

0. Contenido

1. Propósito	2
1.1 Objetivo	2
1.2 Alcance	2
2. Definiciones	2
3. Desarrollo	2
4. Responsabilidades	4
5. Anexos	4
6. Diagrama de Flujo	4
7. Referencias	4
8. Hoja de Cambios	5

Propósito

- 1.1. **Objetivo.** Describir la metodología utilizada por Amitech México para planificar y ejecutar las mediciones y el seguimiento del desempeño del sistema de gestión de calidad, de los procesos y actividades relacionados con los servicios que presta y con las características de sus productos y servicios, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos y metas de gestión.
- 1.2. **Alcance.** Comprende la medición y seguimiento de:
 - El desempeño del SGC
 - los procesos principales y de apoyo
 - las características de los productos y servicios que presta
 - que se consideran significativas por los impactos que pueden tener sobre la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad de las personas.

2. Definiciones

- 2.1. **Medición:** Es la operación para determinar el valor de una magnitud. La medición del desempeño es un medio para controlar la medida del cumplimiento de la política y de los objetivos.
- 2.2. **Desempeño:** Resultados de la gestión de los procesos, los productos y servicios de una organización. En el contexto de un SGC, los resultados se pueden medir respecto de la política, los objetivos y metas de calidad de la organización.
- 2.3. **Seguimiento:** Actividad de vigilancia
- 2.4. **Indicador:** Medida cuantitativa del grado en que un producto, proceso o sistema cumple con los requisitos especificados, presentado como relación entre datos.

3. Desarrollo

3.1. Generalidades

La medición del desempeño es una actividad clave para obtener información sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos para:

- el sistema de gestión de calidad
- procesos
- productos y servicios

El seguimiento de los datos obtenidos es un medio para controlar la medida en que se cumplen las políticas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional de la organización y, los objetivos y metas definidos por la misma.

Donde fuera apropiada la organización considera tanto mediciones cualitativas como cuantitativas, adaptándolas a sus necesidades.

Los resultados obtenidos de las mediciones, son tratados estadísticamente siempre que el volumen de datos a procesar lo justifique.

Los Responsables de Proceso / Actividad, teniendo en cuenta los objetivos y metas definidos por la organización, definen los indicadores a controlar, la forma de obtención, los rangos de aceptación, el proceso asociado, el origen de los datos, la frecuencia del cálculo y el responsable de su obtención y lo comunican al Responsable del SGC.

Los indicadores obtenidos son tratados estadísticamente y sus resultados (tendencias, desviaciones, etc.) son incorporados como tema a tratar en el Informe para revisión por el Comité Gerencial.

3.2. Medición y seguimiento del desempeño del SGC

Amitech México mide el desempeño de su SGC a través de:

- **Mediciones planificadas de la satisfacción del cliente** según la metodología establecida en el P-300-02 Medición del Grado de Satisfacción realizando el seguimiento de la información relativa a su percepción respecto del cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.
- **Auditorías internas planificadas** según las pautas establecidas en el P-440-05 Auditorías Internas para determinar si éste es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de las Normas Mexicanas, ISO 9001 y los requisitos impuestos por la organización. Las auditorías internas incluyen la verificación periódica del cumplimiento con las reglamentaciones de producto aplicables.

3.3. Medición y seguimiento del desempeño de los procesos del SGC

Las actividades de medición y seguimiento de los procesos se llevan a cabo para demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados.

Las actividades de medición y seguimiento están dirigidas a aquellas características clave de sus operaciones y actividades que puedan tener impacto significativo sobre la calidad de sus productos y servicios.

Se mantienen registros de los controles operativos pertinentes y la conformidad con los objetivos y metas de gestión de la organización, cuando estén definidas. Cuando éstos no se alcancen, se deberán aplicar las acciones necesarias hasta lograr la conformidad del producto / servicio / actividad.

3.4. Medición y seguimiento de las características críticas de productos

La organización, en las etapas apropiadas, lleva a cabo las inspecciones y pruebas planificadas para demostrar que las características de cumplen los requisitos definidos. Para ello sigue las pautas establecidas en P-410-03 Verificaciones y pruebas sobre producto.

3.5. Control de los dispositivos utilizados en la medición y seguimiento

Los dispositivos de medición y seguimiento son controlados siguiendo las pautas establecidas en el P430-02 Control del equipo de seguimiento y medición

4. Responsabilidades

- 4.1. **Comité Gerencial.** Definir los objetivos y metas a lograr respecto del SGI, los procesos y los productos / servicios.
- 4.2. **Responsables de proceso / actividad.** Definir, llevar a cabo y comunicar las mediciones y el seguimiento a ejercer sobre las características críticas de los productos y procesos a su cargo.
- 4.3. **Responsable del SGC:** Recibir la información generada por los responsables de proceso/ actividad y tratarla estadísticamente. Tratar los resultados del seguimiento en las reuniones de revisión por la Dirección.

5. Anexos

No contiene

6. Diagrama de Flujo

No contiene

7. Referencias

- 7.1. M-440-01 Manual de Calidad
- 7.2. P-440-05 Procedimiento Auditorías internas
- 7.3. P-410-03 Procedimiento Verificaciones y pruebas sobre producto
- 7.4. P-430-02 Procedimiento Control de dispositivos de seguimiento y medición

