

PROCEDIMIENTO GENERAL

SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

1.- OBJETO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL:

El objeto del presente procedimiento es determinar...

- ⇒ qué necesita seguimiento y medición
- ⇒ los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos
- ⇒ cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición
- ⇒ cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición

La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión y no pertenecen a este procedimiento. Estos ejemplos se incluyen meramente para efectos formativos del personal encargado de la implementación del sistema de gestión en la Organización.

2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL

Para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema se debe disponer de datos, por lo que se debe realizar cuando el sistema este lo suficientemente maduro en su implantación y gestión a todos los niveles de la Organización.

Los datos que necesitamos para realizar el seguimiento del sistema provienen de...

- ⇒ Resultados de auditorías internas y externas
- ⇒ Retroalimentación con el cliente.
 - ✓ Análisis de la medida satisfacción del cliente
 - ✓ Análisis de reclamaciones y quejas de clientes
- ⇒ Desempeño de los procesos
 - ✓ Análisis de resultados de seguimiento de indicadores de proceso
 - ✓ Análisis de no conformidades de proceso
 - ✓ Análisis de las incidencias
- ⇒ Desempeño de los proveedores
 - ✓ Análisis de no conformidades de proveedores
 - ✓ Evaluación periódica de proveedores
- ⇒ Análisis de acciones correctivas
- ⇒ Seguimiento de objetivos
- ⇒ Análisis de la Mejora continua
- ⇒ Análisis de la formación y cualificación del personal
- ⇒ Análisis de datos
 - ✓ Análisis de costes de calidad y no calidad
 - ✓ Otros análisis de datos

⇒ Análisis de riesgos y la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

2.2.- ANALISIS Y EVALUACION.

2.2.1.- Resultados de auditorías internas y externas

La sistemática para la realización de las auditorías internas se desarrolla en el procedimiento general de **AUDITORIAS**



Las auditorías se realizarán con periodicidad anual a todo el alcance del sistema

Independientemente de las auditorías programadas anualmente, se podrá realizar auditorías extraordinarias cuando concurren circunstancias especiales que así lo aconsejen, como pueden ser la introducción de modificaciones importantes en el Sistema de Gestión, en la Organización, o excesivas quejas de los clientes o sanciones Administrativas.

2.2.2.- Retroalimentación con el cliente.

La retroalimentación del cliente se realiza mediante...

- ⇒ Análisis de la medida satisfacción del cliente. Periodicidad anual
- ⇒ Análisis de reclamaciones y quejas de clientes de forma continua. Anual en la revisión del sistema.
- ⇒ Análisis de las sugerencias de los clientes de forma continua. Anual en la revisión del sistema.
- ⇒ Análisis de las comunicaciones con los clientes de forma continua.

■ Análisis de la medida satisfacción del cliente. Periodicidad anual

La sistemática se desarrolla en el procedimiento general de **SATISFACCION DEL CLIENTE**



■ **Análisis de reclamaciones y quejas de clientes de forma continua. Anual en la revisión del sistema.**

La sistemática para se desarrolla en el procedimiento general de **RECLAMACIONES Y QUEJAS**



■ **Análisis de las sugerencias de los clientes de forma continua. Anual en la revisión del sistema.**



■ **Análisis de las comunicaciones con los clientes de forma continua.**



2.2.3.- Desempeño de los Procesos.

La medición del desempeño de los procesos se realiza mediante...

- ⇒ Análisis de resultados de seguimiento de indicadores de proceso de forma continua en el cuadro de indicadores y anual en la Revisión del Sistema.
- ⇒ Análisis de no conformidades de proceso de forma continua. Anual en la revisión del sistema.
- ⇒ Análisis de las incidencias de forma continua. Anual en la revisión del sistema.

■ Análisis de resultados de seguimiento de indicadores de proceso de forma continua en el cuadro de indicadores y anual en la Revisión del Sistema.



■ Análisis de no conformidades de proceso de forma continua. Anual en la revisión del sistema.

La sistemática se desarrolla en el procedimiento general de **NO CONFORMIDADES**



■ Análisis de las incidencias de forma continua. Anual en la revisión del sistema.



2.2.4.- Desempeño de los Proveedores externos.

El desempeño de los proveedores externos se realiza...

- ⇒ Análisis de no conformidades de proveedores de forma continua. Anual en la revisión del sistema.
- ⇒ Evaluación periódica de proveedores. Periodo anual.

Análisis de no conformidades de proveedores de forma continua. Anual en la revisión del sistema.

La sistemática se desarrolla en el procedimiento general de **NO CONFORMIDADES**



Evaluación periódica de proveedores. Periodo anual.

La evaluación periódica de proveedores y subcontratistas externos se realiza con periodicidad anual y los resultados se reflejan en la revisión del sistema.

La sistemática se desarrolla en el procedimiento general de **GESTION DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS**



2.2.5.- Análisis de acciones correctivas

El análisis de las acciones correctivas se realiza de forma continua y los resultados se reflejan en la revisión del sistema.

La sistemática para la gestión de las acciones correctivas se desarrolla en el procedimiento general de **ACCIONES CORRECTIVAS**



2.2.6.- Seguimiento de objetivos

El seguimiento de objetivos se realiza en los periodos estipulados en cada meta y objetivo y los resultados se reflejan en la revisión del sistema.

La sistemática para el seguimiento de los objetivos se desarrolla en el procedimiento general de **OBJETIVOS**



2.2.7.- Análisis de la Mejora continua

El seguimiento de cada mejora aprobada en el sistema se realiza sobre las fases de implementación que se hayan definido para la mejora y los resultados se reflejan en la revisión del sistema.

La sistemática para la gestión de la mejora continua se desarrolla en el procedimiento general de **MEJORA CONTINUA**



2.2.8.- Análisis de la formación y cualificación del personal

Los resultados del análisis de la formación se reflejan en el cuadro de competencia y las acciones formativas realizadas se reflejan en la revisión del sistema.

El análisis de la formación y cualificación del personal se realiza a través de la evaluación de las competencias y de la evaluación del desempeño en las actividades asignadas a cada persona.



2.2.9.- Análisis de datos

El análisis de datos se realiza en tiempo real sobre los datos del sistema de gestión en relación a...

- ⇒ Indicadores de seguimiento en tiempo real del sistema de gestión
- ⇒ Análisis de costes de calidad y no calidad en tiempo real
- ⇒ Análisis de pareto sobre los eventos de riesgo materializados
- ⇒ Análisis de riesgos



2.2.10.- Análisis de riesgos y la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

El análisis de riesgo y la eficacia de las acciones tomadas se reflejan en la ficha de cada riesgo identificado y los resultados se reflejan en la revisión del sistema.

La sistemática para el análisis de riesgos se desarrolla en el procedimiento general de **GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

