

**BCT-PC-15
CERTIFICACIÓN DE
PROCESOS**

0. ÍNDICE DE REVISIONES

0.1 ESTADO DE REVISIONES DE LAS PÁGINAS DE ESTA ESPECIFICACIÓN

Todas en Revisión 1

0.2. REVISIONES REALIZADAS

Rev.	Fecha	Páginas		
			Firma Preparado	Firma Revisado
				Firma Aprobado

1	17-09-01	Todas	Firma Preparado	Firma Revisado
				Firma Aprobado

ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICABILIDAD
3. DOCUMENTACION APLICABLE
4. DEFINICIONES
5. EVOLUCIÓN DEL PROCESO
6. CERTIFICACIÓN DE UN PROCESO
7. RESPONSABILIDADES
8. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.- OBJETO.

1.1. Establecer el procedimiento general de certificación, así como los requisitos que deben cumplir todos los procesos certificables por Garantía de Calidad.

1.2. El desarrollo de una moderna Gestión de Calidad implica, entre otras cosas, el uso de recursos fiables para llevar a cabo la Producción. Uno de estos recursos son los procesos productivos y de gestión, con cuya certificación se pretende asegurar su idoneidad y operatividad, permitiendo, como consecuencia inmediata, un descenso en los costos de Calidad.

APLICABILIDAD

2.1. A todos los procesos que las direcciones de los departamentos o por contrato estimen necesario certificar de acuerdo a los requisitos aquí descritos.

3.-DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

3.1.- BCT-PC-11: "Auditorías de Calidad".

4. DEFINICIONES

4.1. Para los efectos de este procedimiento, los significados de los conceptos utilizados son los siguientes:

4.1.1. Proceso: Organización de personas, procedimientos y medios que, en trabajo coordinado, son necesarios para lograr un final concreto. Constituyen una secuencia repetitiva de entradas y salidas, medibles con incorporación de un valor añadido de carácter normalmente interfuncional. Dependiendo de su amplitud y complejidad puede dividirse en subprocesos.

4.1.2. Proceso Especial: Se denomina Proceso Especial a aquél cuyos resultados no puedan verificarse completamente mediante la inspección y ensayo del producto o por ejemplo, cuando las deficiencias del proceso solo pueden ponerse de manifiesto después de la utilización del producto.

4.1.3. Responsable del Proceso: Principal responsable del mismo por pertenecer al área que aporta mayor valor añadido. Cada proceso y subproceso tiene un responsable, pudiéndose ampliar esta ramificación hasta el nivel de tarea individual.

4.1.4. Procedimiento: Método de operación de la compañía. Puede ser general, si es independiente de un contrato o producto concreto, o específico en caso contrario.

4.1.5. Medios: Conjunto de instalaciones, máquinas y materiales necesarios para realizar un proceso.

4.1.6. Certificación: Es la constancia, por escrito, de que el proceso ha sido sometido a todas las valoraciones necesarias, que aseguren la capacidad del mismo para cumplir con los requisitos de la especificación de proceso aplicable durante un tiempo determinado.

4.1.7. Certificación periódica: Es la constancia, por escrito, de que el proceso ha sido controlado a intervalos de tiempo, previstos en la especificación de certificación, para asegurar la continuidad de la capacidad del mismo en el cumplimiento de los requisitos de la especificación aplicable.

4.1.8. Certificación de Personal: Acreditación, por escrito, de que el personal responsable de la realización de un proceso tiene la capacidad requerida para su ejecución.

Esta certificación se realiza cuando así lo requiera la especificación de certificación de proceso correspondiente.

4.1.9. Desviación: Es el no cumplimiento de cualquiera de los requisitos contenidos en la especificación de certificación correspondiente, o en los puntos de la especificación de proceso citados en la de certificación.

4.1.10. Limitación: Es la restricción impuesta al proceso, como consecuencia de que no puede ser totalmente certificado.

4.1.11. Observación: Llamada de atención que se realiza con relación al proceso, que aun sin tener el carácter de desviación es conveniente que sea subsanado.

5. EVOLUCIÓN DEL PROCESO

Existen cuatro niveles correspondientes al grado de perfección alcanzado en los procesos certificables:

5.1. NIVEL 4

Las bases para controlar el proceso no están implantadas, aunque ya se ha decidido sobre la conveniencia de su certificación.

5.2. NIVEL 3

Para alcanzar esta situación se deben dar las siguientes condiciones:

- Todos los subprocesos están definidos y tienen asignados propietarios.
- Los límites están especificados.
- Están identificados los proveedores y clientes más importantes, estando asegurado e incluso contratado el nivel de servicio implantado.
- Existencia de una negociación del propietario con los responsables funcionales afectados.
- Disposición de suficiente documentación del proceso, necesaria para llevar a cabo las tareas respectivas.
- Fijación de los puntos de control dentro de cada subproceso (parámetros de calidad).
- Implantación del Control Estadístico (SPC) en cada subproceso, si es aplicable.

5.3. NIVEL 2.

El proceso está en control y se certifica. Por su reciente implantación, tiene aún un alto riesgo. Se ponen en marcha la mayoría de las mejoras de calidad.

5.4. NIVEL 1

El proceso es eficiente y existe una mejora continua de la calidad del mismo.

6. CERTIFICACIÓN DE UN PROCESO

6.1. Previamente al inicio de su certificación, serán definidos por las áreas afectadas y Garantía de Calidad los procesos que serán sometidos a este tratamiento, poniéndose de acuerdo en la designación de los propietarios.

6.2. La Ingeniería de Calidad o aquel departamento nominado para ello por la Dirección de Calidad comprobará que todos los requisitos exigidos para alcanzar el Nivel 2 se cumplen, haciendo hincapié en la existencia de procedimientos escritos y participando activamente en la fijación de los puntos de control y establecimiento del SPC.

Toda la actividad prevista a desarrollar por Garantía de Calidad, así como el establecimiento de los parámetros de control serán reflejados en un apartado específico o addendum de los procedimientos escritos existentes denominado "Certificación del Proceso". Como constancia de la inclusión de este apartado, el documento en cuestión será validado por Calidad o aquel departamento nominado para ello por la Dirección de Calidad del centro operativo. Cuando el proceso afecte a varios centros de trabajo, será coordinado y validado también por la DC.

6.4. El proceso, una vez cubiertos todos los requerimientos para su paso al Nivel 2, será certificado por Ingeniería de Calidad o aquel departamento nominado para ello por la Dirección de Calidad, quien comunicará, con suficiente antelación, la fecha de iniciación de la certificación al propietario del proceso, quien a su vez indicará las posibles desviaciones existentes sobre los requisitos de la documentación aplicable.

Las desviaciones detectadas en la certificación del proceso deberán ser aceptadas por la Dirección de Calidad correspondiente (y en su caso por la

D.C.S.), así como por los responsables de las especificaciones de proceso aplicables, para que el proceso sea certificado.

6.5. Una vez certificado el proceso, en caso de modificarse algunas de sus operaciones o parámetros, deberá notificarse al Departamento Certificador por si afectase a la certificación.

6.6. Un proceso deberá certificarse de nuevo cuando se produzcan modificaciones importantes en los procedimientos y/o medios aplicables, permanezca en inactividad más de 6 meses o se detecten fallos graves o repetitivos en los controles y/o auditorías establecidos.

6.7. Como resultado de la certificación se redactará el correspondiente Informe, registrándose los cambios producidos.

6.7.1. Las desviaciones no aceptadas y que no impidan dar el V^oB^o a la certificación del proceso, según vayan considerándose, harán que se modifique el Informe de Certificación, registrándose los cambios producidos, mediante un índice de revisiones. Asimismo, se mantendrá un listado informático, con periodicidad trimestral, con la situación actualizada del personal certificado, incluyendo al menos los siguientes campos: fecha de emisión del listado, denominación del proceso, normas del proceso y de su certificación, número de personal, nombre, experiencia en el proceso, sello de control si se le asigna, fecha certificación inicial, última y próxima.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Del propietario del proceso

7.1.1. Conocer el proceso definiendo su misión y objetivos, definición de límites, acordar requerimientos, documentar el proceso y definir recursos.

7.1.2. Seguimiento de las modificaciones en la documentación del proceso, poniendo en conocimiento de Garantía de Calidad las que afecten a su certificación.

7.1.3. Satisfacer los requerimientos, cumpliendo su misión y alcanzando los objetivos.

7.2. De Ingeniería de Calidad, o departamento nominado por la Subdirección de Calidad

- Certificar el proceso, manteniendo los registros necesarios con los resultados obtenidos de los controles y auditorías efectuados.
- Realización de auditorías de procesos y su seguimiento.

8. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

N/A