Código: PRO 5.4 DAD 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 05/02/2015	Fecha de Rev: 05/02/2015
	No.de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. Propósito y Alcance

Propósito

Establecer la metodología para efectuar la medición y seguimiento para el desempeño del Sistema de gestión de la Calidad en la Dirección Administrativa de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Alcance

Aplica a todos los procesos y actividades incluidos en el alcance del SGC que se realizan en la Dirección Administrativa de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

2. Definiciones y Terminología

Desempeño	Manera como alguien o algo trabaja juzgado por su efectividad.
Seguimiento	Provee una adecuada visibilidad sobre la situación del SGC para identificar oportunamente cualquier desviación contra lo planeado con el objeto de tomar decisiones oportunas para su corrección.
Medición	Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud dentro del proceso.

3. Responsabilidades:

ISO	Representante de la Dirección
DAD	Director Administrativo
ADQ	Jefe del Departamento de Adquisiciones
JBP	Jefe del Departamento de Bienes Patrimoniales

4. Procedimiento

4.1 ISO/ADQ/JBP **Desempeño de Calidad**

4.1.1 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 para el control del producto no conforme (PRO 8.3 ISO 01).

4.1.2 Para realizar el monitoreo, el responsable del SGC solicita a los responsables del proceso la siguiente información:

a) Reporte de Acción del periodo FOR 8.5 ISO 01
b) Resultados de las encuestas para medir la satisfacción del Cliente FOR 8.2 DAD 01 y FOR 8.2 DAD 03
c) Cuestionario de Evaluación a Proveedores Clave FOR 7.4 ADQ 03
d) Encuesta telefónica de evaluación al Proveedor FOR 7.4 ADQ 06
e) Reporte de Auditoría Interna FOR 8.2 ISO 03
f) Inventario de Producto No Conforme FOR 7.5 JBP 03

4.1.3 El seguimiento al desempeño del SGC se dará mediante la calificación de indicadores de procesos, que se realizara mensualmente, los cuales se analizan y se oficializan en la organización a través de juntas de revisión al SGC.

4.2 ISO **Programación de las juntas**

4.2.1 Las juntas se realizan al menos una vez al trimestre, y tendrá como objetivo monitorear el comportamiento de los indicadores en el trimestre.

4.3 ISO/ADQ/JBP **Metodología de las juntas gerenciales**

4.3.1 El formato FOR 5.4 DAD 04 muestra los indicadores del sistema operativo de la calidad que son monitoreados, así como las metas para cada uno de ellos.

4.3.1.1 Cada Jefe de Departamento muestra este formato al inicio de la junta.

4.3.1.2 Si existe algún indicador que este fuera de meta, el responsable de ese indicador, muestra los siguientes documentos como evidencia del seguimiento a su parámetro o indicador: FOR 8.5 ISO 01 Reporte de Acciones y en su caso el FOR 8.5 ISO 04 Análisis de causa Raíz.

4.4 RESP/ADQ/ JBP **Trabajo de los equipos**

4.4.1 Cada Jefe de Departamento coordina un equipo a fin de analizar las causas de los problemas relacionados con su indicador y propone acciones correctivas y/o preventivas, las cuales son llevadas a las juntas de revisión.

4.4.2 Utiliza el formato de plan de acción FOR 8.5 ISO 01 para documentar las acciones, y utiliza varias técnicas para el análisis de los problemas, tales como: 5 porqués, gráficas de pareto, diagrama causa efecto, etc., según apliquen.

4.5 ISO **Registros de las juntas gerenciales**

4.5.1 El coordinador de las juntas mantiene como evidencia los formatos FOR 5.4 DAD 04 de acuerdo a como lo establece el procedimiento PRO 4.2 ISO 02.

4.6 RESP **Registros de calidad**

4.6.1 Mantienen al menos los formato FOR 5.4 DAD 04, FOR 8.5 ISO 01 y FOR 8.5 ISO 04, diagramas de pescado (causa-efecto) y pareto o cualesquier, cuando es apropiado. Tales registros son mantenidos de acuerdo al procedimiento PRO 4.2 ISO 02.

4.7 DIR **Interfase con las revisiones**

4.7.1 Se asegura de que las juntas de indicadores sean consideradas como una interfase de las juntas de revisión de la dirección, ya que estas juntas de indicadores son un mecanismo para evaluar la mejora continua de nuestros procesos, ya que los datos de los indicadores son el resultado de la efectividad del sistema de calidad (Referencia PRO 5.6 DAD 01).

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para el control de los registros de calidad	PRO 4.2 ISO 02
Procedimiento para la revisión de la dirección al sistema de calidad	PRO 5.6 DAD 01
Procedimiento para el control del producto no conforme	PRO 8.3 ISO 01
Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua	PRO 8.5 ISO 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 UACH

6. Formatos

Resultado de Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	FOR 5.4 DAD 04	Retenido al menos por un año
Reporte de Acciones	FOR 8.5 ISO 01	Retenido al menos por un año
Análisis de Causa Raíz	FOR 8.5 ISO 04	Retenido al menos por un año

7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del Procedimiento
0	Borrador	05/02/2015