



Código: PRO. 8.4 ISO 01	Página 1 de 3
Fecha de emisión: 04-08-11	Fecha de Revisión: 15-05-12 Núm. Rev.:02
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TEC./TESORERO	

## PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE DATOS

---

### 1. Propósito y alcance:

Establecer los métodos para analizar los datos obtenidos de los departamentos y de diferentes fuentes de información internas y externas para determinar las causas de posibles problemas existentes en el sistema de gestión de la calidad para obtener una mejora continua en la JCAS.

#### Alcance:

Aplica para toda la información que requiera 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

Son palabras de uso especial dentro de la JCAS, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el que se le va a dar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9001 2008.

**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 para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar la JCAS con respecto a la calidad.

**JCAS.-** Junta Central de Agua y Saneamiento de Chihuahua.

---

### 3. Responsables

ISO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
JDEP	JEFE DE DEPARTAMENTO
COM	COMITÉ DE CALIDAD
CTRL	CONTROL DE DOCUMENTOS
DTEC	DIRECCION TECNICA
TES	TESORERIA
EJCAS	EMPLEADOS DE LA JCAS

---

### 4. Procedimiento

ISO

#### Determinar las fuentes de información para el análisis de datos.

4.1.1 El Director Técnico junto con el Sr. Tesorero y/o sus respectivos representantes determinan las fuentes de información que son necesarias para evaluar el desempeño de las metas, objetivos y planes de calidad establecidos en la JCAS, así mismo para identificar las posibles áreas de mejora las cuales se plasman en el SOC, los resultados obtenidos en este sistema tienen la finalidad de medir la eficacia de los procesos y los objetivos generales planteados por la organización.



Código: PRO. 8.4 ISO 01	Página 2 de 3
Fecha de emisión: 04-08-11	Fecha de Revisión: 15-05-12 Núm. Rev.:02
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TEC./TESORERO	

JDEP

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 del sistema de gestión de la calidad así como del comportamiento de los procesos bajo su responsabilidad y que son parte del alcance.

#### **Recabar, analizar y presentar información de los indicadores**

4.2.1 Cada responsable de área proporciona la información requerida a los representantes de la Dirección para evaluar el desempeño del indicador establecido de sus procesos acorde con en el procedimiento para administración de indicadores (PRO 5.4 DIR 01) y en la frecuencia será mensual o según su programa de administración de indicadores, , así mismo cuando es necesario se toman decisiones para llevar acabo acciones basadas en los resultados tomando como base el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad de la JCAS.

ISO/JDEP/TES/DTEC

4.2.2 Toda la evidencia generada en este análisis de indicadores se controla de acuerdo al procedimiento para el control de los registros de calidad (PRO 4.2 CTRL 02). En cada área de responsabilidad y guardando copia para su conocimiento los representantes de la Dirección.

4.2.3 El responsable de cada indicador o parámetro realiza las graficas de eficacia de los procesos que son de su área (FOR 5.4 DIR 02), el formato de eficacia del sistema de gestión (FOR 5.4 DIR 01) y los envía para su control a los representantes de la Dirección para su revisión y entrega de resultados a Director Técnico y Tesorero.

#### **Análisis del comportamiento de los procesos.**

JDEP

4.4.1 En cada uno de los procesos se generan las evidencias del servicio prestado. Estas evidencias son soporte para el análisis de las tendencias en el proceso las cuales si son anormales se realiza la búsqueda de sus causas y la generación en el caso que proceda de acciones correctivas y preventivas y de esta manera se podrá controlar los parámetros anormales y estabilizar los procesos.

COPIA NO CONTROLADA



Código: PRO. 8.4 ISO 01	Página 3 de 3
Fecha de emisión: 04-08-11	Fecha de Revisión: 15-05-12 Núm. Rev.:02
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR TEC./TESORERO	

**Juntas de revisión del Comité de calidad y entrega a Presidente.**

4.5.1 La información generada es presentada en las juntas de revisión en conjunto con los resultados de auditorías internas, satisfacción al cliente, estudios realizados, evaluación de proveedores, Evaluación del personal, productos no conformes etc. la cual es parte integral del análisis de datos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad de acuerdo al procedimiento para realizar la revisión al sistema de calidad (PRO 5.6 DIR 01) el comité de calidad conoce de los resultados y información de los mismos al Presidente.

5.

**5.1 Procedimientos relacionados**

**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS**

**PRO.8.5 ISO 01**

**PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS**

**PRO.8.5 ISO 02**

**PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REVISION AL SISTEMA DE CALIDAD**

**PRO 5.6 DIR 01**

**5.2 Documentos de referencia**

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

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

ISO 9004:2009 Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño.

Manual de política de calidad MPC 4.2JCAS

6. **Formatos**

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

N/A

7. **Historial de Revisiones**

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

NO. DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN	FECHA DE LA REVISIÓN
1	LIBERADO	23-11-12
2	MODIFICADO	15-05-12