

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MEDIO
AMBIENTE 07:
PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE MEJORA**

CÓDIGO: PCMA07	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.....	4
2.- ALCANCE.....	4
3.- RESPONSABILIDADES.....	5
4.- DEFINICIONES.....	6
5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
6.- DESARROLLO.....	7
6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.....	7
6.2.- DESCRIPCIÓN.....	8
7.- REGISTROS Y ARCHIVO.....	13

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática para llevar a cabo la planificación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de **REALIA BUSINESS**, incluyendo en ésta el establecimiento de objetivos de Calidad y Medio Ambiente y de los indicadores, y el proceso de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente por la Dirección.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación en la preparación y realización de las revisiones anuales del sistema de calidad de **REALIA BUSINESS** y de las reuniones de seguimiento semestral.

3.- RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDADES
Director General	<ul style="list-style-type: none">• Representante del Comité de Calidad y Medio Ambiente para las revisiones y evaluación del estado del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y el seguimiento de los objetivos de calidad y medio ambiente.• Convocatoria de Revisión del Sistema por la Dirección.
Comité de Calidad y Medio Ambiente.	<ul style="list-style-type: none">• Definición de objetivos e indicadores de seguimiento de procesos.• Análisis de datos y toma de decisiones.• Apoyo a la Dirección para la Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
Director de Calidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Convocatoria de reuniones de Comité de Calidad y Medio Ambiente semestrales.• Coordinación de las reuniones de Comité de Calidad y Medio Ambiente.• Elaboración de Planes de Mejora
Jefe de Calidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de datos a departamentos y delegaciones.• Elaboración de informes semestrales.• Elaboración de acta de reunión de Comité de Calidad y Medio Ambiente.• Elaboración de Planes de Mejora
Responsables de Calidad y/o Medio Ambiente de Delegaciones y Responsables de departamentos	<ul style="list-style-type: none">• Preparación y envío semestral de datos al Jefe de Calidad y Medio Ambiente para la elaboración de los informes semestrales.

4.- DEFINICIONES.

- **Revisión del sistema:** Es una evaluación formalizada, efectuada por el Director General de **REALIA BUSINESS**, del estado y la adecuación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente en relación con la Política de la Compañía y con los objetivos definidos.
- **Indicadores de calidad y ambientales:** Conjunto de parámetros diseñados para obtener información específica, según objetivos predeterminados, de algún aspecto considerado prioritario, de la relación centro – calidad y medio ambiente.

Los indicadores resumen extensos datos ambientales en información clave significativa y comparable a fin de presentar el comportamiento ambiental de **REALIA BUSINESS** de manera exhaustiva y cuantificable.

- **Objetivo de Calidad y Medio Ambiente:** Son los fines de carácter general, que tienen su origen en la Política de la compañía y que son cuantificados en la medida de lo posible.

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas. PCMA04.
- Planificación de Objetivos.
- Cuadro de indicadores.
- Planes de Mejora.

6.- DESARROLLO.

6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.

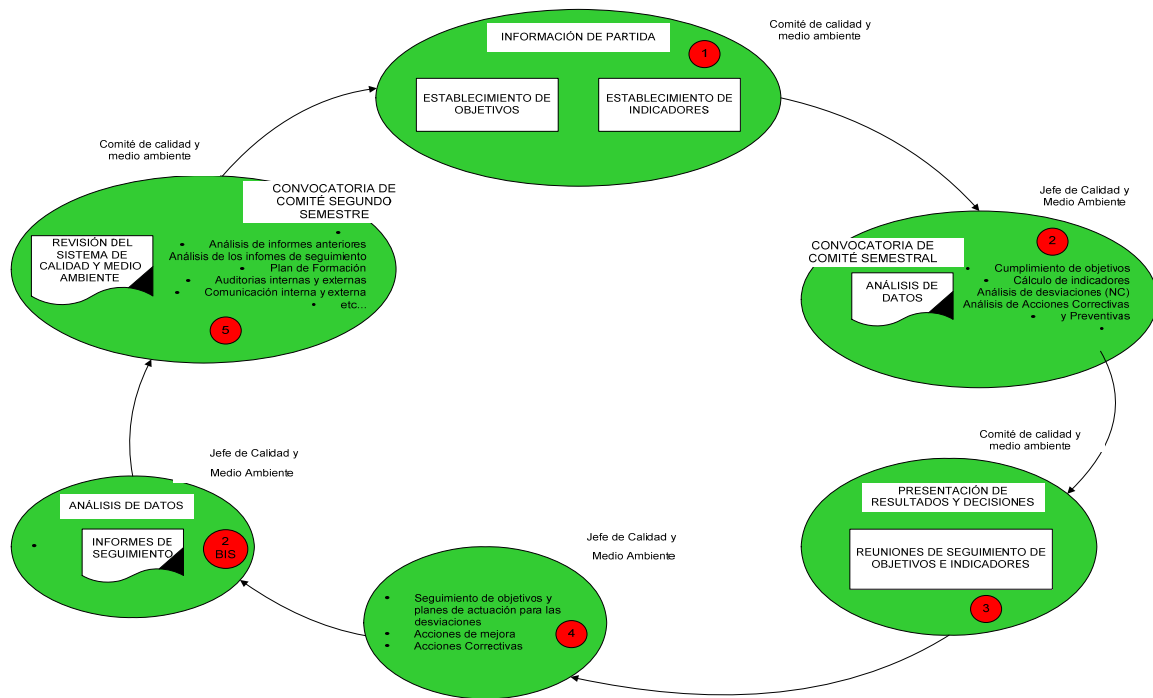


Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE MEJORA

6.2.- DESCRIPCIÓN.

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de Procesos clave • Resultados obtenidos en el periodo anterior 	<p style="text-align: center;">1 Información de Partida</p>	<p>Comité de Calidad y Medio Ambiente Coordina: Director de Calidad y Medio Ambiente</p>	<p>Definición de Objetivos y planificación de los mismos.</p>	<p>Se establecen Objetivos de la calidad y Medio Ambiente con periodicidad anual. Los objetivos deben ser medibles (cualitativa o cuantitativamente) y basados en la Política de la calidad/ Política de Medio Ambiente.</p> <p>La definición de dichos objetivos se llevará a cabo en las Revisiones por la Dirección.</p> <p>El documento de planificación de objetivos contemplará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del objetivo • Definición de metas parciales • Responsable/s de su consecución • Indicadores para su seguimiento o referencia a indicadores del proceso • Planificación en el tiempo y Seguimiento • Revisión • Aprobación <p>Los objetivos establecidos son comunicados por los máximos responsables de cada departamento y delegación a todas las personas de su ámbito de responsabilidad.</p> <p>Los delegados serán responsables de definir y planificar los objetivos que afecten a una promoción, documentándolos en el PCP.</p>	<p>Planificación de Objetivos.</p>	<p>Planificación de Objetivos.</p>

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
			Definición de Indicadores de seguimiento de procesos	<p>Se establecerán al menos un indicador para los procesos que se establecen en el apartado 7.1. "Planificación de la Prestación del Servicio" del manual de Calidad y Medio Ambiente.</p> <p>Los aspectos a concretar para la definición de los indicadores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso a controlar • Código del Indicador (INXX) • Descripción del indicador • Variable de control del proceso • Rango aceptable • Fuente de información • Modo de registro 	Cuadro de indicadores	Cuadro de indicadores PCMA07-F01-YY/BB
<ul style="list-style-type: none"> • Información de seguimiento del Sistema de Calidad y Medio Ambiente del semestre. 	<p align="center">2 Informes semestrales</p>	Director de calidad y medio ambiente	Convocatoria de Comité de Calidad y Medio Ambiente semestral	<p>Los miembros del comité de calidad y medio ambiente son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director General • Director General Adjunto • Director de Marketing, Calidad y Medio Ambiente • Jefe del Departamento de Calidad, Medio Ambiente e Imagen 	Comunicación a los miembros del comité de calidad y medio ambiente	

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de objetivos • Cuadro de indicadores 		Jefe de Calidad y medio ambiente	Solicitud de datos de seguimiento del semestre a departamentos y delegaciones	<p>Se recopilarán datos acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de objetivos. • Cálculo de indicadores. • Análisis de no conformidades. • Análisis de acciones correctivas y preventivas. • Análisis de auditorías internas y externas. • Análisis de reclamaciones de clientes. • Seguimiento de planes de mejora/análisis de resultados de reuniones anteriores. • Análisis de la satisfacción de los clientes. • Evaluación de eficacia de la formación. Los resultados y temas pendientes de revisiones anteriores. • Los resultados de las auditorías internas. • La medición de la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. • El funcionamiento de los procesos. • Los cambios debidos a nuevas tecnologías, resultados de investigación y desarrollo, conceptos de calidad, financieros, sociales, condiciones ambientales y cambios legislativos y reglamentarios relevantes. • El análisis de situación de la implantación de los cambios del Sistema. • El comportamiento de los suministradores. • Las oportunidades de mejora. • El impacto de los cambios para los requisitos legislativos y reglamentarios relevantes. • Otros que la Gerencia considere de interés. 		

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
		Responsables de Calidad de Delegaciones y Responsables de Departamento	Preparación y envío de datos al Jefe de Calidad y Medio Ambiente		Datos e información solicitada	
		Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Elaboración de informe de seguimiento semestral	Se elaborará un informe de datos para someterlo al análisis del Comité de Calidad y Medio Ambiente	Informe de seguimiento semestral	Informe de seguimiento semestral
• Informe de seguimiento semestral	3 Reunión de Comité de calidad y medio ambiente semestral	Comité de Calidad Coordinación: Director de Calidad y Medio Ambiente.	Análisis de datos y toma de decisiones	Se analizarán punto por punto todos los datos del informe de seguimiento semestral		
		Jefe de Calidad y Medio Ambiente.	Elaboración del acta de la reunión	Se plasma en un acta los datos analizados, comentarios y decisiones tomadas al respecto	Acta de seguimiento semestral	Acta de seguimiento semestral
• Acta de seguimiento semestral	4 Planificación de acciones	Director de Calidad y Medio Ambiente Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Elaboración de Planes de Mejora	Se elaborarán planes de mejora sobre los aspectos no conformes detectados en el análisis de datos del Comité de Calidad semestral o como medida preventiva para evitar la aparición de posibles problemas futuros. Los planes de mejora pueden estar documentados como Acciones Correctivas o Preventivas. (Ver procedimiento PCMA04)	Plan de mejora	Plan de Mejora • Parte de Acción Correctiva • Parte de Acción Preventiva
• Información de seguimiento del Sistema de Calidad y Medio Ambiente del 2º semestre.	2bis Informes semestrales	Director de calidad Y Medio Ambiente	Proceder según se indica en la actividad nº 2, con los datos del 2º semestre.	Proceder según se indica en la actividad nº 2, con los datos del 2º semestre.	Informe de seguimiento semestral	Informe de seguimiento semestral

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento semestral (1^{er} y 2^o semestre) • Plan de mejora de 1er semestre 	5 Revisión por la Dirección	Comité de Calidad y Medio Ambiente Convoca el Director General Coordina el Director de Calidad y Medio Ambiente	Reunión del comité de calidad y medio ambiente de segundo semestre coincidente con la Revisión anual por la Dirección	La información a analizar durante la revisión por la dirección es la contenida en el informe semestral correspondiente. En el acta de Revisión por la Dirección se dejará constancia de conclusiones y recomendaciones para la mejora orientadas a: <ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la eficacia del Sistema de Calidad y Medio Ambiente de sus procesos. • Mejora de los servicios prestados por REALIA BUSINESS en relación con las expectativas del cliente. • Necesidades de recursos 	Acta de Revisión por la Dirección	Acta de Revisión por la Dirección
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de Procesos clave • Resultados obtenidos en el periodo anterior 	1bis Redefinición de Información de Partida	Comité de calidad Coordina: Director de calidad y Medio ambiente	Redefinición de la información de partida tal como se indica en la actividad nº 1	Establecimiento de nuevos objetivos para el año en curso. Establecimiento o modificación de indicadores de procesos.	Nuevo Plan de Objetivos. Nuevo cuadro de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Objetivos. • Cuadro de indicadores PCMA07-F01-YY/BB

7.- REGISTROS Y ARCHIVO.

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros de este procedimiento se describe en la tabla 1.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Cuadro de indicadores	PCMA07-F01-YY/BB	Fecha	Jefe de Calidad	5 años
Informes semestrales de seguimiento	Sin formato	Fecha	Jefe de Calidad	5 años
Acta de Reunión de Comité de calidad	Sin formato	Fecha	Jefe de Calidad	5 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE MEJORA.

- **Documentos internos y externos:**

No aplica.