



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Diseño de indicadores de calidad			
	<b>Código</b>	PG-30	<b>Edición</b>	0

## Índice

<b>1. TABLA RESUMEN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. ENTRADAS</b> .....	<b>3</b>
<b>6. SALIDAS</b> .....	<b>3</b>
<b>7. PROCESOS RELACIONADOS</b> .....	<b>3</b>
<b>8. DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>9. DESARROLLO</b> .....	<b>5</b>
9.1. SELECCIONAR LOS INDICADORES .....	5
9.2. NOMBRAR LOS INDICADORES .....	5
9.3. DETERMINAR EL SISTEMA DE MEDICIÓN .....	5
9.4. DEFINIR LA FORMA DE REPRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES.....	6
9.5. ASIGNAR RESPONSABLES.....	6
9.6. DEFINIR UMBRALES Y OBJETIVOS.....	6
<b>10. DEFINICIONES</b> .....	<b>7</b>
<b>11. FORMATOS Y REFERENCIAS</b> .....	<b>7</b>

### FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

<b>Realizado:</b>	<b>Revisado y aprobado:</b>

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Diseño de indicadores de calidad			
	<b>Código</b>	PG-30	<b>Edición</b>	0

## 1. TABLA RESUMEN

<b>Sectores</b>	TODOS, EN GENERAL
<b>SECTORES</b>	TODOS, EN GENERAL
<b>TIPOLOGÍA DEL PROCESO</b>	GENERAL
<b>PROCESO</b>	DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD
<b>RESPONSABLE/S PROCESO</b>	ALTA DIRECCIÓN/RESPONSABLE DE CALIDAD
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DISEÑO, IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SGC</li> </ul>
<b>ENTRADAS</b>	NECESIDAD DE MEDIR EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
<b>SALIDAS</b>	INDICADORES DE CALIDAD

## 2. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir las etapas seguidas para la determinación de indicadores de calidad, que contribuyen a la medición del funcionamiento de una organización y facilitan la toma de decisiones para una mejor gestión de la organización.

## 3. ALCANCE

Este proceso concernirá a toda la organización y sus actividades.

### Actividades a las que afecta este proceso

Todos los sectores, en general.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Diseño de indicadores de calidad			
	<b>Código</b>	PG-30	<b>Edición</b>	0

## 4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección/responsable de calidad: son los encargados de definir los indicadores de calidad más adecuados para emplear en la organización.

## 5. ENTRADAS

El proceso se inicia con la necesidad de valorar la marcha de la organización, a través de la medición de los procesos desarrollados en esta.

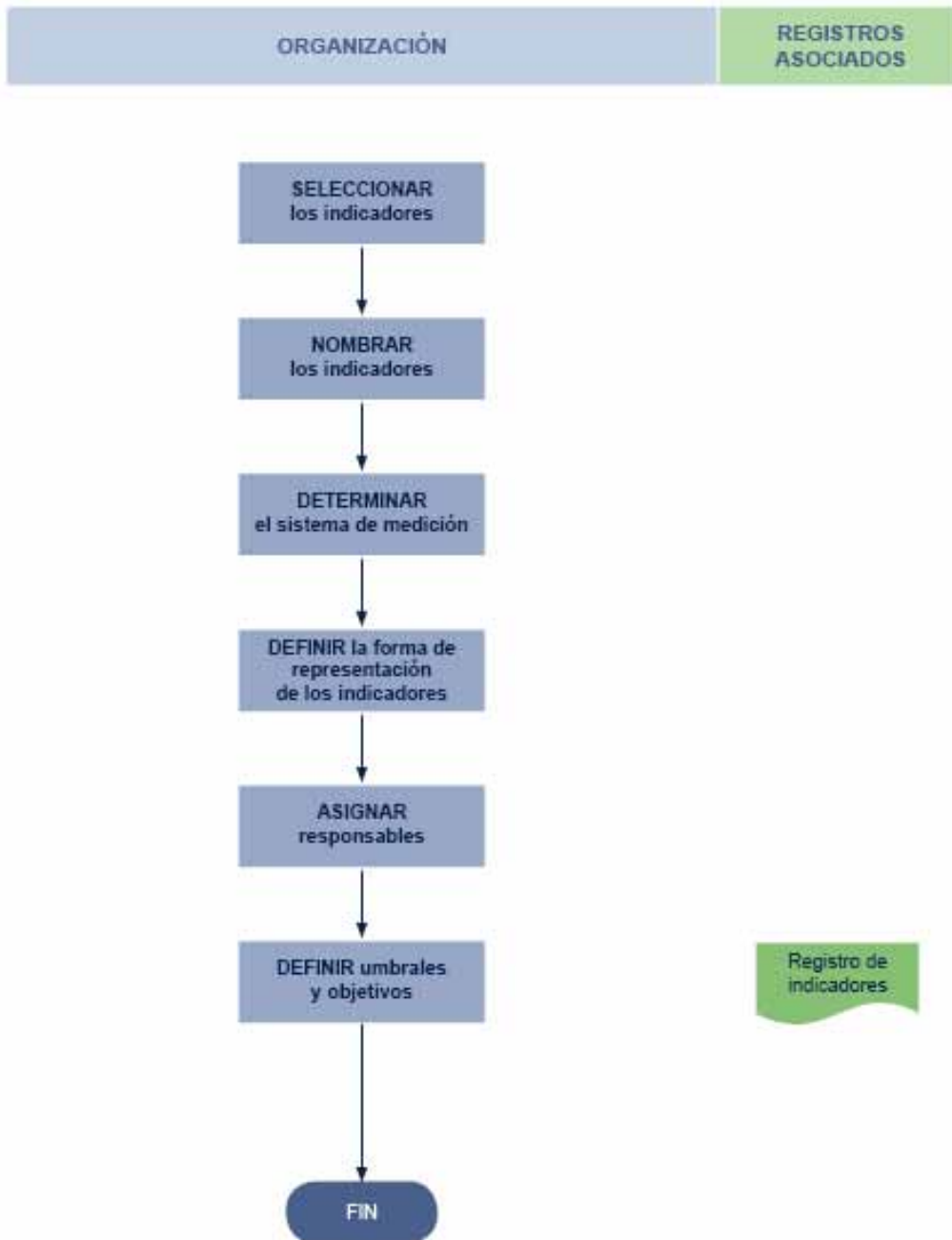
## 6. SALIDAS

Este proceso concluye con la creación de indicadores de calidad para medir el funcionamiento de la organización.

## 7. PROCESOS RELACIONADOS

- Diseño, implantación y evaluación de un SGC.

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Diseño de indicadores de calidad			
	<b>Código</b>	PG-30	<b>Edición</b>	0

## 9. DESARROLLO

### 9.1. SELECCIONAR LOS INDICADORES

En una primera fase se determinan, en función de los procesos clave de la organización, los indicadores que interesa poner en marcha.

A la hora de definirlos, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Deben ser rentables para la organización.
- Deben aportar valor.
- Deben ser fácilmente calculables.
- Deben ser fiables, comparables, prácticos y representativos.

Por todo esto se establecen unos criterios de prioridad, a partir de la evaluación de los procesos existentes en la organización y la posterior decisión sobre su importancia/criticidad, con el fin de seleccionar indicadores para ellos.

### 9.2. NOMBRAR LOS INDICADORES

En esta fase se define con claridad el concepto que se va a valorar/medir, de manera que sea fácilmente comprensible.

### 9.3. DETERMINAR EL SISTEMA DE MEDICIÓN

A continuación se establece la forma de cálculo para los indicadores definidos, con el fin de convertir la información recogida en un resultado útil, así como la frecuencia con la que se va a calcular. El indicador puede tener forma de: recuento, porcentaje, ratio, etc. Una vez hecho, se especifica con detalle en que consiste el concepto que se quiere valorar.

Además, es conveniente especificar con claridad las fuentes empleadas en la obtención de los datos que se usan en el cómputo del indicador.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>		
	Diseño de indicadores de calidad		
	<b>Código</b>	PG-30	<b>Edición</b> 0

## 9.4. DEFINIR LA FORMA DE REPRESENTACIÓN DE LOS INDICADORES

La modalidad de presentación de los indicadores puede ser numérica o gráfica (diagramas, colores, símbolos, dibujos, etc.), aunque esta última permite una mejor visualización de los resultados facilitando la extracción de conclusiones.

## 9.5. ASIGNAR RESPONSABLES

Es necesario establecer responsables que se encargarán de recoger/captar la información, tratarla para identificar oportunidades de mejora y comunicar las conclusiones extraídas a las personas pertinentes, con el objeto de que estas las empleen en la toma de decisiones.

Lo más adecuado es que el responsable del proceso sea al mismo tiempo responsable de los indicadores que controlan dicho proceso.

## 9.6. DEFINIR UMBRALES Y OBJETIVOS

Por último, se concretan objetivos (valores) que se pretende alcanzar en un tiempo determinado o umbrales que van a ser considerados junto a los indicadores relacionados, que sirvan de referencia para comprobar si se está consiguiendo el resultado deseado. Los límites y tolerancias de los indicadores pueden estar representados por máximos o mínimos del parámetro que se quiere conseguir, el valor concreto que se pretende lograr o la consecución sucesiva de valores en el tiempo.

Estos objetivos deben ser coherentes con los objetivos estratégicos de la organización.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Diseño de indicadores de calidad			
	<b>Código</b>	PG-30	<b>Edición</b>	0

## 10. DEFINICIONES

- Indicador: medida cuantitativa que puede emplearse como guía para controlar y valorar la calidad de las distintas actividades de una organización.

## 11. FORMATOS Y REFERENCIAS

- Registro de indicadores.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>			
	Diseño de indicadores de calidad			
	<b>Código</b>	PG-30	<b>Edición</b>	0

**REGISTRO DE INDICADORES**

Página \_\_ de \_\_

**INDICADOR 1**

PROCESO

OBJETIVO

FÓRMULA

RESPONSABLE DE MEDICIÓN

MÉTODO/FRECUENCIA DE MEDICIÓN

GRADO DE CUMPLIMIENTO

**INDICADOR 2**

PROCESO

OBJETIVO

FÓRMULA

RESPONSABLE DE MEDICIÓN

MÉTODO/FRECUENCIA DE MEDICIÓN

GRADO DE CUMPLIMIENTO