



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

Contenido

Historial de revisiones	2
Introducción	3
Información de la organización:	3
1 Alcance y exclusiones	4
Alcance 4	
Exclusiones 4	
2	5
Referencias normativas	5
3 Términos y definiciones	6
4 Sistema para la administración de la calidad	7
4.1. Requerimientos generales	7
4.2 Requerimientos de documentación	7
4.2.1 Generalidades	7
4.2.2 Manual de calidad	8
4.2.3 Control de documentos	8
4.2.4 Control de los registros	9
Secuencia e interacción de los procesos.	10
5 Responsabilidad de la dirección	13
5.1. Compromiso de la dirección	13
5.2. Enfoque en el cliente	13
5.3. Política de calidad	13
5.4 Planeación 14	
5.4.1 Objetivos de calidad	14
5.4.2 Planeación de calidad	15
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	15
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	15
5.5.2 Representante de la dirección	15
5.5.3 Comunicación interna	16
5.6 Revisiones de la dirección	16
5.6.1 Generalidades	16
5.6.2 Información de entrada para la revisión de la dirección	17
5.6.3 Resultados de las juntas de revisión de la dirección	17
6 Administración de los recursos	18
6.1 Provisión de recursos	18
6.2. Recursos humanos	18
6.2.1 Generalidades	18
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	18
6.3 Infraestructura 19	
6.4 Ambiente de trabajo	19
7 Realización del servicio	20
7.1. Planeación de la realización del servicio	20
7.2. Procesos relacionados con el cliente	20
7.2.1 Identificación de los requisitos del servicio	20
7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio	21
7.2.3 Comunicación con el cliente	21
7.3 Diseño y/o desarrollo	21
7.4. Compras 22	
7.4.1 Proceso de compras	22
7.4.2 Información de compras	22
7.4.3 Verificación del producto o servicio comprado	22



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

7.5. Producción y prestación del servicio	23
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	23
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	23
7.5.3 Identificación y trazabilidad	23
7.5.4 Propiedad del cliente	23
7.5.5 Preservación del servicio	24
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	24
8 Medición, análisis y mejora.....	26
8.1 Generalidades	26
8.2. Seguimiento y medición	26
8.2.1 Satisfacción del cliente	26
8.2.2 Auditoría interna.....	27
8.2.3 Medición y monitoreo de los procesos	28
8.2.4 Medición y monitoreo del servicio	28
8.3 Control de servicio no conforme	28
8.4 Análisis de datos	29
8.5 Mejora	29
8.5.1 Mejora continua.....	29
8.5.2 Acción correctiva.....	29
8.5.3 Acción preventiva.....	30

COPIA NO CONTROLADA



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

Historial de revisiones

Revisión	Descripción	Fecha de Revisión
1	LIBERADO	01-08-12
2	MODIFICADO	09-10-12
3	MODIFICADO	12-12-12
4	MODIFICADO	14-01-13
5	MODIFICADO	16-05-13

COPIA NO CONTROLADA



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

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.

Es un Organismo Público Descentralizado que se dedica a coordinar las acciones de los tres niveles de gobierno y particulares en materia de supervisión de obras y proyectos para dotación de infraestructura hidráulica, drenaje y saneamiento así como la asignación y apoyo de recursos técnicos en beneficio de los distintos Organismos Operadores de Agua del Estado de Chihuahua. Art. 9

COPIA NO CONTROLADA



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

1 Alcance y exclusiones

Alcance

El alcance del sistema de gestión de calidad de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA es:

Administración de proyectos hidráulicos, de drenaje y saneamiento de acuerdo a normas nacionales

Exclusiones

a).- Sección 7.3 se excluye completa

Justificación: El proceso de diseño y/o desarrollo no es realizado por la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**, debido a que las obras son licitadas ya que es el proveedor es quien realiza el diseño y desarrollo de los proyectos según cada licitación. Las características de sus servicios son definidos y especificados por la Comisión Nacional del Agua, a través de las Reglas de operación y normatividad aplicables a los programas Federales y Estatales, así como de los organismos operadores a los que se les brinda un servicio.

b) – Sección 7.5.2 se excluyen 7.5.2 a), b), c), d).

Justificación: Tratándose de inclusión de nuevos procesos al SGC, o bien, modificaciones importantes a los ya existentes, la JCAS realiza la respectiva validación o revalidación a los mismos, por lo tanto, solo es aplicable el inciso (E) de este elemento.

Las exclusiones no afectan su habilidad y responsabilidad de enviar a sus clientes servicios que satisfagan sus requerimientos, los legales y los reglamentarios aplicables.

COPIA NO CONTROLADA



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

2 Referencias normativas

NORMAS DEL SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE
ISO 9000:2005	Sistema para la Gestión de la calidad: Fundamentos y Vocabulario.
ISO 9001:2008	Sistema para la Gestión de la Calidad: Requisitos.
ISO 9004:2009	Sistema para la Gestión del éxito sostenido de una Organización
ISO 19011:2011	Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión

COPIA NO CONTROLADA



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

3 Términos y definiciones

Los términos utilizados en el presente documento, se basan en la norma ISO 9000:2005 Requerimientos del SGC y la norma ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

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: **ORGANISMOS OPERADORES.**
- 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 a **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**
- d).- **Nuestros servicios:** se refiere a los distintos tipos de coordinación, administración y supervisión de los proyectos y obras de agua potable, saneamiento y alcantarillado, así como el apoyo técnico administrativo, jurídico y económico d por medio de los diversos Programas de apoyo que produce nuestra organización.
- e) **Sistema operativo de la calidad (SOC):** Es el sistema o actividades utilizadas por la Dirección para monitorear y mejorar los objetivos de calidad (indicadores) y el desempeño ambiental, los cuales nos muestran la eficacia de nuestras operaciones.
- f) **Dirección:** en este documento se refiere a la dirección usando alternativamente los términos "dirección" y "responsable de presidencia".

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".

COPIA NO CONTROLADA



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

4 Sistema para la administración de la calidad

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 su aplicación a través de la organización
- 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.
- 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 implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y el mejoramiento continuo.

En los casos que la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, decida contratar externamente 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 (**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, exploración, análisis construcción y asesoría, los cuales son controlados a través de los certificados de calibración y el reporte de entrega del servicio respectivamente (ref. procedimientos (**PRO 7.6 DT 01**) y los proveedores son administrados a través de las evaluaciones (**PRO 7.4 COM 02**).

Referencias:

- DOC 7.1 CYL 01 Diagrama general de interacción del proceso de costos y licitaciones
- DOC 7.1 CYL 02 Diagrama general de interacción de licitación pública (recurso federal)
- DOC 7.1 CYL 03 Diagrama de interacción del proceso de invitación a cuando menos tres personas (recurso federal)
- DOC 7.1 CYL 04 Diagrama de interacción del proceso de adjudicación directa (recurso federal)
- DOC 7.1 CYL 05 Diagrama de interacción del proceso de licitación pública (recurso estatal)
- DOC 7.1 CYL 06 Diagrama de interacción del proceso de invitación a cuando menos tres contratistas (recurso estatal)
- DOC 7.1 CYL 07 Diagrama de interacción del proceso de adjudicación directa (recurso estatal)
- PRO 7.4 COMP 01 Procedimiento de compras
- PRO 7.4 COMP 02 Procedimiento para la evaluación y selección de proveedores.

4.2 Requerimientos de documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**, incluye:



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

- Declaración de política y objetivos de calidad (ver 5.3 y 5.4.1)
- Manual de calidad (MPC 4.2 JCAS)
- Procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional (ver listado al final de elemento 4)
- Los documentos y registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (referenciados en cada elemento)

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 y documentos.- Los procedimientos, mapas, documentos describen el qué, quién, dónde y cuándo de los procesos para soportar la implantación del nivel I.

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.

El sistema documentado para la administración de la calidad puede incluir 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 Dirección es el responsable de preparar y modificar el presente manual de calidad, asegurándose de cumplir con los requisitos del ISO 9001:2008. Este manual está sujeto a revisión y aprobación por parte del Representante de Presidencia.

El Manual de calidad incluye:

- a).- 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 (ver sección 1)
- b).- Los procedimientos documentados establecidos por el sistema de gestión de calidad o referencia a los mismos.
- c).- 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).

Referencia:

MPC 4.2 JCAS Manual de calidad

4.2.3 Control de documentos

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA mantiene el control sobre los documentos 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.

El procedimiento para elaboración, aprobación, control de documentos y procedimientos **(PRO 4.2 CTRL 01)** asegura que:

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



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

- c).- Los documentos muestran su estado de revisión actual en un listado maestro de documentos generado por el sistema UNIQ. Los cambios se registran en el mismo sistema.
- d).- La revisión actualizada de los documentos está disponible en los puntos de uso, oficinas técnicas y administrativas mediante el sistema UNIQ o copias controladas impresas.
- e).- Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f).- Los documentos de origen externo son identificados y su distribución es controlada.
- g).- Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos y estos son identificados apropiadamente si son retenidos por algún propósito en particular.

Referencia:

PRO 4.2 CTRL 01 Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos y procedimientos (Anexo A)

4.2.4 Control de los registros

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, establece 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, son legibles, identificados y fácilmente recuperables. Asimismo, deben estar completos antes de ser archivados.

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.

Referencia:

PRO 4.2 CTRL 02 Procedimiento para el control de los registros de calidad

COPIA NO CONTROLADA



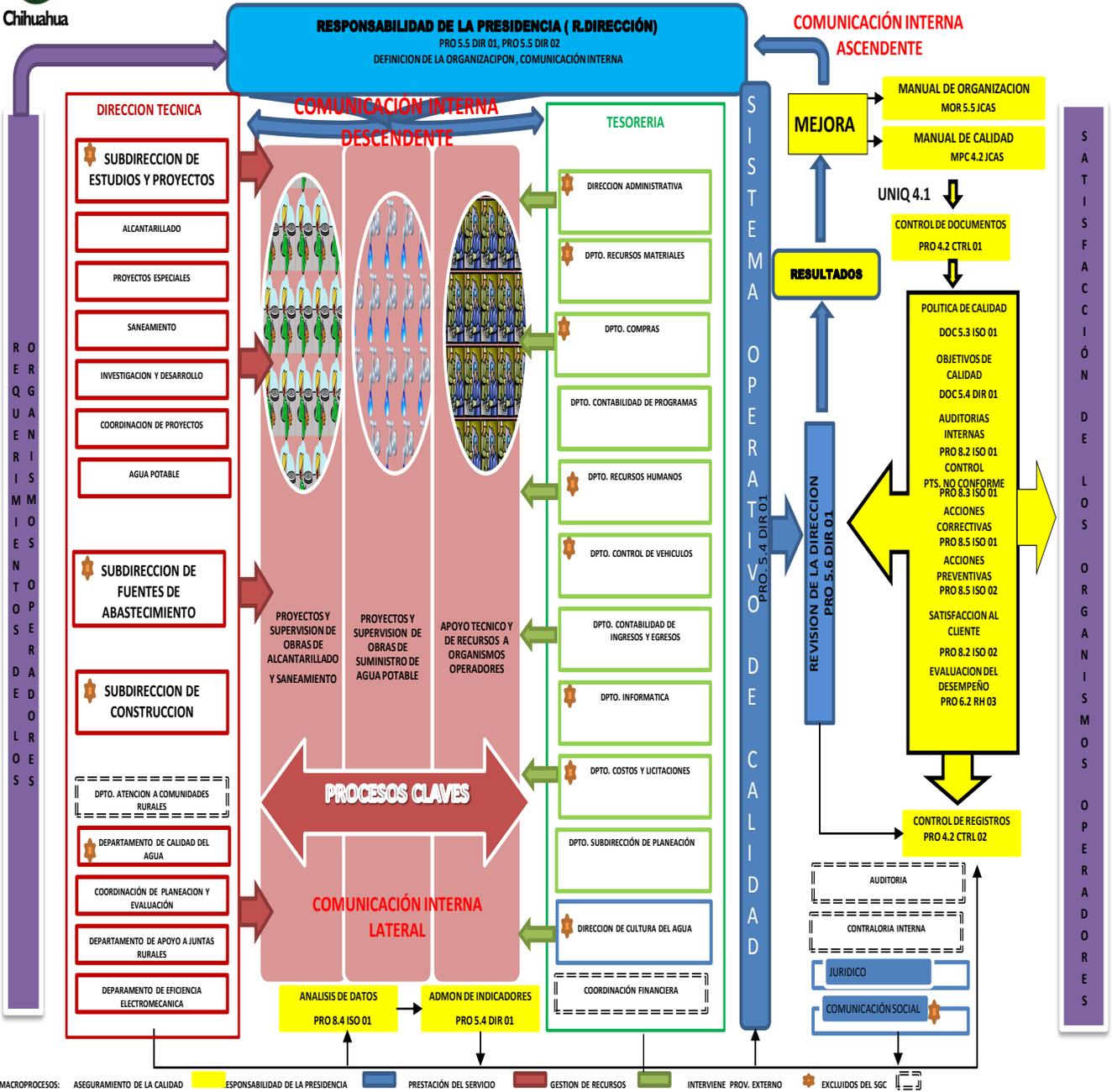
Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

Chihuahua

Secuencia e interacción de los procesos.



MAPA DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 JCAS DE CHIHUAHUA





Chihuahua

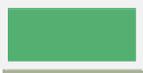
Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

INTERACCION Y CONSTITUCION DE LOS PROCESOS



Proceso relacionado al aseguramiento de la calidad

Procedimiento para la elaboración, aprobación y control de documentos y procedimientos	PRO. 4.2 CTRL 01
Procedimiento para el control de los registros de calidad	PRO. 4.2 CTRL 02
Procedimiento para acciones correctivas	PRO. 8.5 ISO 01
Procedimiento para las acciones preventivas y de mejora	PRO. 8.5 ISO 02
Procedimiento para la realización de auditorías internas	PRO. 8.2 ISO 01
Procedimiento para medir el control del producto no conforme	PRO. 8.3 ISO 01
Diagrama para el control de documentos	DOC. 4.2 CTRL 01
Procedimiento para la evaluación del personal	PRO. 6.2 RH 03



Proceso relacionado a la gestión de recursos

Procedimiento para la selección, contratación e inducción del personal	PRO. 6.2 RH 01
Procedimiento para el ambiente de trabajo	PRO. 6.4 RH 01
Procedimiento para el mantenimiento del hardware y software y comunicaciones	PRO. 6.3 INFO 01
Procedimiento para el mantenimiento del edificio	PRO. 6.3 MTT0 01
Procedimiento de compras	PRO. 7.4 COMP 01
Procedimiento para la selección, evaluación de proveedores	PRO. 7.4 COMP 02
Procedimiento para la detección de necesidades de capacitación	PRO. 6.2 RH 02
Diagrama para la evaluación de proveedores	DOC. 7.1 COMP 02
Diagrama para la compra directa y licitación	DOC. 7.1 COMP 01
Diagrama de proceso para el control presupuestal	DOC. 7.1 CYE 06
Diagrama de integración del proceso de licitación pública federal	DOC. 7.1 CYL 02
Diagrama de interacción del proceso de invitación a cuando menos 3 personas federal	DOC. 7.1 CYL 03
Diagrama de interacción del proceso de adjudicación directa federal	PD0C 7.1 CYL 04
Diagrama para a administración de recursos	DOC. 7.1 CP 01
Diagrama para pago a contratistas o proveedores	DOC. 7.1 CP 02
Diagrama de licitación pública Recurso Estatal	DOC. 7.1 CYL 05
Diagrama de interacción del proceso de invitación a cuando menos 3 contratistas Rec. Estatal	DOC. 7.1 CYL 06
Diagrama de interacción de adjudicación directa rec. Estatal	DOC. 7.1 CYL 07
Diagrama de mantenimiento de la página web	DOC. 7.1 INFO 01
Diagrama de atención y apoyo a organismos operadores y soporte local	DOC. 7.1 INFO 02
Diagrama de apoyo en la adquisición de equipo de cómputo a organismos	DOC. 7.1 INFO 03
Diagrama de apoyo en la adquisición de equipo de cómputo a organismos operadores que no cuentan con proveedores	DOC. 7.1 INFO 04
Diagrama de mantenimiento de sistema	DOC. 7.1 INFO 05
Diagrama de mantenimiento, instalación y/o ampliación de la red de voz y datos	DOC. 7.1 INFO 06



Proceso relacionado a la realización y prestación del servicio

Diagrama del proceso para la elaboración de avances físico-financieros	DOC. 7.1 CPE 02
Diagrama del proceso para la aprobación de obras de programas de conagua	DOC. 7.1 CPE 03
Diagrama del proceso para la aprobación de obras de programas federales de sedesol	DOC. 7.1 CPE 04
Diagrama del proceso para la aprobación de obras de programas federales de cdi	DOC. 7.1 CPE 05
Diagrama de interacción del proceso para elaboración, aprobación y control de proyectos	DOC. 7.1 CPR 01
Diagrama de interacción del proceso para elaboración, aprobación y control de proyectos internos	DOC. 7.1 CPR 02
Diagrama de interacción del proceso para elaboración, aprobación y control de proyectos,	DOC. 7.1 DT 01



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

programas y obras entre otros	
Diagrama de interacción del proceso para elaboración, aprobación y control de visitas técnicas a organismos	DOC 7.1 EE 01
Diagrama de interacción del proceso para la elaboración, aprobación y control de diseños de tanques de almacenamiento de agua	DOC 7.1 ID 01
Diagrama de interacción del proceso para elaboración, aprobación y control de visitas técnicas a organismos.	DOC 7.1 JR 01
Diagrama de interacción del proceso para la elaboración de proyectos de saneamiento	DOC 7.1 SAN 01
Diagrama de interacción del proceso de supervisión de obras de agua potable, alcantarillado y saneamiento	DOC 7.1 SDC 01
Diagrama de proceso para la integración de estimaciones	DOC 7.1 SDC 02
Diagrama de interacción del proceso para la elaboración de proyectos	DOC 7.1 SEP 01
Diagrama de interacción del proceso para aforo de pozos	DOC 7.1 SFA 01
Diagrama de interacción del proceso para la perforación de pozos	DOC 7.1 SFA 03
Diagrama de interacción del proceso para la recopilación de información que integrará el informe de gobierno	DOC 7.1 SPE 01



Proceso relacionado a la responsabilidad de la dirección

Procedimiento para la definición de la organización	PRO 5.5 DIR 01
Procedimiento para la administración de indicadores	PRO 5.4 DIR 01
Diagrama de proceso para generar documento impreso de c.s a Gob. Del Estado	DOC. 7.1 CS 01
Diagrama de proceso para la realización de campañas	DOC. 7.1 CS 02
Diagrama de proceso para la cobertura a eventos e inauguraciones	DOC. 7.1 CS 03
Diagrama de proceso para la realización de trabajos internos	DOC. 7.1 CS 04
Diagrama de proceso de diseño y producción de materiales promocionales de la JCAS	DOC. 7.1 CCA 02
Diagrama de procesos platicas escolares	DOC. 7.1 CCA 03
Diagrama de interacción del proceso para control y tramite de asuntos jurídicos	DOC 7.1 JUR 01
Diagrama para la atención de solicitudes	DOC 7.1 JUR 02
Diagrama de interacción del proceso para el control y atención a las solicitudes de aclaración	DOC 7.1 JUR 03
Diagrama de interacción del proceso para la gestión de la información pública de oficio	DOC 7.1 JUR 04



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

5 Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

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

- 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. (Ver 5.5.3)
- La Política y Objetivos de la calidad han sido establecidos (Ver 5.4.1).
- Las juntas de revisión de la dirección son llevadas a cabo (Ver 5.6.1)
- Los recursos necesarios para la implantación y mejoramiento del sistema de calidad estén disponibles (ver 5.6.3 y 6.1).

5.2. Enfoque en el cliente

Para La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, el entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, en materia hídrica es de vital importancia para asegurar su liderazgo en los Organismos de agua por lo que se asegura que los requerimientos de la población sean identificados (ver 7.2.1) y cumplidos para lograr su satisfacción en función de nuestros programas de apoyo a los organismos operadores. En 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 Presidencia de la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA** define e implementa su política de calidad como un medio para llevar a la organización a la mejora continua de su desempeño.

Esta política:

- Es apropiada para los propósitos de la organización, para lo cual la analiza con su personal durante las juntas de revisión de la dirección (Ver 5.6.2).
- Incluye un compromiso para el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y promueve una filosofía de mejoramiento continuo en toda la organización.
- Provee un marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad.
- Es comunicada y entendida en todos los niveles apropiados de la organización, mediante comunicados o cursos de inducción, según aplique.
- 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**). Su comprensión es monitoreada periódicamente entre los empleados, generalmente a través de auditorías internas. 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.
- Es revisada para mantenerla apropiada a la organización, actividad realizada en los procesos de revisión de la Dirección (Ver 5.6.2)

Referencia:
DOC 5.3 PTE 01 Política de calidad



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

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

5.4 Planeación

5.4.1 Objetivos de calidad

La Dirección de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, establece los objetivos de calidad para las funciones y niveles relevantes dentro de la organización, basada en los objetivos generales que le son asignados por la presidencia.

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.

Este proceso se controla mediante el procedimiento PRO 5.4 DIR 01 Procedimiento para la administración de indicadores.

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.

Los indicadores (SOC) se revisan mensualmente por parte del representante de presidencia, representante de la dirección y al menos un miembro del equipo auditor.

Referencia:

DOC 5.4 PTE 01 Objetivos de calidad

PRO 5.4 DIR 01 Procedimiento para la administración de indicadores



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

5.4.2 Planeación de calidad

La Dirección 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), representa la medición de los procesos por medio de indicadores los cuales 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 su entrega y posterior supervisión así como los demás procesos administrativos son realizados de una forma controlada y que la integridad del sistema de calidad es mantenida durante los cambios.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La dirección de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA establece la responsabilidad y autoridad de cada uno de sus empleados a través de uno o más de los siguientes documentos:

- 1) Organigrama general y específicos por áreas (DOC 5.5 JCAS 01)
- 2) Manual de organización que incluye descripciones de puesto (MOR 5.5 JCAS)
- 3) Procedimientos e instrucciones de trabajo aplicables a cada proceso

Referencia:

DOC 5.5 JCAS 01 Organigrama

MOR 5.5 JCAS Manual de organización

Descripciones de puesto (Ver lista maestra de documentos)

5.5.2 Representante de la dirección

El Presidente de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA ha nombrado un Representante de la Presidencia para actuar en su representación, y un representante de la dirección 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 (ver 5.6.1).
- 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 casas registradoras.

Estas responsabilidades se estipulan en el nombramiento emitido para el representante de la dirección.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

5.5.3 Comunicación interna

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se asegura de que la comunicación interdepartamental relacionada con los procesos del sistema para la administración de la calidad se realiza consistentemente y en forma eficaz.

La Dirección 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 incluyen pero no se limitan a; juntas de trabajo, uso de la RED (correo electrónico e Internet), memorándum, oficios, reportes, pizarrón de avisos, sistema de sugerencias (buzón) y en lo relativo al SGC en el UNIQ.

Cuando aplique, estos medios de comunicación son evaluados vía revisiones de la dirección periódicamente a fin de determinar el grado de efectividad y de este modo definir áreas de mejora.

De manera general, la responsabilidad de la comunicación interna se asigna como sigue:

Responsable (s)	Comunicación a su cargo	Medio recomendado
Dirección, Recursos humanos y responsable de área	Políticas y objetivos de calidad	Proceso de inducción Avisos colocados en lugares visibles Gafetes Juntas con responsables de área Juntas de revisión de la dirección
Representante de la dirección, responsable de área y recursos humanos	Difusión de requisitos del sistema de gestión	Comunicados a empleados, difunde a todos los empleados los requisitos, las expectativas y el nivel de satisfacción de los clientes
Dirección, responsable de área	Difusión de logros	A criterio del comunicador
Recursos humanos, representante de la dirección	Información de capacitación	Publicación de comunicados, invitaciones a cursos, talleres, seminarios, pláticas, etc. al personal con injerencia.
Dirección administrativa	Cambios en estructura organizacional	Memorándum o juntas
Representante de la dirección, control de documentos, responsable de área	Resultados de auditorías	Juntas de cierre o trabajo
Representante de la dirección, control de documentos	Comunicación de manuales, procedimientos e instrucciones	Juntas
Dirección	Sugerencias de los clientes internos al organismo depositadas en el buzón de sugerencias	A criterio del comunicador

5.6 Revisiones de la dirección

5.6.1 Generalidades

La dirección revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Su frecuencia se indica en el Programa para Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad (DOC 5.6 DIR 01).

En las juntas de revisión deben estar presentes, por lo menos, el representante de la presidencia, el representante de la dirección, el controlador de documentos y los responsables de áreas.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

La revisión considera todos los elementos contemplados en la sección 5.6.2, mismos que se reflejan en la Agenda de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad FOR 5.6 DIR 02. Esta es elaborada por el Representante de la dirección, quien la envía a los involucrados con al menos 5 días hábiles de anticipación.

Cada jefe de área proporciona la información requerida para la revisión al sistema de calidad y ejecuta las acciones que se requieran y estén acordadas en junta. En caso de presentar algún medible fuera del parámetro establecido se deberá presentar su plan de acción.

Los resultados de la junta de revisión de dirección se registran en la minuta FOR 5.6 DIR 03. La información de soporte generada por la revisión se plasma en el formato de Revisión al Sistema de Calidad FOR 5.6 DIR 01, que se anexa a dicha minuta.

Referencia:

DOC 5.6 DIR 01 Programa para revisión al sistema de calidad

FOR 5.6 DIR 01 Revisión al sistema de calidad

FOR 5.6 DIR 02 Agenda de revisión al sistema de gestión de la calidad

FOR 5.6 DIR 03 Minuta de revisión de la dirección

5.6.2 Información de entrada para la revisión de la dirección

La dirección se asegura que como datos de entrada a las juntas de revisión de la dirección 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 (ver 8.2.1)
- c).- El desempeño de procesos y de servicios, información que es analizada mensualmente en forma específica durante las juntas de revisión de indicadores (ver 5.4.1)
- 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.
- h).- La política de calidad y su grado de adecuación
- i).- Requerimientos de conformidad con el medio ambiente laboral

5.6.3 Resultados de las juntas de revisión de la dirección

La dirección 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.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

6 Administración de los recursos

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 la Dirección Administrativa y/o 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.

Referencias:

- DOC 7.1 CYE 01 Proceso para la realización de estados financieros
- DOC 7.1 CYE 02 Proceso para el control de caja chica
- DOC 7.1 CYE 03 Proceso para elaboración de póliza de egresos
- DOC 7.1 CYE 04 Diagrama de proceso para la elaboración de pólizas de diario
- DOC 7.1 CYE 05 Diagrama de proceso de ingresos
- DOC 7.1 CYE 06 Diagrama de proceso del control presupuestal

6.2. Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

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 es competente en lo relacionado a la educación, capacitación, habilidades y experiencia.

El personal de nuevo ingreso se contrata con base en los perfiles del puesto y es sometido a un programa de entrenamiento a fin de desarrollar las competencias requeridas (ver 6.2.2). En los casos que se contrate una persona que no cumpla con el perfil del puesto, solamente el representante de presidencia puede autorizar por escrito su incorporación a la JCAS y enviar tal autorización a su expediente.

La JCAS se asegura que el personal sea entrenado a través de los medios apropiados para alcanzar las calificaciones de competencia requeridas para el puesto.

Referencia:

- PRO 6.2 RH 03 Procedimiento para la evaluación del personal
- PRO 6.2 RH 01 Procedimiento para selección, contratación, inducción, entrenamiento, formación y toma de conciencia del personal
- PRO 6.2 RH 02 Procedimiento para la detección de necesidades de capacitación

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA considera el entrenamiento como un punto estratégico que afecta sus operaciones por lo se asegura de que:

- Se determina la competencia y las necesidades de capacitación para el personal que desarrolla actividades que afectan la conformidad con los requisitos del servicio.
- 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.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

- d).- Los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo ellos contribuyen para lograr o cumplir los objetivos de calidad.
- e).- Se mantengan registros apropiados de educación, formación o entrenamiento, habilidades y experiencia de evaluaciones de cada uno de los miembros de la JCAS.

El procedimiento para selección, contratación, inducción, entrenamiento, formación y toma de conciencia del personal (**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 el Jefe de Recursos Humanos el responsable de coordinar estas actividades.

Referencia:

PRO 6.2 RH 01 Procedimiento para la selección, contratación e inducción del personal

6.3 Infraestructura

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Esta infraestructura incluye, pero no se limita 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.
- d).- Vehículos

Las actividades de mantenimiento para asegurar el funcionamiento adecuado de la infraestructura, se realizan de manera programada según los procedimientos aplicables a cada área (ver sección de referencias).

Referencia:

PRO 6.3 INFO 01 Procedimiento para el mantenimiento del hardware, software y comunicaciones

PRO 6.3 MTTO 01 Procedimiento para el mantenimiento de edificio

PRO 6.3 VEH 01 Procedimiento para mantenimiento de vehículos

DOC 6.3 INFO 01 Programa de mantenimiento a equipo de cómputo

DOC 6.3 VEH 01 Programa de mantenimiento a parque vehicular

6.4 Ambiente de trabajo

El Jefe de Recursos Humanos de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se asegura que se identifiquen durante la planeación los factores del ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad del servicio. Estos factores tienen una influencia positiva en la seguridad, motivación, satisfacción y desempeño del personal que labora en la JCAS.

Para asegurar que el ambiente físico de trabajo adecuado, el representante de presidencia a través de los responsables de departamento realiza evaluaciones 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.

Para monitorear el clima laboral, se aplican encuestas, que son procesadas y analizadas por el departamento de recursos humanos.

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

Referencias:

PRO 6.4 RH 01 Procedimiento para el ambiente de trabajo



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

7 Realización del servicio

7.1. Planeación de la realización del servicio

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA planifica y desarrolla los procesos necesarios la prestación de sus servicios. Esta planificación es coherente con los requisitos del sistema de calidad y los propios procesos.

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

- a).- Objetivos de calidad y requerimientos para el servicio.
- b).- La necesidad de establecer los procesos, sus recursos y documentación, entre la que se incluyen procedimientos, diagramas de flujo, instrucciones, etc.
- c).- Actividades de 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, reflejadas en los diagramas de flujo de los procesos.
- d).- Los 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.

Referencias:

Diagramas de proceso que inician con la siguiente codificación (ver lista maestra de documentos):

DOC 7.1 CP
DOC 7.1 CPE
DOC 7.1 CPR
DOC 7.1 CS
DOC 7.1 EE
DOC 7.1 ID
DOC 7.1 DT
DOC 7.1 INFO
DOC 7.1 JUR
DOC 7.1 RM
DOC 7.1 SAN
DOC 7.1 SDC
DOC 7.1 SFA
DOC 7.1 SEP

(Las referencias a documentos de procesos no operativos se muestran en las cláusulas donde aplican)

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Identificación de los requisitos del servicio

El Representante de la presidencia 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 aplicables de los programas federales y estatales relativos a la administración de recursos hídricos (Reglas de operación).



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

- c).- Requerimientos no precisados por el cliente pero que sean necesarios para el uso especificado (cuando esto sea aplicables).
- d).- Requerimientos legales y reglamentarios (cuando existan) relacionados al programa y otros como STPS, CNA, PROFEPA, CONTRALORIA, SEMARNAT, entre otras
- e).- Cualquier requerimiento adicional determinado por la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.

7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio

El Representante de presidencia de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA en conjunto con los responsables de Agua, Drenaje y Saneamiento, el responsable de las juntas rurales, el director administrativo y/o el tesorero, 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)

Esta revisión asegura que:

- a).- Los requerimientos del servicio estén definidos en las reglas de operación de los diferentes programas. En las bases de licitación se establecen los precios unitarios, tiempos de entrega, especificaciones de la calidad de agua potable, presas, ductos, lagunas, plantas de tratamiento, alcantarillado, sistemas hidráulicos, entre otros.
- 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 y/o Director administrativo se aseguran de evaluarlo y confirmarlo antes de aceptarlo, modificar la documentación afectada y lo notifica oportunamente al personal apropiado de La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

7.2.3 Comunicación con el cliente

El responsable de comunicación social 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).- La realización de investigaciones, contratos u órdenes de manejo, incluyendo las modificaciones
- c).- Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (Ver 8.2.1).

7.3 Diseño y/o desarrollo

El proceso de diseño y/o desarrollo no es realizado por la **JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA**, debido a que las obras son licitadas ya que es el proveedor es quien realiza el diseño y desarrollo de los proyectos según cada licitación. Las características de sus servicios son definidos y especificados por la Comisión Nacional del Agua, a través de las Reglas de operación y normatividad aplicables a los programas Federales y Estatales, así como de los organismos operadores a los que se les brinda un servicio.

Esta cláusula se considera excluida en su totalidad.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

7.4. Compras

7.4.1 Proceso de compras

La Dirección Administrativa por medio del Departamento 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 que se tiene sobre los proveedores se define en el procedimiento **PRO 7.4 COMP 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 COMP 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.

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 mantenidos.

Referencias:

- PRO 7.4 COMP 01 Procedimiento de compras
- PRO 7.4 COMP 02 Procedimiento para la evaluación y selección de proveedores
- DOC 7.1 COMP 01 Proceso de compra para la compra directa y licitación responsables
- DOC 7.1 COMP 02 Proceso para evaluación de proveedores
- DOC 7.1 CYL 01 Diagrama general de interacción del proceso de costos y licitaciones
- DOC 7.1 CYL 02 Diagrama general de interacción de licitación pública (recurso federal)
- DOC 7.1 CYL 03 Diagrama de interacción del proceso de invitación a cuando menos tres personas (recurso federal)
- DOC 7.1 CYL 04 Diagrama de interacción del proceso de adjudicación directa (recurso federal)
- DOC 7.1 CYL 05 Diagrama de interacción del proceso de licitación pública (recurso estatal)
- DOC 7.1 CYL 06 Diagrama de interacción del proceso de invitación a cuando menos tres contratistas (recurso estatal)
- DOC 7.1 CYL 07 Diagrama de interacción del proceso de adjudicación directa (recurso estatal)
- DOC 7.1 RM 01 Diagrama de interacción de requisición

7.4.2 Información de compras

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA describe los requisitos del producto o servicio a comprar mediante el uso de órdenes de compra (FOR 7.4 COMP 01). Esta descripción incluye:

- 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

Cada Jefe de departamento se asegura que los requerimientos especificados en las órdenes de compra estén correctos antes de la aprobación final por el Director Administrativo antes de su liberación y envío de estos documentos a los proveedores.

7.4.3 Verificación del producto o servicio comprado

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.

El PRO 7.4. COMP 01 estipula la verificación requerida para los bienes y servicios comprados por la organización.

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



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

necesarias para definir en el contrato u orden de compra las disposiciones y métodos de liberación del producto o servicio.

Referencias:

PRO 7.4 COMP 01 Procedimiento de compras

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 las cuales incluyen, según aplique:

- La disponibilidad de la información que especifique las características del servicio, las cuales se definen en los diagramas de proceso, y estos a su vez hacen referencia a las especificaciones del proyecto.
- La disponibilidad de las instrucciones de trabajo donde sea apropiado (ver 7.1)
- El uso del equipo adecuado
- La disponibilidad y uso de equipo de medición y monitoreo, el cual se especifica en los diagramas de proceso.
- La implantación de actividades de medición y de monitoreo del proceso y/o servicio.
- La implantación de actividades de liberación y entrega.

Actualmente el servicio postventa es un requisito establecido en los contratos con los organismos operadores, por lo que este requerimiento es aplicable al sistema de calidad solo por las garantías y fianzas extendidas por los proveedores ante compañías afianzadoras teniendo como beneficiaria la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Chihuahua y son parte de los controles a los proveedores desde la firma de los contratos.

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

Los servicios prestados por la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA pueden ser verificados mediante seguimiento y medición posteriores, por lo cual se consideran excluidos los incisos a) a d) de esta cláusula.

Tratándose de inclusión de nuevos procesos al SGC, o bien, modificaciones importantes a los ya existentes, la JCAS realiza la respectiva validación o revalidación a los mismos, por lo tanto, solo es aplicable el inciso (E) de este elemento.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Los servicios o materiales utilizados y aplicados en los procesos productivos son identificados por medios apropiados. Se mantiene 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 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.

El estado de inspección y prueba de aceptado de los proyectos lo determina la propia norma o programa.

7.5.4 Propiedad del cliente

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA es propietaria de todos los equipos, maquinaria y materiales que requiere. En su proceso no se involucra ningún servicio o equipo que sea propiedad del Organismo operador.

Existen casos muy esporádicos en los que los organismos operadores entregan en comodato bienes inmuebles para la realización de obras que posteriormente serán donados por la JCAS al mismo organismo operador.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

Para la elaboración de los proyectos no se utiliza ningún equipo, maquinaria, servicio propiedad del cliente. Sin embargo se recibe cierta información del organismo operador (necesidades) la cual es base para la elaboración de un proyecto. Esta se considera como información intelectual de los clientes y es controlada por el sistema de oficios donde se lleva un correcto control y seguimiento. La JCAS traduce las necesidades y elabora los proyectos necesarios o solicita a proveedor que lo realice llevando una supervisión en el proceso de construcción y hasta la entrega al finalizar la obra.

Nota 1: Los datos de nuestros organismos operadores son de utilidad pública por lo cual no es confidencial su uso.

Nota 2: Las visitas Técnicas, de conformación de alguna Junta, medición o seguimientos posteriores a la entrega de las obras ya entregadas, 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 en lo que respecta a las garantías o fianzas otorgadas por el cumplimiento o vicios ocultos.

Nota3: En caso de presentarse la necesidad de recibir propiedad del cliente esta será tratada de acuerdo a lo dictado por el contrato de comodato firmado entre el organismo operador y la JCAS.

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 y sus materiales involucrados 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.

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

Referencias:

- DOC 7.1 RM 01 Diagrama de interacción de requisición
- DOC 7.1 RM 03 Diagrama de interacción de inventario de activo fijo
- DOC 7.1 RM 04 Diagrama de interacción de entrada y salida de almacén

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

Los responsables de cada departamento aplicable identifican las mediciones a realizarse en campo u obra y los equipos o dispositivos para la medición y el seguimiento 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.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

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.

Las etiquetas que identifican la calibración de los equipos están visibles y legibles y se cuenta con los certificados de calibración.

Donde se llegue a usar software de prueba 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. Con el formato respectivo.

Se mantienen registros de los resultados de las calibraciones y verificaciones.

Referencias:

PRO 7.6 DT 01 Procedimiento para el control de equipos e instrumentos de medición

COPIA NO CONTROLADA



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

8 Medición, análisis y mejora.

8.1 Generalidades

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

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio
- 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**).
- Mejorar continuamente la efectividad del sistema para la administración de la calidad (ver 8.5.1)

Para el proceso de análisis y medición se utilizan métodos apropiados incluyendo el uso de técnicas estadísticas tales cuando se requiera.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA da seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente interno y externo con respecto al cumplimiento de sus requisitos, como uno de los indicadores clave de su sistema de gestión de calidad. Esto se realiza principalmente mediante la aplicación de encuestas de medición de satisfacción y la recepción, análisis y atención de quejas recibidas por parte de los clientes.

Encuestas de satisfacción:

Clientes externos (usuarios):

El representante de presidencia designa un empleado responsable para aplicar encuestas de manera semestral a un mínimo de 80 usuarios entre los diferentes organismos operadores para conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados por la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.

Se utiliza el formato FOR 8.2 ISO 01, que evalúa la percepción del cliente sobre los siguientes rubros:

- Calidad del servicio de los departamentos administrativos y técnicos.
- Desempeño del personal de JCAS.
- Tiempo de respuesta.
- Calidad en procesos
- Calidad en la atención
- Calidad de las instalaciones de JCAS.

Las respuestas son ponderadas y capturadas en el FOR 8.2 ISO 08 Concentrado de satisfacción al usuario.

Los resultados de las encuestas son analizados y se presentan en las juntas de revisión de la dirección para su correspondiente análisis y toma de decisiones.

Clientes internos (empleados de JCAS):

El Jefe de Recursos Humanos aplica encuestas de ambiente laboral por lo menos una vez al año y entrevistas de salida (personal que deja La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA) como un medio para conocer el grado de satisfacción general del personal.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

Las metas, tendencias y planes de acción para medir la satisfacción del cliente interno son monitoreadas durante las juntas de revisión de la dirección a fin de identificar oportunidades y prioridades de mejoramiento continuo.

Quejas

Cientes externos:

Los organismos operadores podrán presentar sus quejas y sugerencias mediante el buzón, correos electrónicos y retroalimentación personal, siendo canalizadas por el representante de dirección y/o la persona designada por el representante de presidencia, a las áreas correspondientes para su atención.

Asimismo, cuando los organismos operadores tienen alguna inconformidad con el servicio, realizan una aclaración mediante el DOC 7.1 JUR 03 Diagrama de interacción del proceso para el control y atención a las solicitudes de aclaración.

Cientes internos:

Los empleados de JCAS pueden presentar sus quejas en el FOR 6.4 RH 02 Sugerencias del personal a través de los buzones de quejas y sugerencias.

Referencias:

FOR 8.2 ISO 07 Encuesta de satisfacción del usuario

FOR 8.2 ISO 08 Concentrado de satisfacción del cliente

DOC 7.1 JUR 03 Diagrama de interacción del proceso para el control y atención a las solicitudes de aclaración.

FOR 6.4 RH 02 Sugerencias del personal

8.2.2 Auditoría interna

El Representante de la Dirección (RD), es el responsable de coordinar el proceso de auditorías internas, las cuales se realizan periódicamente de acuerdo con un programa de auditorías con el fin de determinar si el sistema de gestión de calidad:

- Es conforme con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y los establecidos por La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA y
- Ha sido efectivamente implementado y mantenido.

El proceso para llevar a cabo auditorías internas se define en el procedimiento **PRO 8.2. ISO 01**, incluyéndose en el las responsabilidades, requisitos para su planificación y realización, 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.

El responsable o jefe del área auditada es responsable del establecimiento e implementación sin demora injustificada de las acciones correctivas y de asegurar que las no conformidades y sus causas sean eliminadas.

Se llevan a cabo acciones de seguimiento que incluyen la verificación de la implementación de las acciones correctivas y el reporte de los resultados de la verificación.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

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

Referencia:

PRO 8.2 ISO 01 Procedimiento para la realización de auditorías internas

PRO 8.5 ISO 01 Procedimiento para acciones correctivas

PRO 8.5 ISO 02 Procedimiento para acciones preventivas y de mejora

8.2.3 Medición y monitoreo de los procesos

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA aplica métodos apropiados para el seguimiento y cuando se aplicable, la medición de los procesos del sistema de calidad para demostrar su capacidad para alcanzar lo planificado estableciendo metas según se establece en la sección 5.4.1. Estas se miden periódicamente para determinar su grado de cumplimiento.

Cuando los resultados planeados no se alcanzan, se llevan a cabo correcciones o acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto o servicio.

Los procesos se evalúan por medio de auditorías internas y revisiones de la dirección, mismos que derivan en la identificación y corrección de no conformidades y la mejora continua de los mismos.

Cuando se considere necesario, se pueden utilizar métodos y técnicas estadísticas definidos por los responsables de cada área.

8.2.4 Medición y monitoreo del servicio

La dirección de la JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA se asegura de que se dé seguimiento y se midan las características de sus servicios para verificar que cumplen con los requisitos del mismo, desde el recibo de propuestas hasta la entrega del servicio final.

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. Las evidencias sobre la conformidad de los proyectos con los criterios de aceptación se documentan y mantienen, de acuerdo con las normas establecidas en cada programa.

En éstas se definen los registros de calidad, mismos que 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, salvo en casos que una autoridad pertinente lo apruebe de otra manera.

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 de una o más de las siguientes maneras:

- Retrabajo: cuando una obra no es conforme, 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. Será el cliente y bajo su autorización quien podrá aprobarlo bajo su riesgo, pero deberá señalarse en al acta respectiva y registrado según los requerimientos del cliente.
- Desviación: cuando los servicios prestados no cumplan con los requerimientos, podrá solicitarse al cliente autorización temporal para su utilización, mientras el servicio o equipo involucrado puede ser retrabajado o reparado.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

c).- Rechazo: aplicando las penalidades al proveedor, descritas en las bases o contratos.

Los materiales comprados que no cumplan con las especificaciones se regresan al proveedor para su reposición.

Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Referencias:

PRO 8.3 ISO 01 Procedimiento para el control de servicio no conforme

8.4 Análisis de datos

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA determina, recolecta y analiza la información pertinente para determinar la idoneidad y eficacia del sistema para la administración de la calidad e identificar oportunidades de mejora... Este análisis incluye la información generada durante las actividades de inspección y monitoreo y otras fuentes relevantes.

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

Este análisis proporciona información sobre:

- a).- La satisfacción del cliente (Ver punto 8.2.1).
- b).- La conformidad con los requisitos del servicio (Ver punto 8.2.4).
- c).- Características y tendencias de los procesos, servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. (Ver punto 8.2.3 y 8.2.4)
- d).- Proveedores. (Ver 7.4)

Los resultados del análisis de datos se evalúan y controlan de acuerdo con el procedimiento para administración de indicadores (PRO 5.4 DIR 01) y al proceso de revisión de la dirección (Ver 5.6.1)

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El Representante de presidencia, el representante de la dirección y el 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 auditoría, análisis de datos, acciones correctivas / preventivas y las juntas de revisión de la dirección, así como el proceso de administración de indicadores.

En las juntas de revisión de la dirección se definen proyectos de mejora 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

La JUNTA CENTRAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades detectadas en los procesos, servicios y el sistema de calidad, para prevenir que vuelvan a ocurrir.

Las acciones correctivas son definidas tomando en cuenta la magnitud del impacto de la no conformidad detectada

El procedimiento para acciones correctivas (**PRO 8.5 ISO 01**) 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.



Chihuahua

Código	Fecha de emisión	Fecha de revisión	Numero de revisión
MPC 4.2 JCAS	25/08/2011	16/05/2013	5
Elaborado por	Representante de la dirección	Aprobado por	Representante de presidencia

- d).- Determinar e implantar las acciones correctivas necesarias.
- e).- Registrar los resultados de las acciones tomadas. (Ver 4.2.4)
- f).- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Referencia:

PRO 8.5 ISO 01 Procedimiento para acciones correctivas

8.5.3 Acción preventiva

El procedimiento de acciones preventivas (**PRO 8.5.ISO 02**) muestra cómo identificar acciones para eliminar las causas de las no-conformidades potenciales para prevenir la ocurrencia.

Las acciones preventivas tomadas son apropiadas a la magnitud del impacto de los problemas potenciales, y es responsabilidad de Dirección Técnica, Dirección Administrativa y Tesorería, Sub-Directores, Jefes de Departamento asegurar que las acciones preventivas sean aplicadas cuando sea requerido.

El procedimiento de acciones preventivas (**PRO 8.5. ISO 02**) define los requerimientos para:

- a).- Determinar las potenciales no-conformidades y sus causas.
- b).- Evaluar la necesidad de acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c).- Determinar y asegurar la implantación de acciones preventivas necesarias.
- d).- Registrar los resultados de las acciones tomadas (ver 4.2.4)
- e).- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Referencia:

PRO 8.5 ISO 02 Procedimiento para acciones preventivas y de mejora

COPIA NO CONTROLADA