



Código:	Página
PRO MYA 03	1 de 6
Aprobó:	Rev. 0
	

MEDICIÓN, ANÁLISIS, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para efectuar, la medición, análisis, seguimiento y evaluación de los procesos a través de la revisión periódica que permitan alcanzar los objetivos planteados, y la revisión del SGI, además de establecer lineamientos para la realización de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora continua, en los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión Integral del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH).

2. DEFINICIONES, TERMINOLOGÍAS Y SIGLAS.

Mejora	Parte de la administración orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.
Mejora Continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Auditoria tercera de parte	Evaluación realizada por un organismo independiente del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, para determinar si el SGI ha sido documentado e implantado de acuerdo con una norma específica o bien para verificar otro requerimiento aplicable a su operación.
Auditoría interna	Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. Realizada por personal del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito especificado en el SGI.
Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplido con los requisitos especificados.
Responsable proceso	Responsable de implantar la Acción Correctiva o Preventiva.
Desempeño	Manera como alguien o algo trabaja juzgado por su efectividad.
Seguimiento	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 6
Aprobó: 	Rev. 0

3. PROCEDIMIENTO

El desempeño del SGI, se basa en el cumplimiento de los objetivos e indicadores de procesos.

Para realizarlo, los responsables de procesos e indicadores deberán obtener la siguiente información como mínimo según le aplique:

- Medición de objetivos e indicadores
- Medición de satisfacción de clientes
- Seguimiento a quejas, sugerencias y/o felicitaciones.
- Evaluación de proveedores de materiales y o servicios.
- Resultado de auditorías internas o de terceras partes.
- Producto o servicio no Conforme
- Reportes de incidentes / accidentes
- Cumplimiento del programa de prevención y control de riesgos operacionales.
- Seguimiento a aspectos ambientales.
- Planes de seguridad y salud en el trabajo.
- Legislación vigente.

Esta información debe ser analizada primeramente por los responsables de procesos e indicadores que le apliquen y presentar los resultados para determinar la efectividad en que se encuentra el sistema, para mayor información consultar el MAN GSI 04 guía de actividades de responsables de procesos en el del SUBA.

Con los datos obtenidos de la medición, se realizan análisis estadísticos cualitativos o cuantitativos, que derivan de la revisión ya sea en acciones correctivas, preventivas o una mejora, para su seguimiento.

Las Acciones Correctivas o Preventivas pueden ser por un incumplimiento real o potencial de un requisito, el cual puede ser detectado con la información recabada del análisis de los datos, establecidos para su medición.

Lo anterior no es limitativo, de encontrarse otra causal se evalúa la conveniencia de ser agregada a este procedimiento.

3.2 MEDICIÓN

Las acciones deberán registrarse de la siguiente forma:

- a. En caso de incumplimientos de auditorías internas, seguimiento de los procesos e indicadores, satisfacción del usuario, bitácoras para producto o servicio no conforme, seguimiento a quejas, sugerencias y/o felicitaciones, seguimiento a indicadores de Calidad, Ambientales o Seguridad y Salud en el trabajo e incumplimientos por investigación de incidentes / accidentes, los resultado del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, se llenará el FOR MYA 03 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación de Procesos.
- b. En caso de incumplimientos de auditoría de terceras partes, se deberá registrar en el documento externo que soliciten los auditores.

3.3 ANÁLISIS



Código:	Página
PRO MYA 03	3 de 6
Aprobó:	Rev. 0

a) Los responsables de procesos, en un período máximo de 10 días hábiles después de detectar el problema o la oportunidad de mejora, determinan su causa raíz, utilizando cualquiera de las metodologías de análisis definidas en el Sistema de Gestión Integral o la propuesta de mejora así como la definición de actividades a realizar.

Las metodologías están disponibles para su consulta y aplicación en el documento MAN GSI 03 Técnicas para Análisis de Datos, determinación de la causa raíz y mejora continua publicado en el UniQ.

b) El responsable del proceso determina la viabilidad y aplicación de las acciones y la fecha de cierre propuesta para la realización de la acción correctiva, preventiva o de mejora.

3.3.1 Identificación de oportunidades de mejora.

3.3.1.1. El personal involucrado en el SGI

Utiliza herramientas de gestión para la identificación de oportunidad de mejora, tales como:

- La Política Integral del SUBA
- Los Objetivos Integrales
- Resultados de Auditorías tanto internas como de terceras partes.
- Análisis de datos
- Revisión de la Dirección
- Reuniones de Consejo Consultivo del SUBA

3.3.1.2. Propuesta de una Acción de Mejora

El personal involucrado en el GSI, tiene la facultad de proponer una acción de mejora, al Representante de la Dirección y/o responsable de SGI para su análisis y aprobación en el FOR MYA 03 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

3.4 SEGUIMIENTO

En caso de seguimientos a acciones derivadas de los ejercicios de auditorías, los plazos máximos para cerrar los hallazgos son los siguientes:

Auditorías internas: 13 semanas.

Auditorías de terceras partes: 45 días naturales.

Seguimiento de los procesos, indicadores y productos tendrán 5 días hábiles posteriores a la fecha establecida para su medición.

Para el seguimiento de las acciones elaboradas por los Jefes de Bibliotecas, deberán enviar, la FOR MYA 03 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, a los Jefes de las Unidades de la Coord. General, y el Auditor líder.



Código:	Página
PRO MYA 03	4 de 6
Aprobó:	Rev. 0

Los Jefes de Unidades y el Auditor líder, presentarán periódicamente al Representante de la Dirección, la información derivada de estos seguimientos.

Las de origen distinto a los mencionados son atendidas por el RD.

Del seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas se desprenden los escenarios que a continuación se describen y que hacen en cada uno:

1. El Plan de Acción es efectivo.- El Auditor Líder, Coordinador General, documenta en el campo “Seguimiento” del FOR MYA 03 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación de Procesos y anexa la evidencia objetiva que sustenta la eficacia de la acción (reportes, fotografías, facturas, entrevistas, minutas).
2. El Plan de Acción no se ha implementado.- El Auditor Líder, Coordinador General o Secretario Académico de la Facultad se entrevista con el Responsable del proceso, se le hace entrega de la FOR MYA 15 Carta por Incumplimiento, se trata el asunto y toma las acciones pertinentes.
3. El Plan de Acción no es efectivo.- El Auditor Líder, Coordinador General o Secretario Académico de la Facultad, documenta en el campo “Seguimiento” ó anexa la evidencia objetiva que sustenta por lo cual la acción no es eficaz (reportes, fotografías, facturas, entrevistas, minutas). No cierra la Acción y lo entrega al Representante de la Dirección, quien otorga por única vez, una prórroga no mayor de 10 días hábiles al Responsable del Proceso para que atienda el incumplimiento.

Al término de la prórroga los involucrados se reúnen. Si el Plan de Acción es eficaz, entonces se cierra. De no ser efectivo el Responsable del Proceso es puesto a disposición de su jefe inmediato para que le explique la situación y queda a su discreción las acciones a seguir derivadas del resultado de la entrevista.

3.5 EVALUACIÓN

Los Jefes de las Unidades de la Coord. General y el Auditor líder, evalúan los resultados de las acciones, en el FOR MYA 03.

Éstos, se presentan, en la Revisión por la Dirección.

En caso de que el responsable de proceso haya realizado las actividades en tiempo y forma o haya realizado un esfuerzo adicional para la mejora o continuidad del sistema, el Representante de la Dirección, podrá generar la FOR MYA 16 Carta de Felicitación, con el fin de motivar al personal en la realización de lo establecido en el Sistema de Gestión Integral.



Código:	Página
PRO MYA 03	5 de 6
Aprobó:	Rev. 0

3.6 DIFUSIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Los resultados obtenidos, se difunden a las áreas mediante los mecanismos establecidos en el PRO GSI 04 el Procedimiento de comunicación interna y externa.

Los resultados de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, se reportan en cada Revisión por la Dirección.

4 PLAN DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES

Etapas	Requisito que debe cumplirse	Registro de la actividad	Control			Resultado
			Criterios	Frecuencia	Responsable	
MEDICIÓN	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	FOR MYA 03	Título, código, antefirma, número de revisión, actualización, lista maestra, actualización UNIQ	Cuando ocurra un incumplimiento real, potencia o una acción de mejora	Los responsables de procesos e indicadores	FOR MYA 03
ANÁLISIS	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	FOR MYA 03	Título, código, antefirma, número de revisión, actualización, lista maestra, actualización UNIQ	Cada vez que se determina la viabilidad y aplicación de las acciones.	Los responsables de procesos e indicadores	FOR MYA 03
SEGUIMIENTO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	FOR MYA 03	Título, código, antefirma, número de revisión, actualización, lista maestra, actualización UNIQ	Cuando se tenga que dar el seguimiento o por un incumplimiento o acción de mejora.	Los responsables de procesos e indicadores	FOR MYA 03
EVALUACIÓN	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	FOR MYA 03	Título, código, antefirma, número de revisión, actualización, lista maestra, actualización UNIQ	Cuando las acciones se realizaron se evalúan	Los responsables de procesos e indicadores	FOR MYA 03



Código:	Página
PRO MYA 03	6 de 6
Aprobó:	Rev. 0
	

DIFUSIÓN	PRO GSI 04 Procedimiento de comunicación interna y externa.	Aviso Uniq, Correo	Título, código, antefirma, número de revisión, actualización, lista maestra, actualización UNIQ	Cada vez que se tienen los resultados finales de las acciones.	Los responsables de procesos e indicadores	FOR MYA 03
----------	--	--------------------	---	--	--	------------

5. REFERENCIAS.

5.1 Documentos de Referencia

Código	Título
N/A	ISO 9001- Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos Manual de la Calidad
MAN GSI 04	Guía de actividades de responsables de procesos en el del SUBA.

5.2 Procedimientos Relacionados

Código	Título
PRO GSI 04	Procedimiento de comunicación interna y externa.

5.3. Formatos

Código	Título
FOR MYA 03	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
FOR MYA 15	Carta por Incumplimiento
FOR MYA 16	Carta de Felicitación

6. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión