

Guía RÁPIDA para el MANTENIMIENTO del Sistema

Objetivo

Esta GUÍA, tiene como objeto facilitar el control del estado del sistema, así como el conjunto de actividades que se deben realizar de forma periódica.

Indicadores Q; Cuadro de mandos:

El cuadro de indicadores, ofrece en tiempo real información del sistema, y recomendamos revisarlo de forma prioritaria, ya que ofrece una visión rápida del estado de las actividades:

- Actas de auditoría pendientes de cierre
- No conformidades pendiente de cierre.
- Innovaciones en trabajo.

Y la planificación en lo referente a:

- Formación realizada sobre objetivos.
- Evaluaciones de proveedores.
- Clientes encuestados.

En la aplicación de CAE - Contratas:

- Contratas con periodo contractual vencido.
- Documentos vencidos y no subidos.

Visualizar periodo: 2012

Seleccionar Sedes:
 MANTENIMIENTO ☒
 GENT ☒
 TENP ☒
 ABE ☒
 ACAL ☒

Visualizar
Exportar Excel

ANUAL		Total	Objetivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Legenda
RRHH																
Empleados Activos	17			16	17		17	17	0	0	0	0	0	0	0	Número de Empleados a la fecha
Curso de Formación Realizados	2	5	0	1		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Fecha de inicio de los cursos cerrados
Participantes en Acciones Formativas	1	20	0	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Nº de Participantes en cursos cerrados
Procesos de Calidad																
Auditorías de Calidad y Ambiente	3	5	1	1		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Realizadas con Informe cerrado
Actas de Auditoría	4	15	1	1		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Realizadas con Informe cerrado
Actas de Auditoría Pend.Cierre	13		11	12		13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	Con Informe cerrado
Acciones Innovadoras	6	5	2	2		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Creadas
Acciones Innovadoras eficaces	1		1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Concluidas eficaces
A. Innovadoras en Trabajo Activas	17		13	15		17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	En trabajo y pendientes
Beneficio Estimado en A. Innovadora	80000.00		0	0.00	80000.00		0	0	0	0	0	0	0	0	0	Monte estimado en Acciones Innovadoras
Avisos	650		351	186		112	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Totales en el periodo
Base de datos No Conformidades																
No Conformidades	13	10	4	9		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Creadas
Pendientes	48		41	48		48	48	0	0	0	0	0	0	0	0	Pendiente de cierre
Coste estimado en las No Conformidades	6636	200.00	3400	3236		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Registrado a la fecha
No Conformidades Proveedores	6	5	3	3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vinculadas a Proveedores
No Conformidades Clientes	5	3	2	3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vinculadas a Clientes
No Conformidades Procedimientos	5	3	1	4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vinculadas a Procedimientos
No Conformidades Usuarios	8	3	4	4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vinculadas a Empleados
Base de datos Proveedores																
Activos	5		5	5		5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	Proveedores Activos a la fecha
Evaluados en el periodo actual	13		1	11		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Evaluaciones cerradas
No Autorizados	1		1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Evaluaciones cerradas
Base de datos Clientes																
Activos	370		370	370		370	370	0	0	0	0	0	0	0	0	Activos a la fecha
Encuestados	8		0	0		8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Computados en la fecha de envío
Puntuación Media Obtenida	7.68	6.80	0	0		7.68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	De los respuestas a la fecha

Visualizar periodo: 2012

Visualizar
Exportar Excel

ANUAL		Total	Objetivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Legenda
Contrata																
Contratas Activas	12		3	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Cuentas de alta y no en hábito
Periodo contractual vencido	6		4	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	Activas, periodo contractual vencido
RRHH Activos	25		18	23	24	25	25	0	0	0	0	0	0	0	0	Todos los de las contratas
Documentos Vencidos	197		171	196	197	197	197	0	0	0	0	0	0	0	0	Todos los Vencidos de los diversos grupos
Documentos Aceptados	65		51	56	65	65	65	0	0	0	0	0	0	0	0	Todos los Aceptados de los diversos grupos
No Conformidades	5		5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vinculadas a Contratas
Actas Auditoría	2		36	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vinculadas a Contratas

Rutinas mensuales:

Al objeto de mantener el sistema al día, recomendamos fijarse en la agenda un día al mes, para comentar el estado del sistema entre la Dirección, el responsable de Calidad y si lo requieren la asistencia de [Luaces Consultores](#), con el objeto de mantener la gestión de la calidad viva y real, procediendo con la siguiente rutina

1º No Conformidades activas

Revisarlas y actuar o promover acciones para subsanarlas. (recomendamos pulsar el **botón imprimir**), al objeto de seguir de forma integrada las acciones de las mismas.

- Generar acciones sobre la actividad y su cierre.
- Remitir mensaje por el **Tu correo** a las personas que deben intervenir para su cierre, indicándoles que registren las actividades realizadas como acciones de la no conformidad.

2º Actas de Auditoría abiertas

Con la misma mecánica sugerida para las No Conformidades.

3º Acciones Innovadoras

Revisar el contenido de las acciones y las fechas entre ellas, si se considera que debe actuarse con más celeridad y prontitud, es recomendable realizar una reunión de trabajo para impulsarlas y solicitar propuestas.

4º Control de accesos

Al objeto de identificar el grado de implicación y especialmente de los responsables, en el botón: **Parametrización/LOPD/Log LOPD sistema Q**, se puede comprobar la frecuencia de acceso de las diversas personas y filtrar por usuario.

Con idéntica finalidad, se puede comprobar el estado de los buzones de avisos activos de cada usuario al pulsar en **Avisos**/icono de **todos los usuarios** y comprobar el volumen de avisos que tienen pendientes sin pasar a Histórico; lo cual puede evidenciar que no se está actuando ante la información del sistema promovida.

- Recomendamos que la Dirección envíe un **Avisos** a las personas afectadas, indicándoles el estado de sus tareas pendientes y solicitándole resuelva dichas actividades. El aviso le llegará por email así como

el texto, por tanto, recibirá dicha comunicación y recomendamos sea firmado por la Dirección (el correo no identifica en la persona se lo ha enviado).

Rutinas Trimestrales:

Al objeto de obtener información de valor para estimular la mejora continua de las actividades, recomendamos se haga un comité de calidad trimestral, donde se analice el estado de la gestión de las actividades vinculadas a la calidad de la empresa, y que incluya:

1º Revisión de las rutinas mensuales

Según lo indicado en la página anterior

2º Hacer análisis estadístico de las No Conformidades

- Exportar a Excel las que están en histórico y eliminar las de periodos anteriores que no se considera necesario analizar.
- Exporta a Excel las No Conformidades activas, e integrarlas en el mismo listado.
 - Filtrarlas por tipología e identificar las que tienen mayor frecuencia.
 - Hacer filtros más detallados por: Usuarios, Proveedores y clientes.

Este análisis facilita a la dirección **información en perspectiva sobre el estado de la gestión** que aportan las No Conformidades. En el caso de detectar factores de alta incidencia, recomendamos abrir una acción Innovadora y promover cambios estructurales que permitan aminorar dicha incidencia.

3º Análisis de los procesos con mayor incidencia

El fundamento de la calidad, está en la mejora y por tanto modificación de los procesos de trabajo; hay dos fuentes de información prioritaria que facilita el sistema de calidad:

- Las No Conformidades (que se vinculan a incumplimiento de procesos)
- Las Auditoras del Sistema de Calidad (realizadas a los departamentos)

Además en el apartado **Elaboración/Procedimientos** se generan vínculos automáticos de las **No Conformidades** y de las **Auditorías**, a los diversos procedimientos que se han incumplido; por tanto, se tiene una información de las incidencias asociadas a dichos procesos.

El uso combinado de esta información, así como el grado de conocimiento que la Dirección tiene sobre la organización, le permiten acometer con el responsable departamental afectado, un proceso de revisión y mejora de las actividades del departamento que aminoren y mejoren la calidad final.

Muchas veces las incidencias son provocadas por deficiente comunicación entre departamentos, o gestión de los procesos previos y posteriores a la actividad del departamento, pero es la Dirección la que tiene autoridad para solicitar e impulsar las acciones de mejora.

Dichas actividades se recomienda programarlas como Innovaciones.

En estas actividades, si se requiere apoyo externo en formación y reorganización de procesos, se puede recurrir a *Luaces Consultores* para que oriente y faciliten la metodología de mejora.

4° Estimulo de la Innovación

La Dirección tiene competencia y puede usar las acciones Innovadoras, como un sistema para planificar objetivos y retos de mejora en la organización y los diversos departamentos.

La aplicación de Innovación tiende a estimular el entorno colaborativo.

El seguimiento mensual de las innovaciones y su revisión profunda trimestral, hace que este instrumento sea un dinamizador de la actividad, al margen de las rutinas diarias.

5° Promover Encuestas

La norma nos pide que tengamos mecanismos de retroalimentación de los clientes, las encuestas digitales **QC** también son un instrumento para estar presente en los clientes. Si el índice de respuesta es bajo, se pueden realizar las encuestas telefónicamente y cumplimentarlas en el formato digital de cada cliente.

6° Documentar la revisión trimestral en Actas del Comité

Las Actas de Comité de Calidad, son mandatarias en el sistema, por tanto las decisiones tomadas en este análisis trimestral, se convierten en instrucciones y reos de mejora, a cuyos contenidos accede toda la organización y por tanto son un **instrumento colectivo de información por parte de la Dirección.**

Los contenidos de las actas, son mandatarias en auditoría.

Junto con el resto de la revisión, el Comité de Calidad es un momento adecuado para **revisar y evaluar los Objetivos de Estructura** que estén hospedados en **QC** (o no), dentro del apartado de **objetivos** (y realizar una

actualización de revisión a la fecha, generando dicho registro de evaluación del estado de los objetivos), así como para **promover acciones de Innovación que faciliten la mejora del logro de los objetivos.**

Así mismo es conveniente revisar el cumplimiento del Plan de Formación y Auditoría en general.

Rutinas Anuales:

Recomendamos que a finales de cada periodo anual, a principios del nuevo año, o dos meses antes de la auditoría de mantenimiento del certificado, se realice un conjunto de actividades de planificación y revisión integral del sistema, y si lo precisan, cuentan con el apoyo de [Luaces Consultores](#).

1° Fijación de objetivos

- Fijar objetivos de **Indicadores Q:** tomar como referencia los del año anterior (si cada año no se fijan objetivos en los indicadores, no se puede visualizar el estado de los mismos en el año actual).
- Fijar objetivos de **Estructura:** Integra los objetivos por departamento (sólo pueden acceder a visualizarlos los departamentos que se vinculen a cada objetivo).

2° Planifican anual de las actividades

- Planificación de las actividades de **Formación:** Crear y convocar los cursos específicos que se han establecido en Indicadores Q. Quince días antes, se remitirá nuevamente y de forma automática aviso de la convocatoria.
- Planificación de **Auditorías:** Crear y convocar las auditorías anuales (integrando las digitales y las presenciales) que se han establecido en Indicadores Q. Quince días antes, se remitirá nuevamente y de forma automática aviso de la convocatoria.

3° Actividades de evaluación anual

- Evaluación de **Proveedores:** Recomendamos obtener del análisis de las No Conformidades vinculadas a cada proveedor, las incidencias que sus productos y servicios nos han generado, no solo para la evaluación, sino especialmente para iniciar procesos de negociación con dichos proveedores al objeto de:
 - Mejor respuesta ante sus deficiencias en el futuro.
 - Compensaciones por las deficiencias e insatisfacción derivada en a nuestros clientes.

- Evaluación de **Competencias**: El proceso de evaluación de competencias, cuando se estimula la auto evaluación y se vincula a objetivos, facilita la **orientación de los RRHH a las actividades y funciones importantes que se delegan en ellos**.

Para gestionar este conjunto de actividades, cuenta con el apoyo de su consultor.