

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	DOCS
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
GESTIÓN DE DOCUMENTOS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Definir el sistema de elaboración y control de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de Empresa S.A., que asegure su correcta gestión.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Propuesta de creación de documentos Elaboración de borradores Revisión y Aprobación de borradores Edición y Archivo de originales Modificación Lista de Documentos en Vigor Creación/Derogación de Listas de Edición de Copias Controladas	Entrega de Copias Controladas Recogida y Destrucción de Copias Obsoletas Archivo de Originales Obsoletos Gestión de Documentos Externos Gestión de Copias no controladas Codificación de Documentos		
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Todo el personal de la empresa y en especial el Responsable de Gestión de Calidad			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Propuestas de creación, modificación y derogación de documentos del sistema de gestión de calidad.		Documentos actualizados, controlados y dispuestos en sus puntos de uso.	
PROCESOS RELACIONADOS			
En general, están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.			
RECURSOS/NECESIDADES			
Procesador de textos Lista de documentos en vigor Listas de distribución de documentos	Archivo para documentos Sello para marcar originales Acceso a Intranet		
REGISTROS/ARCHIVOS			
Documentos originales Lista de documentos en vigor Listas de distribución de documentos	Archivo REGISTRO-DOCS-01 REGISTRO-DOCS-02		
INDICADORES			
Número de Incidencias por incorrecta elaboración de documentos Número de Incidencias por incorrecta distribución de documentos Número de Incidencias por falta de actualización de documentos Número de Incidencias por uso de documentos obsoletos Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Gestión de Documentos		MDP-DOCS	

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	REGS
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
GESTIÓN DE REGISTROS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Recoge el modo de identificación, formato, cumplimentación, acceso, almacenamiento, conservación y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Formato de los registros		Conservación y archivo	
Identificación de registros		Disposición de registros	
Cumplimentación de registros			
Almacenamiento y recuperación			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
El responsable de la gestión de registros es el Responsable de Gestión de Calidad En cada procedimiento se definen los responsables de cumplimentación de registros			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Determinación de nuevos registros		Registros controlados y gestionados	
PROCESOS RELACIONADOS			
En cada procedimiento se definen los registros correspondientes a cada proceso			
RECURSOS/NECESIDADES			
Formato para la cumplimentación de registros Listado de registros en vigor			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Listado de registros en vigor		REGISTRO-REGS-01	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Gestión de Registros		MDP-REGS	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	INCI
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
GESTIÓN DE INCIDENCIAS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Definir las acciones a tomar para que todas las incidencias detectadas sean registradas y para que sean determinadas, aplicadas y verificadas las acciones correctoras más adecuadas.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Detección de Incidencias		Asignación de Responsables y Plazos Tope	
Registro de Incidencias		Aplicación de acciones determinadas	
Corrección de Incidencias			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Todo el personal			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Aparición de la Incidencia		Incidencia registrada Acciones correctoras ejecutadas	
PROCESOS RELACIONADOS			
Todos los procesos del sistema de gestión de calidad			
RECURSOS/NECESIDADES			
Formato de Registro de Incidencias			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Listado de Incidencias Registradas		REGISTRO-INCI-01	
Registro de Incidencias y acciones tomadas		REGISTRO-INCI-02	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas			
Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
Número de Incidencias no registradas en su momento			
% de Incidencias corregidas dentro de plazo			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Gestión de Incidencias		MDP-INCI	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	MEJO
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
ACCIONES DE MEJORA		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
<p>Analizar las incidencias registradas y solucionadas a fin de determinar acciones que eviten que estas vuelvan a suceder en el futuro. Incluye el estudio de las sugerencias del personal, así como de aquellas acciones que eviten que incidencias potenciales puedan ocurrir.</p>			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Estudio de las incidencias registradas	Aprobación de acciones de mejora		
Estudio de sugerencias del personal	Seguimiento de acciones aprobadas		
Propuesta de acciones correctivas	Registro de acciones de mejora aplicadas		
Propuesta de acciones Preventivas	Informe para la revisión del sistema		
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Gestión de Calidad Representante de Gerencia Gerencia			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Registro de Incidencias Propuestas del personal		Acciones de Mejora	
PROCESOS RELACIONADOS			
Gestión de Incidencias Revisión y Planificación del Sistema			
RECURSOS/NECESIDADES			
Base de datos Documentación del SGC			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Lista de Acciones de Mejora Aprobadas	REGISTRO-MEJO-01		
Ficha de Acción de Mejora	REGISTRO-MEJO-02		
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas			
Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
Número de Acciones Correctivas Propuestas/Aprobadas/Ejecutadas			
Número de Acciones Preventivas Propuestas/Aprobadas/Ejecutadas			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Acciones de Mejora	MDP-MEJO		

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	AUDI
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
AUDITORÍAS INTERNAS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Obtener evidencias del funcionamiento del sistema de gestión de calidad y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos del mismo.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Diseño de las auditorías Planificación de auditorías Programación de auditorías Ejecución de las auditorías		Elaboración de informes Apertura de incidencias	
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Auditor Interno			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Documentación del SGC		SGC auditado Informe de la auditoría	
PROCESOS RELACIONADOS			
Todos los procesos del SGC y en especial: procesos de revisión del sistema y gestión de incidencias			
RECURSOS/NECESIDADES			
Informes de auditorías anteriores			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Plan Anual de Auditorías		REGISTRO-AUDI-01	
Programa de la Auditoría		REGISTRO-AUDI-02	
Informe de la auditoría		REGISTRO-AUDI-03	
Hoja de Ruta de la Auditoría		REGISTRO-AUDI-04	
INDICADORES			
Número de incidencias abiertas en auditorías externas, no detectadas durante las auditorías internas			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Auditorías Internas		MDP-AUDI	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	REVS
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Analizar los datos arrojados por los procesos del sistema a fin de determinar el logro de los objetivos propuestos, el cumplimiento con los requisitos establecidos, la necesidad de nuevos recursos y, en definitiva, garantizar que el sistema de gestión de calidad mantiene constantemente su conveniencia, eficacia y adecuación.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Análisis de los procesos del SGC		Establecimiento de nuevos Objetivos	
Análisis de Objetivos de Calidad		Análisis de propuestas de mejora	
Asignación de recursos necesarios		Planificación del Sistema para el siguiente periodo	
Revisión de la Política de Calidad			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Gerencia, Representate de Gerencia y Responsable de Gestión de Calidad			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Informes de los procesos del SGC		Política de Calidad revisada	
Informes de Auditorías Internas y Externas		Nuevos Objetivos de Calidad	
Política de Calidad		Aprobación de Acciones de Mejora	
Objetivos de Calidad		Plan de Calidad para el siguiente periodo	
		Acta de la Revisión del Sistema	
PROCESOS RELACIONADOS			
Todos los procesos del SGC y en especial, Auditorías Internas, Acciones de Mejora y Seguimiento de Procesos			
RECURSOS/NECESIDADES			
No se han determinado			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Listado de Revisiones del SGC		REGISTRO-REVS-01	
Acta de Revisión del SGC		REGISTRO-REVS-02	
Lista de Objetivos de Calidad		REGISTRO-REVS-03	
Ficha de Objetivo de Calidad		REGISTRO-REVS-04	
Plan de Calidad		REGISTRO-REVS-05	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas			
Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
% de logro de Objetivos de Calidad			
Número de Incidencias por falta de recursos			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Revisión y Planificación el Sistema		MDP-REVS	

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	PROC
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
SEGUIMIENTO DE PROCESOS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Asegurar la correcta definición y la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad de <i>Empresa S.A.</i> que mayor influencia tienen sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Identificación de los Procesos del SGC Elaboración de Fichas de Procesos Asignación de indicadores de eficacia Análisis de resultados de los indicadores		Proponer acciones de mejora	
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Gestión de Calidad			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Información de los procesos del SGC Resultados de los Indicadores aprobados		Fichas de procesos actualizadas Propuestas de acciones de mejora Informe para la revisión del sistema	
PROCESOS RELACIONADOS			
Todos los procesos del SGC			
RECURSOS/NECESIDADES			
Documentación del SGC			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Fichas de los procesos del SGC Informe del seguimiento de los procesos		FICHA-PROC-XXXX REGISTRO-PROC-XXXX	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Incidencias por incorrecto diseño de los procesos			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Seguimiento y Medición de Procesos		MDP-PROC	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	COME
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
GESTIÓN COMERCIAL		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Mantener informados a los clientes acerca de los productos y servicios que ofrece la empresa, además de captar pedidos, junto con los requisitos requeridos por el cliente, valorar ofertas y comunicar las ordenes de preparación a almacén.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Captación de clientes		Comunicar pedidos a Almacén	
Comunicación con el cliente		Mantener a los clientes	
Valorar peticiones de oferta		Medir la satisfacción del cliente	
Determinar los requisitos del cliente			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Personal del Departamento Comercial			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Petición de información		Pedidos valorados y pasados a Almacén	
Petición de Ofertas		Nivel de satisfacción del cliente	
Pedidos del cliente		Solicitud de compra para Dpto. Compras	
Stocks de material		Cliente informado y satisfecho	
PROCESOS RELACIONADOS			
Control de Stocks, Compra de Material, Planificación de Pedidos, Gestión de Certificados			
RECURSOS/NECESIDADES			
Conocer niveles de Stocks reales y tarifas de precios Cuestionarios de medida de la satisfacción del cliente Acceso a software de gestión de pedidos			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Peticiones de oferta del cliente		Registro en Software	
Pedidos en firme del cliente		Registro en Software	
Informe de Satisfacción del Cliente		REGISTRO-COME-01	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas			
Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
Número de Reclamaciones de clientes			
Cuestionario de Satisfacción del Cliente			
Número de Incidencias por falta de comunicación de sus requisitos			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Gestión Comercial		MDP-COME	
Instrucción de Medida de Satisfacción del Cliente		IT-SATC	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	PEDI
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
PLANIFICACIÓN DE PEDIDOS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Planificar las Ordenes de Preparación para servir los pedidos a los clientes de forma óptima, en función de los plazos de entrega requeridos y de los niveles de producción.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Recepción de Pedidos del Cliente desde el Departamento Comercial Establecer prioridades en la preparación del material Pasar Ordenes de Preparación a Almacén Establecer prioridades en el envío del material al cliente			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Almacén			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Pedidos del cliente Niveles de Stock Niveles de Producción		Orden de Preparación para Almacén Orden de Envío para Transporte	
PROCESOS RELACIONADOS			
Gestión Comercial, Control de Stocks, Expedición Transporte y Entrega, Corte de Material, Compra de Material, Gestión de Certificados			
RECURSOS/NECESIDADES			
Acceso de software de gestión de pedidos			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Pedidos de Clientes		Registro en software de gestión	
Ordenes de Preparación		Registro en software de gestión	
Ordenes de Envío		Registro en software de gestión	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas			
Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
Número de Incidencias por retraso en las entregas			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Planificación de Pedidos		MDP-PEDI	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	STCK
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
CONTROL DE STOCKS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Conocer la cantidad de cada uno de los materiales almacenados a fin de optimizar las compras a los proveedores y mantener los niveles exigidos por el mercado.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Mecanizar entradas de material en software de gestión tras la recepción de material Periodicamente, verificar stocks real con stocks teórico Actualizar stocks en software de gestión (Corrección de Inventario)			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Administración, Responsable de Almacén			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Nivel de Stocks teórico Nivel de Stocks real		Niveles de Stocks verificados, corregidos y actualizados en el software de gestión	
PROCESOS RELACIONADOS			
Gestión Comercial, Compra de Material, Control de Recepción, Planificación de Pedidos			
RECURSOS/NECESIDADES			
Acceso a software de gestión			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Registro de niveles de Stocks comprobados Correcciones de Inventario realizadas		REGISTRO-STCK Registro en Software	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Incidencias por niveles de stock erróneos Número de correcciones de inventario realizadas en el periodo			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Control de Stocks		MDP-STCK	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	COMP
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
COMPRAS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Asegurar que los materiales y servicios adquiridos por Empresa S.A., cuya incidencia sobre el producto final sea significativa, cumplen los requisitos de compra especificados y que estos se ajustan a sus necesidades y a las de sus clientes			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Envío de Peticiones de Oferta		Recepción de Albaranes de Entrega	
Selección de Ofertas		Realizar Entradas en software de gestión	
Aprobación de Compras			
Envío de Pedidos en firme			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Departamento de Compras			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Stocks de Almacén Pedidos especiales de clientes		Material y Servicios adquiridos según los requisitos del cliente Información para Evaluación de Proveedores	
PROCESOS RELACIONADOS			
Gestión Comercial, Seguimiento de Proveedores, Control de Stocks, Gestión de Certificados			
RECURSOS/NECESIDADES			
Acceso a software de gestión Listado de Proveedores Activos Tarifas y catálogos de proveedores			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Peticiones de oferta lanzadas		Archivo	
Ofertas Recibidas		Archivo	
Pedidos aprobados enviados		Archivo	
Albaranes de entrega		Archivo	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas			
Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
Numero de incidencias por incorrecta definición de requisitos			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Compra de Material y Servicios MDP-COMP			

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	PROV
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Realizar un seguimiento continuo de los proveedores de material y servicios con destino al cliente, a fin de garantizar de antemano que lo adquirido cumplirá con los requisitos exigidos por el Departamento de Compras.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Actualización de criterios de evaluación, selección y reevaluación de proveedores Evaluación de Proveedores Selección de Proveedores	Reevaluación de Proveedores Actualización de listado de proveedores evaluados.		
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Departamento de Compras			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Listado de Incidencias por proveedor Ficha del proveedor Nuevos Proveedores		Listado de Proveedores evaluados Alta de nuevos proveedores Baja de proveedores	
PROCESOS RELACIONADOS			
Compra de Material y Servicios, Control de Recepción, Gestión de Incidencias			
RECURSOS/NECESIDADES			
Fichas de Proveedores Listado de Incidencias de Proveedores			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Criterios de Selección, Evaluación y Reevaluación		REGISTRO-PROV-01	
Ficha de Evaluación de Proveedores		REGISTRO-PROV-02	
Lista de Proveedores Evaluados		REGISTRO-PROV-03	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Incidencias por proveedor y tipo			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Seguimiento de Proveedores		MDP-PROV	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	RECE
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
CONTROL DE RECEPCIÓN		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Asegurar que los materiales adquiridos por Empresa S.A. cumplen con los requisitos de calidad exigidos sus los clientes y por el sistema de gestión de calidad, identificando el material no conforme para evitar su uso inintencionado.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Inspección de materiales recepcionados Entrega de Certificados a Calidad Anotación de Incidencias en Albarán Identificación de Materiales Entrega de albaranes a Compras			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsables de Almacén y Control de Calidad			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Materiales del Proveedor		Material Inspeccionado e Identificado Albaranes con Incidencias anotadas	
PROCESOS RELACIONADOS			
Procesos de Compra de Material, Almacenamiento, Control de Stocks, Gestión de Certificados y Seguimiento de Proveedores			
RECURSOS/NECESIDADES			
Peticiónes de Compra de Material a Proveedores Albarán de Entrega, Etiquetas Identificativas Equipos de Medición, Tablas de Dimensiones y Tolerancias			
REGISTROS/ARCHIVOS			
La documentación utilizada en este proceso pasa a los departamentos de Compras y Control de Calidad, por lo que no se asigna ningún registro o archivo a este proceso.			
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Incidencias relacionadas con materiales que incumplen los requisitos y que no fueron detectadas en este proceso.			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Control de Recepción de Materiales		MDP-RECE	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	ALMA
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y MANIPULACIÓN		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Asegurar que los materiales son manipulados, almacenados y mantenidos en las condiciones óptimas exigidas por el sistema de gestión de calidad, en cuanto a estado e identificación.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Verificar Identificación del material Almacenar material Preservación del material Manipulación del material			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Personal de Almacén			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Materiales Recepcionados		Material constantemente identificado y en óptimas condiciones	
PROCESOS RELACIONADOS			
Procesos de Control de Recepción, Corte de Material y Expedición, Transporte y Entrega			
RECURSOS/NECESIDADES			
No se han determinado			
REGISTROS/ARCHIVOS			
No se han determinado			
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Incidencias de materiales dañados durante el almacenamiento Número de Incidencias por pérdida de identificación de materiales			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Almacenamiento, Preservación y Manipulación		MDP-ALMA	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	CORT
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
CORTE DE MATERIAL		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Realizar el corte a medida del material siempre de acuerdo con los requisitos del cliente, o en su defecto, por los establecidos por el sistema, identificando los materiales resultantes en función de la aptitud resultante.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Revisión de medidas y tolerancias exigidas Corte del material Registro de medidas obtenidas Identificación del material cortado			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Personal de almacén que ejecute operaciones de corte del material con destino al cliente.			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Requisitos del cliente Requisitos del SGC Orden de Preparación		Material identificado según dimensiones y según calidad	
PROCESOS RELACIONADOS			
Proceso de Seguimiento de Equipos de Medición Proceso de Gestión Comercial Proceso de Almacenamiento, Preservación y Manipulación			
RECURSOS/NECESIDADES			
Equipos de medida controlados Ordenes de Preparación con requisitos exigidos Etiquetas identificativas			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Registros de Control del Material Cortado		REGISTRO-CORT-01	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Cantidad de material cortado, fuera de tolerancias (en Kilogramos) Número de reclamaciones de clientes debidas al proceso de corte			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Corte de Materiales		MDP-CORT	
Procedimiento de Seguimiento de Equipos de Medida		MDP-MEDI	
Instrucción de Inspección en el corte		IT-CORT	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	CERT
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
GESTIÓN DE CERTIFICADOS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Asegurar la correcta gestión de los certificados de calidad de los materiales comercializados (recepción de certificados de los materiales adquiridos de los proveedores y su envío a los clientes que los requieren).			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Reclamación de certificados Recepción y archivo de certificados Envío de certificados			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Control de Calidad			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Certificados del proveedor Petición del cliente		Certificados enviados al cliente Certificados archivados Envíos controlados	
PROCESOS RELACIONADOS			
Control de Recepción, Gestión Comercial, Compras de Material			
RECURSOS/NECESIDADES			
Ordenador, Escaner, Impresora, Fax, Sello de Inspección, Archivo para certificados			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Registro de Certificados enviados al cliente		REGISTRO-CERT-01	
Listado de certificados pendientes por recibir		REGISTRO-CERT-02	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Reclamaciones de certificados por parte del cliente Número de Reclamaciones de certificados a proveedores			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Gestión de Certificados		MDP-CERT	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	EXPE
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
EXPEDICIÓN, TRANSPORTE Y ENTREGA		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Realizar la entrega de material al cliente según los requisitos que establece en su orden de compra, gestionando las ordenes de envío para optimizar el proceso de entrega mediante transporte propio.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Controlar los requisitos de entrega de material a los clientes Gestionar el envío de materiales a los clientes			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Almacén			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Requisitos de entrega del cliente Material preparado para su entrega		Ordenes de envío de material Albaranes de Entrega	
PROCESOS RELACIONADOS			
Procesos de Gestión Comercial, Planificación de Pedidos y Corte de Material			
RECURSOS/NECESIDADES			
Pedidos del cliente con requisitos de entrega			
REGISTROS/ARCHIVOS			
No se han determinado			
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Incidencias por incumplimiento de plazos de entrega			
DOCUMENTOS APLICABLES			
No se han determinado			

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	MEDI
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA REVISIÓN	
SEGUIMIENTO DE EQUIPOS DE MEDIDA	1	07/11/03	
MISIÓN DEL PROCESO			
Asegurar que los equipos de medida utilizados para verificar aquellas dimensiones del material que pudieran afectar a los requisitos del cliente estén siempre en plenas condiciones de uso.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Identificación de Equipos de Medida Elaboración de Fichas de Equipos Revisión de Equipos Controlados Calibración de Equipos			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Control de Calidad			
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO		
Nuevos Equipos de Medida Equipos para revisar Requisitos de cada proceso	Equipos Verificados Equipos Calibrados Equipos Controlados e Identificados Equipos Desechados		
PROCESOS RELACIONADOS			
Procesos de Control de Recepción y Corte de Material			
RECURSOS/NECESIDADES			
Patrones para verificación y calibración de equipos de medida			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Lista de Equipos de Medición bajo control Ficha de Equipo de Medición	REGISTRO-MEDI-01 REGISTRO-MEDI-02		
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Número de Incidencias por uso de equipos de medida defectuosos			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Seguimiento de Equipos de Medida		MDP-MEDI	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	MANT
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y MÁQUINAS		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Recopilar un histórico suficiente que sirva de base para optimizar las labores de mantenimiento de la maquinaria de la empresa, a fin de minimizar los efectos perjudiciales que podrían ocasionar en la satisfacción del cliente.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Listar Equipos Decidir tipo de mantenimiento Registrar actividades realizadas Elaborar informe de Mantenimiento			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Mantenimiento			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Nuevos Equipos y Máquinas		Equipos Controlados Informe para la revisión del SGC	
PROCESOS RELACIONADOS			
No se han determinado			
RECURSOS/NECESIDADES			
Herramientas, Documentación de Equipos			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Listado de equipos bajo mantenimiento		REGISTRO-MANT-01	
Plan de mantenimiento		REGISTRO-MANT-02	
Ficha técnica de equipos y maquinas		REGISTRO-MANT-03	
Historial de Revisiones y Reparaciones		REGISTRO-MANT-04	
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías Servicios perdidos por averías inesperadas Costes de mantenimiento/Costes de no mantenimiento			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Mantenimiento		MDP-MANT	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	FORM
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
FORMACIÓN		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Asegurar que el personal cuyas actividades afectan a la calidad del producto sea suficientemente competente, consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Definir Requisitos de Puestos de Trabajo	Aprobación de fuentes de formación		
Determinar Capacitación del Personal	Ejecutar la formación		
Evaluar necesidades de formación	Actualizar Documentación asociada		
Busqueda de fuentes de formación			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsable de Formación			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Fichas de Puestos de Trabajo Fichas de Personal		Personal plenamente capacitado para sus funciones	
PROCESOS RELACIONADOS			
Todos los procesos del SGC			
RECURSOS/NECESIDADES			
Información acerca de fuentes de formación			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Lista de Puestos de Trabajo	REGISTRO-FORM-01		
Fichas de Puestos de Trabajo	REGISTRO-FORM-02		
Lista de Personal	REGISTRO-FORM-03		
Fichas de Personal	REGISTRO-FORM-04		
Matriz Personal/Puestos de Trabajo	REGISTRO-FORM-05		
Plan de Formación	REGISTRO-FORM-06		
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas			
Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
Número de Incidencias por mala capacitación del personal			
Número de Actividades de formación realizadas/satisfactorias			
DOCUMENTOS APLICABLES			
Procedimiento de Formación		MDP-FORM	

FORMATO-PROC-01

MDP-SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		FICHA-PROC-	COMU
FICHAS DE PROCESOS			
FICHA DEL PROCESO		EDICIÓN	FECHA REVISIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA		1	07/11/03
MISIÓN DEL PROCESO			
Mantener al personal correctamente informado acerca de los asuntos y decisiones relacionadas con los procesos del sistema de gestión de calidad.			
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO			
Las actividades de comunicación interna se basan en reuniones interdepartamentales y comunicaciones a través de intranet y los tabloneros de anuncio dispuestos en oficinas y almacenes. El modo de evidenciar estas actividades viene detallado en cada uno de los procedimientos documentados que las precisan, generalmente en forma de Actas e informes, por lo que no se elabora procedimiento documentado de este proceso mientras no se crea necesario.			
RESPONSABLES DEL PROCESO			
Responsables de cada uno de los procesos del SGC			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Información a transmitir		Información transmitida Personal Informado	
PROCESOS RELACIONADOS			
Todos los procesos del SGC			
RECURSOS/NECESIDADES			
Tabloneros de Anuncios, Sala de Reuniones, Intranet			
REGISTROS/ARCHIVOS			
Recogidos en cada uno de los procedimientos documentados del SGC			
INDICADORES			
Número de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías externas Número de total de Incidencias relacionadas con el proceso abiertas en auditorías			
DOCUMENTOS APLICABLES			
No se han determinado			

FORMATO-PROC-01