



|   |        |
|---|--------|
| Código:   | Página |
| PRO MYA 03  | 1 de 5 |
| Aprobó:   | Rev. 0 |
|  |        |

## PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION A PROCESOS

### 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

#### 1.1 PROPÓSITO

Establecer una metodología para efectuar la medición y el seguimiento para el desempeño del Sistema de Gestión Integral del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH).

#### 1.2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y actividades de la Coordinación General del SUBA y las bibliotecas que lo integran.

### 2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS.

**Desempeño  
Seguimiento**

Manera como alguien o algo trabaja juzgado por su efectividad.  
Provee una adecuada visibilidad sobre la situación del SGI para identificar oportunamente cualquier desviación contra lo planeado con el objetivo de tomar decisiones oportunas para su corrección.

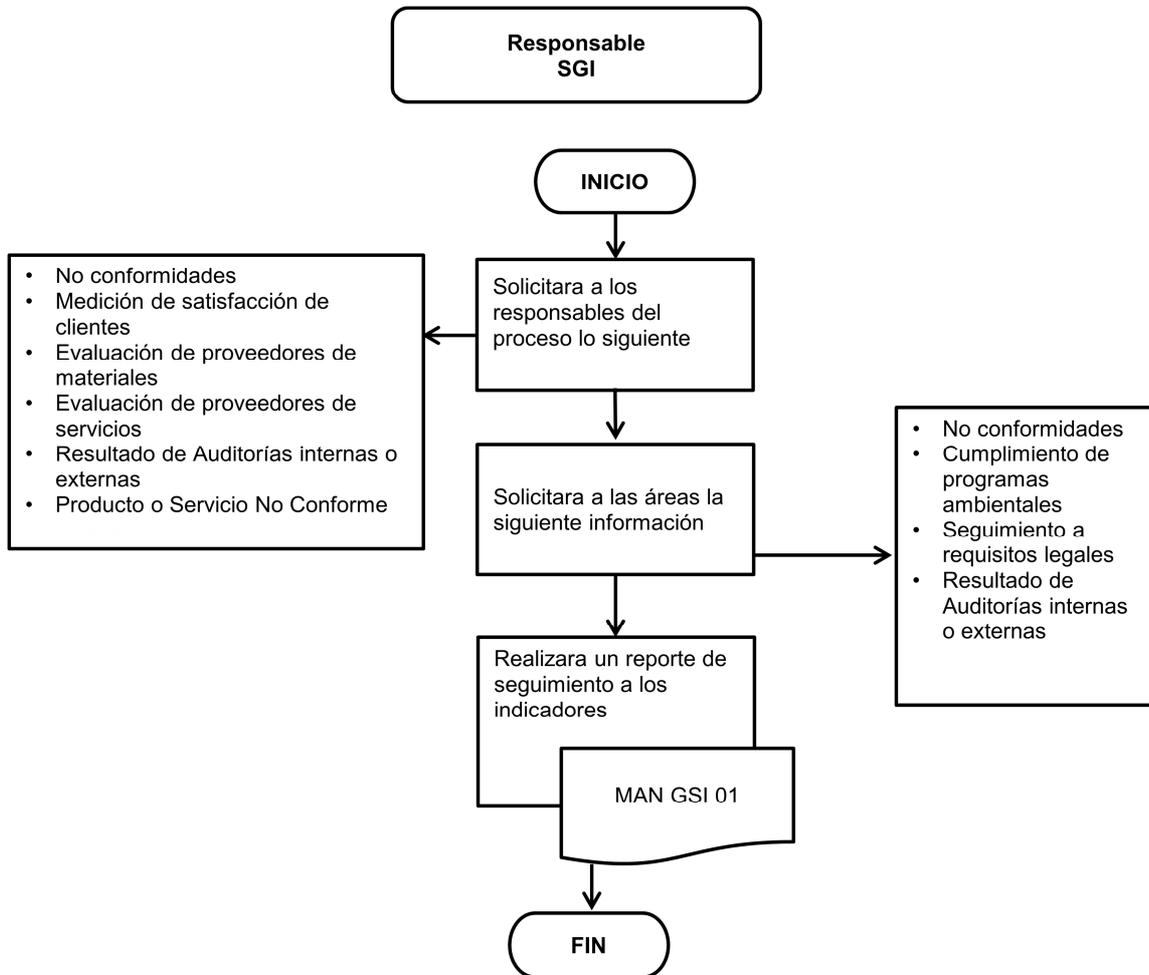
**Medición**

Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud dentro del proceso.



|            |        |
|------------|--------|
| Código:    | Página |
| PRO MYA 03 | 2 de 5 |
| Aprobó:    | Rev. 0 |
|            |        |

### 3. DIAGRAMA DE FLUJO



### 4. PROCEDIMIENTO.

#### I MEDICIÓN DE DESEMPEÑO Y MONITOREO

##### Desempeño de calidad

##### 4.1 Responsable de los procesos, responsable del SGI

El grado de desempeño final de la calidad, está basado en el cumplimiento de los objetivos de los procesos, asociados al grado de satisfacción del cliente y el procedimiento PRO MYA 02 Procedimiento de Producto o Servicio No Conforme en relación al trabajo realizado.



|   |        |
|---|--------|
| Código:   | Página |
| PRO MYA 03  | 3 de 5 |
| Aprobó:   | Rev. 0 |
|  |        |

Para realizar el monitoreo, el responsable del SGI solicitara a los responsables del proceso la siguiente información:

- No conformidades
- Medición de satisfacción de clientes
- Evaluación de proveedores de materiales
- Evaluación de proveedores de servicios
- Resultado de Auditorías internas o externas
- Producto o Servicio No Conforme

### **Desempeño de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

#### **4.2 Responsable de los procesos, responsable del SGI**

El grado de desempeño final de la seguridad y salud en el trabajo está basado en el cumplimiento de las metas globales establecidas en el Manual de Gestión Integral, cumplimiento de los planes de seguridad y salud en el trabajo y al cumplimiento de la legislación vigente.

Esta información debe ser analizada por los responsables del Comité de Seguridad e Higiene, en el trabajo en conjunto con el Representante de la Dirección una vez al año para determinar la efectividad en que se encuentra el sistema.

El responsable del SGI solicitara mensualmente a las áreas la información siguiente:

- Estadísticas de accidentabilidad
- Informes de incidentes
- No conformidades
- Cumplimiento del programa de prevención y control de riesgos operacionales.
- Seguimiento a requisitos legales
- Resultado de Auditorías internas o externas

### **Desempeño Ambiental**

#### **4.3 Responsable de los procesos, responsable del SGI**

El grado de desempeño final ambiental, está basado en el cumplimiento de los objetivos, metas y programas, y al cumplimiento de la legislación vigente ambiental.

El responsable del SGI solicitara mensualmente a las áreas siguientes:

- No conformidades
- Cumplimiento de programas ambientales
- Seguimiento a requisitos legales
- Resultado de Auditorías internas o externas



|            |        |
|------------|--------|
| Código:    | Página |
| PRO MYA 03 | 4 de 5 |
| Aprobó:    | Rev. 0 |
|            |        |

El seguimiento al desempeño del SGI se dará mediante el DOC MYA 02 Programa de seguimiento a metas y objetivos.

### III INDICADORES

#### 4.4 Responsable de los procesos y/o responsable del SGI

Los indicadores del SUBA constituyen un punto de referencia muy importante para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión Integral. La identificación de los indicadores más apropiados ha sido realizada por los principales responsables de cada área. El Representante de la Dirección tiene la autoridad de aprobar la inclusión o eliminación de los indicadores de la empresa. La inclusión o eliminación de un indicador, así como la forma presentación se realiza modificando/ampliando la tabla siguiente y proporcionando una copia a los responsables de los procesos.

El plan para calcular y presentar los indicadores que el SUBA ha seleccionado está dentro de los documentos DOC MYA 02 Programa de Seguimiento a metas y objetivos

El responsable de SGI realizara un reporte de seguimiento mensual.

### 5. REFERENCIAS

#### 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 14001:2004 – Sistema de Gestión de Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

OHSAS 18001:2007 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos.

MAN GSI 01 Manual del Sistema de Gestión Integral PRO GSI 03 Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales

PRO GSI 05 Procedimiento de identificación de riesgos laborales

PRO GSI 06 Procedimiento de atención a emergencias

PRO GSI 07 Procedimiento de investigación de accidentes

PRO GSI 08 Procedimiento de identificación de aspectos ambientales

PRO MYA 01 Procedimiento de Auditoria Interna

PRO MCO 01 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

PRO MCO 02 Procedimiento de Mejora Continua

DOC GSI 02 Técnicas para Análisis de Datos, determinación de la causa raíz y mejora continua.

DOC MYA 02 Programa de Seguimiento a metas y objetivos



|   |        |
|---|--------|
| Código:   | Página |
| PRO MYA 03  | 5 de 5 |
| Aprobó:   | Rev. 0 |
|  |        |

## 6. FORMATOS.

| Nombre                                | Código     |
|---------------------------------------|------------|
| Programa de Revisión por la Dirección | FOR MYA 01 |
| Revisión por la dirección             | FOR MYA 02 |

## 7. HISTORIAL DE REVISIONES.

| Número de Revisión | Modificación | Fecha de revisión |
|--------------------|--------------|-------------------|
|                    |              |                   |