

### IT.029 INSTRUCCIÓ DE TREBALL PER LA IDENTIFICACIÓ I MEDICIÓ D'INDICADORS I REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

- ❑ **OBJECTE I ABAST:** L' objectiu de la present instrucció és la identificació i mesurament d'Indicadors, amb l'objectiu de poder analitzar-los i promoure la millora continua. Definir com elaborar i presentar la revisió per la Direcció.
- ❑ **RESPONSABLE:** Direcció i Responsable de Qualitat.
- ❑ **DESENVOLUPAMENT DE L'INSTRUCCIÓ:**

L'empresa identifica i mesura mitjançant indicadors dels processos de l'organització a fi de poder disposar de la màxima informació possible de cadascun d'ells per poder-los analitzar i localitzar-ne punts de millora.

El departament de Qualitat ha desenvolupat un Quadre de Comandament Integral en el qual es puguin apreciar aquests indicadors, la majoria d'ells acompanyats d'emoticones (petits gràfics que indiquen un resultat positiu, regular o negatiu) per facilitar una comprensió molt ràpida de cadascun dels indicadors.

És feina del departament de Qualitat presentar a Direcció de forma periòdica (semestralment, sinó es sol·licita amb més periodicitat) l'evolució de cadascun d'aquests indicadors juntament a una valoració objectiva i comentada de la seva tendència. Aprofitant la coincidència de que el responsable d'Administració coincideix en la mateixa persona que el responsable de Qualitat, l'informe és complet, incloent els nivells financer, comercial, fiscal i qualitat.

#### REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

La Direcció d'A.D.S. convoca als responsables de departament a la reunió per la revisió per la Direcció, com a mínim, anualment.

La citada revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat, afecta a:

- \* l'estructura de la organització.
- \* la utilització i necessitat de recursos.
- \* l'estructura del Sistema de Gestió de la Qualitat i la seva documentació.
- \* l'eficàcia i eficiència del Sistema de Gestió de la Qualitat,
- \* els registres de resultats.
- \* la capacitació de les persones.

#### INFORMACIÓ PER LA REVISIÓ

- Prèvia Revisió per la Direcció.
- Política de Qualitat.
- Objectius de la Qualitat.
- Informes d'Auditoria.
- Informes de No Conformitat.
- Anàlisi de Riscos i Oportunitats.
- Accions Correctives i Millora.
- Reclamacions dels Clients.
- Seguiment de Proveïdors.
- Plans de Formació.

Els responsables de cada departament aporten, si ho desitgen, una llista de recomanacions de millora i de canvis que podrien afectar al Sistema de Gestió de la Qualitat.

### RESULTATS DE LA REVISIÓ

Per registrar la revisió realitzada, tots els assistents a la reunió firmen el FO.005 "Acte de la Revisió per la Direcció" redactant, en la mateixa, la síntesis dels resultats de la revisió, reflectint les següents valoracions.

- Compliment dels objectius de la qualitat.
- Resultats de les auditories internes practicades.
- Accions correctives aplicades i pla d'acció previst.
- Anàlisis dels informes de no conformitat.
- Anàlisis de les possibles queixes hagudes per part dels Clients.
- Seguiment de Proveïdors.
- Resultats de l'anàlisi de Riscos i oportunitats. Eficàcia acció preses.
- Propostes oportunitats de Millora.
- Propostes nous objectius.
- Necessitats de canvi S.G.Q
- Necessitats de recursos.

Al finalitzar la anàlisi dels resultats, els assistents a la reunió consideren les millores i/o accions correctives a emprendre respecte a l'eficàcia del Sistema, els seus processos i productes, així com la possible introducció de canvis que puguin afectar al funcionament de l'Empresa.

Estableix les necessitats dels nous recursos, plans de formació del personal, objectius de qualitat i modifica la Política de Qualitat, si és necessari, pel pròxim exercici.

A més de la revisió anual, i a fi de verificar que es mantenen constants l'eficàcia i adequació del sistema, la Direcció avalua els resultats de les verificacions periòdiques realitzades per Qualitat a través de, principalment, informes del Dept. de Qualitat, auditories internes, informes de no conformitat i implantació d'accions correctives i de millora.

### COMUNICACIÓ DE LA REVISIÓ

En la reunió, s'estipulen els resultats que han de comunicar-se al personal dels departaments i la manera de fer-ho.

Indefectiblement es comuniquen, als departaments afectats, els objectius de qualitat i, a tot el personal de l'Empresa, la Política de Qualitat si ha sigut modificada.

### Modificacions respecte a la versió anterior

Amb motiu de l'adaptació del sistema a la nova normativa ISO 9001:2015, es torna enumerar a la versió 0 tota la documentació del SGQ. S'unifiquen les intruccions IDENTIFICACIÓ I MEDICIÓ DE PROCESSOS i LA REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ.