Código: PRO 5.4 DAD 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 24/06/2004	Fecha de Rev: 05/03/2009
	Num. De Rev: 7
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. Propósito y Alcance

PROPÓSITO

Establecer la metodología utilizada en la Dirección Administrativa 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 Administrativa 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
RESP	Responsables de área involucrados (Lideres de algún parámetro o indicador).

4. Procedimiento.

4.1 DAD Definición de los Indicadores

4.1.1 Define los indicadores apropiados para coordinar el desempeño de los procesos identificados de la Dirección Administrativa, así como a los responsables de coordinarlos.

4.1.2 Los indicadores son, sin limitarse a :

a) Oportunidad de generación de Nomina
b) No, de errores en la nomina
c) % de cumplimiento del programa de capacitación
d) % de estabilización del archivo de expedientes del personal

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

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.

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.

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

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
6	SE ELIMINA DIR. ACADEMICA DE PROCEDIMIENTO	10/06/2008
7	ELIMINACION DE RESPONSABILIDAD A DAC 4.1	05/03/2009