

VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.01.02		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 1: GENERAL		
TÍTULO:		Seguimiento y medición de procesos		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

Índice

Índice	ii
PG.01.02 Seguimiento y medición de procesos	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
4.1 Dirección de Desarrollo del Servicio	3
4.2 Direcciones Regionales	4
4.3 Delegado	4
4.4 Gerente del Servicio	4
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	4
5.1 Generalidades	4
5.2 Definiciones	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	4
6.1 Definición de procesos y establecimiento de indicadores sobre ellos	4
6.2 Revisión de indicadores	6
6.3 Comunicación de indicadores	6
6.4 Asunción de indicadores	6
6.5 Seguimiento de indicadores	7
6.6 Descripción e interacción de los procesos	8
6.7 Registros	8
7. <i>FORMATOS</i>	8
8. <i>DIAGRAMAS</i>	8
9. <i>ANEXOS</i>	8

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.02 – Seguimiento y medición de procesos	Edición: 1 Página 3 de 13

PG.01.02 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto describir la sistemática seguida por Valoriza Facilities para el establecimiento, seguido y medición de sus procesos.

2. ALCANCE

Este Procedimiento es aplicable a los procesos definidos por Valoriza Facilities.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Gestión de la Calidad de Valoriza Facilities.
- PG.01.03: “Control de la documentación”.
- PG.01.05: “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”.
- PG.05.01: “Control de los registros”.
- PG.05.02: “Control de No Conformidades”.
- PG.05.03: “Acciones correctivas y acciones preventivas”.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Dirección de Desarrollo del Servicio

- Define y aprueba los procesos a medir.
- Aprueba el Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities.
- Realiza un análisis de la información que proporcionan los indicadores establecidos, a través del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establece las acciones necesarias para aumentar la capacidad de los procesos.
- Propone los procesos a medir y los indicadores asociados.
- Establece y revisa los indicadores que considere necesarios para seguir los procesos desarrollados.
- Comunica los indicadores aprobados a las partes implicadas.
- Realiza un seguimiento y un análisis global de los indicadores establecidos como consecuencia de la Revisión del Sistema.
- Realiza una medición y un seguimiento de los indicadores que le aplican.
- Implanta las acciones correctivas y preventivas que considere oportunas como resultado del análisis y la verificación, con el fin de mejorar y aumentar la capacidad de los procesos.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.02 – Seguimiento y medición de procesos	Edición: 1 Página 4 de 13

4.2 Direcciones Regionales

- Proponen los indicadores que consideren necesarios para seguir los procesos desarrollados en su zona geográfica.
- Comunican los Indicadores de su área a las partes implicadas.
- Realizan una medición y un seguimiento de los indicadores que le aplican.
- Realiza un seguimiento de la información que aporte el indicador.
- Implantan las acciones correctivas y preventivas que consideren oportunas como resultado del análisis y con el fin de mejorar y aumentar la capacidad de los procesos.
- Facilitan la información a la Dirección de Desarrollo del Servicio.

4.3 Delegado

- Asume los indicadores que le son de aplicación.
- Realiza un seguimiento de los indicadores que le aplican.
- Implanta, cuando proceda, las acciones correctivas y preventivas derivadas de las desviaciones asociadas a los seguimientos de indicadores y con el fin de mejorar y aumentar la capacidad de los procesos.

4.4 Gerente del Servicio

- Decide junto al Delegado la necesidad de implantar las acciones correctivas y preventivas que considere oportunas como resultado del seguimiento y su verificación con el fin de mejorar y aumentar la capacidad de los procesos.
- Verifica el seguimiento del contrato que sea de aplicación.

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

5.2 Definiciones

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en resultados (salidas). Se entenderá por proceso tanto las actividades de realización de la actividad como las de apoyo o gestión necesarias para cumplir con los requisitos del Sistema.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

Indicador: Relación de parámetros que indican el grado de evolución de un proceso determinado. Puede ser parcial (indicador simple que cuantifica un proceso) o global (indicador que relacionan indicadores parciales).

Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities: Documento en el que se establecen los indicadores asociados a aquellos procesos definidos por Valoriza Facilities y en el que se definen como mínimo el proceso que miden y su periodicidad.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Definición de procesos y establecimiento de indicadores sobre ellos

Con el fin de establecer una mejora continua y aumentar la capacidad de sus procesos, Valoriza Facilities ha

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.02 – Seguimiento y medición de procesos	Edición: 1 Página 5 de 13

definido sus procesos, los cuales están descritos en el diagrama PG.01.02-D.01 “Diagrama de Procesos e Interacciones entre ellos de Valoriza Facilities”.

La Dirección de Desarrollo del Servicio analiza dicho diagrama con una frecuencia anual con el objeto de definir aquellos procesos a analizar y medir.

Con el fin de analizar dichos procesos, se crea un Sistema de Indicadores.

El objetivo de establecer un Sistema de Indicadores es realizar un análisis, medición y seguimiento de los procesos definidos por la Dirección de Desarrollo del Servicio, con el fin de demostrar la capacidad de éstos.

La Dirección de Desarrollo del Servicio de Valoriza Facilities será la encargada de proponer los procesos, para a continuación proceder a establecer los indicadores necesarios en dichos procesos y de esta forma poner en marcha un control sobre ellos, con el fin de lograr una mejora en la capacidad de los procesos definidos.

Se examinarán tanto los procesos propuestos como los indicadores asociados a ellos y posteriormente se aprobarán. El Sistema de Indicadores aprobados quedará plasmado en una relación de indicadores denominada “Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities”.

El “Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities” constituye un registro, regulado según el Procedimiento General PG.05.01 “Control de los registros”, formado por todos los indicadores identificados y aprobados.

Para cada indicador se identificarán los datos definidos en el formato PG.01.02-F.03 “Indicadores de Procesos” o similar, detallando al menos la siguiente información:

Indicador	Se identifica a través de un código alfanumérico otorgado por la Dirección de Desarrollo del Servicio.
Edición	Se identifica la edición vigente del indicador.
Descripción del indicador	Se indica claramente el objetivo del indicador (por ejemplo, analizar retrasos que se producen en el inicio del servicio).
Proceso al que se asocia	Proceso al que se asocia el indicador en cuestión. Los indicadores de Calidad indican el grado de evolución de un proceso determinado, como por ejemplo revisión por la dirección, planificación de auditorías, etc.
Método de cálculo	Metodología de cálculo del indicador a cargo del responsable de su estudio.
Cálculo	Fórmula matemática que define los parámetros del indicador.
Responsable y periodicidad	Se indica el responsable del indicador, así como la periodicidad con que se deben realizar sus seguimientos.
Definición de parámetros	Se indica claramente las unidades (tiempo, superficie, etc.) de los parámetros que componen el indicador. De igual forma, se indicarán las unidades del propio indicador.
Fuente de información de parámetros	Se define la procedencia de la toma de datos de los parámetros del indicador para realizar su cálculo.
Tendencia deseada	Cuando proceda, se marcará la tendencia deseada en cada indicador, con el fin de establecer una línea a seguir.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.02 – Seguimiento y medición de procesos	Edición: 1 Página 6 de 13

6.2 Revisión de indicadores

Los procesos definidos y aprobados, así como los indicadores establecidos y aprobados, serán revisados con una frecuencia anual, con el fin de comprobar la vigencia de los mismos y su idoneidad.

Se podrán proponer:

- Nuevos indicadores por parte de los implicados en los procesos definidos.
- Nuevos procesos a medir e indicadores asociados que se consideren oportunos.

Dichas propuestas, si se fundamentan correctamente, se realizarán a la Dirección de Desarrollo del Servicio, que, tras su estudio y análisis, las propondrá en la reunión anual y si son aprobadas pasarán a formar parte del “Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities”.

A través de la Revisión del Sistema, se podrán establecer nuevos indicadores, o antes, si las circunstancias lo aconsejan, así como su modificación o el establecimiento de mecanismos correctores cuando se considere oportuno. Se analizará la posibilidad de la modificación de los indicadores ya definidos cuando se detecte que un indicador definido no aporta la información que se buscaba cuando este se estableció.

6.3 Comunicación de indicadores

La Dirección de Desarrollo del Servicio es la responsable de difundir los indicadores a aquellas partes implicadas (Responsables).

La comunicación se realizará a través del formato PG.01.02-F.01 “Comunicación de Indicadores de Procesos”, siendo útil, por ejemplo, tanto para el cálculo de un indicador parcial en un servicio como para el cálculo de un indicador en el que se realizará un análisis global de varios servicios (indicador global).

Cada indicador, junto con su información básica, se comunicará como anteriormente se ha definido a través del formato PG.01.02-F.01 “Comunicación de Indicadores de Procesos”. Dicha información básica estará constituida, según se aplique, al menos por:

- Proceso: Denominación del proceso.
- Denominación: Nombre del indicador.
- Referencia del indicador: Designa el nombre abreviado asignado al indicador.
- Edición: Edición del indicador.
- Responsable: Cargo asignado (Jefe de Obra, etc.). A continuación se indicará nombre y apellidos del responsable.
- Descripción: Describe el objeto del indicador definido.
- Cálculo: Identifica el cálculo del indicador, indicando el significado de cada variable.
- Unidades: Señala las unidades que deben tener las variables (días, meses, etc.).
- Fuente: Se señalará la documentación de donde se obtienen los datos a utilizar.
- Periodicidad: Se indicará la periodicidad con que se realizarán los seguimientos del indicador.
- Tendencias deseadas: Se indicará la tendencia que se espera del indicador definido.

La fuente de donde proviene toda esta información es el “Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities”.

Los datos necesarios para la realización del cálculo de los indicadores serán suministrados por los centros de trabajo al responsable de su cálculo según corresponda, en formato libre.

6.4 Asunción de indicadores

Tal y como es establece en el apartado “Definición de procesos y establecimiento de indicadores sobre ellos”, los indicadores son aprobados por la Dirección de Desarrollo del Servicio, formando el Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities.

Una vez que los indicadores son aprobados, estos son comunicados, según proceda, por la Dirección de Desarrollo del Servicio a los diferentes centros de trabajo.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.02 – Seguimiento y medición de procesos	Edición: 1 Página 7 de 13

Las responsabilidades para la comunicación de indicadores de aplicación a los diferentes centros de trabajo, y la asunción de estos, se corresponden con:

ASUNCIÓN DE INDICADORES			
		Centro	Oficinas centrales
Responsable de comunicación	Elaborado/revisado	Dirección de Desarrollo del Servicio	
Responsable de asunción	Aprobado	Delegado	Dirección de Desarrollo del Servicio

La excepción a la sistemática anteriormente descrita se corresponde al caso de indicadores de aplicación únicamente a la Dirección de Desarrollo del Servicio, que son asumidos directamente por ella, y por tanto no es necesario ningún proceso de comunicación.

El documento que define el número de indicadores, su edición, el proceso asociado, etc. es el formato PG.01.02-F.02 “Relación de Indicadores”, que será aprobada por la misma persona que realiza la aprobación de los indicadores que le aplican (Delegado o Dirección de Desarrollo del Servicio). La Relación de Indicadores es un Documento de Control.

6.5 Seguimiento de indicadores

El seguimiento de los indicadores establecidos se realizará en el formato PG.01.02-F.01 “Comunicación de Indicadores de Procesos”, salvo cuando el Responsable del indicador sea la Dirección de Desarrollo del Servicio, en cuyo caso el seguimiento será realizado en formato libre.

En el resto de los casos, los seguimientos serán realizados atendiendo al siguiente cuadro de responsabilidades:

RESPONSABILIDADES DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES		
	Centro	Oficinas centrales
Realizado	Delegado	Dirección Técnica
Verificado	Dirección Regional o Dirección Técnica	Dirección de Desarrollo del Servicio

En el momento de la verificación se decidirá entre quien elabora el seguimiento y quien lo verifica la necesidad de establecer o no acciones correctivas o preventivas, con el fin de lograr la tendencia deseada.

La periodicidad de los seguimientos a efectuar a los indicadores vendrá definida en el Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities.

En la Revisión del Sistema, la Dirección de Desarrollo del Servicio informará sobre los seguimientos de los indicadores definidos para ser analizados en la reunión anual y lograr una mejora continua a través del aumento de la capacidad de los procesos. El seguimiento por la Dirección de Desarrollo del Servicio será únicamente anual, coincidiendo con la revisión, y en casos excepcionales cuando sea requerido por la propia Dirección de Desarrollo del Servicio.

Una vez establecido el Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities y sus seguimientos, quedarán registrados en el registro PG.01.02-RG.01 “Indicadores”.

Cuando el seguimiento corresponda a los Departamentos o servicios/obras, el archivo se realizará en el

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.02 – Seguimiento y medición de procesos	Edición: 1 Página 8 de 13

PG.01.02-RE.01 “Indicadores específicos”.

6.6 Descripción e interacción de los procesos

En el PG 01.02-D.01 “Diagrama de Procesos e Interacciones entre ellos de Valoriza Facilities” se han definido los procesos llevados a cabo por Valoriza Facilities y su interacción.

6.7 Registros

En la Dirección de Desarrollo del Servicio:

PG.01.02-RG.01 “Indicadores”:

- Catálogo de Indicadores de Valoriza Facilities.
- Seguimientos.

En el centro de trabajo, si procede, existirá un registro con los indicadores y sus seguimientos:

PG.01.02-RE.01 “Indicadores específicos”:

- Relación de Indicadores (asociados al centro de trabajo).
- Comunicación y seguimientos (cumplimentados en el formato PG.01.02-F.01 “Comunicación de Indicadores de Procesos”).

7. FORMATOS

- PG.01.02-F.01 “Comunicación de Indicadores de Procesos”.
- PG.01.02-F.02 “Relación de Indicadores”.
- PG.01.02-F.03 “Indicadores de Procesos”.

8. DIAGRAMAS

- PG.01.02-D.01 “Diagrama de procesos e interacciones entre ellos de Valoriza Facilities”.

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

Valoriza Facilities	COMUNICACIÓN DE INDICADORES DE PROCESOS		PG.01.02-F.01/Ed.1	
			Hoja n de m	
Ref. Centro:		Centro:		
PROCESO:				
DENOMINACIÓN:		Ref. Indicador:		Edición:
RESPONSABLE:		Nombre y apellidos:		
DESCRIPCIÓN:				
CÁLCULO:				
UNIDADES:				
FUENTE:				
PERIODICIDAD:				
TENDENCIA DESEADA:				
	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaborado/revisado:				
Aprobado:				

DATOS: Tablas ejemplo a utilizar en el seguimiento.

INDICADOR PARCIAL						
Ref. Indicador	Ref. Servicio/obra	Valor del indicador parcial	Fecha indicadores parciales	Valor del indicador total	Fecha indicador total	Seguimiento

INDICADOR GLOBAL					
Ref. Indicador	A	B	Valor del indicador	Fecha indicador	Seguimiento

Seguimiento realizado por:	Nombre:	Fecha:	Acciones correctivas/preventivas:	1 ^{er} seguimiento
Seguimiento verificado por:	Nombre:	Fecha:		
Observaciones/d documentación:				

[illegible]

Valoriza Facilities		INDICADORES DE PROCESOS		PG.01.02-F.03/Ed.1	
INDICADOR:				EDICIÓN:	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:					
PROCESO AL QUE SE ASOCIA:					
Método de cálculo del indicador					
RESPONSABLE		CÁLCULO		PERIODICIDAD	
		$\frac{A}{B}$			
Definición de unidad de parámetros y del indicador			Fuente de información de parámetros		
A:			A:		
B:			B:		
Código:					
Tendencia deseada					

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.02-D.01/Ed.1
	Procedimiento: PG.01.02 – Seguimiento y medición de procesos Diagrama de procesos e interacciones entre ellos de Valoriza Facilities	

