



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diploma de Especialización

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

**MÓDULO
II**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001**

CLASE 03

Ing. Oscar Rodríguez López



6.1 Riesgos

6.2 Objetivos

6.3 Cambios



6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

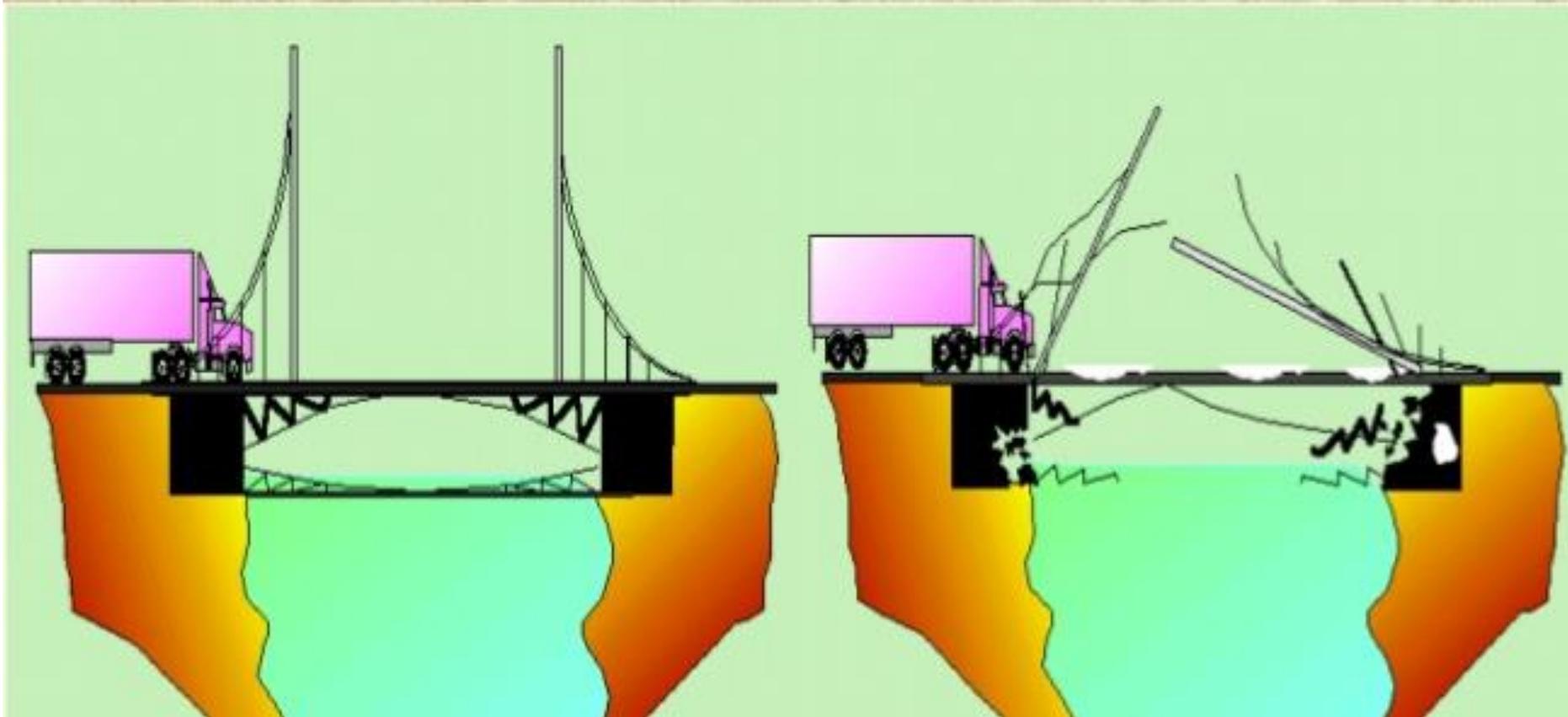
6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.





Riesgo:	Combinación de la probabilidad de un suceso y de su consecuencia.
Consecuencia:	Resultado de un suceso
Probabilidad:	Grado en que un suceso puede tener lugar
Gestión del Riesgo:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar en una empresa los riesgos.
Identificación de riesgos:	Proceso por el que se encuentran, enumeran y caracterizan elementos de riesgo.
Mitigación:	Limitación de cualquier consecuencia negativa de un suceso particular.



Requisito 6



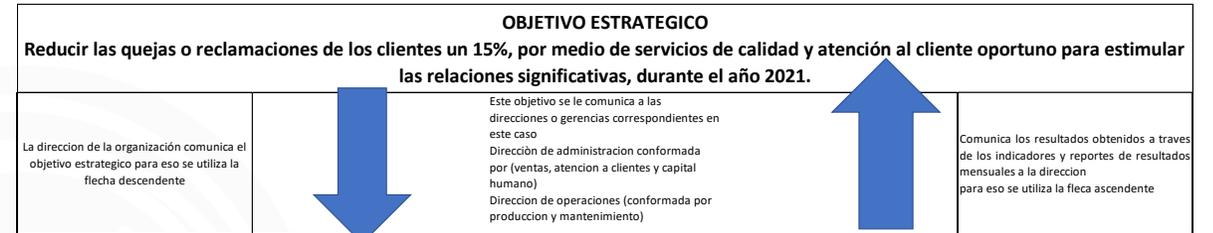
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

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:

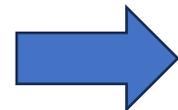
- ser coherentes con la política de la calidad;
- ser medibles;
- tener en cuenta los requisitos aplicables;
- ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- ser objeto de seguimiento;
- comunicarse;
- actualizarse, según corresponda.

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



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
Objetivo tactico Mantener un 90% de calificación en la satisfacción del cliente	Objetivo tactico Mantener un 80% de producción completa de los pedidos solicitados	objetivo tactico realizar la encuesta de satisfacción al cliente por lo menos al 90% de los clientes	Mantener el 80% de las maquinas en una eficiencia de maquina 70%	Mantener un 90% del personal apto y con plantillas cubiertas
Indicador 1. Total de quejas de servicios 2. total de quejas solucionadas	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	Indicadores satisfacción del cliente en un 80%	Indicador 1. total de unidades fuera de rol 2. nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento	INDICADOR 1. Cumplir el programa de capacitación en un 90 % 2. Evaluación de desempeño del 90%
Acciones 1. identificar los principales causa de queja 2. Canalizar y seguimiento de las quejas 3. realiza encuestas de satisfacción	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	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	acciones 1. inventario de unidades 2. programa de mantenimiento preventivo para unidades 3. Realizar mantenimientos	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



SMART



Objetivos de calidad



Tablero de indicadores

Requisito 6



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 requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

Tablero de indicadores

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%

Requisito 6



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

Como lo hace TUVACE



7.1 Recursos

7.2
Competencia

7.3 Toma de
conciencia

7.4
Comunicación

7.5 Información
documentada

Requisito 7



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:

las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
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.

Organigrama TUVACE

Plantilla autorizada

Requisito 7



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:

edificios y servicios asociados;
equipos, incluyendo hardware y software;
recursos de transporte;
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:

sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);

psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);

físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

Ambiente de trabajo

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

