
	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 1

PRD-7.3
PROCEDIMIENTO GENERADOR DE
DISEÑO Y DESARROLLO DE
PROCESOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mayo 04	Mayo 04	Mayo 04
Responsable calidad o Concejal responsable área o Jefe de Departamento	Responsable calidad o Concejal responsable área	Alcalde-Presidente


DISTRIBUCIÓN DE COPIAS	ALC ADJ URB S.CIU.	GI SECR I.FOND RR.HH.	B.SOC F.	JUV CUL	O.S. ENCAR EMU	M.A.	MUJ ED.
	4	4	2	2	3	2	2

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 3

INDICE

	HOJA CONTROL DE REVISIONES PRD-7.3 _____	2
1.	OBJETO. _____	4
2.	ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR. _____	4
3.	METODOLOGÍA. _____	4
3.1.	Generalidades. _____	4
3.2.	Tramitación. _____	5
3.3.	Criterios para la elaboración. _____	5
3.3.1.	Criterios de racionalización de procesos. _____	5
3.3.2.	Requisitos de racionalización. _____	6
4.	EJECUCIÓN. _____	6
4.1.	Generalidades de ejecución. _____	6
4.2.	Proceso de racionalización. _____	7
4.3.	Análisis funcional. _____	8
4.4.	Análisis organizativo. _____	9
4.5.	Propuesta y evaluación de mejoras. _____	9
4.6.	Normas de realización de Diagramas de Flujo (D.F.) _____	10
4.6.1.	Requisitos de los D.F. _____	10
4.6.2.	Simbología de los D.F. _____	11
5.	RESPONSABILIDADES. _____	13
5.1.	Responsabilidad general del cumplimiento del PR o PRT. _____	13
5.2.	Funciones/Departamentos/grupos de personal que tengan responsabilidades parciales. _____	13
6.	DOCUMENTACIÓN APLICABLE. _____	13
7.	ANEXOS. _____	14
	PRD-7.3 D.F. Proceso de racionalización. _____	15
	PRD-7.3 D.F. Propuesta y evaluación de mejoras. _____	16
	PRD-7.3 D.F. Tramitación de PRT y PR. _____	17
	PRD 7.3 D.F. del proceso de diseño y desarrollo de servicio. _____	18

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19</p>
<p align="center">S.G.C.</p>	<p align="center">Nombre de Ayuntamiento</p>	<p align="center">Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004</p>

1. OBJETO.

El objeto de este procedimiento es detallar las pautas a seguir para la elaboración de diseño y desarrollo de los diferentes procesos (PR y PRT) que tengan lugar en cada Servicio o Área, sirviendo como guía y base de la forma orgánica y funcional de realizarlo, en el Ayuntamiento de XXXXX.

Se pretende con este proceso lograr una racionalización de los procesos y procesos de trabajo que tienen lugar en la vida cotidiana del Ayuntamiento, a través de sus Servicios y Áreas.

2. ALCANCE Y FECHA DE ENTRADA EN VIGOR.

El alcance de este proceso es el de todos los procesos que se desarrollen en el Ayuntamiento de XXXXX siempre que en los mismos se hagan referencia a este PR-7.3 por estar bajo su dirección.

Entrará en vigor en el momento de la distribución, una vez aprobado definitivamente.

En general, y según proceda, todos los PR y PRT deben tener como puntos clave la identificación y descripción de los criterios a aplicar a los diferentes procesos, manteniendo siempre los parámetros de legalidad, eficacia y eficiencia exigidos.


Si procede, hacer referencia al Manual de Calidad, PRD, PR, PRT e IT a los que afecte.

3. METODOLOGÍA.

3.1. Generalidades.

El redactor incluye, según necesidades de cada caso:

- Define el modo operativo que describe, de forma detallada, la realización de la actividad.
- Indica las personas o departamentos afectados por el proceso, reflejando el responsable de la acción, y en su caso, el responsable de la misma si el primero no está presente. Contendrá una lista de distribución, cuando sea apropiado.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 5

- Indica el flujo de la información existente con otros departamentos para la ejecución de la actividad.
- Define el registro que hace de evidencia que confirme que la actividad se lleva a cabo según lo dispuesto en el procedimiento, haciendo referencia al formato en el anexo, y quién debe de cumplimentarlo o elaborarlo. Puede incluirse en el D.F.
- Refleja el responsable del archivo y custodia el registro o documentación.

3.2. Tramitación.

Para la tramitación de los procesos (PR y PRT) de cada Área, se seguirá la siguiente tramitación.

1º Se realiza propuesta desde el Área al Comité de Calidad, a través de su responsable.

2º Aprobación provisional, si procede, por el Comité de Calidad, comunicando dicha aprobación al Área, a través del acta del Comité de Calidad..

3º Puesta en marcha piloto del PR en el Área que lo genera (con búsqueda de recursos si es necesaria))

4º Implementación del PR o PRT en el Área (una vez obtenidos los recursos).

5º Adecuación del PR o PRT a los cambios que se hayan tenido que hacer a lo largo de la implementación.

6º Propuesta definitiva del Área al Comité de Calidad del PR o PRT definitivo.

7º Aprobación definitiva del PR o PRT por el Comité de Calidad.


8º Puesta en marcha definitiva por el Área o Servicio correspondiente.

3.3. Criterios para la elaboración.

3.3.1. Criterios de racionalización de procesos.

El PR o PRT debe cumplir con los siguientes criterios de racionalización:

- Reducir el tiempo y/o los recursos de la tramitación y mejorar la calidad de prestación del mismo.
 - Debe facilitar la comunicación entre Áreas y/o Servicios del Ayuntamiento.
 - Debe ser homogéneo con otras tramitaciones similares.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 6

- No redundar en trámites que se realicen en otras Áreas o Servicios y evitar “tiempos muertos” entre trámites (tiempos en los que no se avanza en la tramitación, por esperas no necesarias o evitables).
- Debe establecer indicadores que permitan una medición de la mejora continua, de la eficacia y de la eficiencia del procedimiento.
- Facilitar la inter-relación entre la Administración y el ciudadano.
 - Se debe tener en cuenta que el administrado (cliente) tiene derecho a tener conocimiento de toda la información que sobre su persona mantenga el Ayuntamiento (estado de expediente, quién lo está tramitando, tiempo de resolución, etc.)
 - El Ayuntamiento debe evitar pedir documentación a clientes, cuando ésta conste en su poder.
 - El Ayuntamiento debe obtener información de lo que él mismo tramita.
- Debe facilitar información para la toma de decisiones de la alta dirección.


3.3.2. Requisitos de racionalización.

Para llevar a cabo la racionalización expuesta en el punto 3.2.1, será necesario, según los casos:

- Designación de una persona en el Área redactora del PR o PRT, encargada de la coordinación para la implantación (no tiene que ser el mismo para todos los PR, sino el más adecuado por su conocimiento del departamento y del Ayuntamiento).
- Designación del departamento, servicio o área (con indicación de los puestos de trabajo a los que implica en el PR o PRT).
- Designación de un equipo de organización, formado por las personas responsable de la coordinación para la implantación de cada Área.
- Claro apoyo de las unidades, departamentos o servicios donde se vaya a implantar el PR o PRT.
- Contar con el apoyo claro y explícito de la superioridad.

4. EJECUCIÓN.

4.1. Generalidades de ejecución.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 7

Describir cronológicamente o hacer referencia al D.F. para indicar cómo llevar a cabo las actividades y procesos para cumplir con el objetivo del PRD.

Debe indicar claramente:

- Qué hacer.
- Cuándo hacerlo.
- Quién debe hacerlo.
- Si procede, fecha límite para concluir la actividad.

En caso de que por la realización de una actividad, deba concluirse dos o más actividades que confluyan, puede indicarse como requisito previo, o indicar mediante D.F., PERT o GANTT la secuencia de actividades con las indicaciones pertinentes.

Según proceda, puede describirse o mediante D.F.:

- a. Requisitos previos y preparativos para asegurar su cumplimiento.
- b. Una descripción cronológica de la ejecución:
 - Quién ha de hacer qué.
 - Cuándo.
 - Cómo.

Indicar la responsabilidad de la ejecución y aprobación del departamento o grupo apropiado, si procede.


Se atenderá a los diferentes apartados indicado en este PR-7.3, y a los documentos que en el mismo se relacionan, en especial la IT-02 Redacción de Objetivos.

El redactor entrega el documento para su revisión al responsable de la misma, según esté definido en el Procedimiento de Calidad "Control de Documentación", el cual actúa de acuerdo con dicho procedimiento.

4.2. Proceso de racionalización.

Para la racionalización de un proceso o trámite, debemos contar con una serie de hipótesis de partida, que deben de cumplirse:

- Están definidos los criterios a aplicar.
- Se disponen o puede disponerse en un plazo concreto de tiempo, de los recursos humanos y materiales necesarios.
- Se cuenta con el apoyo institucional.

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 8

Una vez con estos supuestos cumplidos, es cuando se puede realizar el PR o PRT, procedimentado por el Área o Servicio correspondiente, supervisado por el coordinador de implantación para este PR.

Se procederá a:


- análisis del proceso actual.
- Plasmación del sistema actual mediante Diagrama de Flujo.
- Plasmación de las mejoras que se pretenden introducir.
- Evaluación de su viabilidad, tanto en el aspecto de ejecución técnica, como en el de obtención de los recursos necesarios (humanos, económicos y materiales).
- Definición del proceso de implantación:
 - Cuándo se implantará.
 - Por dónde se empezará.
 - Qué abarcará exactamente.
 - Fijación de los cambios materiales y organizativos.
 - Registros necesarios.

4.3. Análisis funcional.

En la Administración el concepto de valor añadido, no se mide de la misma forma que en la empresa privada, aunque parte del mismo concepto: significa un aumento de la satisfacción en los clientes. En la tramitación documental y en las actividades del Ayuntamiento, se debe funcionar buscando cumplir todas las expectativas del administrado, si no van contra la legislación vigente, incluida la de justicia e igualdad.

Para cumplir con este precepto, se debe de tener en cuenta una serie de factores:

- ❑ Identificar y clasificar las normas, decisiones o hechos que dan origen a un trámite.
- ❑ La tramitación debe compartir información con otras Áreas o Servicios que puedan necesitarlo o que ya posean lo que necesitamos, eliminando lo que realmente no necesitamos en nuestro trámite, a no ser que resulten de gran utilidad a otro departamento.
- ❑ Analizar el resultado del trámite.
- ❑ Obtener información de la satisfacción del administrado. Para ello, debemos saber con antelación cuáles son sus expectativas y dejar claro cual es el porcentaje de cumplimiento de las mismas, explicando claramente cuales van a ser los

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 9

resultados a obtener, en caso de expectativas desmesuradas o fuera de la legalidad vigente.

4.4. Análisis organizativo.

Su razón es adecuar la estructura que tengamos a las necesidades que se nos plantean. Para lograr esta adecuación, conviene tener en cuenta:

- La distribución de la tarea a realizar entre las unidades del Área, Servicio o Departamento implicado.
- Si existe o no dispersión en las funciones de los departamentos o personas.
- Definir claramente los objetivos que se buscan y las responsabilidades de cada uno de los que intervienen (definidas inicialmente a nivel de departamento o de personas).
- Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y supervisión.

4.5. Propuesta y evaluación de mejoras.

Cuando se inicia la implantación del Plan de Calidad, o cuando surge un nuevo procedimiento, proceso o tramitación, conviene realizar propuestas de mejoras de la tramitación del proceso y evaluar la misma.

Se pueden aplicar diferentes técnicas:

Benchmarking

Brainstorming


Matrices de Ordenación Alternativa

Etc.

La evaluación deberá realizarla la unidad responsable del PR, y sobre todo los actores de dichos procedimientos, debiendo justificar su evaluación.

Esta evaluación debe contener, según proceda:

- Objeto de la mejora.
- Aspectos involucrados (si es una tramitación, documentación, forma de realizar el servicio...)

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 10

- Condiciones para su aplicación: factores legales (previo informe del Secretario General si procede); recursos humanos, económicos y materiales; infraestructura y equipos necesarios.
- Repercusiones que tendrá el cambio: desde el punto de vista de la organización de la unidad, intercambio de recursos con otras áreas o departamentos, compartir información, ahorro, etc.
 - Debe indicarse la calidad que se espera obtener (elementos que se mejoran, indicando: calidad medible, coste de la mejora (o ahorro) y tiempo que se tardará en llevarla a cabo.
- Relación detallada de los cambios, indicando lo que se hacía, y cómo se hará.
 - Conviene hacerlos con inclusión de diagramas de flujo, relacionando la normativa que sufra modificación, los informes documentales que puedan ser necesarios...
- Orden de aplicación de los cambios para no realizar una ruptura brusca del sistema.
 - Se debe indicar las funciones que tendrá cada persona y su responsabilidad, la forma en que se estandarizan procesos similares, cómo se va a canalizar la comunicación tanto horizontal como vertical y hacia el ciudadano.
- Planificación detallada de cómo debe hacerse.
 - Debe de incluir si se estima que puede haber problemas de personal por resistencia al cambio, formación que deba tener el personal que deberá realizar las tareas...
- Condiciones adicionales, si las hay.


Esta evaluación debe llevarla a cabo el personal que realizará después los procedimientos o procesos, asesorados por el personal que realizará las tareas, debiendo obtener el visto bueno de la persona responsable del Servicio y el Concejal Responsable del Área, como trámite previo a su tramitación al Comité de Calidad.

4.6. Normas de realización de Diagramas de Flujo (D.F.)

El diagrama de flujo es una representación gráfica, con unos símbolos predefinidos, donde se describe la secuencia de los procedimientos o procesos.

4.6.1. Requisitos de los D.F.

La representación con D.F. debe cumplir:

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 11


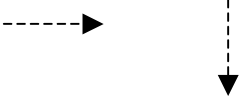

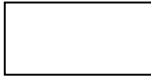
- Debe describir todo el proceso contemplando la mayoría de los pasos significativos del proceso.
- Debe ser flexible.
- Debe ser secuencial, coincidiendo cada paso del D.F. con la tramitación o realización del servicio o proceso.
- Debe ser breve y preciso.


Sabemos que el D.F. no proporciona una visión general del proceso, limitando excesivamente la actividad.

En estos procesos, si bien siguen una simbología genérica, varían con respecto a los generalmente usados en procesos de fabricación en que eliminan el flujo principal, representando las posibles incidencias de forma separada.


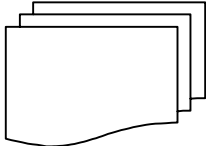
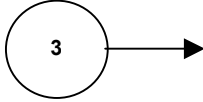
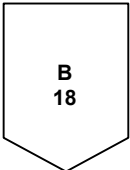
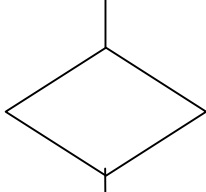
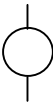
Los registros sólo se indican, tomándolos como un proceso diferente ya definido en el Manual de Calidad.


4.6.2. Simbología de los D.F.

DENOMINACIÓN	COMENTARIO	SÍMBOLO
Flujo principal	Es la tarea que sigue el procedimiento normal, eliminando todas aquellas que aparecen de forma incidental. Está compuesto por fases, que aparecen normalmente en el proceso.	
Flujo incidental	Está formado por fases o trámites que no constituyen el cuerpo principal del procedimiento y que pueden aparecer o no. De igual forma es el flujo desde o hacia el exterior.	
Unidad externa	Unidades que no intervienen directamente en la tramitación, aunque tienen incidencia. Pueden ser del mismo departamento o de otros servicios o áreas.	
Unidad interna	Es una unidad, departamento, negociado o sección del mismo servicio o área, generando documentos, decisiones o realizando tareas, procesos o servicios. Puede indicarse el departamento o persona que realiza la actividad	

	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

Página 12

DENOMINACIÓN	COMENTARIO	SÍMBOLO
Actividad	<p>Es la tarea que es realizada por las diferentes unidades internas, y que se materializan en un documento o registro.</p> <p>Se incluyen las tareas de consulta, confección, revisión y registro documental. Si una unidad externa aporta un documento, se representa de esta misma forma.</p> <p>Si existe un formulario determinado, debe indicarse en el símbolo o al margen del mismo.</p>	
Registros	<p>Cuando un proceso, actividad o tarea debe contar con un registro para validación o constancia, aunque sea datada en el propio documento.</p>	
Conector de flujo	<p>Remite a una determinada posición del flujo representado, de acuerdo con el número que indique.</p> <p>Son salientes (flecha hacia fuera), o entrantes (flecha hacia el conector). Toda salida, tendrá su entrada y viceversa.</p>	
Conector de página	<p>Une flujo cuando tenemos que seguir en otra página. No van a punto concreto, sino que sigue en la página siguiente o el siguiente D.F.</p> <p>Se identifican con una letra y un número que identifica la página en la que continua el flujo.</p> <p>Puede haber varios en una misma página, identificándose por la letra y el número.</p>	
Alternativa	<p>Representa bifurcaciones ante decisiones o preguntas.</p>	
	<p>Cuando las alternativas son excluyentes entre sí, debiendo elegirse una u otra en función de la respuesta</p>	
<p>Cuando las alternativas son compatibles o no excluyentes, pudiendo darse simultáneamente ambos.</p>		

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19</p>
<p align="center">S.G.C.</p>	<p align="center">Nombre de Ayuntamiento</p>	<p align="center">Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004</p>

Página 13

5. RESPONSABILIDADES.

Están definidas en el Procedimiento de Calidad “Control de Documentación”, y PRD Generador de PRD.

Con carácter general, y sin menoscabo de lo indicado en PRD “Control de Documentación”, la persona responsable del sistema de calidad debe guardar:

- Copia de todas las ediciones anteriores del PRD, IT, PR y PRT.
- Copia de toda la documentación de cambios.
- Copias de todas las listas maestras anteriores, indicando la fecha y nº de la edición en curso.

5.1. Responsabilidad general del cumplimiento del PR o PRT.


Se deberá indicar como responsable al departamento, servicio o área que implanta el proceso, independientemente de que lo haya generado o no.

5.2. Funciones/Departamentos/grupos de personal que tengan responsabilidades parciales.

Cuando exista la posibilidad de que un grupo de personas, departamentos, etc. deban cumplir una parte del PR o PRT.


6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE.

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.
- Manual de Calidad del Excmo. Ayuntamiento de XXXXX.
- Manual de procedimientos del Excmo. Ayuntamiento de XXXXX.
- PRD Generador de Procedimientos.
- IT-02 Redacción de Objetivos.

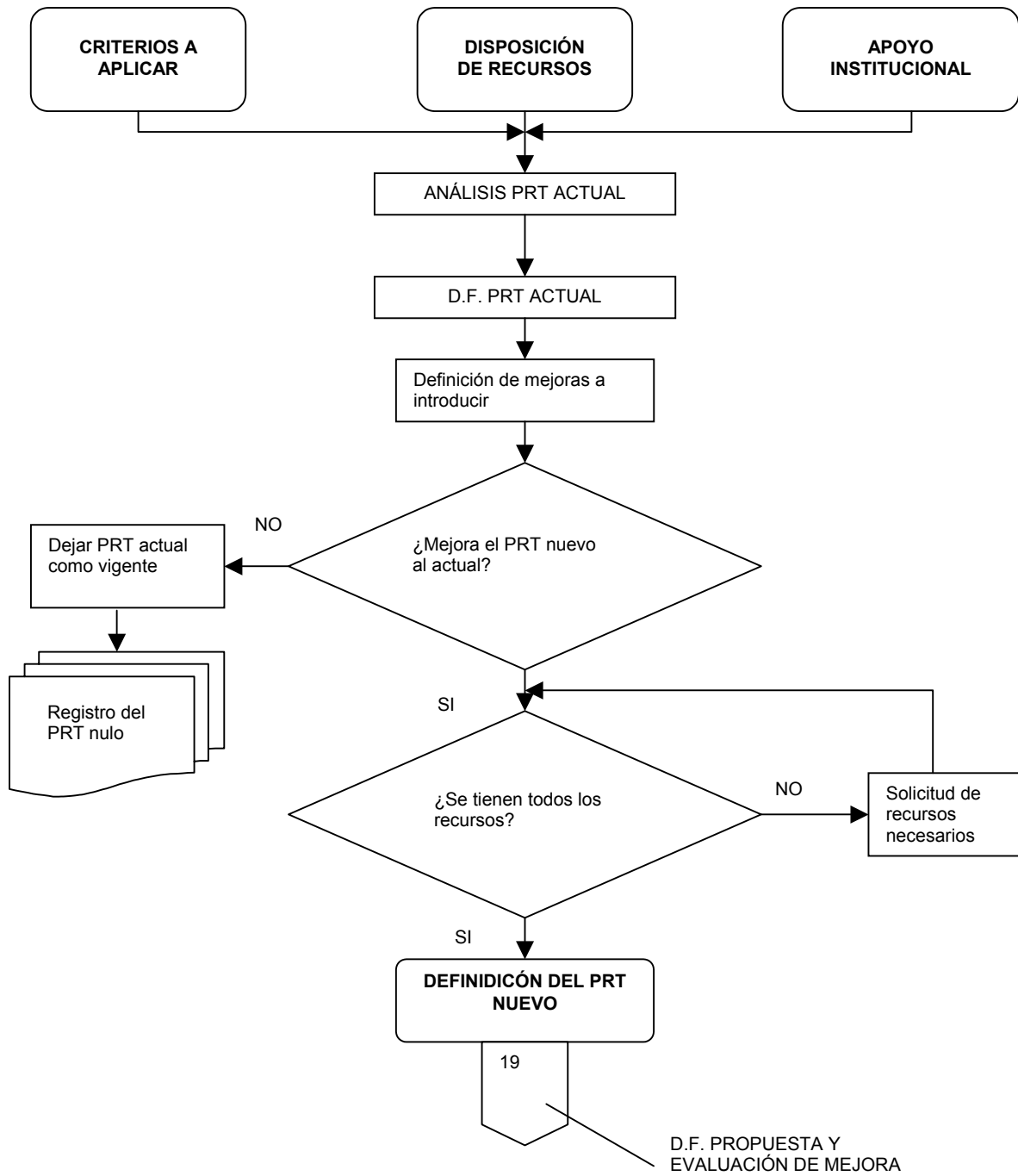
	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.</p>	<p>PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19</p>
<p align="center">S.G.C.</p>	<p align="center">Nombre de Ayuntamiento</p>	<p align="center">Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004</p>


7. ANEXOS.

- PRD-7.3 D.F. proceso de racionalización.
- PRD-7.3 D.F. propuesta de evaluación de mejoras.
- PRD-7.3 D.F. tramitación de PR y PRT.

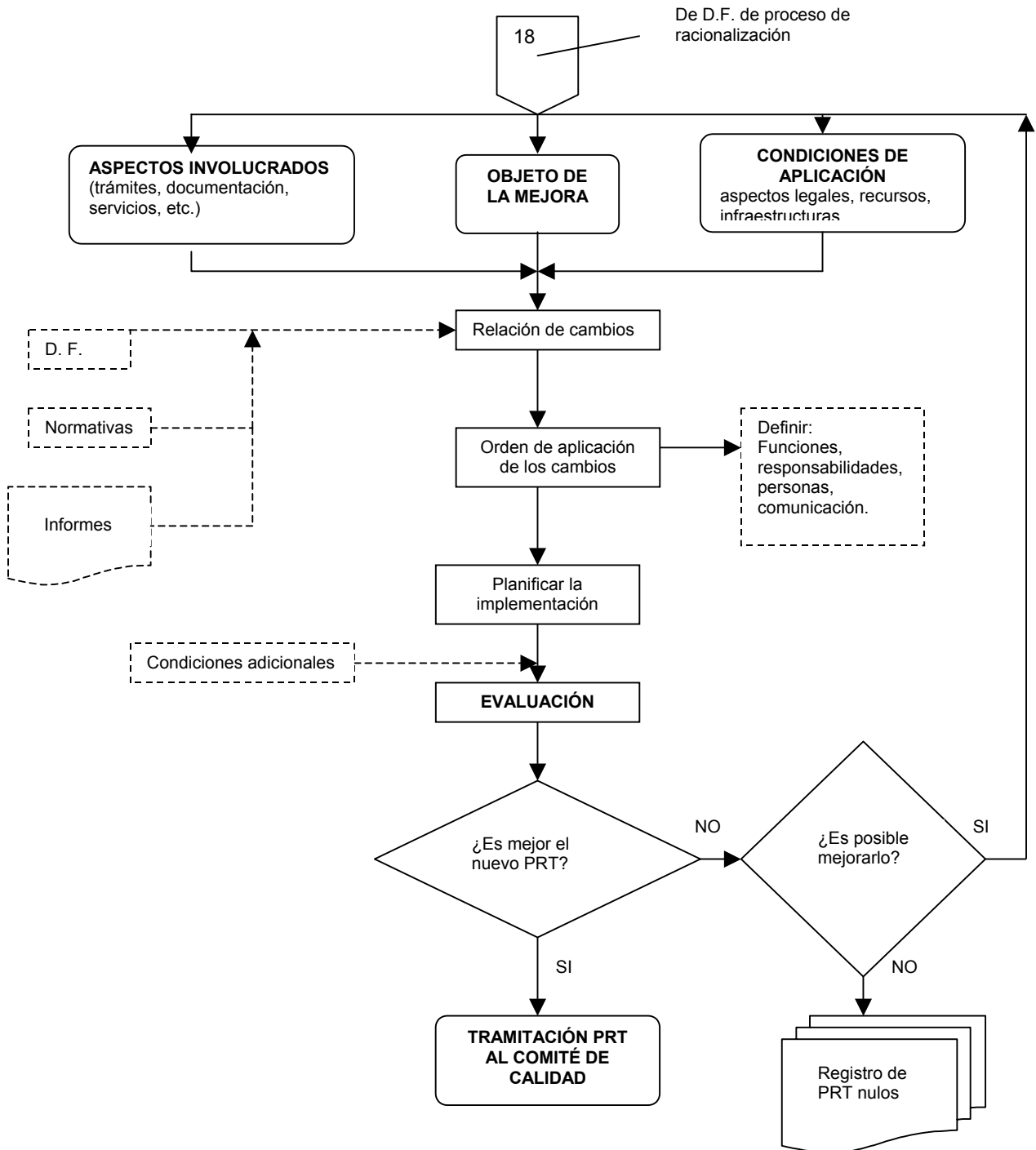
	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004


PRD-7.3 D.F. Proceso de racionalización.



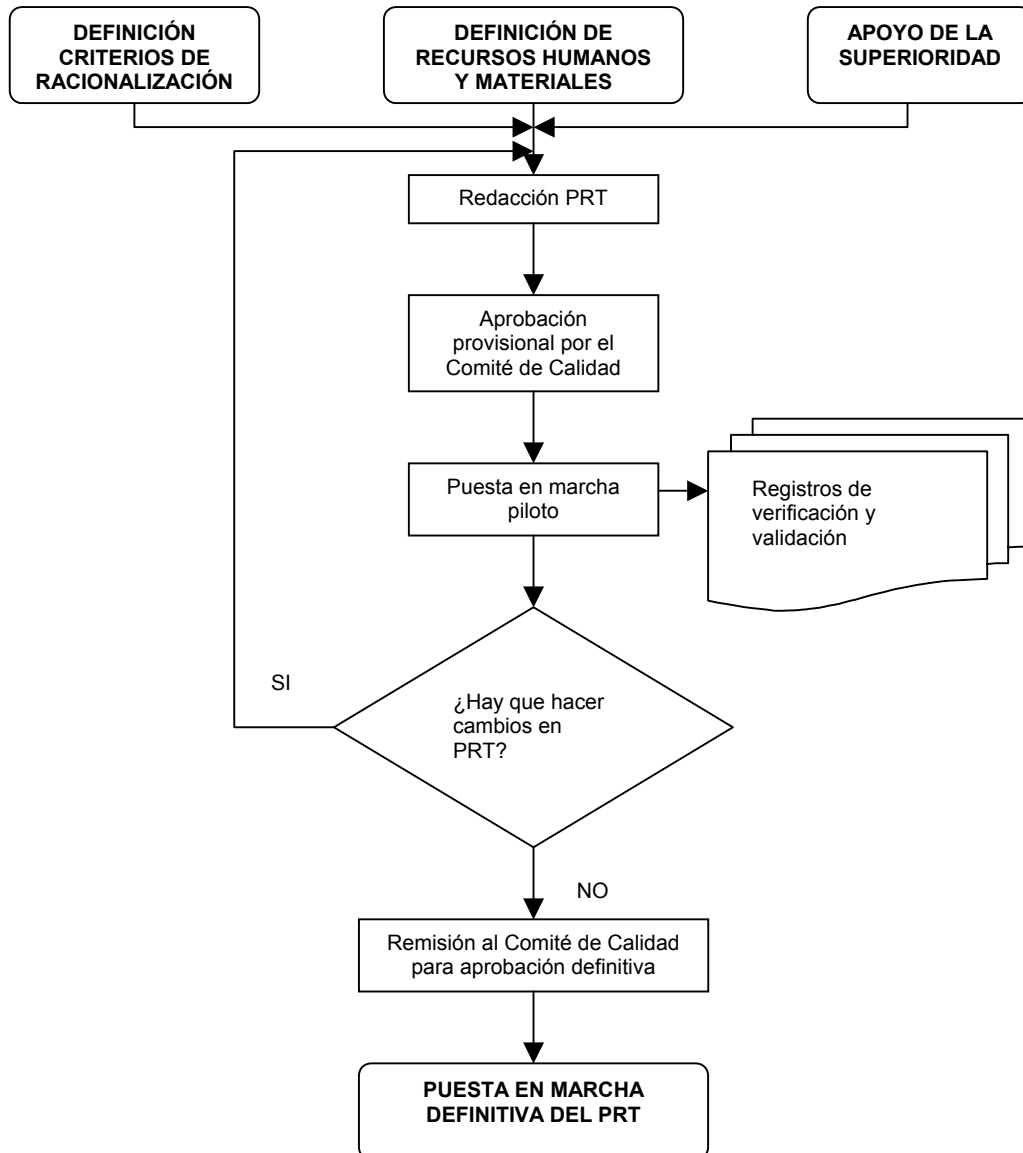
	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004


PRD-7.3 D.F. Propuesta y evaluación de mejoras.



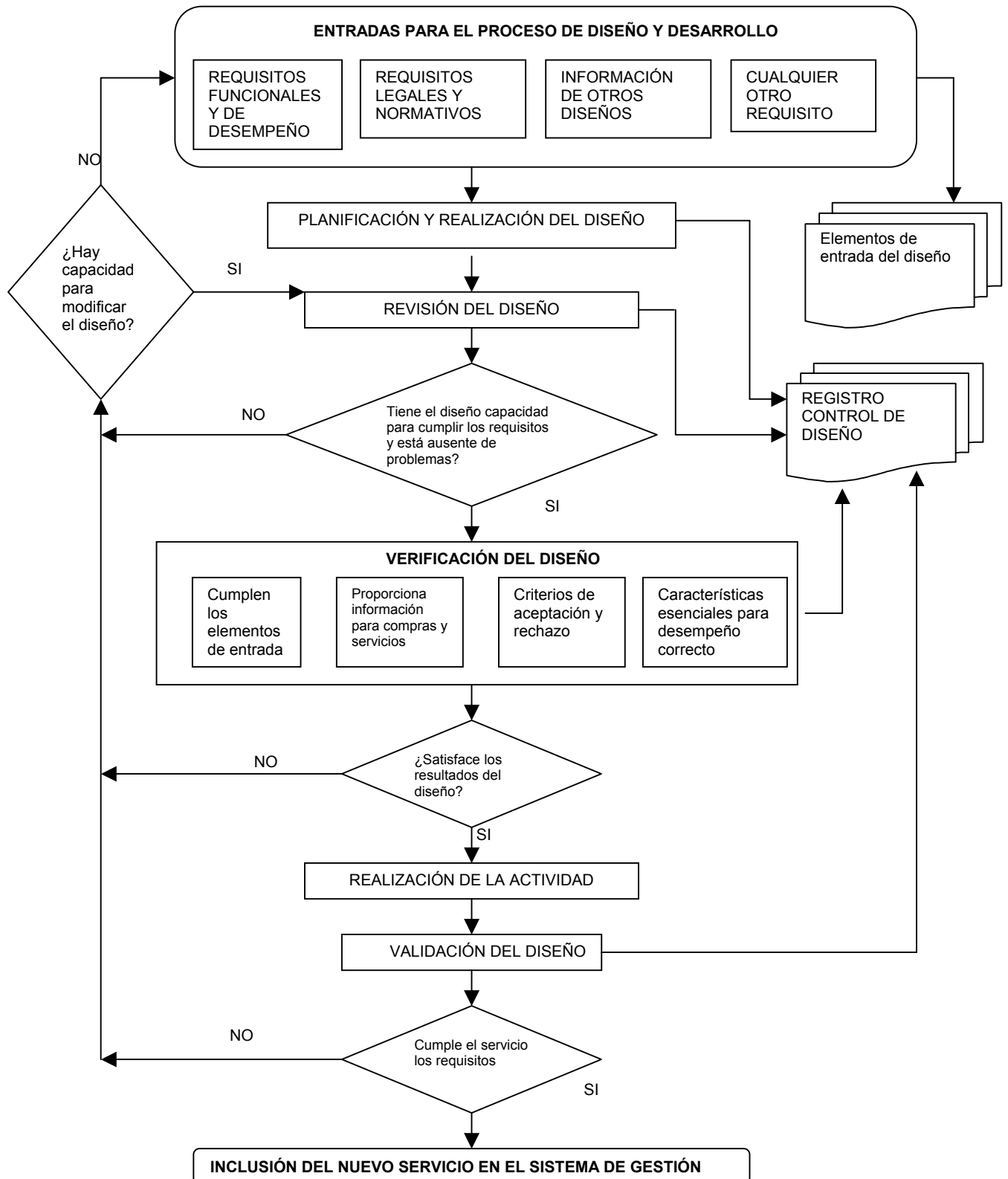
	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004


PRD-7.3 D.F. Tramitación de PRT y PR.



	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.	PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19
S.G.C.	Nombre de Ayuntamiento	Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004

PRD 7.3 D.F. del proceso de diseño y desarrollo de servicio.



	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR DE INGENIEROS PRD-7.3: PRD GENERADOR DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS.</p>	<p>PROCEDIMIENTO Mayo 2004 Total de páginas 19</p>
<p align="center">S.G.C.</p>	<p align="center">Nombre de Ayuntamiento</p>	<p align="center">Rev. 00.PRD-7.3 Mayo 2004</p>

Página 19

Indicadores:

No conformidades relacionadas con el proceso de Diseño y Desarrollo.

Valor de control: El 99% de los diseños no deben generar no conformidades.

VARIABLES DE CONTROL: revisión del proceso.

Periodicidad: anual.

Responsable: Coordinadores de calidad de áreas y Responsable Control Calidad.