

## **8.1. Seguimiento y medición**

### **8.1.1. Desempeño del sistema**

El desempeño del sistema se mide en la revisión por la dirección.

### **8.1.2. Auditoría interna**

Las auditorías internas pueden ser subcontratadas. Si no fuera así, se ajustarán al procedimiento de auditorías. El auditor externo o el Responsable de calidad proponen el plan de auditorías al Gerente. Una vez aprobado, se incluye en la planificación general y se realizan las auditorías en los plazos establecidos. Los informes de auditoría y las no conformidades y observaciones son comunicados a los afectados, para que corrijan las deficiencias encontradas, una vez establecida una acción correctora, preventiva o de mejora, según proceda. Los informes de auditoría y las no conformidades son conservados por Responsable de calidad, durante el plazo establecido en el diagrama de documentos y registros.

### **8.1.3. Seguimiento y medición de los procesos y de los tratamientos**

Los procesos significativos de MIPROMA BIOCONTROL tienen definidos sus parámetros de desempeño. Fundamentalmente estos son:

- Desempeños en los tratamientos,
- Desempeños en las compras,
- Desempeños globales,

Estos desempeños se derivan del análisis de los datos proporcionados por los autocontroles, revisiones e inspecciones en las actividades diarias y las auditorías. La medición permanente proporciona la medida de los cambios precisos para la mejora o el mantenimiento de resultados esperados.

El seguimiento y medición de los tratamientos ha sido establecido en el apartado 7 de este manual.

### **8.1.4. Satisfacción del cliente**

Se implementa un cuestionario personalizado por cada tipo de cliente: Granjas, Plagas Urbanas y Tratamientos de Aguas, con muestra representativa estadísticamente. Estos cuestionarios se realizarán bien telefónicamente, bien personalmente, durante los servicios.

## **8.2. No conformidades**

Se puede considerar no conformidad al incumplimiento de:

- Condiciones de pedidos contratos,
- Legislación,
- Gestión del sistema de calidad,