



- **PROCEDIMIENTOS:**

Se definen como la sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Se trata de un soporte documental de los procesos que describe el conjunto de actividades/tareas que se realizan en el mismo. Los procedimientos implican actividades y tareas del personal, tiempo de realización por lo que refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la entidad.

Existen seis procedimientos básicos **obligatorios** llamados también **documentados o del sistema** los cuales deben de estar dentro de toda entidad que busque una certificación , cabe mencionar que son seis mínimo **mas** los necesarios que requiera cada entidad según el producto o el servicio que proporcione:

1. CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos debidamente controlados **permiten que la información fluya de manera correcta** y así poder garantizar que el proceso para la entrega de un producto o servicio sea el adecuado

2. CONTROL DE REGISTROS

El adecuado control de los registros **evidenciará** que los resultados sean verídicos y validados por el personal que supervisó esos resultados

3. AUDITORIAS

La realización de auditorias internas juega un papel fundamental en la organización ya que las auditorias y su correcto seguimiento **permiten**



identificar algún problema que se esté presentando en el producto o el proceso y permitirá una mejora continua.

4. NO CONFORMIDADES

Se debe de tener un procedimiento que indique qué hacer y cómo solventar las no conformidades.

5. ACCIONES PREVENTIVAS

Se debe de contar con un procedimiento que indique **qué hacer** cuando se requiera **prevenir** productos o servicios fuera de especificación

6. ACCIONES CORRECTIVAS

Se debe de contar con un procedimiento que indique que acciones tomar en caso de generar producto fuera de especificación, con la finalidad de **encontrar la causa raíz del problema y atacarlo para evitar la recurrencia de no conformidades.**

Estos seis procedimientos básicos son prácticamente de control y es importante indicar que controlan procesos y no productos directamente.

Para la elaboración de un proceso/procedimiento se debe tener en cuenta las siguientes fases:

- a. Identificar el objeto del proceso/procedimiento.
- b. Determinar a qué y a quienes (personas involucradas en él) afecta el proceso/procedimiento.
- c. Comunicar a los responsables de elaboración, revisión y aprobación, la información recogida en los puntos anteriores.
- d. El responsable de elaboración desarrollará el documento (hasta su aprobación será un borrador) que tendrá en cuenta los siguientes elementos:



- Portada (ya recogido formato en apartados anteriores).
 - Cuerpo del documento. Contiene las distintas secciones que tiene el documento.
 - Anexos.
- e. Presentar el documento a las personas involucradas para que puedan hacer comentarios.
- f. Revisión del documento por el o la Responsable de Calidad.
- g. La persona responsable de la elaboración del proceso/procedimiento lo enviará a gerencia/dirección y comité de calidad para ser aprobado y su posterior inclusión en el Sistema.

El/La Responsable de calidad se encargará de difundir el procedimiento a los y las involucradas.

El esquema que se ha seguido para la presentación de cada procedimiento elaborado sigue los siguientes apartados:

- Definición del objeto y campo de aplicación
- Responsabilidades: donde aparece detallado el personal implicado en el procedimiento y sus tareas con respecto a éste.
- Desarrollo del procedimiento: donde se detalla las fases y tareas a realizar.
- Diagrama de flujo (representación grafica de la realidad o de las sinergias y organizaciones): debido a la extensión del procedimiento, se presenta un diagrama de flujo en el que aparecerá de forma esquematizada todos los aspectos desarrollados anteriormente.
- Documentos de referencia: donde se reflejará los formatos relacionados con el procedimiento así como otros procedimientos afines.

En cuanto al formato a seguir, véase el Procedimiento Control de la documentación y los formatos que aparecen en esta guía.



A continuación se detallan los procedimientos que contemplan los Sistemas de Calidad de la Red Anagos.

5.2.1 CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

5.2.2 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

5.2.3.GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

5.2.4.SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

5.2.5.GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES. ACCIONES CORRECTIVAS

Y PREVENTIVAS

5.2.6.CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN

5.2.7. CONTROL DE INSERCIÓN LABORAL

5.2.8.GESTIÓN DE PROCESOS-INDICADORES

5.2.9.RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.2.10.AUDITORIAS

5.2.11. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

5.2.12.DISEÑO DE PROYECTOS