
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 15 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

ACTA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES (II)

INDICADOR NO CONFORME:
DESCRIPCIÓN:
MOTIVO:
ACCIÓN INMEDIATA / MEDIDA CORRECTORA:
COMUNICADO A:
DETECTADO POR:
INDICADOR NO CONFORME:
DESCRIPCIÓN:
MOTIVO:
ACCIÓN INMEDIATA / MEDIDA CORRECTORA:
COMUNICADO A:
DETECTADO POR:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 14 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

ANEXO II:


ACTA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES (I)

FECHA DE EVALUACIÓN	
PERIODO EVALUADO	

ÁREA	REGISTRO	INDICADOR	CONFORME	
			SÍ	NO
APARCAMIENTOS	AFORO	Nº vehículos		
	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
ADMISIONES	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones fuera del plazo de contestación		
	SUGERENCIAS	Tiempo de contestación de sugerencias		
	CONSIGNAS	Nº incidencias en consignas		
	LLAMADAS	% Llamadas perdidas / llamadas totales		
TIENDA	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
	STOCK	Niveles de stock de lineal de ventas		
	ETIQUETADOS	Productos sin etiqueta o etiquetado erróneo		
RESTAURACIÓN	DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS	Productos no disponibles al público		
	TIEMPOS DE ESPERA	Tiempo de espera en restauración		
	Nº COMENSALES ATENDIDOS	Nº de comensales atendidos en menos de 5 minutos		
	INCIDENCIAS EN ALMACÉN	Nº de incidencias que se producen en los pedidos		
	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
LIMPIEZA	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 13 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

7. Seguimiento de las acciones derivadas de las Revisiones por la dirección anteriores:

8. Circunstancias cambiantes que podría afectar al Sistema de Calidad (como nuevas tecnologías, estrategias de mercado, apertura o traslado de oficinas...)

CONCLUSIONES:


1. Mejoras Del sistema de Calidad y sus procesos
(Detallar las acciones de mejora que se van a llevar a cabo para mejorar el Sistema de Calidad y los procesos de la empresa, en función de la información analizada previamente. Planificar estas acciones con responsables y fechas previstas de realización)

2. Mejoras del Servicio en relación con los requisitos del cliente
(Idem para mejoras en las características y prestaciones del servicio)

3. Necesidades de recursos
(Identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las mejoras anteriores)

NOMBRE ASISTENTES:

FIRMA:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 12 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

ANEXO I: ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

Fecha:

Asistentes:

PUNTOS A TRATAR:

1. Revisión de la Política y Objetivos de Calidad:


2. Resultados de las Auditorías de Calidad:

3. Análisis de satisfacción del cliente (toda la información que proponga el cliente, como cuestiones, quejas...):

4. Funcionamiento de los procesos (seguimiento de indicadores):

5. Conformidad del servicio (no conformidades e incidencias asociadas a los servicios):

6. Situación de las acciones correctivas y preventivas:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 11 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1


5. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

6. ANEXOS

Anexo I: Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

Anexo II: Acta de Evaluación de Indicadores

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 10 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

4.2.1. Información de entrada para la revisión


Estas revisiones incluyen, como información de entrada, el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- Resultados de auditorías de calidad
- Seguimiento de Objetivos de calidad
- Retroalimentación de los clientes
- Funcionamiento de los procesos y análisis de conformidad del producto / servicio
- Situación de las acciones correctivas / preventivas
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones por la dirección anteriores
- Circunstancias cambiantes que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad como: *nuevas tecnologías, exigencias de calidad, estrategias de mercado, requisitos legales, sociales o ambientales...*
- Recomendaciones para la mejora

4.2.2. Resultados de la revisión

Como consecuencia de esta revisión se establecen las acciones asociadas a:

- Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Mejora del Producto / Servicio en relación con los requisitos del cliente
- Necesidades de recursos

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 9 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

El responsable de la medición de cada indicador reflejará los datos y resultados de las mediciones en la hoja correspondiente del mismo documento de “Indicadores de Calidad”. Si en algún caso el indicador no cumpliera con su objetivo, bien porque supere el valor límite, bien porque no lo alcance (en función del indicador), el Responsable del área afectada analizará los motivos de esta circunstancia y establecerá las medidas correctoras oportunas, reflejándolo en el mismo documento.

El documento de seguimiento de los indicadores es un registro de calidad, y se archiva por el responsable del área correspondiente.

El Responsable de Calidad elaborará un informe sobre la evolución de los indicadores y las acciones correctoras adoptadas como información de entrada para las revisiones del sistema por la Dirección, según se describe en el apartado 4.2.


En los procedimientos del sistema también se definen las mediciones y seguimientos a realizar sobre las características de los propios productos / servicios, a través de las actividades de inspección y control establecidas.

4.1.5. Los proveedores

De acuerdo a las disposiciones para el control y seguimiento de proveedores, recogidas en los procedimientos PO-010 “Compras generales” y PO-105 “Compras externas de restauración”, se dispondrá, en el momento del análisis, de información relevante sobre el comportamiento de los mismos, en los aspectos de calidad más significativos de las entregas del producto / servicio.

4.2. REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

Las reuniones de revisión del sistema se realizarán semestralmente y siempre que las circunstancias lo aconsejen. A dichas reuniones acudirán el Director General, el Responsable de Calidad y aquellos responsables que se considere oportuno. Los distintos responsables y jefes de departamento aportarán los datos atener en cuenta como información de entrada que estén bajo su responsabilidad, definidos en los distintos documentos del sistema.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 8 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

Dicha información es puesta en común con el Responsable de Calidad, que será el encargado de establecer las medidas oportunas, iniciando, si procede, las correspondientes acciones correctivas o preventivas.

- RECLAMACIONES (VERBALES O ESCRITAS) DE LOS CLIENTES

Esta información también representa una medida del grado de satisfacción del cliente. Su tratamiento y análisis se describe en el procedimiento PO-003 “Reclamaciones”.

4.1.3. Las no conformidades generadas durante la realización de las actividades


A través de las disposiciones recogidas en el PGC-85.2 para la generación y gestión de las no conformidades, se dispone de la información y registros adecuados sobre la conformidad de los productos / servicios con los requisitos.

4.1.4. Capacidad de los procesos, características del servicio

Para demostrar la capacidad de los procesos relevantes de realización del servicio para alcanzar los resultados previstos de calidad, se lleva a cabo una medición y seguimiento de los mismos a través de los indicadores de calidad.

Los indicadores de calidad son definidos por el Director del Parque, quien es responsable de elaborar y aprobar el documento “Indicadores de calidad”. En este documento se definen los indicadores por áreas, y para cada uno de ellos se detalla:

- La periodicidad del seguimiento
- La fuente de información o soporte de medición
- El valor límite permitido u objetivo
- Los criterios de muestreo para la medición, si procede
- El responsable de medición del indicador (persona que toma los datos)

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 7 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

- Diciembre

Además de la entrega de un resumen global de la temporada anual.

La empresa COMCAL podrá requerir informes extraordinarios siempre que lo considere necesario.

El departamento de Publicidad y Marketing entregará al Responsable de Calidad los informes elaborados por la empresa externa en el momento de recibirlos. Estos informes serán analizados por el Responsable de Calidad, que actuará del siguiente modo:


- Si en algún aspecto de la encuesta los resultados son de insatisfacción del cliente, iniciará el correspondiente informe de no conformidad, consultando con los responsables de las áreas afectadas para investigar las causas de esa insatisfacción y establecerá las acciones correctivas adecuadas.
- Se analizará el informe obtenido con respecto al mismo del año anterior. En caso de observar que la tendencia disminuye en algún apartado, el Responsable de Calidad iniciará un estudio de acciones preventivas, levantando el correspondiente informe de no conformidad.

El Responsable de Calidad firmará el informe como evidencia de su revisión. Este informe es un registro de calidad.

Adicionalmente, este análisis de los resultados realizado por el responsable de calidad será también información de entrada para la revisión del sistema por la Dirección, según se describe en el apartado 4.2.

▪ INFORMACIÓN APORTADA POR CONTACTO DIRECTO

El personal de COMCAL que está en contacto directo con el cliente posee información de primera mano sobre la percepción de éstos sobre el producto / servicio que se le ofrece, por lo que dicha información ha de ser puesta en común y analizada.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 6 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

4.1.1. Objetivos De Calidad

De acuerdo con la Política de Calidad, la Dirección General establece los objetivos para cada año, que se recogen en el documento “Objetivos de Calidad”, que conserva el Responsable de Calidad.

Los objetivos son revisados periódicamente por la Dirección General para evaluar el grado de cumplimiento de los mismos y tomar las medidas oportunas en caso de que sea preciso. Para cada objetivo se fija una frecuencia de seguimiento acorde a su contenido.

El seguimiento de los objetivos es documentado y aprobado por el Director General en la Revisión por la Dirección.

4.1.2. Satisfacción del cliente

Existen diferentes vías de la percepción de la satisfacción del cliente de COMCAL, que se muestran a continuación:


- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Desde prácticamente el comienzo de su actividad COMCAL se ha interesado siempre por conocer la opinión de sus clientes en relación al servicio obtenido, y para ello se tiene subcontratada a una empresa consultora que se encarga de:

- Elaborar el modelo de encuesta
- Realizar los cálculos estadísticos necesarios para determinar la muestra de clientes y la forma aleatoria de encuestar a los mismos, de manera que el análisis de la satisfacción del cliente sea representativo de la totalidad de clientes
- Llevar a cabo el proceso de encuestación, recopilando las encuestas cumplimentadas necesarias
- Elaborar los informes de satisfacción de clientes, que incluyen resultados, estadísticas, gráficos, etc.

Estos informes se entregan a COMCAL tres veces al año:

- Abril
- Agosto

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 5 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

De acuerdo con el compromiso de COMCAL con la mejora continua, la empresa, partiendo de la Dirección, establece una serie de Objetivos de Calidad, desplegándose de forma coherente en un conjunto de indicadores relativos a la evaluación del servicio, capacidad de los procesos, satisfacción del cliente y, en definitiva, de las prestaciones del Sistema de Gestión de la Calidad establecido.

El análisis de las mediciones efectuadas permite, con el impulso de la Dirección, iniciar los cambios correspondientes en la organización que conducen a la mejora continua.

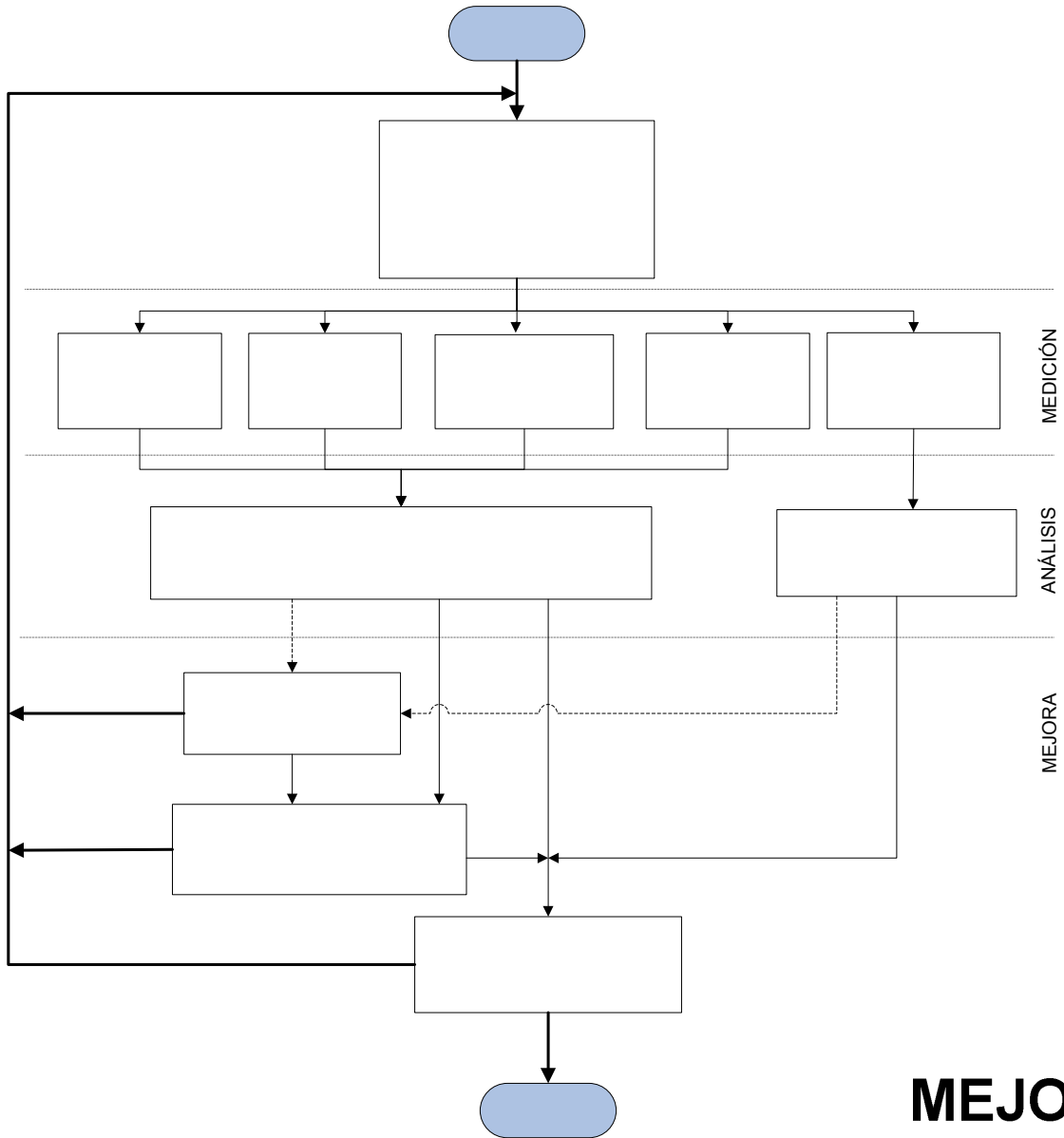
La operativa, criterios y responsabilidades asociados para llevar a cabo las premisas anteriores se detallan a continuación.


4.1. ANÁLISIS DE DATOS

La información relevante para la realización de los análisis pertinentes que determinen la eficacia del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad va siendo generada, recogida y analizada durante el propio funcionamiento habitual del sistema, en sus diversas etapas de desarrollo.

De este modo, existe una actividad de análisis de la información generada en el desarrollo de cada proceso, que se realiza y gestiona de forma inmediata y cuya gestión está descrita en los correspondientes procedimientos e instrucciones, cuando es el caso. *Por ejemplo, ante una reclamación de cliente o resultado negativo de una encuesta, una incidencia puntual o repetitiva con un proveedor, un producto o servicio no conforme, etc, se produce un análisis inmediato de tal circunstancia, quedando reflejado en un Informe de No Conformidad, de acuerdo a los criterios descritos en los correspondientes procedimientos.*

Adicionalmente, y en aras de tener una más adecuada visión del funcionamiento del Sistema en su conjunto, se realizan reuniones de Análisis de Datos, con los siguientes contenidos:



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 3 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la metodología de gestión seguida por COMCAL como base del compromiso de la Dirección para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y la consecución de la mejora continua.

Dentro de esta metodología se incluyen todas aquellas actividades de medición, análisis y mejora a desarrollar por la dirección y otras funciones relevantes de la organización, y cómo se gestionan de forma específica dentro de la sistemática de revisiones del sistema por la Dirección.


Estas actividades están encaminadas al establecimiento de una dinámica de mejora continua para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de COMCAL.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC "Manual de Gestión de Calidad"
- PGC-85.2 "Gestión de las no conformidades, acciones correctivas y preventivas"

4. DESARROLLO

Como orientación, el esquema de gestión de la mejora del sistema de COMCAL se puede aproximar al siguiente diagrama de flujo, sin que éste sea una descripción exhaustiva de la secuencia de actividades que componen la gestión de la mejora continua del sistema de calidad, las cuales están desarrolladas a lo largo de todo el Sistema. En dicho diagrama, se diferencian las acciones destinadas a la medición, análisis y mejora, así como la retroalimentación que supone la mejora continua:

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 2 de 15
	GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA	Doc: PGC-85.1

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4. DESARROLLO	3
4.1. ANÁLISIS DE DATOS	5
4.1.1. Objetivos de Calidad	6
4.1.2. Satisfacción del cliente	6
4.1.3. Las no conformidades generadas durante la realización de las actividades	8
4.1.4. Capacidad de los procesos, características del servicio	8
4.1.5. Los proveedores	9
4.2. REVISIONES POR LA DIRECCIÓN	9
4.2.1. Información de entrada para la revisión	10
4.2.2. Resultados de la revisión	10
5. HISTÓRICO DE CAMBIOS	11
6. ANEXOS	11



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PGC – 85.1

GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable de Calidad	Director General