



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2009*

**CAPÍTULO 8
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Revisión: *2*

Hoja 1 de 6

CAPÍTULO 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 OBJETO

8.2 ALCANCE

8.3 DESCRIPCIÓN

8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.3.1.2 AUDITORÍA INTERNA

8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

8.3.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

8.3.4 MEJORA

8.3.4.1 MEJORA CONTINUA

8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2009*

CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Revisión: *2*

Hoja 2 de 6

8.1 OBJETO

El objeto de este capítulo es establecer la sistemática empleada para definir, planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad de los servicios prestados, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, la consecución de la mejora continua y la satisfacción del cliente.

8.2 ALCANCE

Este capítulo es de aplicación a las acciones descritas a continuación:

- satisfacción del cliente,
- auditoría interna,
- seguimiento y medición de los procesos,
- seguimiento y medición del servicio,
- control de producto no conforme,
- análisis de datos,
- mejora continua,
- acciones correctivas y preventivas

8.3 DESCRIPCIÓN

8.3.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.3.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El INTEC sigue la metodología establecida en el PG/ESPOL/03 "Comunicación con clientes" para el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias que provengan de sus clientes. Es responsabilidad del Coordinador de Calidad del INTEC gestionar las actividades necesarias para, según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten adecuadas.

En el PG/ESPOL/04 "Satisfacción de clientes", se describe la metodología para la realización de las encuestas, las técnicas utilizadas para procesar la información obtenida de las mismas.

8.3.1.2 AUDITORÍAS INTERNAS

El INTEC seguirá el Plan Anual de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad, establecido por el Director General de Evaluación.



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2009*

CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Revisión: *2*

Hoja 3 de 6

Las Auditorías Internas se realizarán de acuerdo con el PG/ESPOL/05 "Auditorías Internas".

8.3.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El INTEC realiza las actividades periódicas de medida descritas en las fichas de procesos.

El seguimiento del grado de cumplimiento de los indicadores de los procesos se realizará con la frecuencia que aplique para cada indicador para demostrar la capacidad de éstos para alcanzar los resultados previstos. El responsable de efectuar el seguimiento de los procesos es el Coordinador de Calidad del INTEC, quien conservará registro del mismo.

En el caso de que no se alcancen los resultados previstos, el Responsable del Proceso establecerá las correcciones o acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

8.3.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Al objeto de asegurar que el resultado de proceso de prestación de servicio que se realiza, alcanza un nivel de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, se definirán las especificaciones a controlar para cada uno de los servicios, y se comprobará en cada uno de ellos.

Para el Proceso de Docencia de Pregrado, las actividades de seguimiento y medición se describen en los Reglamentos de la ESPOL, en los procedimientos y en los instructivos; y el cumplimiento de los mismos, específicamente del proceso de graduación da por entendido que se han completado satisfactoriamente todas las actividades especificadas.

8.3.2 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

La detección de las no conformidades puede producirse, entre otras, de las siguientes formas:

- a) No conformidades aparecidas como consecuencia de auditorías internas y externas y revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) No conformidades aparecidas durante la realización del servicio.
- c) No conformidades aparecidas durante las actividades de seguimiento del proceso y/o del servicio.
- d) No conformidades derivadas de reclamaciones.



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2009*

CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Revisión: *2*

Hoja 4 de 6

En todos los casos cuando se detecte una no conformidad se pondrá en conocimiento del Coordinador de Calidad donde se ha detectado la no conformidad, quien la documentará y adoptará las disposiciones necesarias para su solución.

En cualquier caso el Sistema establece y garantiza que cuando se detecta cualquier no conformidad, se toman las medidas necesarias para corregir la situación y, si procede, se adoptan las acciones correctivas o preventivas que resulten apropiadas.

Cuando para resolver una no conformidad sea necesario una modificación o repetición de la actividad, ésta será inspeccionada de la misma forma que la original con el fin de comprobar su conformidad.

El Sistema indicado en este apartado se desarrolla en el PG/ESPOL/06 "No conformidades".

8.3.3 ANÁLISIS DE DATOS

El INTEC determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Esto incluye datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante, así como la utilización de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas.

La organización analiza estos datos para proporcionar información sobre:

- a) satisfacción y/o insatisfacción de los clientes;
- b) conformidad con los requisitos especificados;
- c) características de los procesos, servicios y de sus tendencias.

En las reuniones de Revisión por la Dirección Interna del Sistema, se analizan estos datos y se utilizan como herramienta para la puesta en marcha de mejoras, de acuerdo con lo establecido en el siguiente apartado. *El análisis de las tendencias debe ser revisado en las Reuniones de Revisión Interna por la dirección.*

8.3.4 MEJORA

8.3.4.1 MEJORA CONTINUA

La Dirección del INTEC cumple y hace cumplir la Política de Calidad y los Objetivos Estratégicos de la Calidad de la ESPOL como medio para alcanzar la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

Fecha: *Junio 2009*

CAPÍTULO 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Revisión: *2*

Hoja 5 de 6

Así mismo, el análisis de datos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión por la Dirección Interna del Sistema, son fuentes de información para detectar oportunidades de mejora.

En cualquier caso, todo el personal del INTEC podrá comunicar a su superior las sugerencias de mejora que considere pertinentes, para que éste, si lo cree oportuno, los canalice a sus superiores.

El Director del INTEC realiza el seguimiento de la mejora continua en el marco de las reuniones de Revisión por la Dirección Interna del Sistema. Las decisiones al respecto se documentan en las actas de reunión.

8.3.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

El INTEC considera como elemento importante para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, evitar la aparición de no conformidades. Para ello, tras el análisis y evaluación de éstas, pondrá los medios necesarios para evitar su reaparición.

Con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales y evitar que éstos ocurran en el futuro, el INTEC sigue las instrucciones descritas en el procedimiento PG/ESPOL/07 "Acciones correctivas y preventivas" para la implantación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, las cuales deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados o potenciales y a los riesgos de que dichos problemas pueden derivarse y de forma que se asegure su eficacia.

Para ello se evalúa de forma continua el funcionamiento de los procesos de realización de los servicios, objeto de la actividad del INTEC, estableciendo y manteniendo un sistema de información continua sobre dicho funcionamiento.

La fuente de información para la adopción de acciones correctivas o preventivas provienen de:

- Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Las reclamaciones de los clientes.
- Los registros de no conformidad.

Para el tratamiento de datos, pueden utilizarse técnicas estadísticas y gráficas de presentación de datos, con el fin de detectar e identificar aquellas



MANUAL OPERATIVO DE CALIDAD INTEC

CAPÍTULO 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Fecha: *Junio 2009*

Revisión: *2*

Hoja 6 de 6

actividades que tienen el impacto más adverso sobre el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad o la calidad del servicio.

Los cambios definitivos en el Sistema de Gestión de la Calidad sólo se introducen, una vez que se hayan comprobado los efectos positivos de la corrección propuesta.