

Código: PRO 8.4 DAD 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 10/06/2008
	Num. De Rev: 3
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito

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 en la Universidad

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 Dirección Administrativa.

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 para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3. RESPONSABLES

DAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO
DEPTO	JEFE DE DEPARTAMENTO
ENCAD	ENCARGADO DE MEDIR LA SATISFACION DEL CLIENTE DIR. ADMINISTRATIVA
ADM	ADMINISTRADOR DE ALGUN PROYECTO

Código: PRO 8.4 DAD 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 10/06/2008
	Num. De Rev: 3
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4. PROCEDIMIENTO

4.1 DAD

Determinar las fuentes de información para el análisis de datos.

4.1.1 El DAD en conjunto con su Staff determinan las fuentes de información que son necesarias para evaluar el desempeño de las metas y objetivos establecidos en la Universidad, así mismo para identificar las posibles áreas de mejora.

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.

4.2 DEPTO

Recabar, analizar y presentar información de los indicadores

4.2.1 Cada responsable de área proporciona la información requerida para evaluar el desempeño del indicador establecido en el procedimiento para administración de indicadores ([PRO 5.4 DAD 01](#)) y en la frecuencia que se indica, todos los análisis realizados en este procedimiento son aplicados de acuerdo a lo que se indica en el mismo procedimiento, 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 empresa.

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 ISO 02](#)).en cada área de responsabilidad y los temas específicos en minutas de las Juntas de Revisión al Sistema de Calidad

4.3 ENCAD

Recabar, analizar y presentar satisfacción de cliente

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 medir la satisfacción del Cliente ([PRO 8.2 ISO 02](#)), esto se presenta y se analiza para tomar decisiones y mejorar continuamente la relación con este y obtener una mayor confianza entre el cliente y la Dirección Administrativa.

4.3.2 La satisfacción del cliente es directamente proporcional con la calidad de los servicios proporcionados por la Dirección Administrativa; por tanto el resultado de las encuestas se utiliza como el indicador más fiel de la calidad de los servicios.

Código: PRO 8.4 DAD 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 10/06/2008
	Num. De Rev: 3
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4.4 ADM

Análisis del comportamiento los proyectos

4.4.1 El Administrador de cada proyecto monitorea periódicamente el estado y avance de los diferentes proyectos y proporciona mensualmente estos datos a la Dirección correspondiente.

4.4.2 Cuando se desconozcan las causas de las tendencias anormales, de ser necesario se analizan de acuerdo al Proc. para Acciones correctivas ([PRO 8.5 ISO 01](#)).

4.5 ADQ

Análisis del comportamiento de los proveedores

4.5.1 El comportamiento y desempeño de los proveedores se evalúa de acuerdo al procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores ([PRO 7.4 ADQ 02](#))

4.5.2 Estos datos son presentados periódicamente para su análisis al Director Administrativo para tomar acciones en caso de ser necesario.

4.6 DAD

Juntas de Revisión de la Dirección

4.6.1 La información generada en las juntas de revisión 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 Calidad ([PRO 5.6 DAD 01](#)).

5. REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para Acciones Correctivas	PRO 8.5 ISO 01
Procedimiento para la Revisión de la Dirección al Sistema de la Calidad	PRO 5.6 DAD 01
Procedimiento para la Administración de los Indicadores	PRO 5.4 DAD 01
Procedimiento para el Control de Registros	PRO 4.2 ISO 02
Procedimiento para Medir la Satisfacción del Cliente	PRO 8.2 ISO 02
Procedimiento de evaluación y Selección de proveedores	PRO 7.4 ADQ 02

Código: PRO 8.4 DAD 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 10/06/2008
	Num. De Rev: 3
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

5.2 Documentos de Referencia

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

6. Formatos

N/F

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	LIBERACIÓN	16/06/2004
2	SE ELIMINA REFERENCIA DE NORMAS ISO	10/12/2007
3	SE ELIMINA DIR ACADEMICA DE PROCEDIMIENTO	10/06/2008