

## SEGUIMIENTO DE PROCESOS

# PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

COPIA NO CONTROLADA

*Esta es una copia no controlada si carece de sello en el reverso de sus hojas, en cuyo caso se advierte al lector que su contenido puede ser objeto de modificaciones posteriores a la fecha de edición sin que se le pueda informar directamente de tales cambios.*

*En tal caso, antes de tomar decisiones basadas en el contenido del presente documento contacte con el responsable de Gestión de Calidad para verificar que su copia sigue vigente.*

Aprobado por:

Nombre: Gerencia

Fecha: 27/Feb/2003

Fdo:

**SEGUIMIENTO DE PROCESOS****1.- Objeto y Ámbito de Aplicación**

Este documento describe el modo en se asegura la correcta definición y la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad de *Empresa S.A.* que mayor influencia tienen sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente.

**2.- Modo de Actuar****2.1.- Determinación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

El sistema de gestión de calidad abarca todos aquellos procesos y actividades que pueden influir en mayor o menor grado en la calidad de los materiales o en los servicios que *Empresa S.A.* ofrece a sus clientes.

Durante las revisiones del sistema de gestión de calidad se estudian los cambios del mismo y la posibilidad de incluir nuevos procesos o excluir algunos de los ya existentes.

Para cada proceso del sistema han de quedar claros los responsables, la finalidad del proceso, los recursos necesarios, los documentos de apoyo a elaborar, etc.

**2.2.- Control de procesos**

Durante las revisiones del sistema de gestión de calidad y en función de la importancia de cada proceso sobre la calidad final, se adoptan los métodos de control de cada uno de estos procesos a fin de verificar la eficacia de los mismos.

Generalmente, estos métodos de control se basan en indicadores, que han de escogerse teniendo en cuenta la facilidad de recogida de datos, facilidad de análisis y mínima repersusión en las actividades diarias.

En función de los resultados de estos indicadores y durante la revisión del sistema de gestión de calidad, se establecerán acciones correctoras, correctivas, preventivas o en definitiva, acciones de mejora que permitan optimizar los procesos.

Existe la posibilidad de que para algunos procesos no se definan indicadores concretos. A pesar de ello, todos los procesos del sistema son objeto del análisis de las incidencias registradas y de las propuestas de mejora aportadas por el personal, por lo que el control de estos procesos queda del mismo modo asegurado.

COPIA NO CONTROLADA

**SEGUIMIENTO DE PROCESOS**

COPIA NO CONTROLADA

2.3.- Documentación de procesos

En función del grado de repercusión y/o de la complejidad de estos procesos se puede optar por elaborar los siguientes documentos para cada uno de ellos:

*2.3.1.- Ficha del proceso:* Documento en el que se resumen algunos datos básicos del proceso, como su finalidad, responsables, entradas y salidas, recursos necesarios, documentos aplicables, etc. Todos los procesos del sistema de gestión de calidad poseen una ficha.

*2.3.2.- Organigrama del proceso:* Diagrama en el que se describen las actividades más representativas del proceso y su interacción. El grado de detalle estará en función de la complejidad del proceso. Se recomienda su elaboración para aquellos procesos en los que se haya aprobado seguir un cierto orden en su ejecución o aprobado nuevas actividades y en aquellos en los que se quiera evitar disparidad de criterios de actuación. Permiten al usuario obtener una vista rápida del modo en que deben actuar y sirven de base para la elaboración de los procedimientos documentados correspondientes si es el caso.

*2.3.3.- Procedimiento Documentado:* En ocasiones puede que el organigrama no sea suficiente para detallar el modo en que han de ejecutarse las actividades del proceso. En estos casos se elabora un procedimiento documentado, en el que se incluyen siempre que sea posible los siguientes puntos:

- Objeto y ámbito de aplicación
- Definiciones
- Modo de actuar
- No conformidades del proceso
- Situaciones Excepcionales
- Responsabilidades
- Archivos y registros generados
- Documentos asociados
- Anexos.

Los procedimientos documentados han de ser aprobados antes de su entrada en vigor y para su elaboración se recomienda contar con la participación de las personas encargadas de llevarlos a cabo.

*2.3.4.- Instrucción Técnica:* Si es necesario, se elaborarán documentos donde se recoja específicamente los pasos a dar para la realización de algunas de las tareas de los procesos del sistema, bien para que sirva como documento de consulta para el personal implicado o bien

**SEGUIMIENTO DE PROCESOS**

para facilitar su análisis y mejora. Estos documentos se controlan según el **MDP-Gestión de Documentos**.

**2.4.- Revisión de procesos**

Todos los procesos que forman el sistema de gestión de calidad (los identificados en el mapa de procesos) están sometidos a un control continuo a través del análisis de incidencias, estudio de acciones de mejora, auditorías internas y externas y a través de las revisiones del sistema de gestión de calidad.

El análisis de las incidencias relacionadas con cada proceso permite decidir las acciones correctoras a tomar en cada caso.

Para evitar que estas incidencias vuelvan a ocurrir, se realizan análisis de las mismas y se determinan acciones de correctivas y de mejora.

Las auditorías, tanto internas como externas, verifican el cumplimiento de los requisitos del sistema y descubren posibles desviaciones a subsanar.

Por otro lado, en las revisiones del sistema de gestión de calidad se analizan todos los elementos anteriores y se apueban acciones de mejora que eviten que se vuelvan a repertir los incidentes ocurridos y acciones que prevengan la aparición de incidentes potenciales. Asimismo, se verifican aspectos globales del sistema (política, objetivos de calidad, manuales de calidad y de organización, etc) para asegurar un sistema de gestión compacto.

**3.- No Conformidades de este Proceso**

Se consideran no conformidades de este proceso.

**4.- Situaciones Excepcionales**

No se han determinado.

**5.- Responsabilidades**

El seguimiento de los procesos del sistema es realizado por el responsable de Gestión de Calidad, sin menoscabo de las responsabilidades del resto del personal tanto en la aprobación como en la ejecución de las acciones necesarias para la correcta ejecución de las acciones aprobadas y para la mejora continua de los procesos.

COPIA NO CONTROLADA

**SEGUIMIENTO DE PROCESOS****6.-Archivos y Registros Generados**

Los archivos y registros generados por el seguimiento de los procesos del sistema están definidos y relacionados con los procesos de Gestión de Incidencias, Acciones de Mejora, Auditorías Internas y Revisión y Planificación del Sistema, así como en los procedimientos documentados correspondientes a cada uno de los procesos concretos, por lo que no existen archivos y registros concretos para el proceso de Seguimiento de Procesos, a excepción de las Fichas y Diagramas de Procesos, que a pesar de no controlarse según el MDP-Gestión de Documentos, el responsable de Gestión de Calidad guarda y mantiene actualizados como elementos de mejora de los procesos del sistema de gestión de calidad.

**7.- Documentos Asociados**

Todos los documentos del sistema de gestión de calidad.

**8.- Anexos****8.1.- Formato de Ficha de Proceso `FORMATO-PROC-01`****COPIA NO CONTROLADA**

**SEGUIMIENTO DE PROCESOS****8.1.- Formato de Ficha de Proceso FORMATO-PROC-01**

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROCESO-
FICHAS DE PROCESOS		
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
MISIÓN DEL PROCESO		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
RESPONSABLES DEL PROCESO		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	
PROCESOS RELACIONADOS		
RECURSOS/NECESIDADES		
REGISTROS/ARCHIVOS		
INDICADORES		
DOCUMENTOS APLICABLES		

FORMATO-PROC-01

COPIA NO CONTROLADA