

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCESO				PRD - 04
	Análisis de datos				Área: Representante de la Dirección Página 1 de 3
FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:		
03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	8.4		

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices para analizar los resultados de los seguimientos y mediciones del Sistema de Gestión de calidad y de los procesos, con la finalidad de tomar acciones para mejorar la capacidad de cumplir con los requisitos, evitar la ocurrencia de no conformidades o eliminar las causas de la mismas, de acuerdo con el elemento 8.4 de la Norma ISO 9001:2000.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica el análisis de los resultados de los seguimientos y mediciones de los procesos y del Sistema de Gestión de calidad.

3. REFERENCIAS.

3.1. DOCUMENTOS.

Manual de Calidad	MCAD-01
Control de registros	PRD-02
Medición	PRD-03
Auditorías internas	PRA-01
Mejora	PRA-04
Acciones correctivas	PRA-02
Acción preventiva	PRA-03

3.2. REGISTROS.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 4.1. Estructura documental.
- 4.2. Lista maestra de documentos.
- 4.3. Lista de distribución.
- 4.4. Lista de registros.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Miguel M. Herrera Moreno	Miguel M. Herrera Moreno	Mónica A. Güicho González	Mónica A. Güicho González
Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCESO				PRD - 04
	Análisis de datos				Área: Representante de la Dirección Página 2 de 3
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:	
	03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	8.4	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1. Representante de la Dirección.

Coordinar la aplicación de este procedimiento.

Coordinar una junta mensual en la que se revisen y analicen los resultados de las mediciones de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2. Responsable de Proceso.

Asistir y compilar la información de sus áreas resultado de las mediciones del Sistema de Gestión de calidad y de los procesos.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

6.1. Revisión de resultados. Los resultados a revisar, están en función de la integración de los seguimientos y mediciones realizadas por los responsables de los procesos de manera que los datos se encuentren de forma concentrada permitiendo identificar la causa raíz para cada una de las no conformidades presentadas durante el desarrollo del proceso así como las mejoras generadas a partir de las diversas acciones emprendidas. Estos resultados son revisados en una junta mensual, en la que participan los Responsables de los Procesos y es presidida por la Secretaria General del Consejo de Alta Dirección.

6.2. Información. Los Responsables de Procesos, en conjunto con los Representantes de la Dirección y Auditorías respectivamente; presentan la información respecto a:

6.2.1. Filosofía de calidad

6.2.1.1 Evaluación de la Política de calidad

6.2.1.2 Evaluación de los objetivos de calidad

6.2.2. Mediciones al proceso

6.2.2.1 Indicadores de desempeño

6.2.2.2 No conformidades

6.2.2.3 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

6.2.3. Auditorías

6.2.3.1 Seguimiento a las auditorías

6.2.3.2 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

6.2.4. Satisfacción del cliente

6.2.4.1 Evaluación de la satisfacción del alumno

6.2.4.2 Quejas y sugerencias

6.2.5. Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCESO				PRD - 04
	Análisis de datos				Área: Representante de la Dirección Página 3 de 3
FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	SECCIÓN:		
03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	8.4		

Los Responsables de Procesos, previo a la fecha estipulada para la reunión, integrarán la información en la presentación indicada por el Representante de la Dirección para fines de orden y estandarización.

6.3. Selección de datos. De acuerdo con estos resultados, el Representante de la Dirección, en conjunto con los Responsables de área, identificarán los resultados más relevantes, en función de su incumplimiento, tendencias, corridas o factibilidad, en los casos que aplique, se presentará información histórica para realizar comparativos.

6.4. Análisis. Los datos seleccionados son analizados en función de su complejidad con revisión de registros, uso de técnicas estadísticas o herramientas, como pudieran ser: tormenta de ideas, diagrama de pescado, pareto, estratificación, etc, de acuerdo a la instrucción de trabajo Solución de problemas (IRD-02.02) estos resultados se registran en Análisis de datos (RRD-05.01)

6.5. Descripción de la situación. En la junta, el Responsable de Proceso especifica la situación identificando en términos cuantificables el quién, qué, cuándo, dónde, porqué, cómo y cuántos para la situación presente, y se recopila información actual e histórica según sea necesario para cuantificar mejor la situación.

6.6. Determinar acciones. En función de la situación seleccionada, se lleva a cabo en caso de incumplimientos acciones correctivas de acuerdo al procedimiento PRA-02, en caso de incumplimientos potenciales, acciones preventivas de acuerdo al procedimiento PRA-03, y en caso de oportunidades de mejora el procedimiento PRA-04 Mejora.

7. FLUJO DE PROCESO.

No aplica.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha de elaboración	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
02	03/MAR/2006	Representante de la Dirección	Secretaria General del Consejo de Alta Dirección	Emisión inicial bajo este formato

9. ANEXOS.

No aplica.