

	RESITER		Versión	00
	PROCEDIMIENTO		Última Revisión	Ago 2021
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		SIG-P-7	
Elaboró Responsable del SIG	Revisó Equipo del SIG	Aprobó Gerente SSMAC	PERÚ	

SIG-P-7

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS



	RESITER		Versión	00
	PROCEDIMIENTO		Última Revisión	Ago 2021
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		SIG-P-7	
Elaboró Responsable del SIG	Revisó Equipo del SIG	Aprobó Gerente SSMAC	PERÚ	

1. MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD

RESITER establece en este procedimiento el método utilizado para gestionar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la capacidad **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN** para el cumplimiento de la Política y objetivos de la organización, así como la revisión por parte del **Equipo del SIG** sobre la adecuación del sistema y su eficacia.

2. ENTRADAS

- Necesidad de seguimiento y medición
- Establecimiento de criterios objetivos para valorar la eficacia y adecuación del SIG
- Resultados de los procesos y controles

3. ACTIVIDADES CLAVES

N.º	Actividad	Responsable
1	Establecimiento de objetivos	Equipo del SIG
2	Elaboración e identificación indicadores	Equipo del SIG
3	Registro de indicadores	Equipo del SIG
4	Evaluación y seguimiento de los indicadores	Equipo del SIG
5	Informe y reporte a dirección	Equipo del SIG

4. SALIDAS

- Medición y seguimiento de los procesos
- Revisión de la eficacia y adecuación del sistema

5. PUESTOS IMPLICADOS

- Gerencia General
- Equipo del SIG
- Responsables de los Procesos

6. RECURSOS E INFRAESTRUCTURA NECESARIOS

- Equipos informáticos
- La necesaria para dar corrección inmediata a las No Conformidades detectadas
- Las necesarias para la aplicación de Acciones Correctivas
- Tiempo de los puestos afectados a la aplicación del proceso de control
- Recursos económicos necesarios para ejecutarlo
- Los establecidos en el Plan de Control de Riesgos

7. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
- POLÍTICA DEL SIG
- NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
- GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

8. REGISTROS

- RES-SIG-F-21 Matriz de Seguimiento de Indicadores y Objetivos

9. INDICADORES PLANIFICADOS DE EFICACIA

	RESITER		Versión	00
	PROCEDIMIENTO		Última Revisión	Ago 2021
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		SIG-P-7	
Elaboró Responsable del SIG	Revisó Equipo del SIG	Aprobó Gerente SSMAC	PERÚ	

- % de indicadores dentro del rango de resultado esperado

10. RIESGOS ASOCIADOS

- Manipulación/falseamiento en la declaración de resultados de medición y el seguimiento

11. SUBPROCESOS DERIVADOS

No aplica.

12. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1 Establecimiento de Objetivos Gerencia General / Equipo del SIG

RESITER establece sus Objetivos Organizacionales con la finalidad de dar seguimiento a cada uno de los procesos de la organización, efectuar una medición de los resultados, analizar las puntuaciones alcanzadas y evaluar las medidas correctivas o de mejora continua, según corresponda. Estos objetivos involucran a los diversos niveles dentro de la organización y son integrados y desarrollados a las diferentes sedes y unidades de negocio mediante los Objetivos Específicos.

Los objetivos Organizacionales y Específicos son:

- Coherentes con la **POLÍTICA DEL SIG**
- Medibles
- Servir como entradas a la apreciación de los riesgos del SIG
- Alcanzables
- Objeto de seguimiento
- Actualizarse, según corresponda

Los Objetivos Específicos tendrán una connotación más personalizada y con las características que pueden darse por la zona, ubicación, cliente, cantidad del personal, u otras especificaciones

Los Objetivos Organizacionales y Objetivos Específicos son definidos y actualizados de forma anual, de no requerirse cambios o mejorar en los objetivos estos se mantendrán. Estos objetivos son definidos por la **Gerencia General** en conjunto con el **Equipo del SIG** con la Revisión de todos los responsables de los procesos que intervienen.

La herramienta que consolida los Objetivos es el documento **RES-SIG-F-21 Matriz de Seguimiento de Indicadores y Objetivos** el cual será llenado por el área de SSMAC.

2 Elaboración e Identificación indicadores Equipo del SIG

En **RESITER** se ha visto útil la utilización de indicadores para mejorar y dar un seguimiento continuado de los procesos que se desarrollan en la empresa y para poder disponer de una fuente de identificación de necesidades y recursos.

Se definen indicadores alineados a los objetivos del **SIG** y se obtienen e identifican principalmente de los Indicadores generados e identificados en ciertos procesos documentados del **SIG** destinados a medir la eficacia del proceso alineado con los objetivos del sistema.

3 Registro de indicadores Equipo del SIG

Los indicadores identificados se registrarán en el formato **RES-SIG-F-21 Matriz de Seguimiento de Indicadores y Objetivos** indicando la siguiente información:

- **Objetivo Organizacionales**

	RESITER		Versión	00
	PROCEDIMIENTO		Última Revisión	Ago 2021
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		SIG-P-7	
Elaboró Responsable del SIG	Revisó Equipo del SIG	Aprobó Gerente SSMAC	PERÚ	

- **Objetivos Específicos**
- **Gestión:** referencia a la norma, requisitos legal u otros requisitos.
- **Proceso asociado:** El proceso o actividad que pretende medirse con dicho indicador
- **Indicador:** Nombre del indicador
- **Fórmula:** En este campo se presenta la formulación del indicador.
- **Meta:** En los casos en lo que tenga sentido, valor propuesto por que se espera alcanzar en un periodo de tiempo determinado.
- **Periodo:** Es el tiempo en el cual se estima alcanzar la meta y se realizar la medición de los indicadores.
- **Frecuencia de medición:** En este campo se define la frecuencia con la cual será medido el indicador
- **Responsable de indicador:** En este campo figura la persona encargada de hacer seguimiento al indicador.
- **Responsable de medición:** En este campo figura la persona encargada de hacer la medición del indicador.
- **Recursos:** En este campo se describen los recursos para el cumplimiento de los objetivos.
- **Actividades:** En este campo se describen las actividades a realizar para el cumplimiento de los objetivos.

4 Evaluación y seguimiento de los indicadores **Equipo del SIG**

A partir de este momento se inician las actividades sistemáticas de medición de los indicadores teniendo en cuenta las fuentes oportunas y según la frecuencia establecida, el **Equipo del SIG** se encarga de medir y de plasmar los resultados obtenidos de tales mediciones.

Las mediciones de los indicadores se van a ver reflejadas en el formato **RES-SIG-F-21 Matriz de Seguimiento de Indicadores y Objetivos**, en su sección de valoración.

Los campos que se cubren en esta sección son:

- La fecha de obtención de la medición
- El resultado de la medición
- Los datos obtenidos en la medición
- Observaciones

En el caso que, con el trabajo continuo del **Sistema de Gestión de la Calidad** de **RESITER**, se viera la necesidad de utilizar nuevos indicadores o de modificar los anteriormente creados, se realizará una reunión con las partes involucradas para su debido análisis y acuerdos.

En aquellos casos en los que no se alcance la meta planteada el **Equipo del SIG** procederá a la apertura de una **no conformidad/acción correctiva** de acuerdo con lo documentado en el procedimiento de **NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**.

5 Informe y reporte a dirección **Equipo del SIG**

Los resultados y registros obtenidos del seguimiento y medición de los **INDICADORES** y **OBJETIVOS**, serán facilitados por el **Equipo del SIG** como parte de la información que se presentará y evaluará en la **REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN** y su estudio y análisis se reflejará en el **ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN**.