



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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

Sesión 09

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades La organización debe determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.



9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.



9.1.3 Análisis y evaluación

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad. **NOTA** Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.



ACEROS INDUSTRIALES			
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			
SGC-FO-A-COM-003	Rev.02 Diciembre.2018	Página 2	<small>Distribuidor Autorizado</small>

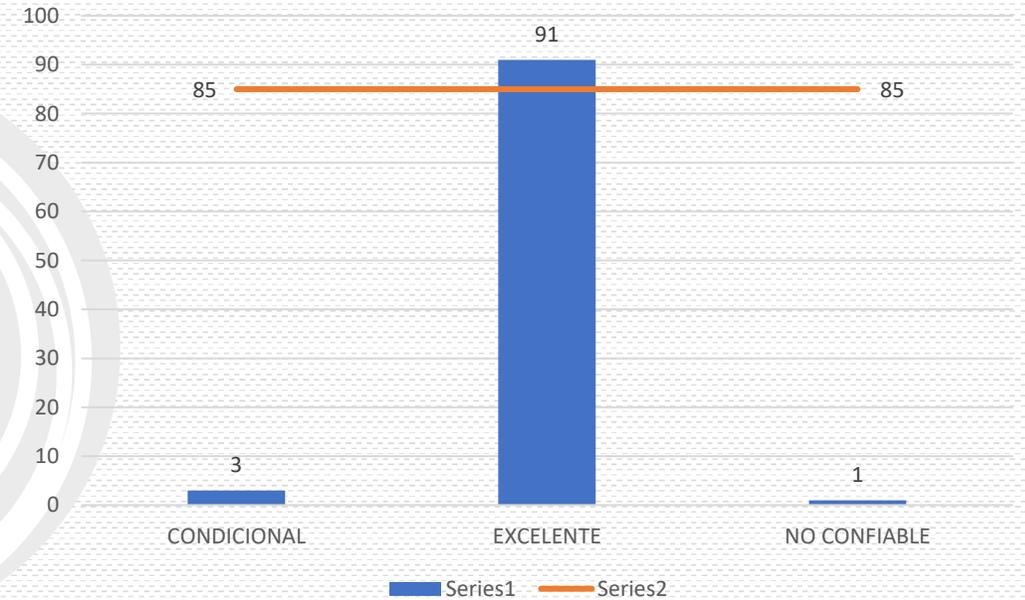
Se llevará a cabo la evaluación con base al siguiente sistema de puntuación. La suma total de los puntos dará como resultado la condición final de la evaluación.

ESCALA DE CLASIFICACIÓN DE PUNTUACIÓN
1=20%=MALO 2=40% 3=60% 4=80% 5=100%=EXCELENTE

ASPECTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTOS				
		1	2	3	4	5
COMERCIALES	Atención/Experiencia del área de ventas.	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	Competitividad en Precios.	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	Facilidades de Pago.	Contado	15 días	30 días	45 días	60 días
	Cumplimiento en tiempo de entrega.	4 semanas	3 semanas	2 semanas	1 semana	Inmediato
	Cumplimiento en la gestión de documentación (Facturas, Notas de Crédito, Remisiones, REP, etc.)	4 días	3 días	2 días	1 día	Inmediato
CALIDAD	Calidad del producto/servicio proporcionado. (% Rechazos)	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	Cumplimiento en la gestión de documentación (Certificados de calidad, etc.)	4 días	3 días	2 días	1 día	Inmediato
ESTRATEGICOS	Atención a reclamaciones, quejas, sugerencias.	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	Servicio Post-Venta.	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
SEGURIDAD E HIGIENE	Utiliza el EPP adecuado, durante la entrega del producto o servicio.	No				Si

ESCALA DE EVALUACIÓN FINAL
EXCELENTE 41-50 CONDICIONAL 21-40 NO CONFIABLE 0-20

Evaluacion de Proveedores



ACEROS INDUSTRIALES			
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE			
SGC-FO-A-VEN-005	Rev.00 Septiembre.2018	Página 1	<i>Distribuidor Autorizado</i>

DATOS GENERALES DEL CLIENTE	
Nombre o Razón Social:	
Contacto:	
E-Mail:	

Selecciona con una X la opción que te indique el cliente. En un rango del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta ¿Cómo fue su experiencia durante las siguientes etapas?

CATEGORÍA	1	2	3	4	5
Atención de su Ejecutivo					
Tiempo de Entrega de Material y/o Servicio					
Documentación en tiempo y forma (Certificados de Calidad, Factura, REP, etc.)					
Estado y condiciones del material y/o servicio durante su entrega					
Se resolvieron oportunamente sus dudas de nuestras diferentes áreas (calidad, logística, etc.)					
Atención por parte del área de logística (entrega)					
Calidad del producto y/o servicio					
TOTAL	0				

¿Nos recomendaría?	SI		NO	
--------------------	----	--	----	--

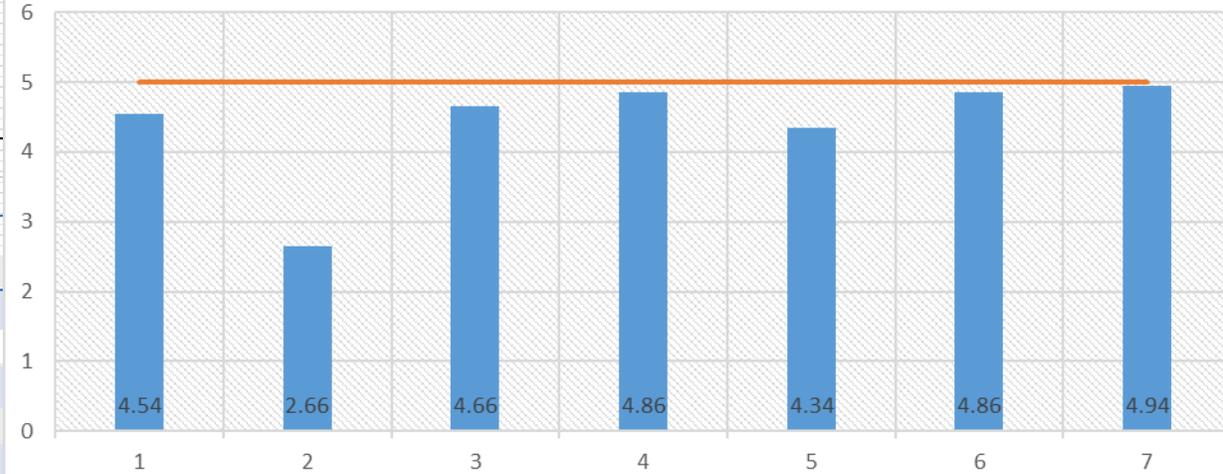


ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

PREGUNTAS

1	2	3	4	5	6	7	Puntuación Total	¿Nos recomendaría?	
5	1	5	5	3	5	5	29	Si	
4	2	5	5	3	5	5	29	Si	MEJORAR TIEMPOS DE ENTREGA
5	1	5	5	3	5	5	29	Si	MEJORAR LOS TIEMPOS DE ENTREGA
3	1	5	5	3	5	5	27	Si	MEJORAS EN TIEMPO DE ENTREGA
5	4	5	5	5	5	5	34	Si	
3	1	3	5	2	5	5	24	No	MEJORAR TIEMPO DE ENTREGA Y ATENCION SOBRE COTIZACIONES
3	4	5	5	5	5	5	32	Si	MAS EFICACIA Y RAPIDEZ EN LAS COTIZACIONES
3	1	5	5	5	5	5	29	Si	MEJORAS EN TIEMPO DE ENTREGA
4	2	5	5	5	2	5	28	Si	MEJORAR TIEMPO DE ENTREGA Y QUE PRODUCCION PUEDA LOGRAR CAMBIOS MAS RAPIDOS EN EL MATERIAL
4	1	3	4	2	5	5	24	Si	MEJORAR TIEMPOS DE ENTREGA
5	3	1	3	5	4	4	25	Si	MEJORAR TIEMPOS DE ENTREGA DE MATERIAL Y DE DOCUMENTACION COMO CERTIFICADOS DE CALIDAD.
4	2	5	5	2	4	5	27	Si	MEJORAR TIEMPOS DE ENTREGA
4	4	5	5	5	5	5	33	Si	
5	3	4	5	5	5	5	32	Si	MEJORAR TIEMPOS DE ENTREGA
5	4	5	5	4	5	5	33	Si	MEJORAR TIEMPOS DE ENTREGA
5	5	5	4	5	5	4	33	Si	MEJORAR TIEMPOS DE ENTREGA
5	4	5	5	5	5	5	34	Si	
5	4	5	5	5	5	5	34	Si	
5	4	5	5	5	5	5	34	Si	

Satisfaccion al Cliente (Junio 2019)

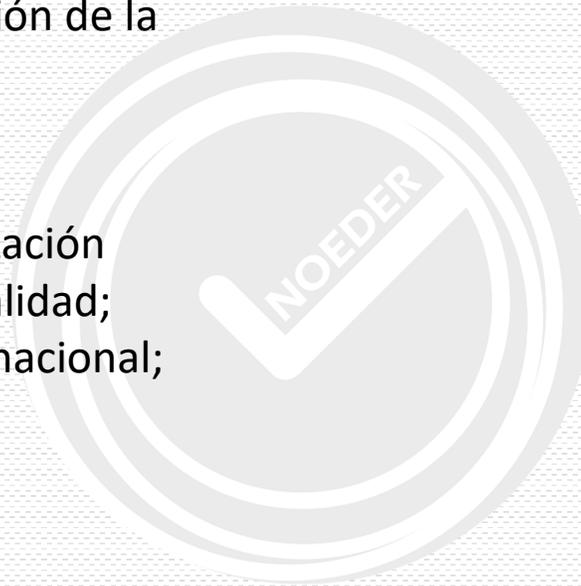


9.2 Auditoría interna

9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con:
 - 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
 - 2) los requisitos de esta Norma Internacional;

- b) se implementa y mantiene eficazmente



9.2.2 La organización debe:

- a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.



Actividad		Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificar la auditoría	Estudio Preliminar	■	■										
	Determinación de Áreas Críticas de Auditoría		■										
Aplicar el modelo de auditoría	Elaboración de Programa de Auditoría			■	■								
	Evaluación de Riesgos					■	■						
	Ejecución de Pruebas y Obtención de Evidencias							■	■	■	■		
Construir los planes de mejoramiento	Elaboración de Informe										■	■	
	Sustentación de Informe												■

NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.