



Código: PRO 8.4 ISO 01	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 04/08/11	Fecha de Revisión: 23/11/11 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

1. Propósito y Alcance.

PROPÓSITO

Establecer los métodos para analizar los datos obtenidos de las diferentes fuentes de información internas y externas, para determinar los resultados de procesos, objetivos, las causas de posibles problemas existentes en el Sistema de Gestión de Calidad y así obtener una mejora continua en la JCAS.

ALCANCE

Aplica a toda la información que requiere ser analizada para tomar decisiones, acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad de la JCAS.

2. Definiciones y Terminología.

Mejora de la Calidad Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Sistema de Gestión de Calidad Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y lograr el cumplimiento de dichos objetivos con el fin de dirigir y controlar la empresa con respecto a la calidad.

JCAS JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO.

3. Responsables.

DT	DIRECCION TECNICA
RA	RESPONSABLES DE AREA
TES	TESORERIA
CTRL	CONTROL DE DOCUMENTOS
EJCAS	EMPLEADOS DE LA JCAS



Código: PRO 8.4 ISO 01	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 04/08/11	Fecha de Revisión: 23/11/11 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

4. Procedimiento.

1.1 DIR/TES

Determinan las fuentes de información para el análisis de datos.

4.1.1 La Dirección Técnica y el Sr. Tesorero en conjunto con los responsables de las áreas determinan las fuentes de información que son necesarias para evaluar el desempeño de metas, objetivos, medibles o indicadores de calidad establecidos en la organización, así mismo para identificar las posibles áreas de mejora y se plasman en el SOC, los resultados obtenidos, con la finalidad de medir la eficacia total del SGC.

4.1.2 Estas fuentes son comunicadas mediante este procedimiento a los diferentes responsables, para que recopilen toda la información necesaria, a partir de mediciones, auditorias o información objetiva del comportamiento y la eficacia de los procesos bajo su responsabilidad y que son parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2 RA

Recabar, analizar y presentar información de los datos.

4.2.1 Los responsables de cada proceso deben entregar a Control de Documentos la evaluación mensual del desempeño de su proceso, utilizando el formato eficacia del proceso que para cada uno de ellos se tiene establecido, con el fin de darle seguimiento respectivo y en su caso en función de los resultados tomar las acciones pertinentes con el fin de aplicar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, Los datos después de analizarlos y revisarlos se entregan a control de documentos (CTRL) para la elaboración mensual del SOC. Dentro de los 5 días hábiles después de terminar cada mes.

4.2.2 el responsable de cada indicador o parámetro realiza las gráficas de eficacia de los procesos (FOR 5.4 DIR 02), el formato de eficiencia del sistema de gestión, (FOR 5.4 DIR 01) y las gráficas de la eficacia del sistema de gestión (FOR 5.4 DIR 02) son responsabilidad de CTRL y del Representante de la Dirección y Tesorería, con la finalidad que la información este lista y analizada previo a la junta de revisión de indicadores mensual.



Código: PRO 8.4 ISO 01	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 04/08/11	Fecha de Revisión: 23/11/11 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

4.2.3 Toda la evidencia generada en este análisis de datos se controla de acuerdo al Procedimiento para Elaboración, Aprobación, Control de Documentos y Registros

4.3 COMP/RA

Recaban, analizan y presentan información de satisfacción del cliente o usuario

4.3.1 El proceso de recabar y analizar la información sobre la satisfacción del cliente se analiza en la frecuencia que establece el procedimiento para verificación del grado de satisfacción del cliente esto se presenta y se analiza para tomar decisiones y mejorar continuamente la relación con el cliente para obtener una mayor confianza cliente-proveedor.

4.4 RA

Análisis del comportamiento de los procesos.

4.4.1 En cada uno de los procesos, se generan reportes, con las características del servicio. Este se monitorea para identificar posibles puntos o tendencias anormales durante el proceso para realizar acciones correctivas y preventivas que ayuden a controlarlo; así mismo para poder asegurar el proceso hasta la entrega a satisfacción del mismo.

4.4.2 Cuando se desconocen las causas que originaron los puntos fuera de control o tendencias anormales, de ser necesario se analizan de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas / Preventivas, esto deberá incluir las acciones de seguimiento, garantías o fallas ocultas

4.4.3 Se presentan mensualmente a la Dirección Técnica y Tesorería los resultados y gráficos para revisar las posibles acciones que se generaron durante su aplicación verificando si el proceso se encuentra controlado.

4.6 DIR

Juntas de Revisión de SISTEMA OPERATIVO DE CALIDAD (SOC)

4.6.1 La información generada en las juntas de revisión del SOC, es parte integral del análisis de datos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad de acuerdo al Procedimiento para la Revisión al Sistema de Gestión (**PRO 5.6 DIR 01**).



Chihuahua

Código: PRO 8.4 ISO 01	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 04/08/11	Fecha de Revisión: 23/11/11 Núm. Rev.:01
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TECNICO / TESORERO	

PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

5. Referencias.

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para Elaboración, Aprobación, Control de Documentos y Registros	PRO 4.2 CTRL 01
Procedimiento para la Revisión al Sistema de Gestión	PRO 5.6 DIR 01
Procedimiento de acciones Correctivas	PRO 8.5. ISO 01
Procedimiento de acciones Preventivas	PRO 8.5. ISO 02

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad [MPC 4.2 JCAS](#)

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

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

ISO 9004:2009 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices Para el éxito sostenido de una organización.

6. Formatos.

Sistema de Calidad:

Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (Global)	FOR 5.4 ISO 01
Graficas de eficiencia de los procesos	FOR 5.4 ISO 02

7. Historial

No de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de la Revisión
1	LIBERADO	23 / NOV / 2011
2	MODIFICADO	15/ MAYO/2012
