



5.2.8.GESTIÓN DE PROCESOS-INDICADORES

El objeto de este procedimiento es establecer las pautas de elaboración, cálculo y gestión de indicadores de calidad para la medida y seguimiento de la evolución de los procesos del SGC. Todo objetivo o meta que queramos conseguir en las organizaciones deben ser marcados a través de indicadores y ser medidos de forma continua.

Los indicadores de calidad son útiles para mejorar y dar un seguimiento continuado de los servicios que se prestan y poder disponer de una fuente de identificación de necesidades y recursos. La gestión de estos indicadores es responsabilidad del Responsable de Calidad. Para la creación y medición de los indicadores se siguen los siguientes pasos:

- 1.- Elaboración
- 2.- Seguimiento y valoración

1. ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES

Para cada indicador, se genera una FICHA DEL INDICADOR, en la que se hace constar:

- El nombre del indicador
- Número y versión del mismo que consta de 4 dígitos separados por un guión o barra. Los dos primeros son una numeración correlativa de los indicadores y los dos últimos corresponden a la versión del mismo, comenzando por el 00. Cuando se produzca un cambio del indicador en algún aspecto, la versión adquiere un número correlativo superior.
- La fórmula del indicador.
- La periodicidad de medida.
- Quién tiene la responsabilidad de medir.
- Apartado para indicar posibles comentarios.



- Este formato contiene además, los campos propios de la valoración (que se designan en el apartado 3.2 de este mismo procedimiento).

2. SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS INDICADORES

A partir de este momento se inician las actividades sistemáticas de medida de los indicadores teniendo en cuenta las fuentes oportunas. El Responsable de Calidad se encarga de plasmar los resultados obtenidos de tales mediciones en la ficha de cada indicador, en su sección de valoración. Los campos que se cubren en esta sección son:

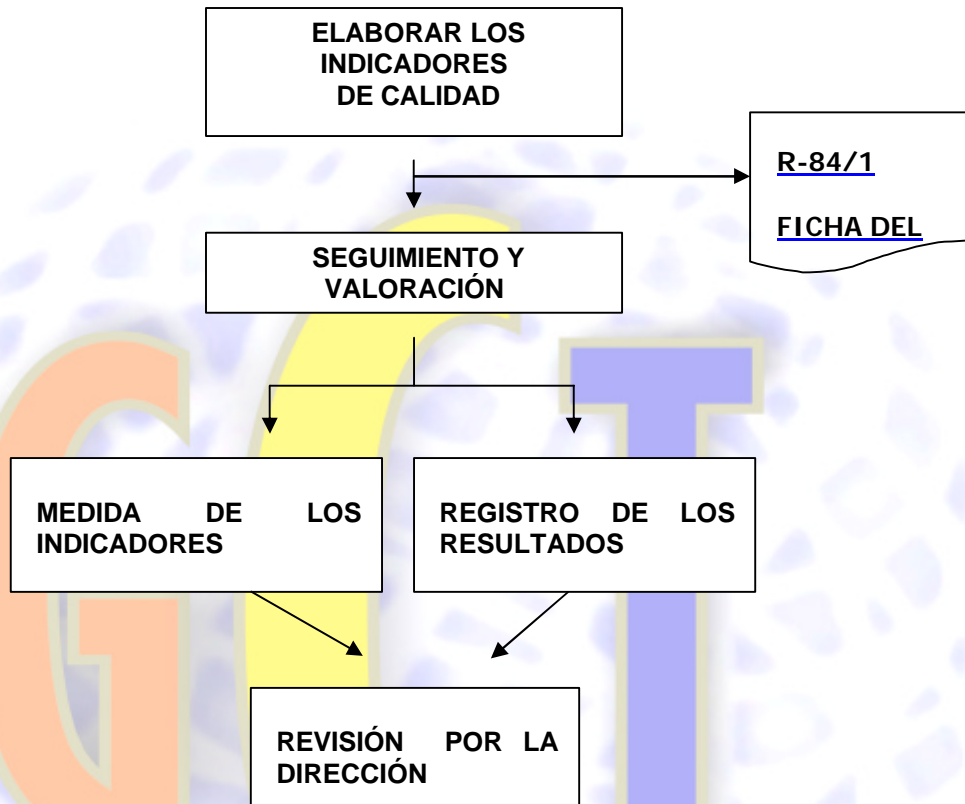
- i. La fecha de obtención de la medición.
- ii. El resultado de la medida.
- iii. El valor esperado deseable cuando proceda (fijado por el Gerente junto el Responsable de Calidad).
- iv. La desviación encontrada entre la medida y el valor esperado cuando proceda.
- v. Observaciones.

En el caso que, con el trabajo continuo del Sistema de la Calidad se viera la necesidad de utilizar nuevos indicadores, o de modificar los anteriormente creados, el/la Responsable de Calidad tiene la responsabilidad de su creación o modificación y puesta en marcha. A lo largo del año se van generando las medidas de los distintos indicadores. El resultado de las mismas es recopilado por la persona Responsable de Calidad.

Cuando las desviaciones obtenidas a través de la utilización de indicadores, presenten diferencias significativas se establecerán acciones correctivas para la eliminación de las causas que provocan la ineficacia de los procesos.



DIAGRAMA DE FLUJO



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Todos los documentos necesarios en este Procedimiento se relacionan a continuación:

- Manual de calidad
- Responsabilidades de la Dirección
- Acciones Correctivas y preventivas.
- Ficha del Indicador
- Acta de reunión de la Revisión por la Dirección