

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: Enero - Junio 2014.

Fecha de presentación: 30 de agosto de 2014

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
		8.2	A) RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS AL SGC	5%								
RD	Objetivo del Representante de la Dirección	8.2.2	No exceder de diez hallazgos en las revisiones de auditoría internas que se practiquen en el año.	50%	Hallazgos	10	14	71.43%	35.71%			LA ÚLTIMA AUDITORIA INTERNA SE REALIZÓ EN EL MES DE ABRIL DE 2014 (4 NO CONFORMIDADES MAYORES Y 10 NO CONFORMIDADES MENORES)
RD			Análisis de resultados de Auditorías Externas	50%	Hallazgos	5	3	100%	50.00%			AUDITORÍA DE VIGILANCIA PJR, MAYO 2014 (SEGUIMIENTO)
			Subtotal	100%					86%			
			Eficacia de la auditoría interna							4.29%		
		7.2 y 7.2.3	B) ANALISIS DEL MONITOREO DE LAS NECESIDADES Y RECLAMACIONES DE NUESTROS CLIENTES	20%								
COM	Mapeo de interacción para realizar y actualizar el censo MAP 7.2 COM 01	7.2	Realizar al menos 6,000 inspecciones en contratos con receso solicitado por el usuario para verificar su situación a diciembre de 2014	15%	inspección	3,000	3,071	100%	15.00%			se lleva un avance de 51.18% de los 6000 medidores a instalar a diciembre de 2014
COM	Mapeo de Interacción del proceso de supervisiones por inconsistencias (MAP 7.2 COM22)	7.2 .3 Comunicación con el cliente	Realizar al menos el 95% de los recesos y habilitaciones solicitadas por el usuario a diciembre de 2014	27%	%	95.0%	100.0%	100%	27.00%			
SATCI	Proceso para el control de quejas y reportes de servicios del cliente MAP 7.2 AQU 01	7.2.3 Comunicación con el cliente	Número de reportes atendidos, contra recibidos en Aquatel (AQUIRE)	27%	%	88%	97%	100%	27.00%			
SATCI	Proceso para el control de quejas y reportes de servicios del cliente MAP 7.2 AQU 01	7.2.3 Comunicación con el cliente	Número de quejas atendidas contra recibidas (QUEJA)	24%	%	88%	90%	100%	24.00%			
SATCI	Proceso para el control de quejas y reportes de servicios del cliente MAP 7.2 AQU 01	7.2.3 Comunicación con el cliente	Quejas recurrentes (QUEREC)	7%	Queja	12	0	100%	7.00%			
			Subtotal	100%					100%			
			Eficacia del análisis de monitoreo de necesidades y reclamaciones de nuestros clientes							20.00%		
		7.5	C) DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO	20%								
STEC	Atención de reportes MAP 7.5 AGP 01, MAP 7.5 ALC 01Y ELABORACIÓN DE BACHEO MAP 7.5 PRYCO 01	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	TIEMPO DE RESPUESTA EN 32 HORAS	15%	%	90%	90.00%	100%	15.00%			
STEC	Mantenimiento de equipos electromecánicos MAP 7.5 AGP 04	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	VOLUMEN PRODUCIDO	5%	MM3/MES	5	6.91	100%	5.00%			
STEC		7.5 Operación de producción y prestación de servicios	EFICIENCIA FISICA	15%	%	35%	34.71%	99%	14.88%			

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: Enero - Junio 2014.

Fecha de presentación: 30 de agosto de 2014

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
STEC	Mantenimiento de equipos electromecánicos MAP 7.5 AGP04	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	ENERGÍA ELÉCTRICA/M3	5%	KWH/M3	0.73	0.54	100%	5.00%			
STEC	Mantenimiento de equipos electromecánicos MAP 7.5 AGP05	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	COSTO DE ENERGÍA / M3	8%	\$/M3	0.75	1.01	66%	5.00%			El costo por kwh se incrementa mes con mes.
STEC	Atención de reportes MAP 7.5 AGP 01	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	% DE REPORTES ATENDIDOS	10%	%	95%	100%	100%	10.00%			
STEC	Eficacia del Recurso	Medible	M3 / TOMA	5%	M3 / TOMA	40	39.15	100%	5.00%			
STEC	Eficacia del Recurso	Medible	No. DE EMPLEADOS / 1000 TOMAS	5%	Empl. / 1000 tomas	1.93	1.70	100%	5.00%			
STEC	Análisis de aguas residuales MAP 7.5 SAN 02	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	EFICIENCIA EN EL TRATAMIENTO	15%	%	62%	62.90%	100%	15.00%			
STEC	Mantenimiento de equipos de cloración MAP 7.5 AGP 03	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	% DE AGUA CLORADA	12%	%	80%	100%	100%	12.00%			
STEC	Elaboración de factibilidades MAP 7.5 PRYCO 02	7.5 Operación de producción y prestación de servicios	TIEMPO DE RESPUESTA EN FACTIBILIDADES	5%	DIA	6	4	100%	5.00%			
			Subtotal	100%					96.88%			
			Eficacia del desempeño de los procesos y conformidad del producto							19.38%		
		8.5 Mejora	D) ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	15%								
RD	Procedimiento de acciones correctivas y Preventivas PRO 8.5 ISO 01 y PRO 8.5 ISO 02	8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva	Tener cerradas al menos un 80% de las acciones correctivas y preventivas	100%	%	80%	100%	100%	100.00%			20 ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS EN TIEMPO Y FORMA
			Subtotal	100%					100%			
			Eficacia del estado actual de las acciones preventivas y correctivas							15.00%		
		8.5 Mejora	E) SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES DE DIRECCIÓN ANTERIORES	10%								
RD	Procedimiento de acciones correctivas y Preventivas PRO 8.5 ISO 01 y PRO 8.5 ISO 02	8,5 Mejora	Tener cerradas al menos el 90% de las acciones generadas en la junta de revisión de la dirección anterior	100%	acción	1	1	100%	100.00%			Documentar las acciones de mejora que realizan es sus áreas de trabajo (3)
			Subtotal	100%					100%			

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: Enero - Junio 2014.

Fecha de presentación: 30 de agosto de 2014

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
			Eficacia del seguimiento a las acciones de revisiones de dirección anteriores							10.0%		
		7 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN	F) SEGUIMIENTO A TODAS AQUELLAS ACCIONES QUE AFECTEN AL SGC	20%								
COM	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Contratar e incorporar al padrón del sistema comercial de AMD, a los usuarios irregulares de al menos 6 colonias urbanas que cuentan con los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en el periodo de marzo a diciembre de 2014.	15%	Colonias	3	3	100%	15.00%			50% de avance (Col. Humberto Gutiérrez, Juan Salazar, y el Prado) a las 6 colonias que se incorporaran al padrón
RHU	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Certificar en el año 2014, las competencias laborales de por lo menos el 10% del personal de AMD, bajo los estándares inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia	14%	%	0	0	100%	14.00%			
FIN	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Durante el año 2014, abrir dos nuevos centros de recaudación, en el sureste y sur de la Ciudad de Durango.	15%	%	25%	25%	100%	15.00%			
AP	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Reequipar 10 fuentes de abastecimiento de marzo a diciembre 2014, para garantizar el servicio de agua potable en diferentes sectores de la ciudad.	14%	Fuentes	5	6	100%	14.00%			60% de avance en la reequipación
AP	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Proporcionar de marzo a diciembre de 2014 al menos 20 pláticas de asesoría en la desinfección de depósitos de agua potable en instituciones del sector educativo y de salud en la Ciudad Durango	14%	platicas	10	10	100%	14.00%			50% de avance en platicas de asesoría de desinfección
CULTA	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Realizar de marzo a diciembre de 2014, tres acciones para promover entre el personal de AMD el ahorro de agua, el ahorro de energía eléctrica y un manejo adecuado de residuos sólidos.	14%	acción	1	1	100%	14.00%			33% de avance
PTAR	Planificación de objetivos 5.4.1	Responsabilidad de la dirección	Realizar en el periodo de marzo a diciembre de 2014, tres acciones de modernización de la PTAR Oriente que permitan la disminución de olores derivados del proceso de tratamiento de aguas residuales	14%	acción	2	2	100%	14.00%			Estudio de difusión en las lagunas y la instalación de sopladores.
			Subtotal	100%					100.00%			
			Eficacia del seguimiento de las acciones que afecten al SGC							20.00%		
		8.5.4 Mejora continua de la Organización	G) RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	10%								
RD		8.5.4 Mejora continua de la Organización	Acciones de mejora cerradas del periodo que se evalúa	100%	Acciones	101	101	100%	100.00%			78 SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN , 13 DOCUMENTOS NUEVOS, 7 DOCUMENTOS DADOS DE BAJA, 3 REPORTES DE ACCIONES DE MEJORA CERRADOS.
			Subtotal	100%					100.00%			
			Eficacia de recomendaciones para mejora							10.0%		

INDICADORES DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SGC

Resultados del Periodo de: Enero - Junio 2014.

Fecha de presentación: 30 de agosto de 2014

RESPONSABLE	Nombre y codificación del proceso	Elemento de la Norma	NOMBRE Y CODIFICACIÓN DEL PROCESO	Peso específico	Unidad	Del periodo			Eficacia del cumplimiento	Eficacia del Proceso	Eficacia del Organismo	Observaciones
						Meta	Resultado	% Cump.				
			H) ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE EFECTUAR CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE LA CALIDAD Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD									
DIR			Se analizó la Política y los Objetivos de Calidad	n/a								
			I) OTROS ASUNTOS QUE SE CONSIDERE NECESARIO REVISAR DURANTE LA REUNIÓN									
COMITÉ			Otros asuntos									
			RESULTADOS DE LA REVISIÓN									
			A) Mejora de la eficacia del SGC y sus Procesos									SE DOCUMENTAN EN LA MINUTA DE LA REUNIÓN DE REVISIÓN
			B) Mejora del Producto en relación con los requisitos del cliente.									
			C) Necesidades de recursos									

Eficacia del Organismo **98.66%** EXCELENTE