



Universidad Autónoma de Chihuahua

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES

Código: PRO 5.4 DAD 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 24/06/2004	Fecha de Rev: 10/12/2007
	Num. De Rev: 5
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. Propósito y Alcance

PROPÓSITO

Establecer la metodología utilizada en las Direcciones Administrativa y Académica para la administración de los indicadores internos definidos por el Comité de Calidad.

ALCANCE

Cubre las actividades de la definición de los indicadores y monitoreo de los mismos, así como de la administración de los registros utilizados para éste proceso administrativo de la calidad.

2. Definiciones y Terminología.

SOC

(Sistema Operativo de la Calidad): Es el sistema o actividades utilizadas por la Dirección General para monitorear y mejorar los objetivos de calidad (indicadores de la calidad), los cuales nos muestran el desempeño de nuestras operaciones.

3. Responsabilidades:

ISO	Representante de la Dirección.
DAD	Director Administrativo
DAC	Director Académico
RESP	Responsables de área involucrados (Lideres de algún parámetro o indicador).

4. Procedimiento.

4.1 DAD/ DAC Definición de los Indicadores

- 4.1.1 Define los indicadores apropiados para coordinar el desempeño de los procesos identificados de las Direcciones Administrativa y Académica así como a los responsables de coordinarlos.
- 4.1.2 Los indicadores son, sin limitarse a :
- Oportunidad de generación de Nomina
 - No, de errores en la nomina
 - % de cumplimiento del programa de capacitación
 - % de estabilización del archivo de expedientes del personal



Universidad Autónoma de Chihuahua

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES

Código: PRO 5.4 DAD 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 24/06/2004	Fecha de Rev: 10/12/2007
	Num. De Rev: 5
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

- e) % de digitalización de expedientes del personal
- f) Requisiciones recibidas Vs. Ordenes generadas
- g) % de cumplimiento del programa de evaluación a proveedores
- h) Oportunidad de reportes de ingresos (desfase en tiempo)
- i) % de Errores en becas y condonaciones requisitazas
- j) Solicitudes de recursos Vs. Recursos aplicados
- k) Oportunidad de conciliación de bienes adquiridos
- l) Resguardo de bienes
- m) Actualización de Activos
- n) Fallas de Vehículos por falta de mantenimiento
- o) Identificación de estado de los bienes
- p) Títulos solicitados Vs. Títulos entregados
- q) No. De errores en títulos

4.1.2 Realiza juntas de trabajo con miembros del Staff (Comité de Calidad) para notificar los indicadores, los cuales se analizan y se oficializan en la organización a través de juntas que coordina el Director Administrativo y Director Académico.

4.2 ISO Programación de las juntas gerenciales SOC

4.2.1 Las juntas se realizan al menos una vez al mes, tanto las desarrolladas por los equipos de indicadores como las del Staff. (Comité de Calidad)

4.3 ISO Metodología de las Juntas gerenciales SOC

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

4.3.1.1 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:

- a) Formato [FOR 5.4 DAD 02](#), el cual contiene: gráfica de tendencia, gráfica de pareto y plan de acción de las últimas actividades.
- b) El desempeño de las presentaciones hechas por los responsables de los indicadores fuera de meta es evaluado usando el formato [FOR 5.4 DAD 03](#). Ésta evaluación sirve para monitorear la efectividad de las juntas del Sistema.

4.3.1.3 En caso de que los indicadores estén dentro de meta, mantienen actualizados sus formatos, pero no los presentan ante la junta.



Universidad Autónoma de Chihuahua

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES

Código: PRO 5.4 DAD 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 24/06/2004	Fecha de Rev: 10/12/2007
	Num. De Rev: 5
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4.4 RESP Trabajo de los equipos

- 4.4.1 Cada líder de parámetro o indicador 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 y son base para las presentaciones.
- 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: gráficas de pareto, diagrama causa efecto, etc., según apliquen.

4.5 ISO Registros de las juntas gerenciales SOC

- 4.5.1 El coordinador de las juntas mantiene como evidencia los formatos [FOR 5.4 DAD 04](#) y [FOR 5.4 DAD 03](#), así como las minutas de juntas 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 el formato [FOR 5.4 DAD 02](#) y las minutas de junta de trabajo desarrolladas con sus equipos de trabajo, 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 de revisión de la dirección al sistema de calidad

[PRO 5.6 DAD 01](#)



Universidad Autónoma de Chihuahua

PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INDICADORES

Código: PRO 5.4 DAD 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 24/06/2004	Fecha de Rev: 10/12/2007
	Num. De Rev: 5
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

Procedimiento de acciones correctivas

[PRO 8.5 ISO 01](#)

Procedimiento de acciones preventivas

[PRO 8.5 ISO 02](#)

5.2 Documentos de Referencia.

Manual de Políticas de Calidad.

[MPC 4.2 UACH](#)

6. Formatos.

Gráficas del desempeño

[FOR 5.4 DAD 02](#)

Retenido al menos por un año

Sistema de evaluación

[FOR 5.4 DAD 03](#)

Retenido al menos por un año

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	LIBERACIÓN	25/06/2004
2	CORRECCIÓN	05/04/2005
3	CORRECCIÓN	19/08/2005
4	MODIFICACION EN DIR. DE FORMATO EN 4.3.1 Y 4.5.1	04/02/2006
5	SE ELIMINA REFERENCIA DE NORMAS ISO	10/12/2007