PE 6.2.

IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

INDICE

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. PROCEDIMIENTO

   4.1. Introducción.
   4.2. Seguimiento y Medición
   4.3. Análisis de los Datos
   4.4. Aplicación de Acciones Correctivas

5. RESPONSABILIDADES

6. CONTROL DE LOS DCOUMENTOS DE LA CALIDAD

7. ANEXOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador de calidad	GCC	GCC
FECHA: 10/01/2007	FECHA: 17/01/2007	FECHA: 17/01/2007

Este documento es propiedad de CC LA INMACULADA (PP.ESCOLAPIOS) quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito.

1. OBJETO

Definir la sistemática establecida para controlar y medir de forma regular las características clave de los procesos llevados a cabo por CC LA INMACULADA (PP.ESCOLAPIOS) y que están asociados a aquellos que tienen contacto directo con el cliente, a partir de los cuales éste percibirá y valorará la calidad de nuestro Centro.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación a todos los procesos y actividades del CC LA INMACULADA (PP.ESCOLAPIOS) que puedan llevar acabo procesos de mejora según la consideración del Grupo Coordinador de Calidad.

3. DEFINICIONES

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

4. PROCEDIMIENTO

4.1. Introducción.

Para asegurar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos planeados, el CC LA INMACULADA (PP.ESCOLAPIOS) debe realizar un seguimiento de:

- El resultado del desempeño y de la eficacia de los procesos: Nivel Conforme
- La evaluación periódica de la mejora del proceso en función del indicador impuesto

La secuencia de actividades de un Proceso nos permite identificar los puntos críticos sobre los que se deben establecer mediciones de eficacia.

4.2. Seguimiento y Medición.

Todos los Procesos objeto de Seguimiento y Medición se relacionarán en el correspondiente Plan de Seguimiento y Medición (ver Anexo II) para el año en curso, el cuál se elaborará a principios de curso por la Dirección junto con el Grupo Coordinador de Calidad a partir de las respectivas Fichas de Procesos.

Dicho Plan de Seguimiento y Medición incluye:

- Código del Proceso
- Indicador asociado al Proceso
- Nivel Conforme: Determina el límite o criterio de conformidad del indicador, por debajo del cuál el Proceso no se considera eficaz, debiendo el Grupo Coordinador derivar a la aplicación de acciones correctivas que intenten eliminar las causas que las producen o han podido producir tal desviación.
- Nivel Objetivo: Para aquellos procesos que han sido seleccionados en el Plan de Mejora, el nivel deseado de algunos indicadores, define el Objetivo de Calidad para ese curso. La Dirección del Centro junto con el Grupo Coordinador de Calidad determinarán los Objetivos de Calidad para el curso en vigor, debiendo identificarlos claramente en el correspondiente Plan de Seguimiento y Medición (Sombreado del indicador, etc.).
- Datos Históricos: Determina los resultados obtenidos de la medición de dichos indicadores en el curso anterior. Permiten la al Centro la comparación con años anteriores, así como el seguimiento y análisis de tendencias.
- Comentarios/Observaciones: Comentarios que surgen del análisis de los datos obtenidos en la medición de los diferentes Indicadores.

Los responsables de realizar la medición de los distintos indicadores vienen definidos en las correspondientes Fichas de Procesos en la cuales se define, como mínimo:

- Indicador
- Método de Medida / Registro
- Frecuencia de la medición
- Responsable de realizar la Medición

Las actividades de Seguimiento y Medición se modificarán cada vez que el Grupo Coordinador de Calidad del CC LA INMACULADA (PP.ESCOLAPIOS) lo estime oportuno, bien ante cambios en los indicadores (método de medida, frecuencias, responsables, niveles conformes, niveles objetivos) o bien cuando existan otras razones que así lo aconsejen.

4.3. Análisis de los Datos.

Periódicamente, a intervalos definidos en el Plan de Seguimiento y medición, y acordes a la Frecuencia de medición definida en las Fichas de Procesos, el Grupo Coordinador de Calidad registrará los datos obtenidos de la medición de los indicadores, en el correspondiente Plan de Seguimiento y Medición para el año el curso, dejando constancia del análisis de los datos obtenidos en el Acta del Grupo Coordinador de Calidad.

Deben existir evidencias de los resultados obtenidos en el proceso de medición de los diferentes indicadores.

4.4. Aplicación de Acciones Correctivas

Del análisis de los datos reales obtenidos, en las reuniones del Grupo Coordinador de Calidad, se puede derivar la aplicación de acciones correctivas que intenten eliminar las causas que producen o han podido producir alguna desviación detectada.

El método y las responsabilidades establecidas en CC LA INMACULADA (PP.ESCOLAPIOS) para su aplicación están descritas en el PE-6.6 *Acciones correctivas*.

5. RESPONSABILIDADES.

Todo el personal de CC LA INMACULADA (PP.ESCOLAPIOS) asignado es responsable de las realizar las mediciones de los correspondientes indicadores

Estas funciones deben realizar la medición y dirigirla al Grupo Coordinador de Calidad quien junto con la Dirección del Centro procederá al análisis de los datos y tomarán las decisiones oportunas.

La Dirección del Centro junto con el Grupo Coordinador de Calidad determinarán los objetivos de Calidad a alcanzar por el Centro en el año en curso.

6. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DE LA CALIDAD.

El Plan de Seguimiento y Medición

- Se considera Documento de la calidad.
- Se identifican y codifican por su título y fecha.
- Son elaboradas por todo el Grupo Coordinador de Calidad procesos y archivadas por el Coordinador de Calidad.

7. ANEXOS.

Anexo 1: Control de modificaciones.
Anexo 2: Plan de Seguimiento y Medición.

ANEXO 1

CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	

ANEXO 2

PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Logotipo del centro			PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN CURSO_____										Página de Fecha:
Código Procesos	**Indicador**		**Nivel Conforme**	**Nivel Objetivo**	**Resultados datos Históricos / Real**								**Observaciones (RACP)**
					1 Trimestre		2º Trimestre		3 Trimestre		Anual		
					H	R	H	R	H	R	H	R	
	i1												
	i2												
	i3												
	i4												
	i5												
	i6												
	i7												
	i8												
	i9												
	i10												
	i11												
	i12												
	i13												
	i14												
	i15												
	i16												