administración de la calidad y definidos en este manual de calidad y administrados bajo el proceso de compras (**ver procedimiento PRO 7.4 COM 01**). Actualmente, los procesos subcontratados por la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, son los servicios de calibración y exploración asesoría, los cuales son controlados a través de los certificados de calibración y el reportes de entrega del servicio respectivamente (ref. procedimientos (**PRO 7.6 DT 01**) y los proveedores son administrados a través de las evaluaciones a sus sistemas de calidad (**PRO 7.4 COM 02**).

4.2 Requerimientos de documentación

4.2.1 General

La **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.** Cuenta con un sistema documentado para asegurar el buen desempeño del sistema para la administración de la calidad, así como el mejoramiento continuo del mismo, incluyendo también declaraciones documentadas de la política y de los objetivos de calidad definidos por el Director Técnico y los administrativos por la Tesorería.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 11 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Sistema para la administración de la calidad

El sistema para la administración de la calidad está documentado en 4 niveles:

Nivel I. Manual de Calidad.- Indica la forma y responsabilidades para cumplir con los requerimientos del ISO 9001, e incluye procesos y procedimientos así como los objetivos de calidad.

Nivel II. Procedimientos.- Los procedimientos, mapas, documentos describen el qué, quién, dónde y cuándo de los procesos para soportar la implantación del nivel I. El procedimiento **PRO 4.2 CTRL 01** indica la forma en que los procedimientos son realizados por el personal de **La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**.

Nivel III. Instrucciones de Trabajo.- Describen de manera específica el cómo de las actividades para el cumplimiento de los niveles I y II.

Nivel IV. Registros de Calidad.- Es la evidencia escrita de que el sistema para la administración de la calidad está funcionando adecuadamente.

También el sistema documentado para la administración de la calidad incluye otro tipo de documentos utilizados por **La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**, para la efectiva operación y control de nuestros procesos, tales como, pero no limitados a; diagramas de flujo, planes de control, especificaciones, Mapas de proceso, dibujos, de los cuales se hace referencia en los diferentes niveles de documentación.

4.2.2 Manual de Calidad

El Representante de la Dirección Técnica y Tesorería son los responsable de preparar y modificar el presente manual de políticas, asegurándose de cumplir con los requisitos del ISO 9001:2008. Este manual está sujeto a revisión por parte de la Dirección Técnica y Tesorería y el Director Técnico es quien lo aprueba finalmente.

El Manual de Calidad establece y mantiene:

- El alcance del sistema para la administración de la calidad, incluyendo los detalles y justificación para cualquier exclusión referida en la sección de aplicaciones de este manual.
- Los procedimientos documentados referenciados de él y otros documentos importantes para la administración del sistema de calidad.
- Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos que son parte del sistema para la administración de la calidad (ver grafica mostrada al final de esta sección 4 del manual de Calidad).

4.2.3 Control de Documentos

El Representante de la Dirección Técnica y Tesorería de **La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA** mantiene el control sobre los documentos y datos relacionados con el sistema para la administración de la calidad (basado en los requerimientos del ISO 9001:2008), incluyendo aquellos documentos de origen externo que apliquen, tales como la especificaciones, manuales de la serie ISO, entre otros. Los registros de calidad son controlados de acuerdo a lo que se establece en este Manual de Calidad y su procedimiento.

El procedimiento para elaboración, aprobación, control de documentos y registros (**Ref. PRO 4.2 CTRL 01**) de los niveles I, II y III, otros documentos relevantes para el sistema de calidad asegura que:

- Los documentos son aprobados antes de su uso por el personal apropiado, se dan de alta en el UNIQ 4
- Son revisados, actualizados y re aprobados, por el personal dotado de autoridad de la JCAS.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 12 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Sistema para la administración de la calidad

- c).- Los documentos muestran su estado de revisión actual, mismo que aparecen en un listado maestro, el cual está accesible para evitar el uso de documentos obsoletos, controlado por la controladora de Documentos.
- d).- La revisión actualizada de los documentos está disponible en los puntos de uso, oficinas técnicas y administrativas.
- e).- Los documentos permanecen legibles y que puedan ser identificados fácilmente.
- f).- Los documentos de origen externo son identificados y su distribución es controlada.
- g).- Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos y que estos son identificados apropiadamente si el / los son retenidos por algún propósito en particular.

4.2.4 Control de los Registros

La Dirección Técnica y Tesorería de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, son responsables de establecer el proceso para controlar los registros de calidad generados por el sistema para la administración de la calidad mediante su identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición apropiada. Los registros de calidad controlados en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, son legibles, identificados y recuperables fácilmente.

El método para el control de los registros de calidad se especifica en El procedimiento para elaboración, aprobación, control de documentos y registros (**Ref. PRO 4.2 CTRL 01**).

En La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, se cuenta con un área llamada archivo muerto en la cual se almacenan y protegen los registros de calidad que son retenidos, la cual es utilizada por las Áreas responsables. El procedimiento **PRO 4.2 CTRL 02** establece los métodos utilizados para el control de los registros de calidad en la JCAS.

Responsables

Dirección Técnica, Tesorería, Representante de la Dirección, Control de Documentos

Referencias

Manual de Organización MOR 5.5. JCAS de la JCAS.

Procedimientos

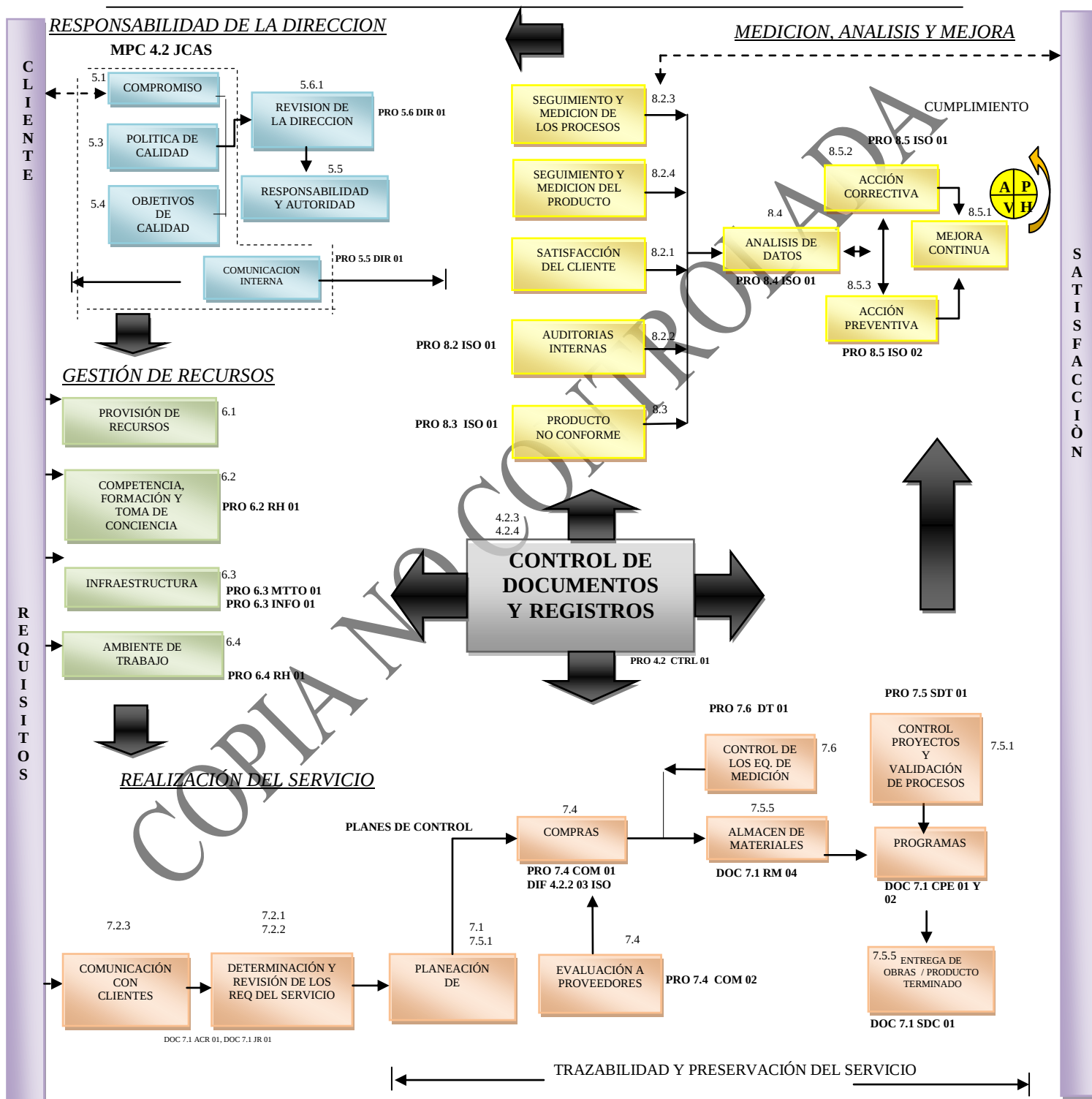
6 PROCEDIMIENTOS OBLIGADOS

- I. PRO 4.2 CTRL 01 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION, APROBACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
- II. PRO 4.2 CTRL 02 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD
- III. PRO 8.5 ISO 01 PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS
- IV. PRO 8.5 ISO 02 PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA
- V. PRO 8.3 ISO 01 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
- VI. PRO 8.2 ISO 01 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE AUDITORIA INTERNAS

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 13 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Secuencia e Interacción de los Procesos.



Código: MPC 4.2 JCAS	Página 14 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Responsabilidad de la Dirección

5 Responsabilidad de la Dirección Técnica

Objetivo

Establecer los métodos que se usan en la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA., y demostrar el compromiso que se tiene para el desarrollo y mejoramiento del sistema para la administración de la calidad a través de una apropiada comunicación a todos los niveles de la organización, de la importancia de definir y mantener un sistema de calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. Así también, con un compromiso de proporcionar los recursos necesarios para tal objetivo.

Componentes Clave del Sistema

5.1. Compromiso de la Dirección Técnica

La Dirección Técnica y Tesorería de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA mantiene evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejoramiento de la efectividad del sistema para la administración de la calidad. Tal evidencia demuestra que:

- a).- Se comunica a los niveles apropiados de la organización la importancia del cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, de los requerimientos regulatorios y legales a través de juntas de trabajo, curso de entrenamiento, correo electrónico y memorándums. (Ref. **PRO 5.5 DIR 01**)
- b).- La Política y Objetivos de la calidad han sido establecidos (Ref. Objetivos de calidad **DOC 5.4 PTE 01**).
- c).- Las juntas de revisión de la Dirección y la Tesorería son llevadas a cabo (Ref. procedimiento **PRO 5.6 DIR 01**)
- d).- Los recursos necesarios para la implantación y mejoramiento del sistema de calidad estén disponibles.

5.2. Enfoque en el Cliente

Para La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, el esforzarse por entender y satisfacer las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes, en materia hídrica, tanto los actuales y en creación es de vital importancia para asegurar su liderazgo en los Organismos de agua por lo que se aseguran que los requerimientos (necesidades) de la población sean identificados y cumplidos para lograr su satisfacción en función de nuestros programas de apoyo a los organismos operadores. El punto 8.2.1 de la sección 8 de este manual se declaran los mecanismos utilizados por La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, para medir el grado de satisfacción y sus quejas.

5.3. Política de Calidad

La Dirección Técnica de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA define e implanta su Política de calidad para usarla como un medio para llevar a la organización a la mejora continua de su desempeño, por lo que se asegura que esta Política:

- a).- Es apropiada para los propósitos de la organización, para lo cual la analiza con su personal durante las juntas de revisión de la Dirección (**PRO 5.6 DIR 01**).
- b).- Incluya un compromiso para el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y que esta promueva una filosofía de mejoramiento continuo en toda la organización.
- c).- Provee un marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad.
- d).- Es comunicada y entendida en todos los niveles apropiados de la organización (**PRO 5.5 DIR 01**).

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 15 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Responsabilidad de la Dirección

- e).- Se comunica por diversos medios y se localiza en lugares visibles a través de sus instalaciones. Se explica a los nuevos empleados en la etapa de entrenamiento e inducción (Ref. procedimiento **PRO 6.2 RH 01**), y que su entendimiento sea monitoreado periódicamente entre los empleados, generalmente a través de auditorías. Para asegurar esta comunicación, los Sub-Directores, Coordinadores y Jefes de Departamento, participan activamente recordando e incrementando la conciencia en el personal a su cargo sobre la importancia y la filosofía de la política de calidad.
- f).- Es revisada para mantenerla apropiada a la organización, actividad realizada en los procesos de revisión de la Dirección.

Fecha de Rev.13-09-11
DOC. 5.3 PTE 01
No. De Revisión: 01

POLÍTICA DE CALIDAD

Trabajamos para construir obras que satisfagan a la población, mejorando nuestra infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante un sistema de gestión de calidad, promoviendo la mejora continua, y objetivos para que Chihuahua viva cuidando el agua para su progreso.

ING. RAÚL ENRIQUE JAVALERA LEAL
PRESIDENTE DE CONSEJO DIRECTIVO DE LA JUNTA CENTRAL DE AGUA Y
SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 16 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Responsabilidad de la Dirección

5.4 Planeación

5.4.1 Objetivos de Calidad

La Dirección Técnica y Tesorería de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA basado en los objetivos que le son asignados por la presidencia, establece los objetivos de calidad para las funciones y niveles relevantes dentro de la organización. Estos objetivos son medidos y consistentes con la Política de Calidad e incluyen el compromiso hacia el mejoramiento continuo. Del mismo modo se incluyen aquellos objetivos para cumplir los requerimientos del Servicio.

El personal que le son asignados estos objetivos es evaluado periódicamente a través del proceso de evaluación del desempeño a fin de determinar el grado del cumplimiento de ellos y de esta forma fomentar la cultura de mejoramiento continuo.

Los objetivos de calidad, la Dirección Técnica y Tesorería los clasifica en:

- a).- **Objetivos del sistema de calidad:** Estos objetivos son establecidos y documentados para ser administrados a través del proceso de revisión de la Dirección (**PRO 5.6 DIR 01**) y tienen que ver con el mejoramiento del desempeño del sistema de calidad. En La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, el objetivo principal del sistema de calidad es contar con un sistema global efectivo para mantener nuestro sistema de calidad certificado y por ello los procesos de auditorías internas, revisiones de la Dirección y acciones correctivas son de vital importancia para ello.
- b).- **Objetivos para la calidad del servicio:** Estos son establecidos por la Dirección Técnica y Tesorería para el mejoramiento de los programas, Proyectos y los servicios asociados. Se considera la información proporcionada por el personal con responsabilidad directa en el proceso de Planeación y por los requerimientos legales, mismos que son transmitidos al personal apropiado por medios adecuados.

En el documento **DOC 5.4 PTE 01** se muestra los objetivos de la calidad. Tal documento es controlado, distribuido y explicado a los empleados de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA según sea apropiado.

5.4.2 Planeación de Calidad

La Dirección Técnica y Tesorería de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA provee los recursos que han sido identificados y planeados necesarios para alcanzar y superar los objetivos de calidad. Los resultados de la planeación se documentan y se expresan en forma de objetivos de calidad, con indicadores de los procesos clave tal y como los que se definen en el **punto 5.4.1**.

Así también se asegura que:

- a).- La Planeación del sistema para la administración de la calidad es llevada a cabo con la finalidad de lograr los requisitos citados en el apartado 4.1 de este manual en el SOC
- b).- La integridad del sistema para la administración de la calidad es mantenido cuando los cambios son planeados e implantados en el SOC mensual.

El proceso de planeación para la calidad de los servicios consiste en la generación de mapas, el SOC Los indicadores son revisados periódicamente y actualizados (cuando es apropiado), lo cual asegura que cualquier cambio, tales como; los del proceso de agua, drenaje y saneamiento desde el proyecto hasta el servicio terminado y los demás administrativos son realizados de una forma controlada y que la integridad del sistema de calidad es mantenida durante los cambios.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 17 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Responsabilidad de la Dirección

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El organigrama de la organización muestra las funciones de Directores, tesorería, Sub-Directores, Jefes y las líneas de autoridad, su interrelación dentro de la organización. Los organigramas departamentales están disponibles con los Jefes de departamento.

Las responsabilidades principales de las funciones están definidas en las respectivas descripciones del puesto y otras responsabilidades específicas para el personal que maneja, desarrolla y verifica trabajos que afectan la calidad son documentadas en los procedimientos (sección 3 de cada procedimiento).

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA tiene 5 áreas de responsabilidad organizacional: la Presidencia y su consejo (fuera de alcance), la Dirección Técnica, Tesorería, Representante de la Dirección Técnica y Tesorería), Comité de Calidad, Control de Documentos. La administración del personal esta a cargo de la Jefa de Recursos Humanos, quien representa a la JCAS como tenedora del contrato de trabajo con el personal de base para efectos legales.

Dirección Técnica:

Planea, organiza, dirige, controla y evalúa los procesos de agua, drenaje y saneamiento para la aplicación de los programas Federales, Estatales y Municipales, la calidad, los avances, determina criterios técnicos y normativos a través de la aplicación de técnicas y sistemas, para optimizar los recursos disponibles usados siempre con una visión de mejoramiento continuo y de asegurar la satisfacción de los clientes al Administrar los recursos, materiales, técnicos y humanos de la mejor manera, manteniendo una operación constante de todos los proyectos para obtener la máxima producción posible y con las características de calidad solicitada por los clientes.

R.D Sub-Dirección Técnica:

Participar con la Dirección Técnica y con el resto de las áreas de operación para obtener la mayor productividad, eficiencia productiva de los proveedores y control de tiempos costos unitarios, así como la calidad del servicio en sus materiales y métodos de construcción y el control y cumplimiento de la normatividad ecológica vigente.

Comité de Calidad:

Apoyar a la Dirección técnica Determinando aprobando y dando alternativas para la mejora, organizando, coordinando y dirigiendo las actividades técnicas y de servicio, relacionadas con las políticas dictadas a la Dirección y Tesorería en el mantenimiento y la conservación del equipo e instalaciones de la JCAS, incluyendo las, mejoras y optimización de los equipos y procesos productivos, dando soporte para labores de Licitaciones, mantenimiento, ingeniería, construcción y administración de los proyectos ó actividades asignadas.

Tesorería:

Administrar con eficiencia y eficacia los recursos económicos, de equipos, humanos, los financieros, contables a su cargo. Implementando nuevos métodos que tiendan a la mejora

Recursos Humanos

Administrar con eficiencia y eficacia los recursos humanos por medio. Reclutar y seleccionar personal para capacitarlos e inducirlos a alcanzar los objetivos de la Organización quien proporciona un ambiente favorable de trabajo y coordinar las actividades de los departamentos.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 18 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Responsabilidad de la Dirección

5.5.2 Representante de la Dirección Técnica y Tesorería

El Representante de la Dirección Técnica y el representante de la Tesorería son designados por la Dirección Técnica y Tesorería de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA y le reportan directamente. El Sub-Director de Estudios y Proyectos es el Representante de la Dirección Técnica y la Secretaria Técnica de Tesorería es la representante de la Tesorería, que independientemente de las responsabilidades de su puesto tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a).- Implementar, documentar y mantener el sistema para la administración de la Calidad cumpliendo con los requerimientos del estándar ISO 9001:2008.
- b).- Reportar directamente a la Dirección el desempeño del sistema para la administración de la calidad, incluyendo las necesidades para el mejoramiento continuo a través de las juntas de revisión de la Dirección (**Ref. PRO 5.6 DIR 01**).
- c).- Promover el involucramiento del personal apropiado sobre el conocimiento de los requerimientos del cliente y legales a lo largo de la organización.
- d).- Establecer el enlace con empresas externas en lo relacionado con el Sistema para la Administración de la Calidad, tales como Agencias registradoras.

Otras responsabilidades específicas del Representante de la Dirección Técnica y Tesorería se definen en su Descripción de Puesto.

5.5.3 Comunicación Interna

En La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se cuenta con un proceso efectivo que promueve y utiliza el Dirección Técnica y Tesorería y su Comité de Calidad para asegurar que la comunicación interdepartamental relacionada con los procesos del sistema para la administración de la calidad se realiza en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA consistentemente y en forma eficaz (**PRO 5.5 DIR 01**). Este procedimiento asegura que la comunicación ascendente y descendente para la implantación y seguimiento de la Política y objetivos de calidad, estrategias organizacionales, documentos del sistema para la administración de la calidad, resultados de las auditorías internas y externas se desarrolle efectivamente. Del mismo modo, el Dirección Técnica y Tesorería promueve el respeto a los canales y/o líneas de comunicación a lo largo de la organización. Los medios de comunicación practicados en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA son pero no limitados a; juntas de trabajo, uso de la RED (correo electrónico e Internet), memorándum, Oficios, Reportes, pizarrón de avisos, sistema de sugerencias (buzón).

Estos medios de comunicación son evaluados en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA por el Dirección Técnica y Tesorería vía Revisiones de la Dirección (**PRO 5.6 DIR 01**) periódicamente a fin de determinar el grado de efectividad y de este modo definir áreas de mejora.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 19 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

5.6 Revisiones de la Dirección

5.6.1 General

El Dirección Técnica y Tesorería incluyendo su comité de calidad, revisan sobre una base periódica cada mes el SOC y como mínimo anualmente la Revisión de la Dirección 5.6, todos los elementos del sistema para la administración de la calidad definido en este Manual de Políticas para asegurar el cumplimiento de los requerimientos del ISO 9001:2008, la Política y Objetivos de Calidad. El procedimiento para Revisiones de la Dirección (**PRO 5.6 DIR 01**) muestra el

Método utilizado por el Dirección Técnica y Tesorería y su Comité para realizar tales juntas a fin de evaluar las necesidades de cambio y/o mejoramiento en el sistema para la administración de la calidad de la organización. Así también el Dirección Técnica y Tesorería se asegura que los resultados de las revisiones de la Dirección se registren en los formatos apropiados definidos en el procedimiento (**Ref. PRO 5.6 DIR 01**) y controlados según el procedimiento para elaboración, aprobación, control de documentos y registros (**Ref. PRO 4.2 CTRL 01**).

5.6.2 Información de entrada para la revisión gerencial

El Dirección Técnica y Tesorería de la JCAS se asegura que como datos de entrada a las juntas de revisión gerencial se consideran al menos los siguientes puntos:

- a).- Los resultados de auditorías, tanto internas como externas relacionadas al sistema para la administración de la calidad.
- b).- La retroalimentación de los clientes, tanto su grado de satisfacción como sus quejas. Tal información es recolectada a través de visitas a las instalaciones de los clientes, encuestas de satisfacción telefónica y la que es enviada por los clientes al portal de la JCAS
- c).- El desempeño de procesos y de servicios, información que es analizada en forma específica durante las juntas de revisión de indicadores 5.4 mensualmente.
- d).- El estado de las acciones correctivas y preventivas que se han generado en el sistema para la administración de la calidad.
- e).- Las acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas.
- f).- Los cambios que pudieran afectar el sistema para la administración de la calidad.
- g).- Las recomendaciones de mejoramiento de los procesos del sistema para la administración de la calidad.

5.6.3 Resultados de las juntas de revisión de la Dirección

El Dirección Técnica y Tesorería de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se asegura que los resultados de la junta de revisión de la Dirección incluyan todas las decisiones y acciones relacionadas a:

- a).- El mejoramiento de la efectividad del sistema para la administración de la calidad y sus procesos.
- b).- El mejoramiento del servicio en relación a los requerimientos del cliente.
- c).- Detectar necesidades de recursos.

El Dirección Técnica y Tesorería se asegura de documentar sobre los registros apropiados generados durante las juntas de revisión de la Dirección y las de indicadores su grado de conformidad con las acciones tomadas y su efectividad.

Responsables

Dirección técnica y Tesorería, Jefes de área o Departamento y Representante de la Dirección técnica y Tesorería. Comité de calidad, control de documentos

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 20 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Responsabilidad de la Dirección

Referencias

Descripciones de puestos, y Organigramas, procesos e indicadores de eficacia
Organigramas

Política de calidad (DOC 5.3 DIR 01)

Objetivos de calidad (DOC 5.4 DIR 01)

5.2.1 Procedimientos

Procedimiento para la revisión al sistema de gestión

PRO 5.6 DIR 01

Procedimiento para la Comunicación Interna

PRO 5.5 DIR 01

COPIA NO CONTROLADA

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 21 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Políticas de Calidad

Administración de los recursos

6.0 Administración de los recursos

Objetivo

Establecer el proceso utilizado por La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA para la determinación de los recursos necesarios para la implementación del sistema para la administración de la calidad, así como la forma en que estos recursos son proporcionados oportunamente, de tal forma que asegure el funcionamiento consistente de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

Componentes Clave del Sistema

6.1 Provisión de recursos

La identificación de los recursos financieros, de instalaciones y de personal capacitado se realiza una vez que la demanda máxima del cliente ha sido definida. Esta identificación de recursos es realizada por el Dirección Técnica y Tesorería a fin de implantar y mejorar la efectividad de los procesos del sistema para la administración de la calidad y direccionar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requerimientos.

6.2. Recursos humanos

6.2.1 General

El personal de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA que tiene responsabilidades asignadas definidas en el sistema para la administración de la calidad y que desarrolla tareas que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio o servicio es competente en lo relacionado a la educación, capacitación, habilidades y experiencia. Personal de nuevo ingreso es contratado basado en los perfiles del puesto y sometidos a un programa de entrenamiento planeado a fin de desarrollar sus habilidades definidas en el punto 6.2.2 de esta política. En los casos que se contrate una persona que no cumpla con el perfil del puesto, solamente el Dirección Técnica y Tesorería autorizan por escrito su incorporación a la JCAS y envía tal autorización a su expediente; además se asegura que el personal sea entrenado a través de los medios apropiados para alcanzar las calificaciones de competencia requeridas para el puesto.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

La Jefa de Recursos Humanos de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA considera el entrenamiento como un punto estratégico que afecta sus operaciones por lo que mantiene un proceso o realiza actividades que aseguran que:

- Determinar la competencia y las necesidades de capacitación para personal que desarrolla actividades que afectan la conformidad con los requisitos del servicio sean identificadas, generándose un programa de capacitación que es implantado de acuerdo a lo planeado.
- Se proporcione el entrenamiento o se tomen otras acciones para satisfacer tales necesidades.
- Se evalúe la efectividad de las acciones tomadas. Esta evaluación es realizada a través del proceso de evaluación del desempeño.
- Los empleados de confianza al ser concientizados de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo ellos contribuyen para lograr o cumplir los objetivos de calidad, evaluación de desempeño a través de juntas de trabajo que desarrollan los Jefes de departamentos con el personal a su cargo, así como en cursos programados, en la JCAS y son aplicados los exámenes de aptitud necesarios cuando es requerido.
- Se mantengan registros apropiados de educación, formación o entrenamiento, habilidades y experiencia de evaluaciones de cada uno de los miembros de la JCAS.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 22 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Administración de los recursos

El procedimiento para selección, contratación, inducción, entrenamiento, formación y toma de conciencia del personal (Ref. **PRO 6.2. RH 01**) muestra el proceso utilizado por La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA para administrar el entrenamiento, la concientización y la competencia y es la Jefa de Recursos Humanos el responsable de coordinar estas actividades.

6.3 Infraestructura

Durante la Planeación los procesos de mantenimiento en conjunto con las áreas administrativas identifica las necesidades de instalaciones, equipos, mobiliario, equipo de transporte, orientación, comunicaciones, topográfico, para lograr la conformancia de los requerimientos del servicio y a través del monitoreo de procesos se asegura que tales instalaciones se mantengan operando. Estas instalaciones incluyen, pero no limitadas a:

- a).- Edificio, áreas de trabajo y sus instalaciones relacionadas.
- b).- Equipos del proceso, tanto el hardware y software cuando sea aplicable.
- c).- Servicios de soporte tales como transporte, comunicación o sistemas de información.

El procedimiento de mantenimiento **PRO 6.3 MTTTO 01** establece las actividades que se desarrollan en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA para el mantenimiento apropiado de las instalaciones. Dentro de estas actividades están la generación de los programas de mantenimiento y las rutinas para la ejecución de estos, para lo cual se mantienen registros de estas actividades. La responsabilidad para administrar el proceso de mantenimiento es del Dpto. de mantenimiento, en lo relacionado al equipo y edificio, y en la Administración en lo relacionado al transporte, a los sistemas de computo, comunicación o sistemas de información **PRO 6.3 INFO 01**.

6.4 Ambiente de trabajo

La jefa de Recursos Humanos de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se asegura que identifiquen durante la planeación los factores del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del servicio. Estos factores tienen una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal que labora en la JCAS, Para asegurar que este ambiente de trabajo adecuado la Dirección Técnica y Tesorería a través de los responsables de departamento se asegura que se consideren y proporcionen encuestas que cubran al menos los siguientes puntos:

- a).- Reglas de seguridad y el equipo de seguridad apropiado.
- b).- estudio de las condiciones apropiadas de ruido, temperatura, humedad, iluminación o las condiciones climáticas (solo para trabajo de campo).
- c).- Asuntos ergonómicos en relación al equipo de trabajo de su área.

La JCAS, considera los requisitos establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas para asegurar el apropiado ambiente de trabajo.

Responsables

Dirección técnica y Tesorería, Sub-Directores, Representante de la Dirección, Control de Documentos, Jefe de Recursos Humanos y Jefes de Depto.

Referencias

Programa de capacitación y adiestramiento

(DOC 6.2 RH 01).

Procedimientos

Procedimiento para selección, contratación, inducción, entrenamiento, formación y toma de conciencia del personal	PRO 6.2.RH 01
Procedimiento para Mantenimiento a equipos e instalaciones	PRO 6.3 MTTTO 01
Procedimiento para Mantenimiento de Hardware, Software y equipo de comunicación O sistemas de información.	PRO 6.3 INFO 01
Procedimiento para el ambiente de trabajo	PRO 6.4 RH 01

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 23 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Realización del Servicio

7.0 Realización del servicio

Objetivo

Establecer los métodos o procedimientos utilizados por la JCAS, para asegurar que nuestros procesos de operación sean planeados, evaluados, documentados, controlados y mantenidos para cumplir los requisitos regulatorios, de nuestros clientes y asegurar de esta forma la continuidad de los procesos.

Componentes Clave del Sistema

7.1. Planeación de la realización del Servicio

Los Mapas de procesos, diagramas de flujo del proceso en conjunto con los planes de control muestran la secuencia de operaciones de los procesos y sub procesos necesarios para realizar el Servicio, siendo esta la manera en que La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA planea la realización de los procesos y su consistencia con otros requerimientos del sistema para la administración de la calidad. En este proceso de planeación se definen los métodos de operación de la organización, los cuales son documentados de manera apropiada en procedimientos, instrucciones de trabajo, cartas de parámetros, dibujos, entre otros.

Durante este proceso de planeación se determinan los siguientes puntos según sea apropiado:

- a).- Objetivos de calidad y requerimientos para el Servicio los cuales se documentan en los planes de control.
- b).- La necesidad de establecer los procesos y documentación, y proveer recursos específicos para el servicio.
- c).- Verificación, validación, medición (monitoreo), inspección y actividades específicas de control para los criterios de operación de los programas y el criterio para la recepción y entrega del servicio.
- d).- Registros necesarios para proporcionar evidencia que la realización de los procesos y servicios resultantes cumplan los requerimientos.

La información generada durante las fases de los proyectos se presenta en forma apropiada a los métodos de operación de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Identificación de los requisitos del Servicio

El Dirección Técnica y Tesorería de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se asegura que se determinen los requerimientos de los clientes durante el proceso de planeación los cuales incluyen:

- a).- Requerimientos especificado por el cliente, incluyendo los requerimientos de entrega y actividades desarrolladas después de la entrega cuando estas estén definidas en los contratos.
- b).- Requerimientos no precisados por el cliente pero que sean necesarios para el uso especificado (cuando esto sea aplicables). Actualmente en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, el objetivo primordial es cumplir los requisitos que especifican el cliente y los programas a ejercer.
- c).- Requerimientos legales y reglamentarios (cuando existan) relacionados al programa, podrán inclusive ser realizados por laboratorios externos en casos de controversias.
- d).- Cualquier requerimiento determinado por la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA Dentro de los requerimientos legales están: Los de la STPS, CNA, PROFEPA, CONTRALORIA, SEMARNAT, entre otras.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 24 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Realización del Servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos del Servicio

El Dirección Técnica y Tesorería de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA en conjunto con el responsable de Agua, Drenaje y Saneamiento y el responsable de las juntas rurales se aseguran de revisar los requerimientos relacionados al servicio requerido por los clientes. Tal revisión es realizada antes de que cualquier servicio sea suministrado al cliente (previo a la aceptación de un contrato) tal y como lo especifica el **(DOC 7.1 ACR 01 DOC 7.1 JR 01)** Revisión de los contratos del cliente.

Esta revisión asegura que:

- a).- Los requerimientos del servicio sean definidos en las reglas de operación de los diferentes programas se establecen en las bases de licitación los precios unitarios, tiempos de entrega, especificaciones de la calidad de agua potable, presas, ductos, lagunas, plantas de tratamiento, alcantarillado, sistemas hidráulicos, entre otros. Estén documentados.
- b).- Cuando los requerimientos del cliente difieran a los inicialmente contratados, estos sean resueltos antes de suministrar algún servicio
- c).- La JCAS tiene la habilidad o capacidad de cumplir los requerimientos definidos en los contratos o sus variaciones.

Los resultados de tales revisiones y el subsiguiente seguimiento son registrados y mantenidos.

Cuando los clientes soliciten un requerimiento no documentado ó cambios en su entrega programada, el Director Técnico y Licitaciones se aseguran de confirmarlo antes de aceptarlo y lo notifica previamente al personal apropiado de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

Cuando los clientes técnicos y proveedores solicitan cambios en los requerimientos del servicio, el Dirección Técnica de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se asegura que la información relevante sea modificada donde sea apropiado si es procedente y que el personal involucrado sea notificado del impacto a programas y proyectos y/o sistema de calidad de tales cambios o enmiendas. El procedimiento **(DOC 7.1 ACR 01 DOC 7.1 JR 01)** de Revisión de los contratos de los clientes especifica la forma en que tales enmiendas a los contratos son realizadas, las bases y o ley de obras.

7.2.3 Comunicación con el cliente

El responsable de comunicación social, atención a comunidades rurales y juntas rurales son los responsables de identificar y poner en marcha los métodos de comunicación con los clientes en asuntos relacionados con:

- a).- Información del programa respectivo y normatividad
- b).- En la realización de investigaciones, contratos u ordenes de manejo, incluyendo las modificaciones (ver procedimiento de revisión de requisitos del cliente **(DOC 7.1 ACR 01 Y DOC. 7.1 JR 01)**)
- c).- Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas de cliente (Ref. **PRO 8.2. ISO 01 y el PRO 8.5.ISO 01**) de acciones correctivas / preventivas, los cuales establecen como se administran las quejas de cliente y su acción.

Los métodos utilizados para la comunicación con los clientes es por lo general a través de visitas a sus instalaciones y obras por personal técnico, encuestas teléfono, fax ó correo electrónico, los cuales aseguran un involucramiento directo a las necesidades y expectativas de los clientes por medio de la Dirección técnica, quienes informan en la junta de revisión de la Dirección sobre la percepción del cliente.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 25 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Realización del servicio

7.3 Diseño y/o desarrollo

Los requerimientos relacionados de diseño y desarrollo tales como:

7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7 están excluidos del alcance del SGC, ya que la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA no los realiza, la naturaleza de nuestros servicios son del dominio público la elaboración proyectos de agua, drenaje y saneamiento la JCAS solo elabora bases de licitación y proyectos de acuerdo a las regulaciones de cada programa y no fabrica ni desarrolla servicios o derivados de ningún tipo para el mercado comercial de manera alguna.

Los servicios de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, son base y materia prima de las constructoras proveedoras y son los clientes quienes determinan de manera propia sus necesidades de acuerdo con el crecimiento de la población, así que los servicios son definidos y especificados por nuestros clientes (Ver sección 1.2 (a) de este manual de políticas, página numero 7).

7.4. Compras

7.4.1 Proceso de compras

La Sub-Dirección de Administración por medio de la Jefatura de Compras define en los procedimientos de compras (**PRO 7.4 COM 01**) las guías y controles a seguir para asegurar que el servicio o producto comprado este de acuerdo a lo especificado. El control sobre las compras asegura que el servicio o producto comprado no afecte el desempeño del proceso productivo y del proyecto terminado. El control que se tiene sobre los proveedores se define en el procedimiento **PRO 7.4 COM 02** y este depende del tipo de servicio y el impacto del servicio o producto comprado en la calidad del servicio final.

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA define en el procedimiento **PRO 7.4 COM 02** el proceso para la evaluación y selección de proveedores, mediante el cual busca asegurarse que los proveedores tienen la habilidad para suministrar un producto o servicio que esté de acuerdo a los requerimientos establecidos por la JCAS. Tal evaluación se realiza basado en programas de visitas a proveedores que mantienen los responsables de las compras. Los criterios para la selección y evaluación periódica se definen en el procedimiento **PRO 7.4 COM 02**. Los resultados de las evaluaciones y acciones de seguimiento son registrados y mantenidas para aquellos proveedores que no cuentan con un sistema de gestión de calidad a nivel de ISO 9001: 2008.

7.4.2 Información de compras

El personal de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA involucrado en la elaboración de las órdenes de compra para material productivo se asegura que la información que describe el servicio o producto a comprar incluya, Los puntos:

- Los requisitos para la aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipo.
- Los requisitos para la calificación de personal (cuando proceda).
- Los requisitos del sistema para la administración de la calidad.
- Otros datos importantes que se documentan en la orden de compra tales como precio, tiempos de entrega, entre otros se definen en los procedimientos **PRO 7.4 COM 01**.

Cada Jefe de departamento se asegura que los requerimientos especificados en las mismas estén correctos antes de la aprobación final por el Dirección técnica y Tesorería antes de su liberación y envío de estos documentos a los proveedores.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 26 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Realización del servicio

7.4.3 Verificación del producto o servicio comprado

El Jefe de Compras identifica e implanta las actividades necesarias para la verificación de que el servicio o producto comprado cumple los requisitos especificados (Ver procedimiento **PRO 7.4 COM 01** de compras, **PRO 7.4 COM 02** procedimiento para la evaluación y selección de proveedores, Cuando la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA o sus clientes requieren desarrollar actividades de verificación en las instalaciones del proveedor del servicio comprado se toman las provisiones necesarias para definir en el contrato u orden de compra las disposiciones y métodos de liberación del producto o servicio.

7.5. Producción y prestación del servicio.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA planea y lleva a cabo la realización del servicio bajo condiciones controladas, según el procedimiento para control del proceso de manejo de programas **DOC 7.5.CPE 01 Y 02** las cuales incluyen:

- La disponibilidad de la información que especifique las características del servicio, las cuales se definen en los planes de control, y estos a su vez hacen referencia a las especificaciones del proyecto.
- La disponibilidad de las instrucciones de trabajo donde sea apropiado.
- El uso del equipo adecuado, es soportado con un proceso de mantenimiento (Ver procedimiento **PRO 6.3 MTT 01 DOC 7.1 VEH 01, DOC. 6.3 INFO 01, PRO 6.3 INFO 01**).
- La disponibilidad y uso de equipo de medición y monitoreo, el cual se especifica en los planes de control.
- La implantación de actividades de medición y de monitoreo del proceso y/o servicio (ver planes de control).
- La implantación de actividades de liberación y entrega.

Actualmente el servicio postventa no es un requisito establecido en los contratos con los clientes, por lo que este requerimiento no es aplicable a nuestro sistema de calidad (Ver sección 1.2 (a) de aplicaciones). solo las garantías son parte de los controles a los proveedores desde los contratos

7.5.2 Validación de los Procesos de la producción y de la prestación del servicio.

En La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA los procesos que requieren ser validados, una vez que los clientes definen sus necesidades de las características o especificaciones del papel, la actividad específica de la JCAS, es validar el proceso a fin de asegurar que este sea capaz de lograr tales especificaciones y mantener una comunicación estrecha con los clientes para proporcionar la retroalimentación sobre el desempeño de nuestro proceso en caso de existir o de servicios nuevos se comunican a todas las partes interesadas.

Para los procesos que requieren ser validados La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA establece cuando sea aplicable:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos
- La aprobación de los equipos y la calificación del personal
- El uso de métodos y procedimientos específicos
- Los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- La revalidación

Personal apropiado de los departamentos de la JCAS, Técnicos, Topógrafos, Ingeniería y especialistas trabajan en conjunto durante este proceso, haciendo llegar información relevante a la Dirección Técnica a fin de asegurar que los recursos necesarios estén disponibles, irregularidades o algún asunto fuera de programa.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 27 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Realización del servicio

7.5.3 Identificación y Rastreo

Los servicios o materiales utilizados y aplicados en nuestro proceso productivo son identificados por medios apropiados. Un control de precios unitarios y descripciones específicas a través de un control de inventarios en las cuales se conoce la identificación o tipo o calidad de la de las materias primas, materiales o equipos en cada proyecto, en todo caso su identificación en el mismo almacén se mantiene visible. Actualmente no existe un método de trazabilidad bajo contrato con los clientes, pero en caso que sea requerido, el responsable de cada programa o proyecto los definirá los métodos a utilizar.

Los servicios y/o materias en cualquier etapa del proceso que son determinadas como No conformes son identificados por medios apropiados (Ver Procedimiento de Control de servicio No Conforme **PRO 8.3 ISO 01**).

El estado de inspección y prueba de aceptado de los proyectos lo determina la propia norma o programa y las áreas apropiadas donde un material No conforme es segregado están identificadas como tal.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA., tiene todos los equipos, maquinarias y son propiedad de la organización, es decir en nuestro proceso no se involucra ningún servicio o equipo que sea propiedad del cliente por lo que este requerimiento no es aplicable. (Ref. Sección 1.2 de este manual).

Nota: En caso de presentarse la necesidad de recibir propiedad del cliente esta será tratada de acuerdo a lo dictado por nuestros procedimientos aplicables para lo propio.

7.5.5 Preservación del Servicio

En La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA todas las materias primas y servicio terminado se encuentran identificados apropiadamente (ver punto 7.5.3) en cualquier etapa del proceso productivo. Así también se cuenta con métodos adecuados para el manejo de avances, conservación y entrega del servicio a fin de prevenir el daño, deterioro o mal uso durante el ciclo de construcción como un proceso interno del proveedor y/o hasta la entrega final del servicio (**DOC 7.1. RM 04**).

En el caso del manejo y almacenamiento de todos los archivos de cada programa y por cada proyecto el jefe de cada área se asegura que se respalden de manera adecuada y se identifique los cambios detectados por las visitas al campo. Para aquellos servicios que no están dentro de lo planificado se aplicara el procedimiento de (Ref... **PRO 8.3 ISO 01**).

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 28 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Realización del servicio

En el almacén de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se guardan materiales y equipos que sobran de las obras y que son susceptibles de ser usados en otras obras y se cuenta con un inventario detallado de este material.

7.6 Control de equipo de medición y monitoreo

El Sub-Director Técnico y los responsables de cada área agua, drenaje y saneamiento identifican las mediciones a realizarse en campo u obra y los equipos o dispositivos para la medición y el monitoreo a fin de proveer evidencia de la conformidad del servicio con los requerimientos especificados.

A fin de asegurar la confiabilidad de los resultados, el equipo de medición es:

- a).- Calibrado y/o verificado a intervalos específicos o antes de usarse, contra equipos con trazabilidad hacia patrones internacionales o nacionales. Donde no existan tales estándares, se documentan las bases usadas para calibración o verificación.
- b).- Ajustado o reajustado según sea necesario.
- c).- Estar identificado para poder determinar su estado de calibración.
- d).- Protegido contra ajustes que pudieran invalidar la calibración.
- e).- Protegido contra daño y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenaje.

En los casos que se detecte equipo descalibrado, el Jefe de Área asegura que los servicios medidos sean evaluados y registrada su validez, y toma las acciones apropiadas con los equipos y servicios afectados. Los registros de las calibraciones y verificaciones son mantenidos. Los stickers ó etiquetas que identifican la calibración de los equipos están visibles y legibles.

Donde softwares de prueba son usados para medir o monitorear algún requerimiento especificado, la validez de este software es confirmada antes de iniciar su uso y verificada posteriormente según las frecuencias establecidas para ello.

El procedimiento de Control de los dispositivos de medición y monitoreo **PRO 7.6 DT 01** muestra la forma en que se controlan tales equipos.

Los registros de los resultados de las calibraciones y verificaciones se mantienen controlados según el procedimiento para elaboración, aprobación, control de documentos y registros (**Ref. PRO 4.2 CTRL 01**).

Responsables

Responsables de Topografía en agua, alcantarillado y saneamiento, Mantenimiento, laboratorio, estaciones meteorológicas



Chihuahua

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 29 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Realización del servicio

Referencias

Diagramas de flujo del proceso
Planes de control (Pcontrol1, Pcontrol2, Pcontrol3).
Listado de equipos de medición

Procedimientos

Procedimiento para Mantenimiento a equipos e instalaciones
Procedimiento de compras
Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores
Procedimiento para el control de los dispositivos de seguimiento y medición
Procedimiento para entrega de obras

DOC.6.3 RM
PRO.7.4 RM 01
PRO.7.4 RM 02
PRO.7.6 DT 01
DOC.7.1 SDC 01

COPIA NO CONTROLADA

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 30 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Medición, análisis y mejora.

8 Medición, análisis y mejoramiento continuo

Objetivo

Establecer los métodos aplicados en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA para definir, planear e identificar las actividades necesarias para la medición, análisis y mejora de nuestros procesos para asegurar la conformidad y tener ciclos de mejora continua, incluyendo el uso de técnicas estadísticas, de esta forma monitorear y conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Componentes clave del sistema

8.1 General

El Dirección Técnica y Tesorería y su comité de calidad definen, planean e implantan las actividades de medición y monitoreo, análisis y procesos de mejoramiento necesarias para:

- a).- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio
- b).- Asegurar la conformidad del sistema para la administración de la calidad, la cual es monitoreada a través de las auditorías internas (**PRO 8.2. ISO 01**).
- c).- Mejorar continuamente la efectividad del sistema para la administración de la calidad, lo cual es analizado en las juntas de revisión gerencial (**PRO 5.6 DIR 01**).

Para el proceso de análisis y medición son utilizados métodos apropiados incluyendo el uso de técnicas estadísticas tales como; gráficos de control, diagramas de pareto, gráficos de tendencias y diagramas causa-efecto. El R.D coordina el proceso de administración de indicadores mediante el cual se analizan sus tendencias y se generan acciones correctivas a fin de mejorar tales indicadores u objetivos (**PRO 8.4 ISO 01**)

8.2. Medición y monitoreo

8.2.1 Satisfacción del cliente

La Dirección Técnica y el responsable de apoyo a organismos establecen que dentro de su sistema de calidad, la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos es el objetivo principal y su nivel de satisfacción es el más importante indicador de la efectividad del sistema de calidad, por lo que en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se monitorea la información sobre la satisfacción de los clientes internos y externos para asegurar el apropiado desempeño del sistema de calidad.

La satisfacción de los clientes externos es medida a través de la recolección y análisis de la retroalimentación proporcionada directamente por medio de las encuestas de satisfacción **FOR 8.2 ISO 01** que se envían a los clientes.

En el caso de los clientes internos, encuestas de ambiente laboral (por lo menos 1 vez al año) y entrevistas de salida (personal que deja La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA son realizadas por la Jefa de Recursos Humanos como un medio para conocer el grado de satisfacción general de nuestro personal.

Las metas, tendencias y planes de acción para medir la satisfacción del cliente son monitoreadas durante las juntas de Revisión de la Dirección (**PRO 5.6 DIR 01**) a fin de identificar oportunidades y prioridades de mejoramiento continuo.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 31 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Medición, análisis y mejora.

8.2.2 Auditorías internas

El Representante de la Dirección Técnica (RD), es el responsable de coordinar el proceso de auditorías internas, las cuales se realizan periódicamente basadas en un programa de auditorías planeadas para determinar si el sistema para la administración de la calidad esta conforme con los requerimientos del Estándar ISO 9001:2008 y los establecidos por La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, que ha sido efectivamente implantado y mantenido.

El proceso para la planeación e implantación de las auditorías internas se definen en el procedimiento de auditorías internas (**PRO 8.2. ISO 01**), incluyéndose en el las responsabilidades, requisitos para planificar y realizar las auditorías internas estableciendo los registros e informando los resultados.

Durante la planeación de las auditorías internas se toman en consideración el estado e importancia de las actividades y áreas que serán auditadas, así como los resultados de auditorías previas, Los criterios, el alcance, la frecuencia y metodología para las auditorías internas son definidas en el mismo procedimiento.

Los auditores internos designados son competentes e independientes del área que se audita (no auditan su propio trabajo), asegurando con ello la objetividad e imparcialidad del proceso de la auditoría.

Los resultados de las auditorías internas se documentan, mantienen, controlan y se hacen disponibles al personal que tiene responsabilidad dentro del área auditada según el procedimiento para elaboración, aprobación, control de documentos y registros (**Ref. PRO 4.2 CTRL 01**).

El establecimiento e implantación oportuna o sin demora injustificada de las acciones correctivas son responsabilidad del responsable o jefe del área auditada, y aseguran que las no conformidades y sus causas sean eliminadas. Acciones de seguimiento incluyen la verificación de la implantación de las acciones correctivas y el reporte de los resultados de la verificación.

El proceso de acción correctiva se establece en el procedimiento de acciones correctivas/preventivas (**PRO 8.5. ISO 01 Y 02**).

Las condiciones de orden, limpieza y ambiente de trabajo son parte integral del proceso de la auditoría. Los resultados del proceso de auditorías internas son mantenidos como evidencia.

8.2.3 Medición y monitoreo de los procesos

El Director Técnico es responsable de que el desempeño de los procesos desde la Licitación hasta la entrega del proyecto como producto terminado sea inspeccionado y monitoreado por métodos o técnicas apropiadas a cada proceso y su importancia.

Tales métodos o técnicas aseguran el cumplimiento de los requerimientos del cliente y los legales regulatorios aplicables, así como también confirman la habilidad continua de cada proceso para satisfacer su propósito intencionado. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones tomando acciones correctivas oportunas, según sea apropiado, a fin de asegurar la conformidad del servicio.

Las características del servicio generadas por los procesos y parámetros de proceso son los puntos relevantes establecidos en los planes de control y en los procedimientos que le aplique y guarde interrelación.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 32 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Medición, análisis y mejora

El personal que administra los procesos recibe las instrucciones para que ellos mismos monitoreen el desempeño de sus equipos en cada proyecto y reporten cualquier condición que pudiera afectar la operación o el programa.

Cuando el uso de técnicas estadísticas es requerido para monitorear el desempeño de los procesos es especificado en el plan de control, documentándose en que puntos del proceso serán aplicadas, así como la técnica estadística a utilizarse.

Fuentes de información para definir el uso de técnicas estadísticas son pero no limitadas a; proceso con problemas de capacidad, quejas de cliente, problemas serios de calidad y cuando el mejoramiento continuo es requerido o cuando sea una petición de los clientes o proveedores.

En el caso de las técnicas estadísticas para monitorear el proceso deberán estar definidas en el plan de control, el responsable del proyecto es responsable de aplicarlas.

Cuando el uso de las técnicas estadísticas no establecidas en los planes de control, es decir, procesos administrativos, es requerido, cada responsable de área los aplica basándose en las metodológicas o herramientas proporcionadas en los cursos de entrenamiento sobre técnicas estadísticas.

8.2.4 Medición y monitoreo del servicio

La Dirección Técnica mantiene documentados donde define los métodos apropiados para el seguimiento, la medición y monitoreo de las características del servicio a fin de verificar que los requerimientos del servicio son cubiertos desde el recibo propuestas hasta la entrega del servicio final (**PRO 8.2.ISO 01**).

Durante la inspección final, el personal responsable de realizarla se asegura que las inspecciones de recibo y en proceso han sido realizadas antes de liberar un servicio u obra. La evidencia sobre la conformidad de los proyectos con los criterios de aceptación son documentados y mantenidos, de acuerdo con las normas establecidas en cada programa donde se definen los registros de calidad apropiados de las mediciones e indicadores son realizados y estos a su vez muestran los nombres y/o firmas del personal responsable de liberar el servicio.

Los servicios no son liberados y entregados hasta que todas las actividades de inspección especificadas en las reglas de operación han sido satisfactoriamente completadas, en casos que las partes interesadas lo aprueben.

8.3 Control de servicio no conforme

El servicio no conforme con los requerimientos, es identificado y controlado para prevenir que sea liberado o entregado al cliente de forma no intencionada. Las actividades para el control del servicio no conforme tales como; identificación, documentación, evaluación, segregación y disposición se definen en el procedimiento de Control de servicio no conforme (**PRO 8.3 ISO 01**). Este procedimiento define a los responsables de tratar con el servicio no conforme.

Cuando sea aplicable en La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA el servicio no conforme es tratado por una o más de las siguientes maneras:

- En La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA cuando se realizan actividades de retrabajo, el responsable del área se asegura de verificar que cumple con los estándares o normas específicas antes de aprobarlo nuevamente o es reciclado y entregado al proveedor para otros fines. Será el cliente y bajo su autorización quien podrá aprobarlo bajo su riesgo, pero deberá señalarse en el acta respectiva y registrado según los requerimientos del cliente.
- La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA no solicita concesiones a los clientes para envío de servicio reparado, ya que no se practican las reparaciones.
- Rechazado o desechado para reproceso aplicando las penalidades descritas en las bases o contratos.

Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente según el procedimiento para elaboración, aprobación, control de documentos y registros (**Ref. PRO 4.2 CTRL 01**).

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 33 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Medición, análisis y mejora

8.4 Análisis de Datos

Las Sub-Direcciones, coordinadores y jefes de Departamento recolectan y analizan la información pertinente para determinar la conveniencia y efectividad del sistema para la administración de la calidad e identificar mejoras que puedan ser hechas. Este análisis incluye la información generada durante las actividades de inspección y monitoreos y otras fuentes relevantes (**Ref. PRO 8.4 ISO 01**).

La aplicación de técnicas estadísticas a las variables o indicadores en los procesos quedará a criterio de las partes interesadas y de acuerdo al plan de control respectivo.

Este análisis de información sirve para definir o evaluar:

- a).- La satisfacción del cliente (Ver punto 8.2.1 de esta política).
- b).- La conformidad con los requisitos del servicio (Ver punto 8.2.4 de este manual).
- c).- Características y tendencias de los procesos, servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo de acciones preventivas. (**PRO 8.5. ISO 02**)
- d).- Proveedores. (**PRO 7.4 COM 02**)

Durante el proceso para la administración de nuestros indicadores internos son revisados algunos de los cuatro puntos anteriores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Dirección Técnica y Tesorería y comité de calidad, se aseguran de mejorar continuamente la efectividad del Sistema para la Administración de la Calidad a través del uso de la política y objetivos de calidad, resultados de auditoria, análisis de datos, acciones correctivas / preventivas y las juntas de Revisión de la Dirección y Tesorería, así como el proceso de administración de indicadores. Proyectos de mejora son definido por el Dirección Técnica durante las juntas de revisión (**PRO 5.6 DIR 01**) basados en el análisis de los procesos mencionados anteriormente y son asignados a personal apropiado con el fin asegurar el mejoramiento de los procesos donde sea requerido.

8.5.2 Acción Correctiva

El Dirección Técnica y Tesorería, Sub-Directores, Coordinadores, Jefes de departamentos son responsables de asegurar que al detectarse una no conformidad en el proceso, servicio y/o en el sistema de calidad se tomen las acciones correctivas para eliminar la causa de la no-conformidad a fin de prevenir que vuelva a ocurrir.

Las acciones correctivas son definidas tomando en cuenta la magnitud del impacto del problema encontrado.

El procedimiento Acción Correctiva / preventiva (**PRO 8.5 ISO 01 y 02**) define los requisitos para:

- a).- La revisión de las no conformidades incluyendo las quejas del cliente. La quejas del cliente son administradas tal y como lo define el procedimiento **PRO 8.5.ISO 01 y 02**.
- b).- La determinación de las causas de la no-conformidad
- c).- La evaluación de la necesidad de acciones para asegurar que la no-conformidad no ocurra de nuevo.
- d).- Determinar e implantar las acciones correctivas necesarias.
- e).- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f).- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 34 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Medición, análisis y mejora

8.5.3 Acción preventiva

El procedimiento de acción correctiva / preventiva (**PRO 8.5.ISO 01 y 02**) muestra cómo identificar acciones preventivas para eliminar las causas de no-conformidad potencial para prevenir la ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas a la magnitud del impacto de los problemas potenciales, y es responsabilidad del Dirección Técnica y Tesorería, Sub-Directores, Jefes de Departamento asegurar que las acciones preventivas sean aplicadas cuando sea requerido. El procedimiento de acción correctiva / preventiva (**PRO 8.5. ISO 01 y 02**) define los requerimientos para:

- Determinar las potenciales no-conformidades y sus causas.
- Evaluar la necesidad de acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar y asegurar la implantación de acciones preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Responsables

Dirección Técnica y Tesorería, Sub-Directores, Jefes de Departamento

Referencias.

CAUSA Y EFECTO DIAGRAMA DE ISHIKAWA
Norma ISO 19011: 2002 Directrices para auditar sistemas de calidad.

Procedimientos

Procedimiento para la realización de Auditorías Internas	PRO 8.2. ISO 01
Procedimiento para el Control del servicio no conforme	PRO 8.3 ISO 01
Procedimiento de Acciones correctivas	PRO 8.5. ISO 01
Procedimiento de Acciones preventivas	PRO 8.5. ISO 02

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 35 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Glosario

<u>Término</u>	<u>Definición</u>
<i>Acción correctiva</i>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación potencialmente indeseable.
<i>Acción preventiva</i>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.
<i>Ambiente de trabajo</i>	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
<i>Auditor</i>	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
<i>Auditoria</i>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.
<i>Calidad.</i>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
<i>Capacidad.</i>	Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un servicio que cumple los requisitos para ese servicio.
<i>Capacitación</i>	Desarrollo de habilidades y conocimiento actualizados respecto al área de trabajo.
<i>Certificación de habilidades</i>	Proceso mediante el cual el personal que realiza actividades operativas es evaluado a fin de asegurar que este tenga las habilidades necesarias para desarrollar las tareas asignadas y es utilizado como un medio para medir la efectividad de la capacitación a largo plazo.
<i>Certificador.</i>	Casa de registro, quien conduce evaluaciones de sistemas de calidad para los requerimientos de ISO 9001.
<i>Cliente.</i>	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, Autoridades y relaciones que recibe un servicio.
<i>Competencia</i>	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
<i>Conclusiones de auditoria</i>	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
<i>Conformidad</i>	El cumplimiento de un requerimiento.
<i>Control estadístico De proceso</i>	El uso de técnicas estadísticas tales como cartas de control para analizar un proceso o su salida así como para tomar las acciones apropiadas que logren y mantengan un estado de control estadístico y mejoren la capacidad del proceso.
<i>Corrección</i>	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 36 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Glosario

<i>Criterios de auditoria</i>	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
<i>Defecto</i>	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
<i>Desperdicio</i>	Son las pérdidas causadas por la falta de aprovechamiento de la potencialidad de los recursos en proceso y actividades.
<i>Detección de necesidades De capacitación</i>	Obtención de un diagnóstico de necesidades de Capacitación mediante una metodología / didáctica.
<i>Mapa de proceso</i>	Representación gráfica con responsables de la secuencia y actividades desarrolladas en un proceso.
<i>Eficiencia</i>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
<i>Eficacia</i>	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
<i>Encuesta de satisfacción</i>	Evaluación solicitada a los clientes a fin de obtener información de cómo ellos perciben a La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA en lo relacionado al cumplimiento de sus requisitos. Encuestas de satisfacción internas son desarrolladas para obtener información de cómo los empleados perciben el ambiente de trabajo. Estas encuestas de satisfacción proporcionan información o áreas de oportunidad para buscar la mejora de nuestros procesos.
<i>Equipo de medición</i>	Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referenciando equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición (conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud).
<i>Evaluación del desempeño</i>	Proceso que ayuda a La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA a alcanzar las metas ya promover el crecimiento y perfeccionamiento personal de los empleados y que utilizado como un medio para medir la efectividad de la capacitación a largo plazo.
<i>Evidencia de auditoria</i>	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
<i>Evidencia Objetiva</i>	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
<i>Hallazgos de auditoria</i>	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria. Estos hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoria, u otra oportunidad de mejora.
<i>Infraestructura</i>	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 37 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Glosario

<i>Inspección</i>	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
<i>Manual de Calidad</i>	El manual de calidad (conocido también como el Manual de Políticas de Calidad) es un documento que describe los elementos del sistema de calidad usado para asegurar los requerimientos del cliente, y que sus necesidades y expectativas son cumplidas. El manual de calidad incluye la responsabilidad y autoridad para cada elemento del sistema de calidad.
<i>Medio Ambiente</i>	Son todas las condiciones que rodean y afectan la manufactura y la calidad de una parte o de un servicio.
<i>Mejoramiento continuo</i>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
<i>No Conformidad</i>	Es el servicio o material que no cumple con los requerimientos o especificaciones del cliente.
<i>Objetivos de calidad</i>	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
<i>Organización</i>	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición, autoridades y relaciones. Incluyendo el Corporativo.
<i>Plan de Acción</i>	Conjunto de actividades a desarrollar para eliminar las causas de los problemas eliminando a si la causa raíz y estas actividades tienen asignados responsables y tiempos máximos para su cumplimiento.
<i>Plan de Calidad (Plan de control)</i>	Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, servicio o contrato específico.
<i>Planeación de la Calidad</i>	Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento.
<i>Política de Calidad</i>	Las intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la Dirección. La política de calidad puede ser un elemento de la política corporativa.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 38 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Glosario

Término

Definición

<i>Procedimiento</i>	Una forma específica de desempeñar una actividad. Un procedimiento documentado contiene usualmente: el propósito y enfoque de una actividad; que deberá hacerse y por quién; cuando, donde y como deberá ser hecho; que materiales, equipo y documentos deberán ser usados; y como deberá ser controlado y registrado.
<i>Proceso</i>	Un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman las entradas en salidas y debe contener al menos un medible de su eficacia.
<i>Servicio/producto</i>	El resultado de las actividades o de los procesos. El servicio/producto incluye, hardware, software, materiales procesados, paquetería, o una combinación de los mismos. El servicio puede ser tangible o intangible o una combinación de ambos. El servicio puede ser proyectado o no proyectado.
<i>Programa de auditoria</i>	Conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
<i>Proveedor</i>	La organización que proporciona un servicio o servicio al cliente (en este caso a la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA).
<i>Quejas de cliente</i>	Grado de insatisfacción manifestada por algún cliente hacia nuestra organización debido al incumplimiento total o parcial sobre sus requerimientos y/o especificaciones.
<i>Reparación</i>	Acción tomada sobre un servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
<i>Registro de Calidad</i>	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
<i>Reproceso (Retrabajo)</i>	Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos
<i>Satisfacción del cliente</i>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 39 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Glosario

Término

Definición

<i>Servicio</i>	Los resultados generados por las actividades en la interfase entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor, para satisfacer las necesidades del cliente.
<i>Sistema de administración De la Calidad</i>	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos de la calidad y para lograr dichos objetivos y sirve para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
<i>Trazabilidad</i>	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
<i>Verificación</i>	La confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista.
<i>Validación</i>	Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para la utilización o aplicación específica prevista.

COPIA NO CONTROLADA

Código: MPC 4.2 JCAS	Página 40 de 41
Fecha de emisión: 25/08/2011	Fecha de Rev.: 01/18/2012 Núm. Rev.: 1

Manual de Calidad

Bibliografía

Bibliografía

- UNE – EN ISO 9000:2005 Editada e impresa por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- UNE – EN ISO 9001:2008 Editada e impresa por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- UNE – EN ISO 9004:2009 Editada e impresa por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).NMX-CC-004: 2009 IMNC
- UNE – EN ISO 19011:2002 Editada e impresa por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- Manual de Control de Calidad, Juran J.M. y F.M. Gryna, 1993.
- Metodología para la resolución de problemas (Referenciada en las 8 Disciplinas)
- Memory Jogger (Las siete herramientas del mejoramiento)