



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

IMPLEMENTADOR LIDER DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001

Sesión 05

6.1
Riesgos

6.2
Objetivos

6.3
Cambios

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- a) ser coherentes con la política de la calidad;
- b) ser medibles;
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) ser objeto de seguimiento;
- f) comunicarse;
- g) actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad

**PLANEAR
LOS
OBJETIVOS**

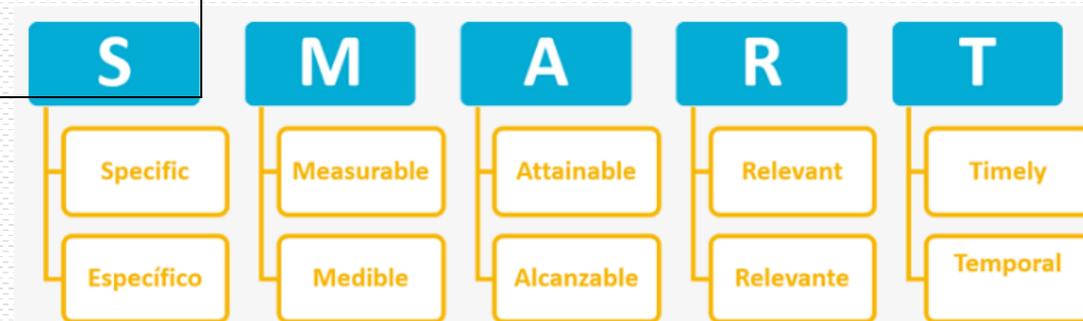
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) qué se va a hacer
- b) qué recursos se requieren
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

- **CARACTERÍSTICAS DE UN OBJETIVO:**

- Deben estar redactados de una forma clara, concreta y concisa y conduciendo a la obtención de un fin o logro del negocio.
- Para cumplir con estas características se necesita utilizar la metodología SMART ver imagen 1

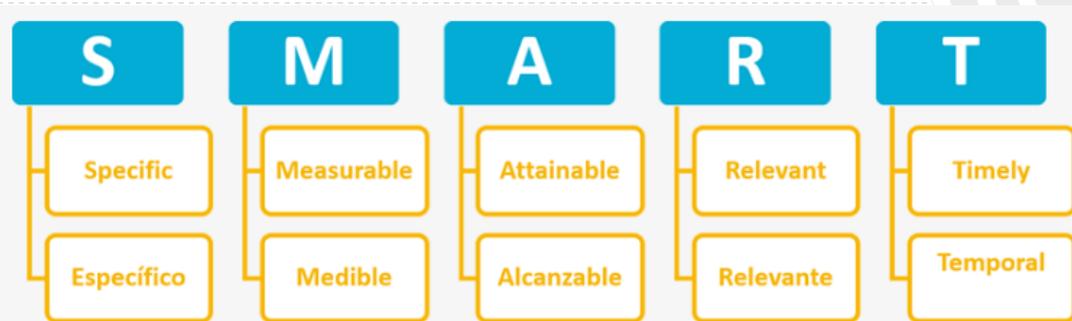
Específico	Debe ser lo más concreto posible. Cualquiera que lo lea sabrá exactamente lo que pretendes hacer y cómo
Medible	Debe ser medible, por lo que ha de ser una meta cuantificable.
Alcanzable	Debe ser ambicioso, un reto, pero que sea posible. Hay que dar la opción de reajustar los objetivos si hay cambios en el entorno
Relevante	Debe generar un efecto significativo dentro del proyecto
Temporal "tiempo para alcanzarse"	Cada objetivo debe estar definido en el tiempo, ya que nos ayudará a marcar las distintas etapas que nos permitirán llegar a la meta propuesta



Análisis SMART del objetivo estratégico

Objetivo Estratégico
1

Lograr que el 90% de los procesos interactúen entre sí para aumentar la satisfacción del cliente en un lapso de 6 meses.



ESPECIFICO

Para definir si mi objetivo es específico debo responder a los siguientes cuestionamientos.

1. ¿Qué quiero lograr exactamente?

Lograr que los procesos administrativos interactúen entre sí para cumplir con los requisitos de los clientes internos y alcanzar la satisfacción del cliente final.

2. ¿Quién está involucrado?

Dirección y dueños de procesos

- ✓ Dirección de operaciones:
- ✓ Dirección comercial
- ✓ Coordinador del SGC
- ✓ Ventas
- ✓ Compras
- ✓ Administración
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Logística
- ✓ Almacén:

3. ¿Qué recursos están implicados?

- ✓ Sistema de Admipac,
- ✓ Recurso humano (dueños de proceso y dirección)
- ✓ Equipos de cómputo para las actividades diarias de la organización
- ✓ Elementos de comunicación (radios, telefonía celular, plataformas digitales, WhatsApp)
- ✓ Se requiere completar el desarrollo de la plataforma de control de procesos

4. ¿En qué plazo de tiempo debo alcanzarlo?

- ✓ 6 meses
- ✓ Fecha de inicio: 27 de abril del 2022
- ✓ Fecha de termino: 27 de octubre del 2022

5. ¿Qué beneficios obtendré si lo consigo?

- ✓ Reducir al máximo los errores humanos
- ✓ Eliminar las pérdidas en el negocio
- ✓ Estructura de alto nivel en la organización
- ✓ Definir flujo de los procesos
- ✓ Interacción e interrelación entre procesos
- ✓ Control de procesos
- ✓ Mediciones de los procesos
- ✓ Reportes ejecutivos

MEDIBLE

Es necesario definir claramente el método o sistema de medición, estableciendo los indicadores a emplear para evaluar el grado de consecución del objetivo.

Para definir si mi objetivo es medible debo responder a los siguientes cuestionamientos.

1. ¿Cuánto queremos lograr?
Se quiere lograr que por lo menos el 90 % de los procesos administrativos tengan orden y se ajusten al proceso
1. ¿Cómo sabremos cuándo se haya cumplido el objetivo?
Cuando el promedio de los indicadores alcance un valor de 90

ALCANZABLE

Debe ser ambicioso, un reto, pero que sea posible de lograr, para determinar si el objetivo es alcanzable debo responder a los siguientes cuestionamientos

1. ¿Cómo puede alcanzarse esa meta?
 - ✓ Implementación del enfoque a procesos
 - ✓ Establecimiento de indicadores de procesos
 - ✓ Seguimiento en la adopción y aplicación de los procesos del SGC
1. ¿Qué tan posible de lograr es la meta?
 - ✓ Se cuenta con el compromiso y convicción de la dirección
 - ✓ Se cuenta con personal competente "Coordinador del SGC" para el seguimiento a la estrategia desarrollada para el objetivo.
1. ¿Tenemos los elementos necesarios para alcanzar esa meta?
 - ✓ Se cuenta con personal comprometido

RELEVANTE

Debe generar un efecto significativo dentro del proyecto

Para definir si mi objetivo es relevante debo responder a los siguientes cuestionamientos.

1. ¿El objetivo es importante para el negocio?
Si porque ayuda a la mejora continua de la organización y reduce la existencia de errores humanos
1. ¿Es el momento adecuado para plantear este objetivo?
Si porque la organización ha tenido recientemente una alianza comercial lo que ha resultado en un crecimiento exponencial y actualmente ya no es sostenible la administración del negocio con la estructura que traía cada unidad operativa (fabricación y comercialización)
1. ¿La persona asignada al objetivo es la correcta?
Es el coordinador del SGC con experiencia necesaria para la implementación del SGC y elementos estratégicos (Planeación estratégica, BSC y CANVAS)
1. ¿El objetivo se adapta a la realidad o contexto en el que nos encontramos?
Si porque actualmente la organización presenta las siguientes problemáticas:
 - ✓ Falta de seguimiento por los dueños de proceso
 - ✓ Desconocimiento de los procesos y actividades
 - ✓ Perdidas por falta de control
 - ✓ Falta de información e interacción entre procesos

TEMPORAL “TIEMPO PARA ALCANZARSE”

Cada objetivo debe estar definido en el tiempo, establecer una fecha límite para conseguir el objetivo, esto nos ayudará a tener una dimensión temporal, nos permitirá elaborar una línea de tiempo y marcar las distintas etapas que nos permitirán llegar a la meta propuesta

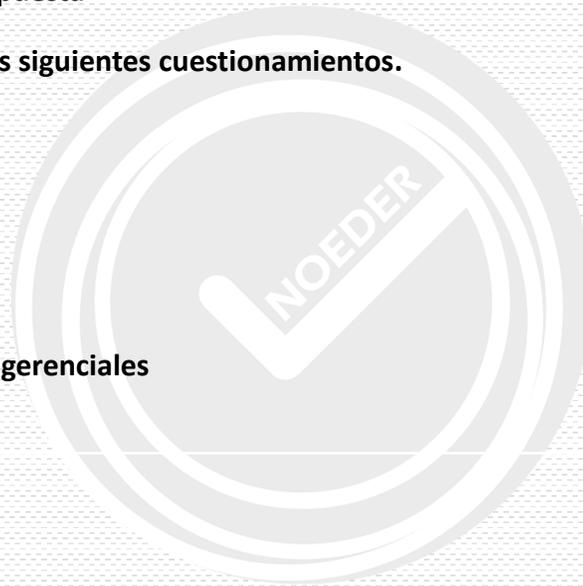
Para definir si mi objetivo es temporal debo responder a los siguientes cuestionamientos.

1. ¿Cuándo debe estar terminado?

En 6 meses

1. ¿Qué debo hacer para lograr el objetivo?

- ✓ Realizar planeación estratégica
- ✓ Implementar objetivos e indicadores en cada proceso
- ✓ Medir resultados de objetivos por medio de reportes gerenciales
- ✓ Seguimiento de los procesos



OBJETIVOS

AREA	Dirección comercial y Dirección de operaciones				
OBJETIVO ESTRATEGICO	Lograr que el 90% de los procesos interactúen entre sí para aumentar la satisfacción del cliente en un lapso de 6 meses.				
TABLERO SMART	S	M	A	R	T
	ESPECIFICO	MEDIBLE	ALCANZABLE	RELEVANTE	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO
	¿El objetivo es específico?	El objetivo es medible	El objetivo es alcanzable	El objetivo es relevante	El objetivo tiene un tiempo de cumplimiento
	Si / No y ¿porqué?	Si / No y ¿por qué?	Si / No y ¿por qué?	Si / No y ¿por qué?	Si / No y ¿por qué?
	Si porque está enfocado en que los procesos interactúen entre sí para cumplir con los requisitos de los clientes internos y externos	Si porque tiene una meta del 90% de los procesos alcancen la interacción e interrelación entre procesos.	Si porque se tiene el respaldo de la dirección y con el personal competente para coordinar el cumplimiento del objetivo	Si porque la organización ha tenido un crecimiento exponencial y requiere estructurar los procesos de la organización	Si porque se ha considerado un tiempo de cumplimiento de 6 meses para la implementación de los controles en los procesos

OBJETIVO ESTRATEGICO

Reducir las quejas o reclamaciones de los clientes un 15%, por medio de servicios de calidad y atención al cliente oportuno para estimular las relaciones significativas, durante el año 2021.

<p>La dirección de la organización comunica el objetivo estratégico para eso se utiliza la flecha descendente</p>	 <p>Este objetivo se le comunica a las direcciones o gerencias correspondientes en este caso Dirección de administración conformada por (ventas, atención a clientes y capital humano) Dirección de operaciones (conformada por producción y mantenimiento)</p>	<p>Comunica los resultados obtenidos a través de los indicadores y reportes de resultados mensuales a la dirección para eso se utiliza la flecha ascendente</p>
---	--	---

OBJETIVOS TACTICOS: Son los objetivos que las direcciones (administración y operaciones) establecen a los diferentes procesos para alcanzar el objetivo estratégico

VENTAS	PRODUCCION	VENTAS (ATENCION A CLIENTES)	MANTENIMIENTO	RECURSOS HUMANOS
JEFE DE VENTAS	JEFE DE PRODUCCION	enrique	JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE CAPITAL HUMANO
<p>Objetivo tactico Mantener un 90% de calificación en la satisfacción del cliente</p> <p>Indicador 1. Total de quejas de servicios 2. total de quejas solucionadas</p> <p>Acciones 1. identificar los principales causa de queja 2. Canalizar y seguimiento de las quejas 3. realiza encuestas de satisfacción</p>	<p>Objetivo tactico Mantener un 80% de producción completa de los pedidos solicitados</p> <p>Indicadores 1. Proceso cumpla con el 90% de resultados esperados 2. Nivel de supervisión del 90% de servicios realizados 3. Asegurar el 90% de recursos necesarios para la operación están solicitados</p> <p>Acciones 1. Fortalecer la supervisión de los operadores e identificar la evaluación de 2. Desempeño del trabajo 3. Evaluar los productos utilizados 4. Planeación de rutas 5 Ejecución de servicio puntuales</p>	<p>objetivo tactico realizar la encuesta de satisfacción al cliente por lo menos al 90% de los clientes</p> <p>Indicadores satisfacción del cliente en un 80%</p> <p>Acciones 1. Evaluación de satisfacción del cliente 2. Identificación de áreas de oportunidad 3. Solicitar capacitaciones para la atención a clientes 3. Re evaluación del cliente</p>	<p>Mantener el 80% de las maquinas en una eficiencia de maquina 70%</p> <p>Indicador 1. total de unidades fuera de rol 2. nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento</p> <p>acciones 1. inventario de unidades 2. programa de mantenimiento preventivo para unidades 3. Realizar mantenimientos</p>	<p>Mantener un 90% del personal apto y con plantillas cubiertas</p> <p>INDICADOR 1. Cumplir el programa de capacitación en un 90 % 2. Evaluación de desempeño del 90%</p> <p>ACCIONES 1. Identificar causas que relacionan las quejas 2. Identificar personal que obtiene actitud 3 capacitación en el trato al cliente 4 Reemplazar al personal</p>

Misión

Suministrar a la industria de tubería, válvulas, bridas, conexiones industriales y aceros, con la mejor calidad y servicio del mercado, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Objetivos estrategicos

Objetivos comerciales

1. Incremento de ingresos un 20% conforme el año anterior
2. Mantener en un 90% la satisfacción del cliente en el año 2022

Objetivos operativos

1. Reducir un 20 % el desperdicio de MP y tiempo en el año 2022
2. Incrementar la productividad un 20% conforme al año anterior

Mision de los procesos

Estratégicos			Operativos			Soporte				
Dirección	SGC	Administración	Ventas	Producción	Calidad	Compras	Almacen	Logística	Mantenimiento	Recursos humanos
Definir la planeación estratégica del negocio	Asegurar que los procesos cumplan y ayuden a la dirección en lograr su planeación estratégica	Gestionar de forma adecuada los recursos de la organización	Incrementar los ingresos y cartera de clientes	Fabricación de productos que satisfagan los requisitos de los clientes	Asegurar que el producto cumpla con los requisitos en todas las etapas del producción	Abastecer a tiempo de los recursos necesarios de la organización	Preservar la propiedad de la organización	Asegurar que la entrega de productos a clientes sea completa y correcta	Mantener en funcionamiento adecuado la maquinaria y equipos para la fabricación	Mantener personal competente para el puesto contratado

objetivo estrategico	1. Incremento de ingresos un 20% conforme el año anterior									
Dirección	SGC	Administración	Ventas	Producción	Calidad	Compras	Almacen	Logística	Mantenimiento	Recursos humanos
	Lograr la interacción correcta entre las áreas de la organización	Facturación vs cobranza	Aumentar la prospección de clientes nuevos Incrementar el volumen de ventas a los clientes activos	Tiempos de fabricación y entrega		Adquisiciones conforme a planeación Orden de compra válida con el 20 % de utilidad entre 0.8 Selección y evaluación de proveedores	Inventario y existencias del top 5 de productos más vendidos	(programación de rutas para entrega y recolección de productos)		Desarrollo de competencias técnicas para el personal administrativo y operativo Desarrollo de competencias para los líderes de los procesos

Reducir en un 10 % los gastos operativos			
KPI'S			
Objetivo tactico Reducir un 70% de mantenimientos correctivos a traves de la implementacion del programa de mantenimientos preventivos	Fórmula	$EMP = (MCMac * 100) / MCMA$ En Donde: EMP = Efectividad del mantenimiento preventivo TMCMan = Total de mantenimientos correctivos del mes anterior TMCMac = Total de mantenimientos correctivos del mes actual	
	Total de mantenimientos correctivos mes anterior	24,00	100%
	total de mantenimientos correctivos mes actual	7,00	29%

OBJETIVO ESTRATEGICO			
Reducir en un 10 % los gastos operativos en un plazo de 8 meses			
KPI'S			
Objetivo tactico 1. Cumplir con el 90% del programa preventivo	Fórmula	$CMP = (MPR * 100) / PMP$ Donde: CMP = Cumplimiento del mantenimiento preventivo MPR= Mantenimiento preventivo realizado en el mes PMP = Programa de mantenimiento preventivo	
	Programa de mantenimiento preventivo	4,00	100%
	Cumplimiento del mantenimiento preventivo	3,00	75%

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7.4
COMUNICA-
CION

7.5
INFORMACIÓN
DOCUMENTADA

7 APOYO

7.1 RECURSOS

7.2 COMPETENCIA

7.3 TOMA DE
CONCIENCIA

7.4 COMUNICACIÓN

7.5 INFORMACIÓN
DOCUMENTADA

7.1
RECURSOS

7.2
COMPETEN-
CIA

7.3 TOMA DE
CONCIENCIA

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores



7.1.2 Personas La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA La infraestructura puede incluir:

- a) edificios y servicios asociados;
- b) equipos, incluyendo hardware y software;
- c) recursos de transporte;
- d) tecnologías de la información y la comunicación.



PERSONAS



ORGANIGRAMA

Código: **LI-PO-01**

Versión: **11**

Fecha Emisión: **Diciembre 2021**

