



Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

| Relació de modificacions | | |
|--------------------------|--|----------------|
| NUM. REVISIÓ | DESCRIPCIÓ | DATA APROVACIÓ |
| 00 | Versió original | 25/03/2014 |
| 01 | ▪ Canvis per tal d'homogeneïtzar el format respecte el model general: títol de la capçalera amb majúscules i codificació de la fitxa a 3 dígitos enlloc de 2 | 04/07/2016 |
| 02 | ▪ Correcció de format | 09/05/2017 |



1. OBJECTE

Aquesta instrucció té per objecte definir una metodologia per definir els indicadors associats als processos de l'SGQ, i una metodologia per mesurar l'eficàcia amb què es controlen els processos que permeti prendre decisions per a la millora contínua.




2. ABAST

Aquesta instrucció és d'aplicació a tots els processos que s'han identificat al mapa de processos que inclou processos clau, estratègics i de suport dins l'abast d'aquest Sistema de Gestió de la Qualitat.

3. REGISTRES

-  Quadre de comandament d'indicadors
-  Registre de l'indicador, si escau

4. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

-  Manual de Gestió de la Qualitat
-  Punt 8.2.3 de la Norma ISO 9001
-  Fitxes dels indicadors



Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

5. DESCRIPCIÓ

| Instrucció operativa | Responsable | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---------------------|--|----------------------|----------------------------------|------------------------|
| El SGA definirà indicadors de funcionament i de resultat per controlar i fer el seguiment de la capacitat i eficàcia dels processos, tot obtenint dades per a la presa de decisions. | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">Definició dels indicadors A la fitxa de cada procés s'estableix(en) el(s) indicador(s) necessari(s) per realitzar la mesura del procés. Per cada indicador s'ha de definir una fitxa d'indicador (RG...). | Responsable del procés Responsable del procés | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">Seguiment dels processos mitjançant indicadors Per valorar l'estat dels processos, es realitza la mesura o lectura dels indicadors, a raó de la freqüència descrita en la fitxa de l'indicador. Es deix constància de la lectura al quadre de comandament d'indicadors (RG....). Si el grup ho considera necessari realitzarà lectures parcials dels indicadors i en deixarà evidència al registre de l'indicador (RG...). La capacitat i eficàcia dels processos es realitza d'acord a la següent llegenda de colors: <table><tr><td>Acceptable</td><td>Valor lectura \geq Valor objectiu</td></tr><tr><td>Pot millorar</td><td>Valor objectiu $>$ Valor lectura \geq Valor lliandar</td></tr><tr><td>No acceptable</td><td>Valor lectura $<$ Valor lliandar</td></tr></table> Una vegada avaluat l'estat del procés, s'estudiarà la necessitat de dur a terme una acció correctiva per als processos que obtinguin una lectura del valor de l'indicador per sota del lliandar. | Acceptable | Valor lectura \geq Valor objectiu | Pot millorar | Valor objectiu $>$ Valor lectura \geq Valor lliandar | No acceptable | Valor lectura $<$ Valor lliandar | Responsable del procés |
| Acceptable | Valor lectura \geq Valor objectiu | | | | | | |
| Pot millorar | Valor objectiu $>$ Valor lectura \geq Valor lliandar | | | | | | |
| No acceptable | Valor lectura $<$ Valor lliandar | | | | | | |