



PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS PARA LA MEJORA CONTINUA

| | |
|---|--------------------------|
| Código: PRO 8.4 GSEL 01 | Página 1 de 4 |
| Fecha de Emisión: 02/01/2008 | Fecha de Rev: 01/02/2008 |
| | Num. De Rev: 0 |
| Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA | |
| Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS | |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

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 FING

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.

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. |
| FING | Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua |

3. RESPONSABLES

| | |
|------|---|
| GSEL | Gerente de Servicios Externos |
| ASG | Administrador del Sistema de Calidad |
| RESP | Responsables de Área |
| JLAB | Jefe de Laboratorio o persona responsable |

COPIA NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS PARA LA MEJORA CONTINUA

| | |
|---|--------------------------|
| Código: PRO 8.4 GSEL 01 | Página 2 de 4 |
| Fecha de Emisión: 02/01/2008 | Fecha de Rev: 01/02/2008 |
| | Num. De Rev: 0 |
| Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA | |
| Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS | |

4. PROCEDIMIENTO

4.1 GSEL Determinar las fuentes de información para el análisis de datos.

4.1.1 El GSEL en conjunto con los Jefes de Departamento determinan las fuentes de información que son necesarias para evaluar el desempeño de las metas y objetivos establecidos en la FING, 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 RESP Recabar, analizar y presentar información de los indicadores

4.2.1 Cada RESP de área proporciona la información requerida para evaluar el desempeño del indicador establecido en el procedimiento para administración de indicadores (PRO 5.4 GSEL 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 a cabo acciones basadas en los resultados tomando como base el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad de la FING.

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 ASG 02). en cada área de responsabilidad y los temas específicos en minutas de las Juntas de Revisión al Sistema de Calidad

4.3 JLABS 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 la atención de servicio y reclamaciones del cliente (PRO 8.2 ASG 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 FING

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

4.4 RESP Análisis del comportamiento de los proyectos

4.4.1 El responsable de cada proyecto monitorea periódicamente el estado y avance de los diferentes proyectos y proporciona mensualmente estos datos al JLABS o Jefe de Depto. correspondiente.

4.4.2 Cuando se desconozcan las causas de las tendencias anormales, de ser necesario se analizan de acuerdo al procedimiento. para Acciones correctivas (PRO 8.5 ASG 01).



PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS PARA LA MEJORA CONTINUA

| | |
|---|--------------------------|
| Código: PRO 8.4 GSEL 01 | Página 3 de 4 |
| Fecha de Emisión: 02/01/2008 | Fecha de Rev: 01/02/2008 |
| | Num. De Rev: 0 |
| Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA | |
| Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS | |

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 DIR

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 GSEL 01](#)).

5. Referencias

5.1 Normativas

ISO/IEC 17025: 2005 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración
ISO 9001::2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

5.2 Procedimientos relacionados

| Código | Descripción |
|---------------------------------|--|
| PRO 4.2 ASG 02 | Procedimiento para el Control de Registros |
| PRO 5.4 GSEL 01 | Procedimiento para la Administración de Indicadores |
| PRO 5.6 GSEL 01 | Procedimiento para la Revisión al Sistema de Calidad |
| PRO 7.4 ADQ 02 | Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores |
| PRO 8.2 ASG 02 | Procedimiento para la Atención de Servicio y Reclamaciones del Cliente |
| PRO 8.5 ASG 01 | Procedimiento. para Acciones Correctivas |

5.3 Documentos de referencia

| Código | Descripción |
|------------------------------|--|
| MSG 4.2 FING | Manual del Sistema de Gestión de Calidad |



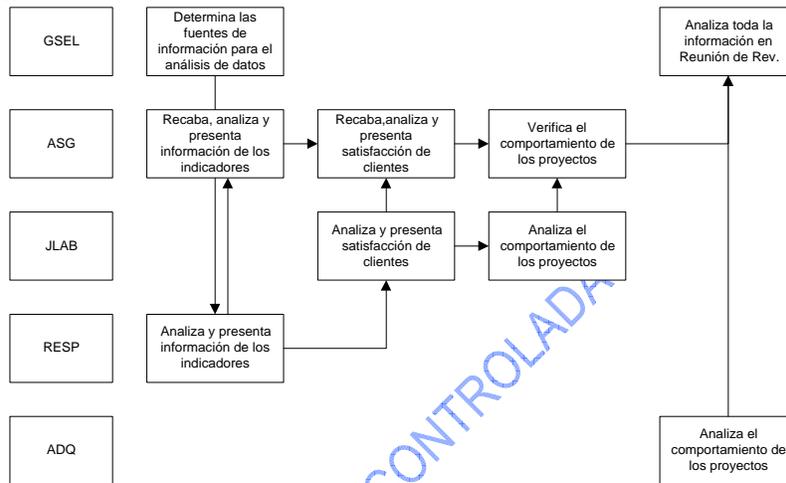
PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS PARA LA MEJORA CONTINUA

| | |
|---|--------------------------|
| Código: PRO 8.4 GSEL 01 | Página 4 de 4 |
| Fecha de Emisión: 02/01/2008 | Fecha de Rev: 01/02/2008 |
| | Num. De Rev: 0 |
| Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA | |
| Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS | |

6 Formatos

| Código | Descripción | Retención |
|--------|-------------|-----------|
| N/A | | |

7. Diagramación



8. Historial de Revisiones.

| No Revisión | Descripción de la Revisión | Fecha de Revisión |
|-------------|----------------------------|-------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |