

**INSTAL
S.L.**

ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA

POC-08
Hoja 1 de 6
Edición: 0

ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA

Ed.	MODIFICACIÓN	FECHA ANULADO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

4.- REALIZACIÓN

4.1.- Análisis de datos

4.2.- Revisión del Sistema de Calidad

4.3.- Satisfacción del cliente

5.- FORMATOS APLICABLES

1.- OBJETO

Definir el método utilizado por *INSTAL* para recopilar y analizar los datos necesarios para trazar las líneas directrices, dirigir, evaluar y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Calidad.

2.- ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación a:

- Los procesos de *INSTAL* susceptibles de ser mejorados.
- El grado de satisfacción de los clientes.
- Las reclamaciones de los clientes en relación con los requisitos del producto solicitado.
- La información relacionada con los proveedores y sus productos o servicios.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Capítulo 2 del Manual de Calidad de *INSTAL*.
- Capítulo 7 del Manual de Calidad de *INSTAL*.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2.000.

4.- REALIZACIÓN**4.1. Seguimiento y Medición**

El Responsable de Calidad, junto con los responsables de los distintos departamentos realizará fichas de los procesos claves de la organización en el

formato *Ficha de Proceso*.

El Responsable de Calidad realizará cada 2 meses un seguimiento de los procesos mediante el formato *Ficha de Proceso*, con el fin de demostrar la capacidad de los mismos. En el caso en que no se alcancen los resultados planificados, se llevarán a cabo acciones correctivas según el POC-7.

A partir de los indicadores propuestos, se establecerán anualmente los objetivos de calidad, registrándose los mismos en el formato *Objetivos Particulares de Calidad*.

4.2. Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

La dirección revisará anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización en el *Informe de Evaluación del Sistema de Calidad*, realizando un resumen con los resultados generales obtenidos a partir del análisis de los elementos de entrada, los cuales son como mínimo:

- Resultado de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- b) Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- c) Las necesidades de recursos.

4.3. Satisfacción del Cliente

El Responsable de Calidad, para conocer la satisfacción del cliente, podrá realizar un seguimiento adicional de la información recopilada relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento y detección de requisitos. Para la consecución de este fin se podrán utilizar algunos de los siguientes métodos:

- Encuestas: El responsable de realizar las encuestas será el Responsable de Calidad. *INSTAL* cuenta con una relación no muy extensa de clientes, por lo que realizará las encuestas a la totalidad de sus clientes, siendo la frecuencia de estas semestral. Dichos resultados serán analizados atendiendo al siguiente criterio:

PUNTUACIÓN	PERCEPCIÓN	A.C.
< 5	INSATISFACTORIO	SI
5 - 7	SATISFACTORIO	NO
> 7	MUY SATISFACTORIO	NO

- Análisis del Mercado: Gerencia es la responsable de recoger la información existente en diversos medios como Asociaciones, Cámaras de Comercio y Publicaciones del Sector.

5.- FORMATOS APLICABLES

- Informe de Evaluación del Sistema de Calidad.
- Encuestas a clientes.
- Ficha de Proceso.
- Objetivos Particulares de Calidad.