

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

MODULO II

Sistema de Gestión de la Calidad
ISO 9001:2015

Sesión 06



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.

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 direccion de la organización comunica el objetivo estrategico 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>

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. Cumplr 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

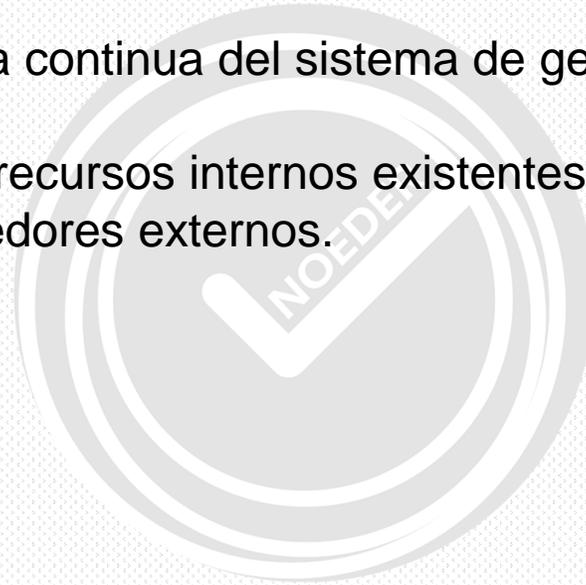
7.1 Recursos

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 externos.



7.1.2 Personas

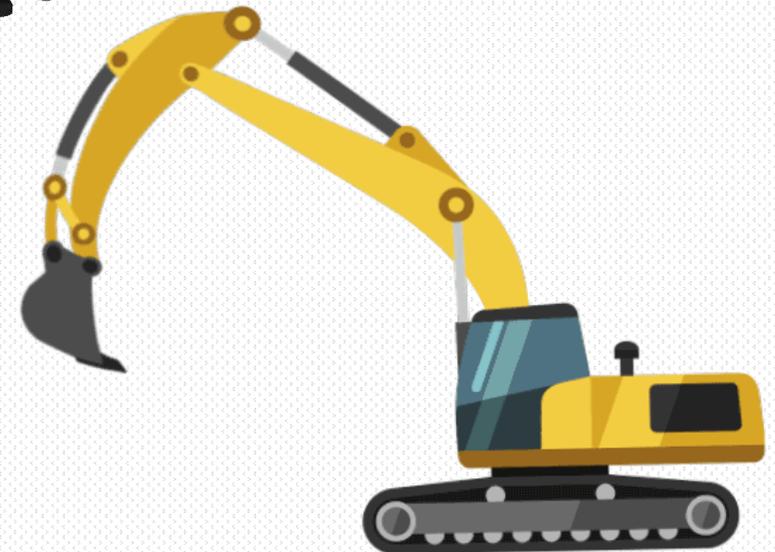
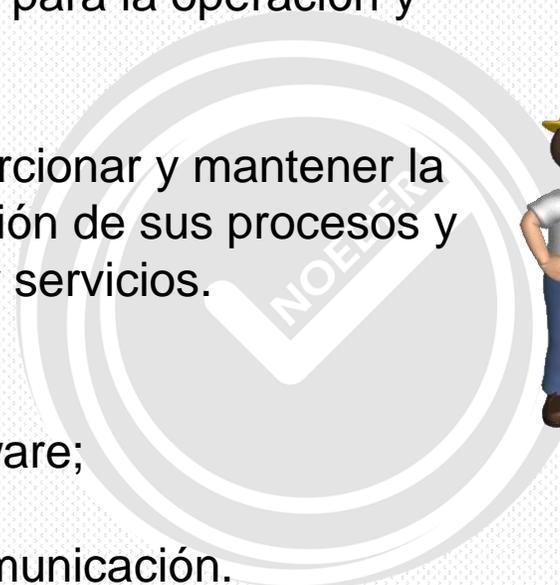
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

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.



7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
- b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
- c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).

Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.



7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

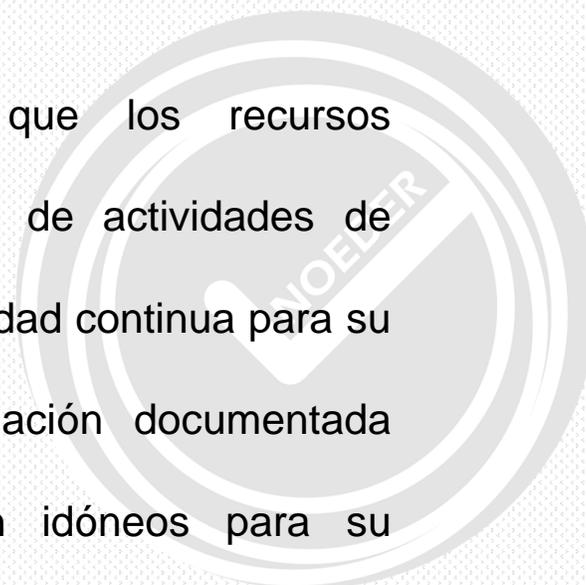
7.1.5.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.



7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

- calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- identificarse para determinar su estado;
- protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.



G&S INGENIERIA
 Importación, Venta, Alquiler y Reparación de Instrumentos de Topografía
 Topografía & Geodesia – Servicio de Topografía en General
 CALIDAD – GARANTÍA – PUNTUALIDAD

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN N° 5084/01/2018

EQUIPO	MARCA	MODELO	N° SERIE	LASER
ESTACION TOTAL	LEICA	ES105 - 5"	GZ2844	500 MTS

MEDICION DEL SISTEMA ANGULAR:

VALOR DE PATRON DE MEDICIÓN			VALOR LEIDO EN EL INSTRUMENTO			
GRADOS	MINUTOS	SEGUNDOS	EQUIPO	GRADOS	MINUTOS	SEGUNDOS
00	00	00	VERT.	359°	59	57
			HORIZONT	359°	59	59

VALOR A CORREGIR			
	GRADOS	MINUTOS	SEGUNDOS
VERT.	00	00	03
HORIZONT	00	00	01

RANGO DE TOLERANCIA			
	GRADOS	MINUTOS	SEGUNDOS
±	359°	59	59
±	00°	00	00

SISTEMA DE MEDICION DE DISTANCIA:

PATRON DE MEDICION	15.00mts	30.00mts	60.00mts	90.00mts	210.00mts
VALOR LEIDO EN EL INSTRUMENTO	15.00mts	30.00mts	60.00mts	90.00mts	210.00mts
ERROR A CORREGIR	00.00mm	00.00mm	00.00mm	00.00mm	00.00mm

COMPENSADORES - TILT	HORIZONTAL	VERTICAL
VALOR LEIDO	00 Seg.	00 Seg.
VALOR A CORREGIR	01 Seg.	01 Seg.

* PRECISION DEL INSTRUMENTO:
 Sistema angular según norma DIN 18723 la precisión angular es de 5" lectura mínima en el Display 1" o 5"
 Sistema de medición de Distancia ± (2mm+ 2ppm DX) m.s.e. con 1 prismas 3500 y 5000 metros

* G&S INGENIERIA, Certifica que el Equipo Topográfico mencionado cumple con las Especificaciones técnicas de la fábrica y los estándares internacionales establecidos según (DIN 18723).

*COLIMADOR:
 La verificación del alineamiento de los colimadores se realiza diariamente según manual de Instrucción de la fábrica estándar basada en La norma: ISO 9001:2008/FM/ISO14001 y Cumplimos con los Estándar de Fábrica Establecidos en Equipos de Precisión y Topografía, Normas Internacionales Establecidos según (DIN18723).

*CALIBRACION: El Equipo Topográfico fue calibrado con el colimador de la marca: Pentax modelo OSC-3A Con su Certificado de Calibración correspondiente.

El Equipo Topográfico, cumple con los errores de cierre de Fábrica según estándar DIN 18723 normados Internacionalmente en Equipos de Topografía y Geodesia.

CERTIFICADO POR	TECNICO RESPONSABLE	FECHA DE EMISION
		FECHA DE CALIBRACION : 02/01/18 FECHA DE VENCIMIENTO : 02/06/18



Pasaje Acurán Mz. G Lot. 2 Urb. Santa Rosa-Comas. Lima Peru Telef. 541-1748 Cel. 948330475
 www.gys-ingenieria.com / Email: proyectos_topograficos@yahoo.es/ventas@gys-ingenieria.com

7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

NOTA 1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.



Operación de Maquinaria Pesada

- CP01 Operación de la Retroexcavadora
- CP02 Operación de la Excavadora
- CP03 Operación de la Grúa Móvil en base a la Norma ISO-15513-2000
- CP04 Operación de la Motoconformadora
- CP05 Operación del Cargador Frontal
- CP06 Operación del Tractor Empujador (Bulldozer) con análisis de rendimiento
- CP07 Operación del Vibrocompactador en alta y baja frecuencia
- CP08 Operación de la Máquina Pavimentadora de asfalto
- CP09 Operación de la Zanjadora para un terreno específico con análisis de rendimiento
- CP10 Operación del Track Drill con aplicación a bancos de material, pozos de agua y minería
- CP11 Operación del Camión Fuera de Carretera con análisis de rendimiento y normatividad de tránsito en cantera
- CP12 Operación del Camión de Volteo con análisis de rendimiento
- CP13 Operación del Manipulador Telescópico (Telehandler)
- CP14 Operación de la Grúa Viajera
- CP15 Operación del Vehículo Utilitario GATOR
- CP16 Operación de la Pipa Roll Off

NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

- a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);
- b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

CP01



OPERACIÓN DE LA RETROEXCAVADORA

OBJETIVOS:

Desarrollar las competencias necesarias para: realizar excavaciones, zanjas, bordos, rellenos, nivelaciones, acarreo de material, carga a camiones, siguiendo la normatividad aplicable en seguridad y las instrucciones del fabricante. Elaborar reportes de inspección y bitácoras de operación.

BENEFICIOS:

El operador de la retroexcavadora mejorará su rendimiento en la máquina, elevando la productividad y disminuyendo las incidencias de accidentes.

TEMARIO:

- ◆ Normatividad en seguridad aplicada a la operación del equipo (NOM-017-STPS-2008, NOM-31-STPS-2011, OSHA-1926)
- ◆ Especificaciones, sistemas y componentes de la retroexcavadora
- ◆ Rutinas de inspección antes del inicio de la jornada de trabajo
- ◆ Rutinas de inspección al arrancar el motor y al inicio de la operación
- ◆ Advertencias de seguridad y operación de los controles
- ◆ Procedimientos y técnicas de operación del equipo para la ejecución de: giros cerrados, excavaciones, bordos, rellenos, terraplenes, nivelaciones, zanjas, acarreo de material y carga de camión
- ◆ Estacionamiento del equipo y comprobaciones de finalización de la jornada de trabajo
- ◆ Elaboración de reportes y bitácoras

CP02



OPERACIÓN DE LA EXCAVADORA

OBJETIVOS:

Desarrollar las competencias necesarias para: realizar excavaciones en laderas, terraplenes, nivelaciones, zanjas, bordos, rellenos, carga a camiones, siguiendo la normatividad aplicable en seguridad y las instrucciones del fabricante. Elaborar reportes de inspección y bitácoras de operación.

BENEFICIOS:

El operador de la excavadora mejorará su rendimiento en la máquina, elevando la productividad y disminuyendo las incidencias de accidentes.

TEMARIO:

- ◆ Normatividad en seguridad aplicada a la operación del equipo (NOM-017-STPS-2008, NOM-31-STPS-2011, OSHA-1926)
- ◆ Especificaciones, sistemas y componentes de la excavadora
- ◆ Rutinas de inspección antes del inicio de la jornada de trabajo
- ◆ Rutinas de inspección al arrancar el motor y al inicio de la operación
- ◆ Advertencias de seguridad y operación de los controles
- ◆ Procedimientos y técnicas de operación del equipo para la ejecución de: giros cerrados, excavaciones, bordos, rellenos, terraplenes, nivelaciones, zanjas y carga óptima de camión
- ◆ Estacionamiento del equipo y comprobaciones de finalización de la jornada de trabajo
- ◆ Elaboración de reportes y bitácoras

7.2 Competencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

3. PERFIL DE COMPETENCIAS

OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA

3.1. COMPETENCIAS TECNICAS

3.1.1. FORMACIÓN BÁSICA

BACHILLER

3.1.2. FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

NINGUNA

3.1.3. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE 5 AÑOS DE EXPERIENCIA CONDUCIENDO VEHICULOS DE CARGA PESADA

3.1.4. FORMACIÓN EN ENTRENAMIENTO

ENTRENAMIENTO EN MECANICA, PARA SABER OPERAR DE MANERA ADECUADA LOS VEHICULOS DE CARGA PESADA Y SI OCURRE UN PROBLEMA MECANICO SABER COMO AFRONTARLO

3.2. COMPETENCIAS CLAVES

- IDENTIFICA LOS RIESGOS ASOCIADOS A LAS LABORES QUE CUMPLIRÁ EN EL TURNO, Y LAS REGISTRA EN LOS FORMATOS CORRESPONDIENTES, DANDO CUENTA DEL ANÁLISIS DE RIESGO, DE ACUERDO A POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA COMPAÑÍA.
- VERIFICA QUE EXISTEN LAS CONDICIONES INICIALES DE SEGURIDAD DE EQUIPAMIENTO (EPP) Y DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS, Y QUE SE ENCUENTREN DENTRO DE LOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ASOCIADOS A LAS LABORES QUE SE REALIZARÁN EN EL TURNO, DE ACUERDO A POLÍTICAS, NORMATIVAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA.
- REvisa y ACLARA LAS INSTRUCCIONES O PAUTAS DE TRABAJO, CERCORÁNDOSE QUE ESTÁN TODAS LAS CONDICIONES PARA PODER REALIZAR LAS LABORES RESPECTIVAS Y CLARIFICANDO LAS DUDAS QUE SE PUDIESEN PRESENTAR RESPECTO AL CONOCIMIENTO CABAL DE LO QUE SE VA A REALIZAR.
- IDENTIFICA CONDICIONES QUE PUDIESEN REPRESENTAR RIESGO PARA LAS PERSONAS Y/O LOS EQUIPOS, REPORTÁNDOLAS