

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 1 de 21
		Versión: 2

**COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA
SU REPRODUCCIÓN**

Contenido

Objetivo y Alcance.....	2
Responsable del proceso.....	3
Términos y definiciones.....	3
Límites del proceso.....	3
Actividades del proceso.....	3
Procesos con los que interactúa.	4
Recursos necesarios.	6
Documentos:	6
Indicadores.	8
Evaluación de la eficacia.....	10
Anexo 1. Diagramas de flujo.....	11
Anexo 2. R01-06 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión de la dirección.	18

ELABORADO	Nombre: MSc. Alys Sánchez Aguilera	Firma 	Fecha: 11/02/21
APROBADO	Nombre: MSc. María de las Nieves Riverón Compte	Firma 	Fecha: 11/02/21

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 2 de 21
		Versión: 2

1. Objetivo y Alcance.

Los objetivos son:

- Aprobar la documentación interna del sistema integrado de gestión (en lo adelante DIS) antes de su emisión y luego de su revisión o actualización.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de la DIS.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de la DIS aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que la DIS permanece legible y fácilmente identificable y que los registros además, sean recuperables.
- Asegurarse de que se identifican la documentación externa del sistema integrado de gestión (en lo adelante DES) y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de DIS obsoleta, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- Establecer y mantener los registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SIG.
- Establecer los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
- Determinar las actividades de mejora continua del SIG en el CEDEMA.
- Análisis del producto no conforme, tratamiento de las no conformidades actuales y potenciales, la definición de las acciones correctivas cerradas satisfactoriamente y la gestión de riesgos y oportunidades en el CEDEMA.
- Cumplimiento del programa y planes de auditorías internas en el CEDEMA.
- Revisión del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente (SIG) para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo.
- Asegurar que los objetivos sean actualizados, sean coherentes con la política y que se establezcan en los niveles pertinentes del CEDEMA y cumplan con la dirección estratégica.
- Cumplimiento del plan de mejoras.
- Cumplimiento de los objetivos en fecha
- Mantener actualizada y comunicada la evaluación de proveedores
- Mantener los equipos y medios de medición en uso aptos para su uso.

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 3 de 21
		Versión: 2

- Establecer y sistematizar las actividades para evaluar el desempeño ambiental del Centro, cumpliendo con:
 - Los objetivos ambientales
 - Las metas ambientales
 - Consumo de portadores energéticos (electricidad, combustible y agua)
 - Los requisitos legales aplicables y otros requisitos

Resultado satisfactorio en la evaluación de la eficacia del proceso.

El alcance de esta ficha de proceso es para todos los procesos declarados dentro del SIG.

2. Responsable del proceso.

Directora General

3. Términos y definiciones.

SIG: Sistema integrado de gestión de la Calidad y el Medio Ambiente para dirigir y controlar al CEDEMA con respecto a la calidad y el medio ambiente dentro de los límites que establece el propio sistema.

DIS: Documentación interna del sistema integrado de gestión: Documentos que pertenecen al SIG y que son elaborados dentro del CEDEMA.

DES: Documentación externa del sistema integrado de gestión: Documentos que influyen en el SIG como las leyes, decretos, resoluciones, instrucciones y otros siempre que estén vigentes y sean aplicables al SIG.

TIC: Tecnología de la información y la comunicación.

4. Límites del proceso.

Los límites del proceso se establecen en los diagramas de flujos de las actividades que lo componen (Ver anexos)

5. Actividades del proceso.

Las actividades del proceso son: (Ver diagramas de flujo en Anexos).

- Documentación
 - Elaboración de la documentación del SIG
 - Control de los documentos internos y externos del SIG
 - Control de los registros.
- Tratamiento de No conformidades. Acciones correctivas y control del producto no conforme
- Auditorías internas

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 4 de 21
		Versión: 2

- Mejora continua
- Gestión de Riesgos.
- Medio Ambiental
- Seguimiento y medición.
- Equipos de seguimiento y medición

6. Procesos con los que interactúa.

Entradas:

Proveedores	Entrada
Gestión de capital humano	Capital humano capacitado
	Resultados de la medición de la eficacia de la capacitación.
	Plan de capacitación
	Resultados de las evaluaciones de desempeño.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Innovación y desarrollo	Resultados del proyecto de investigación y desarrollo.
	Resultados del servicio de diseño.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión Administrativa	Documentación contractual
	Selección y evaluación de proveedores
	Planificación de los servicios
	Requisitos de los clientes externos
	Solicitud de respuesta a quejas y reclamaciones de clientes externos.
	Recursos materiales
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
	Servicio de Mantenimiento a la infraestructura, excepto el hardware y software de computación.
Gestión Contable Financiera	Recursos financieros.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Servicios Técnicos	Demandas de servicios técnicos.
	Plan de calidad para los servicios técnicos que se preste
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión informática	Software-hardware de computación.

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 5 de 21
		Versión: 2

	Mantenimiento al hardware de computación.
	Instalación y mantenimiento de software empresarial
	Asignación de cuentas de usuario, correo electrónico y servicios de INTERNET.
	Respaldo de información
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades

Salidas:

Salida	Clientes
Manual Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, fichas de procesos, procedimientos, instrucciones técnicas y registros elaborados o revisados y aprobados.	Todos los procesos
Documentos externos que influyen en el sistema integrado de gestión	
Indicaciones para el control de nuevos registros.	
Plan de prevención de riesgos y oportunidades	
Establecimiento de acciones de mejora	
Programa de auditorías.	
Listado de auditores internos.	
Plan de auditorías.	
Actas de las reuniones de revisión por la dirección	
Informes de auditorías.	
Reportes de no conformidades	
Política integrada	
Objetivos de la calidad y objetivos medio ambientales actualizados según Programa de Calidad y Programa Ambiental	
Plan de la calidad para implementación de acuerdos de las reuniones de revisión por la dirección	
Informes de revisión por la dirección	
Aspectos ambientales identificados y evaluados	
Evaluación de los requisitos legales y otros requisitos	

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 6 de 21
		Versión: 2

Plan de reducción de desastres y los planes contra incendios	
Identificación y/o actualización de riesgos	
Control de los equipos para la medición y el seguimiento y los resultados de la planificación, Calibración / Verificación y el mantenimiento.	
Plan de prevención de riesgos	
Programa de gestión ambiental	

7. Recursos necesarios.

- 1 PC
- Procesador de texto (MS Word)
- Material de oficina
- Acceso a impresora
- Personal designado por cada responsable de proceso para elaborar DIS, que dominen la actividad que se realiza en sus procesos, con conocimiento en la interpretación de la norma NC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos y la NC- ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental—Requisitos con orientación para su uso; conocimiento del SIG y conocimientos básicos de computación (Word).
- Servicios de TIC

8. Documentos:

P01-01 Control de los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

P01-02 Control de la salida no conforme, no conformidades y Acciones correctivas

P01-03 Auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente.

P01-04 Aspectos ambientales.

P01-05 Requisitos legales y otros requisitos

P01-06 Comunicación.

P01-07 Control Operacional.

P01-08 Preparación y respuesta ante emergencias.

P01-09 Seguimiento y medición.

P01-10 Gestión de Riesgos y Oportunidades

P01-11 Control de los equipos de seguimiento y medición

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 7 de 21
		Versión: 2

R01-01 Listado maestro de documentos del sistema integrado de gestión.

R01-02 Registro de usuarios.

R01-04 Documentos externos aplicables del sistema integrado de gestión (Requisitos legales)

R01-06 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión de la dirección.

R01-07 Reporte de no conformidad y observaciones

R01-08 Producto no conforme

R01-09 Liberación del producto no conforme

R01-10 Programa anual de auditoría interna

R01-11 Plan de auditoría interna

R01-12 Asistentes a las reuniones de apertura y clausura de la auditoría

R01-13 Informe de auditoría

R01-14 Planilla de control de auditores aprobados

R01-15 Evaluación de los auditores internos

R01-16 Entradas y salidas a las actividades.

R01-17 Matriz de evaluación de los procesos más comprometidos con el medio ambiente.

R01-18 Aspectos Ambientales Identificados

R01-19 Matriz de identificación de impacto

R01-20 Evaluación de los impactos ambientales

R01-21 Seguimiento y medición

R01-22 Evaluación del cumplimiento legal

R01-23 Identificación y evaluación de riesgos

R01-24 Plan de prevención de riesgos por procesos

R01-25 Plan de prevención de riesgos de la empresa

R01-26 Inventario de los equipos y equipos de medición

R01-27 Tarjeta de registro de los equipos de medición y seguimiento

R01-28 Plan de verificación / calibración de los equipos de medición

R01-29 Distribución de equipos y medios de medición

R01-30 Prestamos de equipos y medios de medición

	FICHA DE PROCESO		FP01
	Gestión de la Dirección		Pág. 8 de 21
			Versión: 2

Política Integrada.

Informe para la revisión por la dirección.

9. Indicadores.

Denominación	Unidad de medida	Forma de cálculo	Criterio
Índice de eficacia de los procesos (IEP) dentro del alcance del sistema	Uno	$IEP = \frac{PE}{TP}$ PE: Procesos evaluados como eficaces. TP: Total de procesos del SIG.	IEP ≥ 0.9
Cumplimiento de los objetivos en fecha (CO).	%	$CO = \frac{OC}{OPF} \times 100$ OC: Objetivos cumplidos OPF= Objetivos planificados en fecha	CO ≥ 80
Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ EP: Evaluación de proveedores	≥ 90 %
Actividad: Documentación			
DES en uso no vigente	%	$DESnic = \frac{CDEnic}{CDE} \times 100$ CDEnic: control documentos no identificados CDE: Control documentos externos	<80%
DIS que no cumple el criterio establecido	%	$DISncp = \frac{CDCncp}{CDC} \times 100$ DISncp: DIS que no cumple algunos de los requisitos del P1-01 CDCncp: Cantidad de documentos controlados que no cumple algunos de los requisitos del P1-01 CDC: Cantidad de documentos controlados	<80%
Actividad: Tratamiento de No conformidades. Acciones correctivas y control del producto no conforme			
Eficacia de las acciones correctivas. (EACP)	%	$EACP = \frac{\sum NCCS}{\sum NC} \times 100$ NCCS: No conformidades con cierre satisfactorio. NC: No conformidades detectadas	EACP ≥ 80%
Actividad: Auditorías internas			
% de cumplimiento del programa (CP)	%	$CP = \frac{AE}{AP} \times 100$ AP: Auditorías programadas.	CP ≥ 85%

	FICHA DE PROCESO		FP01
	Gestión de la Dirección		Pág. 9 de 21
			Versión: 2

		AE: Auditorías ejecutadas.	
Índice de no conformidades detectadas en las auditorías y cerradas con cierre satisfactorio. (INACS)	Uno	$INACS = \frac{NCACS}{NCEA}$ <p>NCACS: No conformidades detectadas en las auditorías y cerradas con cierre satisfactorio. NCEA: No conformidades establecidas en auditorías.</p>	INACS ≥ 0.9
Actividad: Mejora continua			
Número de acciones de mejoras implantadas incluyendo las ambientales (AMI)	%	$AMI = \frac{AMI}{AMP} \times 100$ <p>AMI: Acciones de mejoras implantadas AMP: Acciones de mejoras propuestas</p>	AMI ≥ 80
Actividad: Gestión de Riesgos y Oportunidades.			
Eficacia de las acciones de prevención de riesgos y oportunidades	%	$EAPRO = \frac{\text{cant. acciones cumplidas}}{\text{cant. acciones planificadas}} \times 100$	EAPRO ≥ 80%
Actividad: Medio Ambiental			
Cumplimiento de las metas ambientales (CMA)	%	$CMA = \frac{MA}{MAP} \times 100$ <p>MA: Metas ambientales cumplidos MAP: Metas ambientales planificados en fecha</p>	CMA ≥ 80 %
Porcentaje de cumplimiento del consumo de energía (CE) INVALIDANTE	%	$CE = \frac{CER}{CEP} \times 100$ <p>CER: consumo de energía real CEP: Consumo de energía planificada</p>	CE ≤ 100 %
Porcentaje de cumplimiento del consumo de combustible (CC) INVALIDANTE	%	$CC = \frac{CCR}{CCP} \times 100$ <p>CCR: consumo de combustible real CCP: Consumo de combustible planificada</p>	CC ≤ 100 %
Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales aplicables (CRL)	%	$CRL = \frac{CRLA}{RLA} \times 100$ <p>CRLA: Cumplimiento de los requisitos legales aplicables RLA: Requisitos legales aplicables</p>	CC ≥ 80 %

	FICHA DE PROCESO		FP01
	Gestión de la Dirección		Pág. 10 de 21
			Versión: 2

Porcentaje de cumplimiento del consumo de agua (CA)	%	$CA = \frac{\text{consumo de agua real}}{\text{consumo de agua planificada}} \times 100$	$CC \leq 100\%$
INVALIDANTE			
Actividad: Equipos de seguimiento y medición			
Equipos y Medios de medición en uso sin calibrar o verificar	Conteo	$\frac{\text{equip. y medios de medic. sin verific. o calibración}}{\text{Total de equipos y medios de medición}}$	= 0
INVALIDANTE			

10. Evaluación de la eficacia

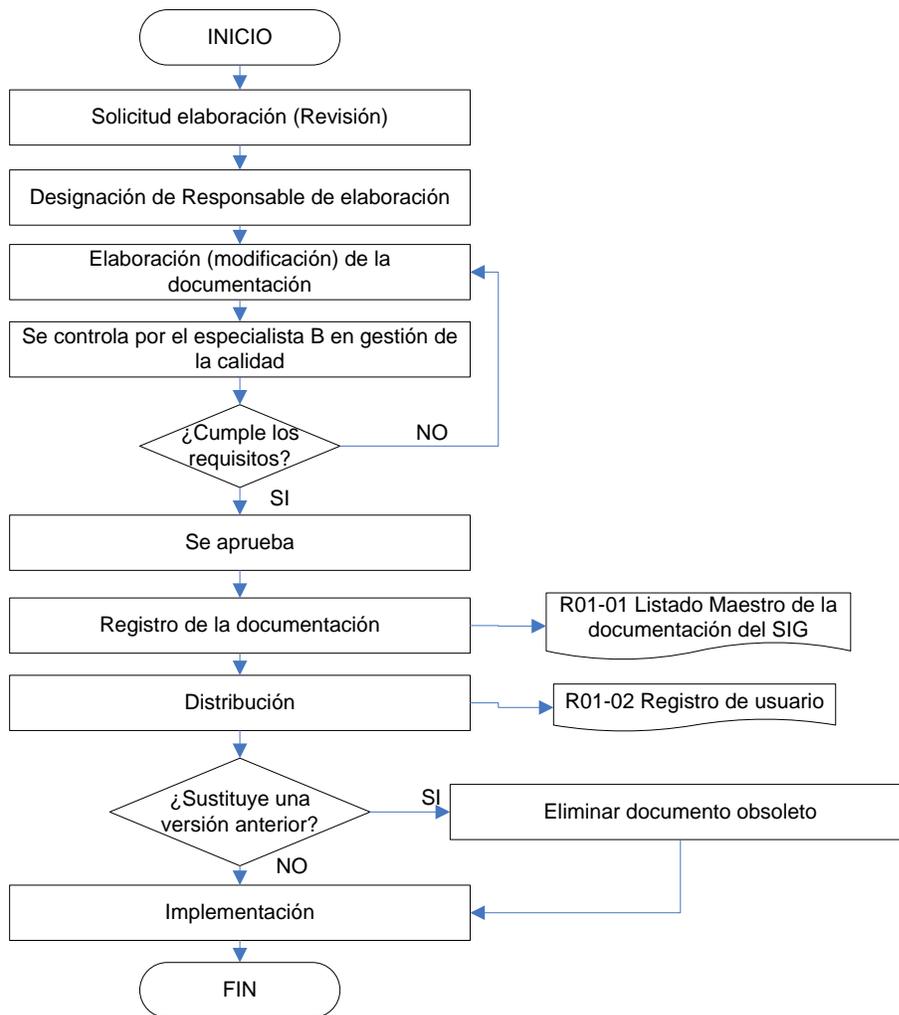
El Esp. B en gestión de la calidad, a través de las auditorías internas o comprobaciones controla el comportamiento de los indicadores del proceso 2 veces al año y llena el registro *R1-06 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión de la dirección*.

El proceso se evalúa de eficaz si el 80 % de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 11 de 21
		Versión: 2

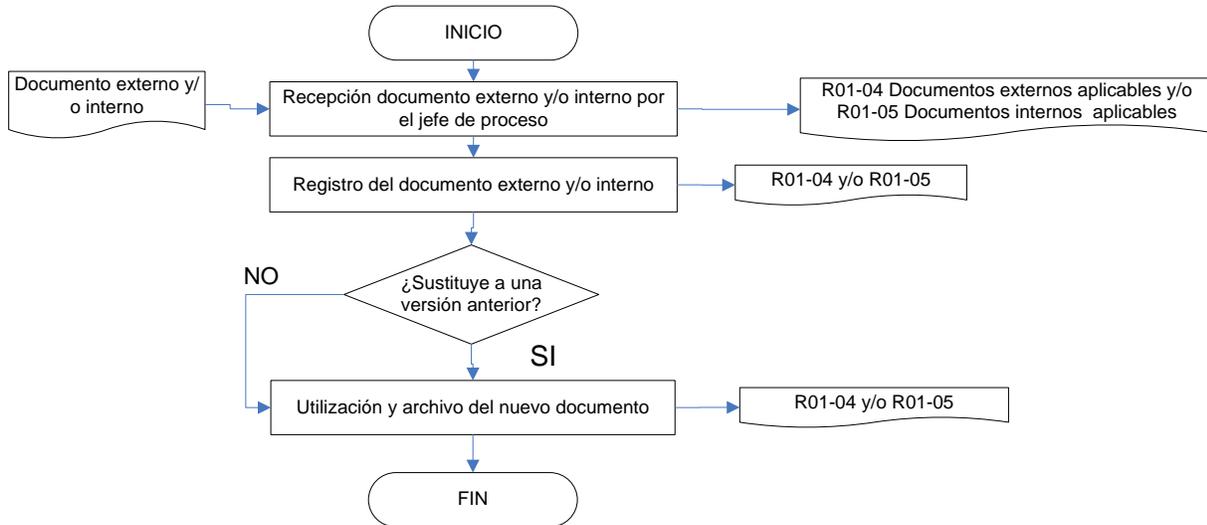
11. Anexo 1. Diagramas de flujo

Actividad: Elaboración (Revisión) de la documentación del sistema

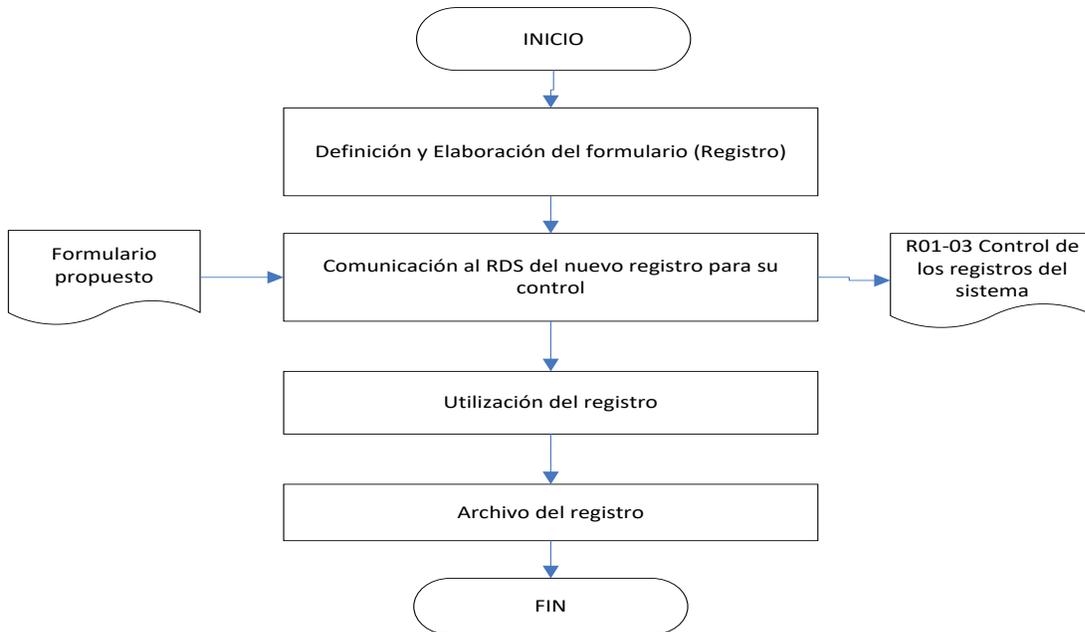


	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 12 de 21
		Versión: 2

Actividad: Control de la documentación externa y interna



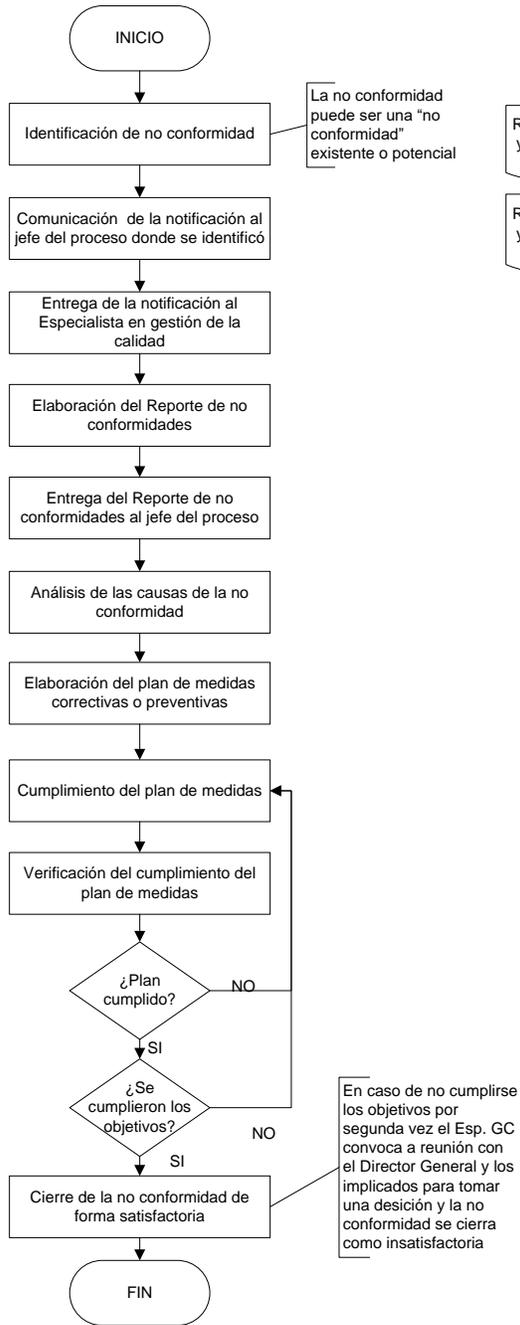
Actividad: Control de los registros



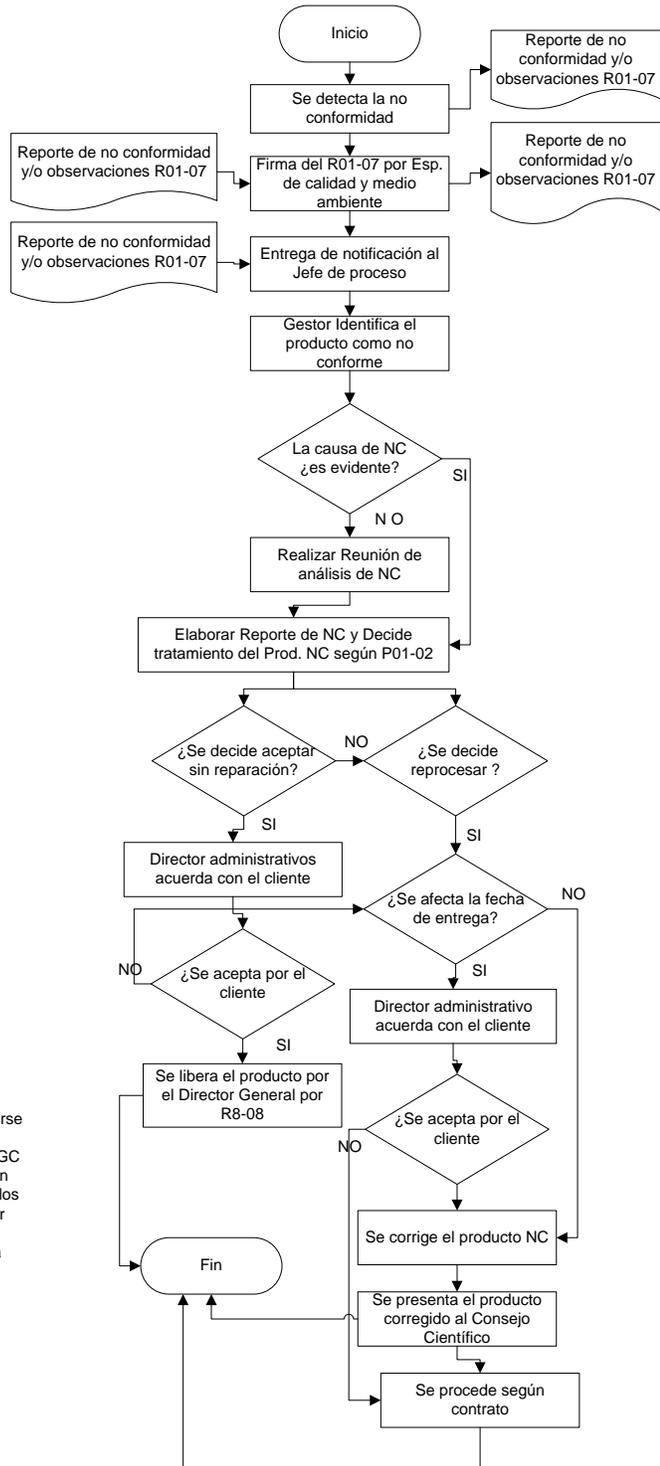
	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 13 de 21
		Versión: 2

Actividad

Tratamiento de no conformidades. Acciones correctivas y preventivas

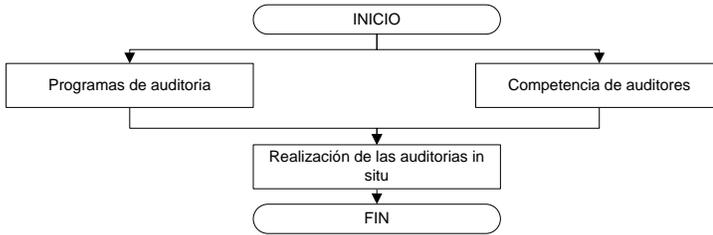


Control del Producto no conforme



	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 14 de 21
		Versión: 2

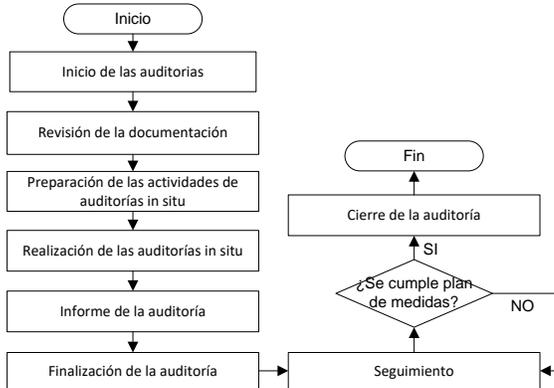
Actividad: Auditorías internas



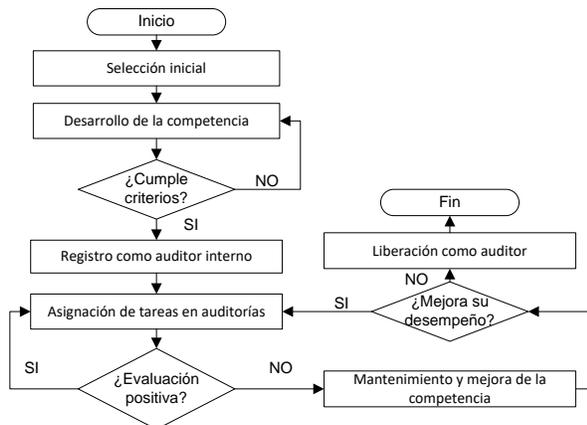
Actividad: Auditorías internas. Programa de auditorías



Actividad: Auditorías internas. Realización de las auditorías in situ

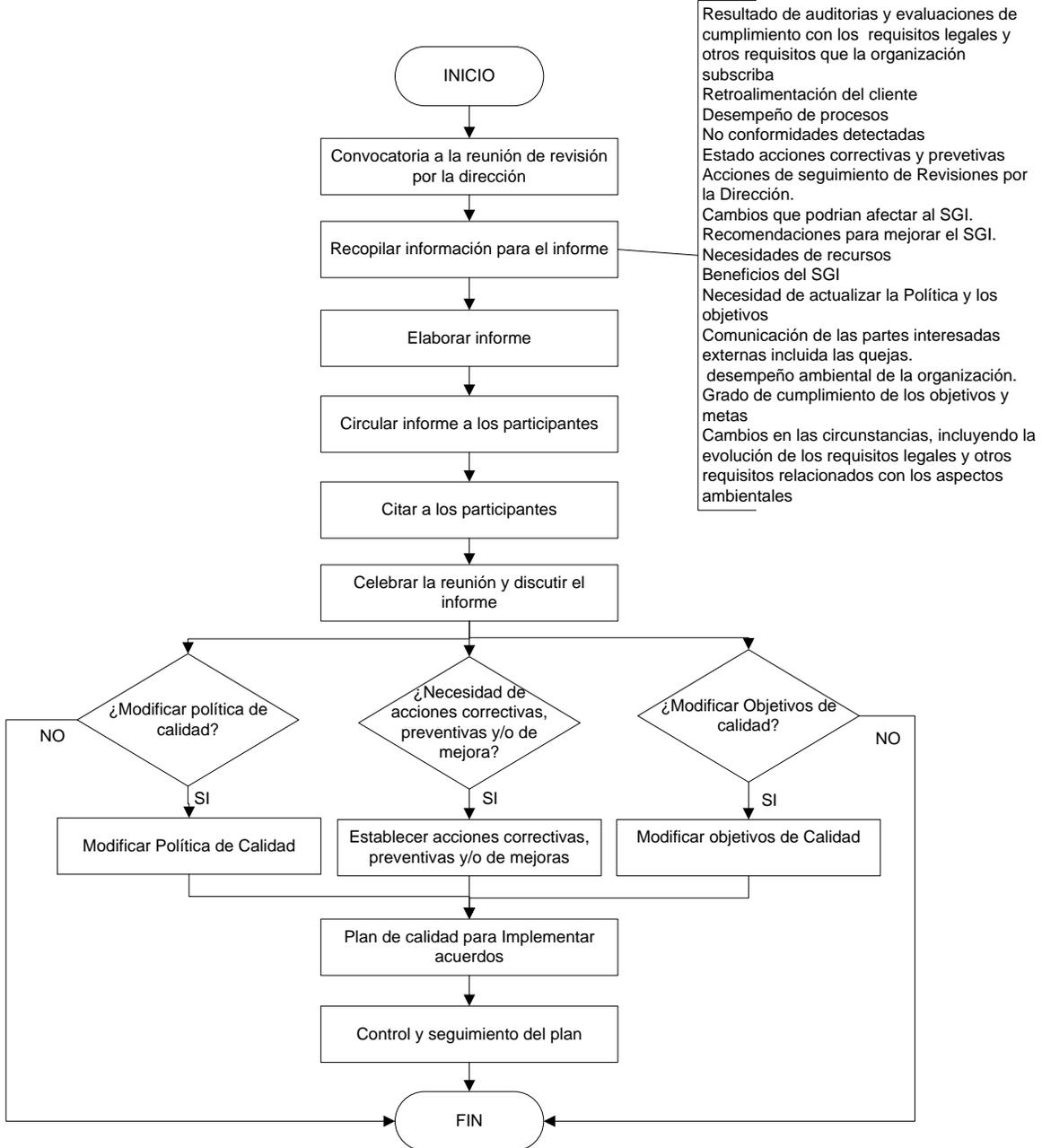


Actividad: Auditorías internas. Competencia de auditores internos



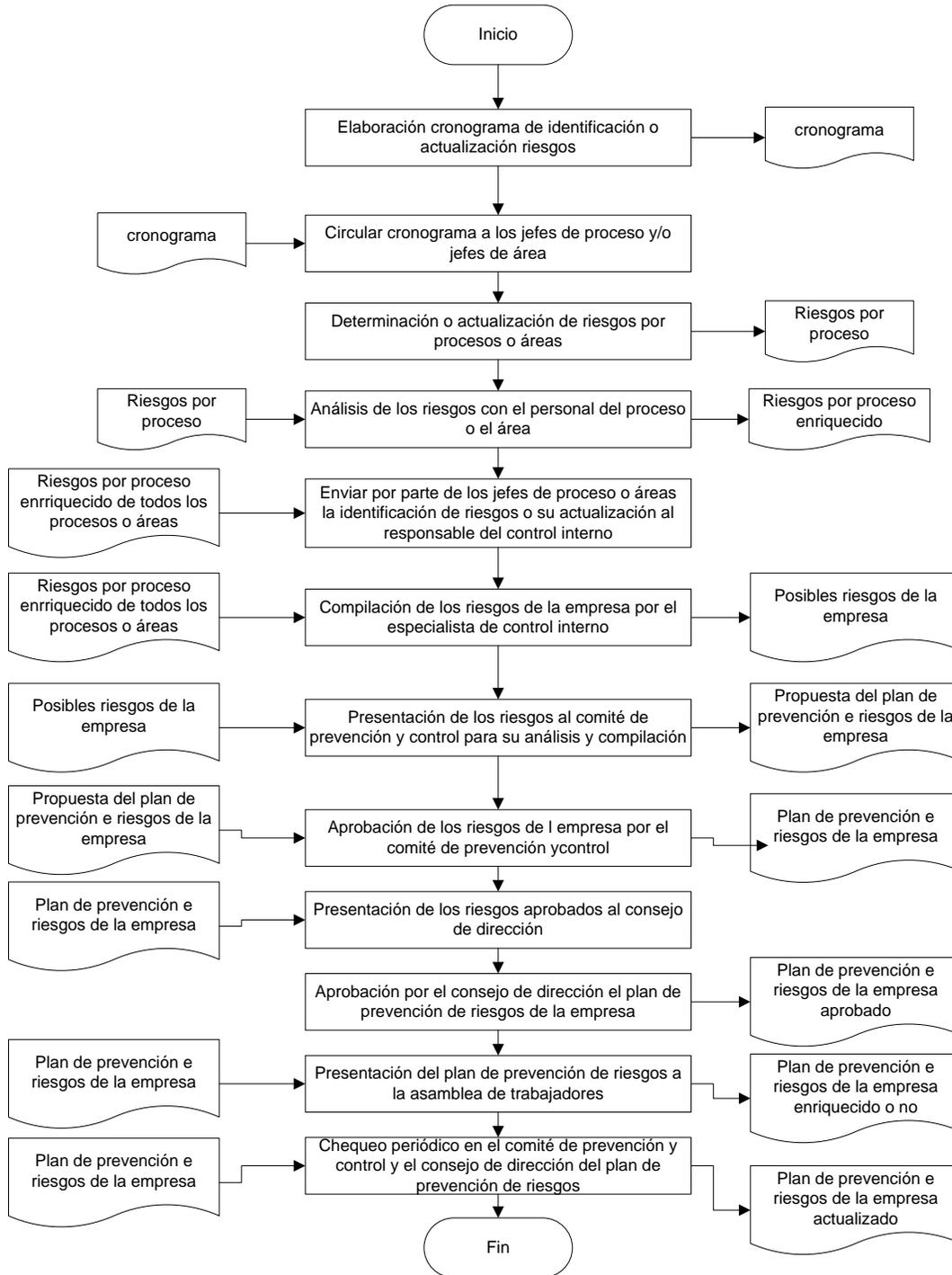
	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 15 de 21
		Versión: 2

Actividad: Planificación



	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 16 de 21
		Versión: 2

Gestión de Riesgos y Oportunidades



	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 17 de 21
		Versión: 2

Equipos de seguimiento y medición

Hacer diagrama de flujo

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 18 de 21
		Versión: 2

12. Anexo 2. R01-06 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión de la dirección.

	REGISTROS			R01-06
	Evaluación de la eficacia del proceso de gestión de la documentación			
Denominación	Unidad de medida	Forma de cálculo	Criterio	Resultado
Índice de eficacia de los procesos (IEP) dentro del alcance del sistema	Uno	$IEP = \frac{PE}{TP}$ PE: Procesos evaluados como eficaces. TP: Total de procesos del SIG.	IEP ≥ 0.9	
Cumplimiento de los objetivos en fecha (CO).	%	$CO = \frac{OC}{OPF} \times 100$ OC: Objetivos cumplidos OPF= Objetivos planificados en fecha	CO ≥ 80	
Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ EP: Evaluación de proveedores	≥ 90 %	
Actividad: Documentación				
DES en uso no vigente	%	$DES_{nic} = \frac{CDE_{nic}}{CDE} \times 100$ CDE _{nic} : control documentos no identificados CDE: Control documentos externos	<80%	
DIS que no cumple el criterio establecido	%	$DIS_{ncp} = \frac{CDC_{ncp}}{CDC} \times 100$ DIS _{ncp} : DIS que no cumple algunos de los requisitos del P1-01 CDC _{ncp} : Cantidad de documentos controlados que no cumple algunos de los requisitos del P1-01 CDC: Cantidad de documentos controlados	<80%	
Actividad: Tratamiento de No conformidades. Acciones correctivas y control del producto no conforme				
Eficacia de las acciones correctivas. (EACP)	%	$EACP = \frac{\sum NCCS}{\sum NC} \times 100$ NCCS: No conformidades con cierre satisfactorio. NC: No conformidades detectadas	EACP ≥ 80%	
Actividad: Auditorías internas				

	FICHA DE PROCESO		FP01
	Gestión de la Dirección		Pág. 19 de 21
			Versión: 2

% de cumplimiento del programa (CP)	%	$CP = \frac{AE}{AP} \times 100$ AP: Auditorías programadas. AE: Auditorías ejecutadas.	CP ≥ 85%	
Índice de no conformidades detectadas en las auditorías y cerradas con cierre satisfactorio. (INACS)	Uno	$INACS = \frac{NCACS}{NCEA}$ NCACS: No conformidades detectadas en las auditorías y cerradas con cierre satisfactorio. NCEA: No conformidades establecidas en auditorías.	INACS ≥ 0.9	
Actividad: Mejora continua				
Número de acciones de mejoras implantadas incluyendo las ambientales (AMI)	%	$AMI = \frac{AMI}{AMP} \times 100$ AMI: Acciones de mejoras implantadas AMP: Acciones de mejoras propuestas	AMI ≥ 80	
Actividad: Gestión de Riesgos y Oportunidades.				
Eficacia de las acciones de prevención de riesgos y oportunidades	%	$EAPRO = \frac{cant. acciones cumplidas}{cant. acciones planificadas} \times 100$	EAPRO ≥ 80%	
Actividad: Medio Ambiental				
Cumplimiento de las metas ambientales (CMA)	%	$CMA = \frac{MA}{MAP} \times 100$ MA: Metas ambientales cumplidos MAP: Metas ambientales planificados en fecha	CMA ≥ 80 %	
Porcentaje de cumplimiento del consumo de energía (CE)	%	$CE = \frac{CER}{CEP} \times 100$ CER: consumo de energía real CEP: Consumo de energía planificada	CE ≤ 100 %	

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 20 de 21
		Versión: 2

INVALIDANTE				
Porcentaje de cumplimiento del consumo de combustible (CC)	%	$CC = \frac{CCR}{CCP} \times 100$ CCR: consumo de combustible real CCP: Consumo de combustible planificada	CC ≤ 100 %	
INVALIDANTE				
Porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales aplicables (CRL)	%	$CRL = \frac{CRLA}{RLA} \times 100$ CRLA: Cumplimiento de los requisitos legales aplicables RLA: Requisitos legales aplicables	CC ≥ 80 %	
Porcentaje de cumplimiento del consumo de agua (CA)	%	$CA = \frac{\text{consumo de agua real}}{\text{consumo de agua planificada}} \times 100$	CC ≤ 100 %	
INVALIDANTE				
Actividad: Equipos de seguimiento y medición				
Equipos y Medios de medición en uso sin calibrar o verificar	Conteo	$\frac{\text{equip. y medios de medic. sin verific. o calibración}}{\text{Total de equipos y medios de medición}}$	= 0	
INVALIDANTE				
<p>Criterio: El proceso se evalúa de eficaz si el 80 % de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.</p> <p>Conclusiones: El proceso es evaluado como: Eficaz ____ No eficaz ____</p> <p>Observaciones:</p>				
ELABORADO	Nombre:	Firma:	Fecha:	
APROBADO	Nombre:	Firma:	Fecha:	

METODOLOGÍA PARA EL LLENADO.

Se explica por sí solo

	FICHA DE PROCESO	FP01
	Gestión de la Dirección	Pág. 21 de 21
		Versión: 2

Criterios para el control y confección del registro.	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad y jefe de proceso
Responsable	El especialista B en gestión de la calidad
Archivo	Oficina del El especialista B en gestión de la calidad
Conservación	Por 5 años.