

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCESO				PRD - 03
	Medición				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	PROCEDIMIENTO:	Representante de la Dirección Página 1 de 3
	03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	PRD - 03	

1. OBJETIVO.

Establecer las directrices para asegurar que los procesos tienen la capacidad para satisfacer los resultados planeados y que los servicios cumplen con los requisitos especificados, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, elemento 8.2.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento aplica a los procesos de seguimiento y medición de los procesos y los servicios para verificar que cumplen con los requisitos especificados.

3. REFERENCIAS.

3.1. DOCUMENTOS.

Manual de Gestión de Calidad	MCAD-01
Auditorías internas	PRA-01
Control de servicio no conforme	PRA-05
Acciones correctivas	PRA-02
Evaluación de satisfacción	IRD-03.02
Control de procesos	IRD-03.03
Plan de control	RRD-01.02
Glosario de términos	


3.2. REGISTROS.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

4.1. Proceso.

4.2. Servicio.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Autorizó
Miguel M. Herrera Moreno	Miguel M. Herrera Moreno	Mónica A. Güicho González	Mónica A. Güicho González
Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección	Secretaria del Consejo de Alta Dirección

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCESO				PRD - 03
	Medición				Área: Representante de la Dirección Página 2 de 3
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	PROCEDIMIENTO:	
	03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	PRD - 03	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1. Representante de la Dirección.

Coordinar la aplicación de este procedimiento.

Coordinar la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, a través del procedimiento la Evaluación de satisfacción del alumno.

5.2. Representante de Auditorías

Coordinar la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad a través del procedimiento de auditorías internas.

5.3. Responsables de procesos.

Identificar los seguimientos y mediciones a realizar respecto a los procesos, registrarlos y ejecutarlos de acuerdo con este procedimiento y otros relacionados.

Asegurar que se identifiquen los resultados de las mediciones de los procesos.

Demostrar a través de indicadores la capacidad de sus procesos.

5.4. Personal involucrado.

Realizar los seguimientos y mediciones a los procesos de acuerdo con este procedimiento.

Identificar el resultado de las mediciones de los procesos.

Llevar a cabo acciones correctivas cuando se determine que las características de los procesos no son conformes de acuerdo con los requisitos especificados.

Llevar a cabo el procedimiento de Control de producto no conforme cuando se identifique características fuera de las especificaciones definidas en el plan de control.


6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

6.1. Mediciones. Se llevan a cabo dos tipos de mediciones, a saber:

6.1.1. Procesos. El seguimiento y medición de los procesos a través de la instrucción de trabajo IRD-03.03 Control de procesos.

6.1.2. Sistema de Gestión de Calidad. Con la finalidad de evaluar el Sistema de Gestión de Calidad, se cuenta con dos procesos básicos, el primero es el auditorías internas, las cuales se llevan a cabo con base en el procedimiento PRA-01 Auditorías internas y por otro lado, el de la Evaluación de satisfacción del alumno, el cual se lleva a cabo de acuerdo a la instrucción de trabajo IRD-03.02 Evaluación de satisfacción del alumno.

6.2. Identificación de seguimientos y mediciones de procesos. El responsable de cada proceso identifica las características de los procesos que se requieren medir y a los que se les requiere dar seguimiento, con base en la instrucción de trabajo IRD-03.03 Control de procesos y registra en el Plan de control (RRD-01.02) para cada proceso operativo,

 UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE	PROCESO				PRD - 03
	Medición				Área:
	FECHA DE EMISIÓN:	VIGENCIA A PARTIR DE:	REVISIÓN:	PROCEDIMIENTO:	Representante de la Dirección Página 3 de 3
	03/MAR/2006	17/MAR/2006	00	PRD - 03	

6.3. Seguimientos y mediciones. Con base en el plan de control de cada proceso, los responsables establecidos en ellos, dan seguimiento y medición a los mismos, de acuerdo a la instrucción de trabajo Control de procesos IRD-03.03.

6.4. Capacidad de procesos. El seguimiento y medición se realiza para verificar la capacidad de cada proceso para alcanzar los resultados planeados, y en el supuesto de no lograrse estos resultados, llevamos a cabo acciones correctivas, según se requiera, para asegurar la conformidad de los productos, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PRA-02 Acciones correctivas.

6.5. Inspección. Las inspecciones que se llevan a cabo, se indican en los planes de control (RRD-01.02) de cada proceso, donde se indica los criterios de aceptación y los responsables de llevar a cabo las inspecciones.

El resultado de la inspección puede ser:

- a) aceptado
- b) rechazado

Conforme el proceso se desarrolla y de acuerdo con verificación de las características estipuladas en el plan de control, la no conformidad se maneja de acuerdo al procedimiento PRA-05 Control de servicio no conforme.

6.6. Registros de inspecciones. Los resultados obtenidos en las inspecciones que se desprenden de las operaciones plasmadas en el plan del control (RRD-01.02) se registran en un documentado concentrador que se resguarda con el Responsable de Proceso.

7. FLUJO DE PROCESO.

No aplica.

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha de elaboración	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	03/MAR/2006	Representante de la Dirección	Secretaria General del Consejo de Alta Dirección	Emisión inicial.

9. ANEXOS.

No aplica.