

Índice

1. OBJETO Y ALCANCE
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
3. INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD
4. REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN
5. FORMATOS APLICABLES

Este procedimiento debe servir de base para la mejora continua de nuestro trabajo, de forma que contribuya a la satisfacción de nuestros clientes, que no hay que olvidar, son la razón de nuestra empresa. Por tanto, cualquier mejora de cualquier tipo será bienvenida.

Revisión:	Fecha:	Modificaciones:

Elaborado:	aprobado:

1. OBJETO Y ALCANCE

Describir el sistema implantado en AMC para:

- La preparación de los objetivos de la calidad, su control y seguimiento.
- La revisión del sistema por la Dirección

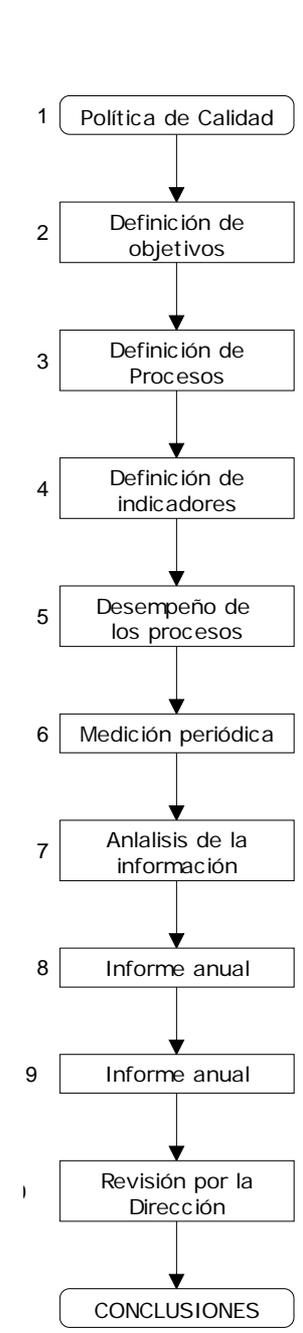
Diagrama	Notas	Responsable
	<ol style="list-style-type: none"> 1. POLÍTICA DE CALIDAD La Política de Calidad está recogida en el MC y esta difundida y explicada a todo el personal. 2. DEFINICIÓN DE OBJETIVO Anualmente se establecen los objetivos de calidad en la revisión del sistema del año anterior. Estos Hacen relación a la medición de los distintos procesos. 3. DEFINICION DE PROCESOS En el MC está definido el mapa de procesos y su interacción entre los mismos. Los procesos importantes se desarrollan en forma de procedimiento. 4. DEFINICIÓN DE INDICADORES Cada proceso, por regla general, tiene definido algún tipo de indicador de medición. En muchos casos estos indicadores están relacionados con los Objetivos de Calidad, tal como se detalla en el cuadro 1. Los indicadores se definen según el impreso PRG-101/1. 5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS El desarrollo de los procesos genera una serie de datos e informaciones. 6. MEDICIÓN PERIÓDICA Los procesos del negocio se miden periódicamente según la propia definición de sus indicadores. 7. ANÁLISIS DE A INFORMACIÓN <ul style="list-style-type: none"> - Directamente por el propietario del proceso. - En el Comité de Calidad mensual, dejando constancia en el acta correspondiente PRG-102/1. Ver PRG-102. 8. TOMA DE DECISIONES Del análisis de los datos se desarrollan acciones de mejora: correctivas y/o preventivas. El control se lleva en el cuadro de mejoras (PRG-106/2) 9. INFORME ANUAL Elaborar a comienzos de año un informe de situación del año anterior, según se define en el punto 4 de este procedimiento. 10. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN La Dirección analiza la información recibida. 11. CONCLUSIONES La Dirección toma sus conclusiones tendentes a: <ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la eficacia del sistema y de los procesos - Mejora del producto - Necesidades de recursos Incluir los nuevos objetivos de calidad para el año que comienza. 	<p>Gerente</p> <p>Gerente R. Departamentos</p> <p>Gerente</p> <p>Propietarios de procesos</p> <p>R. Departamentos</p> <p>Calidad R. Departamentos Gerente</p> <p>Calidad</p> <p>Gerente</p>

Tabla 1: Proceso de despliegue de objetivos

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de calidad capítulo 5
- UNE-EN ISO 9001:2000 puntos: 5.4.1; 5.6; 8.4 y 8.5.
- PRG-102 control de los objetivos. Mejora continua.

3. INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Por regla general cada proceso tiene asociado un indicador, o varios, de medida. Con ello se pretende comprobar el funcionamiento de los mismos. Algunos de estos indicadores tiene asociado un objetivo de calidad que debe ser alcanzado por la empresa en un plazo determinado. Para definir un objetivo se puede emplear el impreso PRG-101/1, donde entre otros datos se debe detallar la estrategia asociada a la consecución del mismo.

Tanto indicadores como objetivos se recogen en el Cuadro de Mando, PRG-101/2, que debe ser actualizado periódicamente con los valores correspondientes al periodo de tiempo que se trate. El Cuadro de Mando sirve entre otras cosas, para conocer el grado de desempeño de los distintos procesos

4. REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD POR LA DIRECCIÓN

La revisión del sistema, o sea, la comprobación de que el sistema implantado sirve para algo, es una responsabilidad de la Dirección. La forma objetiva de hacerlo se hace basándose en un informe que anualmente prepara el responsable de calidad, de acuerdo al siguiente orden:

- Auditorias internas: cumplimiento del plan de auditorias, desviaciones encontradas documentales y de implantación, tipo de cuestionario empleado
- Desempeño de diversos procesos los procesos y la conformidad del producto:
 - Grado de adecuación de los procesos a la realidad, o sea, comprobar que el mapa de procesos sigue vigente y no se están desarrollando nuevos procesos.
 - Objetivos de la calidad: grado de consecución, tendencias, análisis, nuevos valores para el próximo ejercicio
 - Reuniones del comité de calidad: numero de reuniones, tiempo invertido, grado de participación, etc.
- Resultado de la comunicación con el cliente
- Cambios que puedan afectar al sistema en cuanto a excusiones de puntos de la norma que puedan afectar o no debido a cambios internos.
- Seguimiento de las acciones decididas en la revisión del último año.
- No conformidades y reclamaciones de clientes: numero, paretto de fallos, acciones derivadas, valor económico
- Acciones correctoras y preventivas: numero, abiertas, cerradas, importancia, valor económico, participación, mejoras derivadas
- Formación: grado de cumplimiento del plan de formación, número de actividades, personas, horas lectivas, personas que no han recibido formación, aplicación de la formación recibida, mejora de la polivalencia.
- Grado de adecuación de las instalaciones: edificios, equipos, ambiente de trabajo, etc.

- Recomendaciones para la mejora.

En las conclusiones a la revisión del sistema se deben incluir las decisiones tomadas respecto a la mejora de la eficacia del sistema de la calidad y de sus procesos, la mejora del producto con relación a sus requisitos y las posibles necesidades de recursos.

5. Formatos aplicables

- PRG-101/1 Objetivos de calidad
- PRG-101/2 Cuadro de Mando
- PRG-106/2 Cuadro Control de Acciones Correctivas y Preventivas