1. **PROPÓSITO.**

Establecer las directrices para asegurar que los procesos cumplen con los objetivos y resultados planificados e impulsar la mejora continua de los mismos.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Servicios Administrativos.

Participan de forma directa los Jefes de Área, el Supervisor de la Calidad y Representante de Dirección.

Inicia cuando los Jefes de área definen y establecen los indicadores para sus procedimientos y finaliza cuando comparas los resultados de las mediciones contra lo planeado y emites el informe respectivo.

El presente procedimiento de cumplimiento al elemento 8.2.3 y 8.4 de la Norma ISO 9001:2008.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Los Directores de cada área definen por lo menos dos indicadores y los parámetros con los que se medirán.

Los Directores son los responsables de dar seguimiento y de turnar al Supervisor de la Calidad periódicamente los indicadores de los procesos.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| Manual de Gestión de la Calidad. | MDGSA-01 |
| Herramientas Administrativas y Estadísticas | DRD-03.01 |

1. **REGISTROS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Reporte de indicadores | RSC-03.01 |  |  |  |
| Matriz de Indicadores | RSC-03.02 |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **C. Sara Noreth Arciniega Félix**  **Supervisor de la Calidad** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
| firma12.jpg | C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg |  |  |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

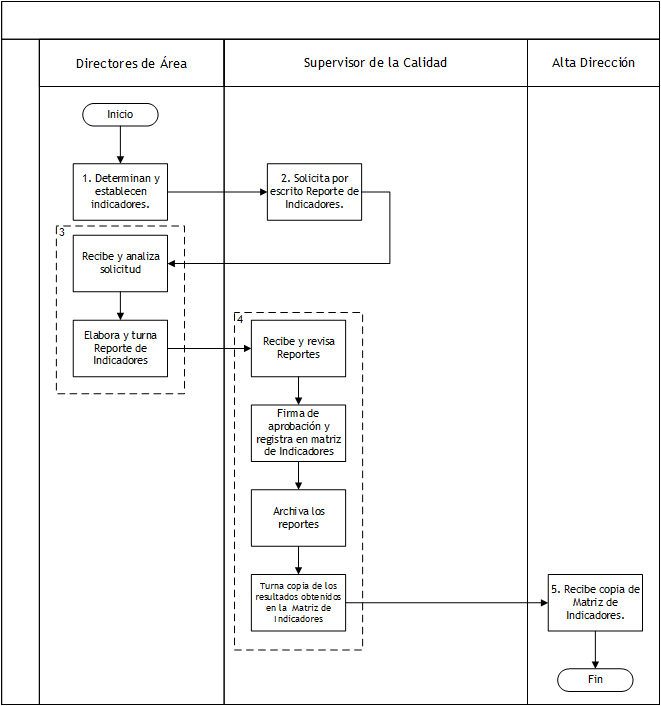
**Parámetro:** Valor numérico que provee una medida para ponderar el desempeño cualitativo o cuantitativo de una organización.

**Medición:** Acción y resultado de determinar la proporción entre la magnitud o dimensión de un objeto y una determinada unidad de medida o unidad de medición.

**Seguimiento:** Es una actividad continua que provee información sobre el progreso de una política, programa o entidad, mediante la comparación de avances periódicos y metas predefinidas.

**RD:** Representante de la Dirección.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO.**

****

**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| Directores de Área | 1. **Definen indicadores de procesos.** | * 1. Determinan y establecen los indicadores para el seguimiento y medición de los procesos de su competencia y establecen metas de cumplimiento cuando sea necesario. | ------ |
| Supervisor de la Calidad | 1. **Solicita Reporte.** | * 1. Solicita por escrito Reporte de Indicadores a las Direcciones que están en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. | ------ |
| Directores de Área | 1. **Recibe, elabora y turna reporte.** | * 1. Recibe y analiza solicitud.   2. Elabora el Reporte de Indicadores y turnan al Supervisor de la Calidad. | Reporte de Indicadores  RSC-03.01 |
| Supervisor de la Calidad | 1. **Recibe y registra en Matriz de Indicadores** | * 1. Recibe y revisa los indicadores reportados.   2. Firma de aprobación y registra en la matriz de indicadores.   3. Archiva los reportes de indicadores.   4. Turna copia los resultados obtenidos en la Matriz de Indicadores al Representante de la Dirección. | Matriz de Indicadores  RSC-03.02 |
| Representante de la Dirección. | 1. **Recibe Matriz de Indicadores** | * 1. Recibe copia de la Matriz de Indicadores para su conocimiento. | ------ |
| Fin del Procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS.**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Matriz de indicadores |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 01/05/2012 | RD / SP | AD | Emisión inicial. |
| 01 | 28/06/2013 | RD/SP | AD | Se elimina el punto 9. Indicadores de la estructura del contenido de este procedimiento y se recorre la numeración.  Así como en la tarea 2.1 se elimina la nota acerca de los indicadores.  Se agrega en documentos de referencia el documento DDGSA-01.03 Fichas de procesos. |
| 02 | 26/03/2014 | RD/SP | AD | Adecuación de la primera política de operación, para especificar que se definirán por los menos 2 indicadores por área.  Se cambia la definición de indicadores al inicio de cada año por cuando sea necesario.  Adecuación general de las tareas. |
| 03 | 14/07/2014 | RD/SP | AD | Se sustituye a la C. Yadira del Carmen López Aguilar de supervisora de procedimientos por la Lic. Sinaí Burgueño Bernal.  Se elimina el apartado Anexos y cuadro de servicio no conforme |
| 04 | 22/04/2015 | RD/SP | AD | Se designa como Supervisora de Calidad a la C. Sara Noreth Arciniega Félix por la Ing. Raisa Tatiana Salazar Osuna. |
| 05 | 08/01/2016 | RD/SP | AD | -Se modificó la metodología para determinar los indicadores del registro RSC-03.01 del procedimiento PDRH-24 Ambiente Laboral: Número de actividades de ambiente laboral realizadas/Número de actividades de ambiente laboral acordadas \*100 por Diagnósticos de Ambiente Laboral aplicados/ Aplicación de Diagnósticos de Ambiente Laboral Programados \*100  -Se incluyó en la metodología para determinar el indicador de los recorridos de la comisión: Recorridos de la Comisión de Seguridad e Higiene realizados/ Recorridos de la Comisión de Seguridad e Higiene programados \*100 |
| 06 | 16/01/2016 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Rodolfo Pérez Insulza, firma el procedimiento el Lic. Adolfo Duarte Calderón como Director General de Servicios Administrativos. |
| 07 | 06/04/2016 | RD/SP | AD | -Se anexa al Reporte de Indicadores el indicador del procedimiento Mesa de Ayuda, código PDSI-01, Porcentaje de servicios atendidos. |
| 08 | 13/10/2016 | RD/SP | AD | -Se modificó el diagrama de flujo.  -Se modificó la descripción del procedimiento.  -Se anexa al Reporte de Indicadores el indicador del procedimiento Servicios de Mantenimiento, código PDRMS-15, Porcentaje de servicios de mantenimiento atendidos. |
| 09 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón, firma el procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 10 | 15/06/2017 | RD/SP | AD | -Se modificó el registro Matriz de Indicadores, código RSC-03.02. |

\*RD = Representante de la Dirección, SP = Supervisor de Procedimiento y AD = Alta Dirección.