



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

# IMPLEMENTADOR Y AUDITOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

CICLO REGULAR

**MÓDULO III**

**INTERPRETACIÓN DE LOS REQUISITOS  
DE LA NORMA ISO 9001**

**CLASE 03**

Ing. Said Rodríguez López



# TEMARIO

- **Contexto organizacional: identificación de factores internos y externos**
- **Liderazgo y compromiso: el rol de la alta dirección en el éxito del SGC**
- **Planificación estratégica del SGC: objetivos, riesgos y oportunidades**
- **Soporte y recursos: gestión del conocimiento, competencia y comunicación efectiva**
- **Operación eficiente del SGC: planificación, control y optimización de procesos**
- **Evaluación del desempeño y herramientas de medición de calidad**
- **Estrategias para la mejora continua y sostenibilidad del SGC**



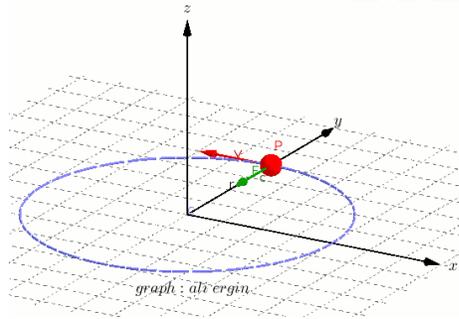
4.1  
Comprensión  
de la  
organización y  
su contexto



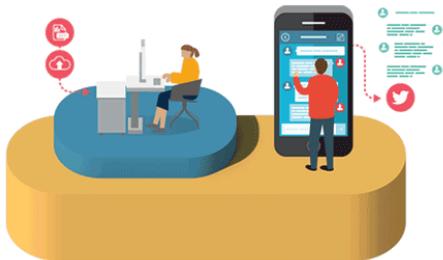
4.2 Comprensión  
de las necesidades  
y expectativas de  
las partes  
interesadas



4.3 Determinación  
del alcance del  
sistema de gestión  
de calidad



4.4 Sistema de  
gestión de calidad  
y sus procesos



Requisito 4



5.1 Liderazgo  
y  
compromiso

5.1.2  
enfoque al  
cliente

5.2 Política

5.3 Roles

Requisito 5



6.1 Riesgos

6.2 Objetivos

6.3 Cambios

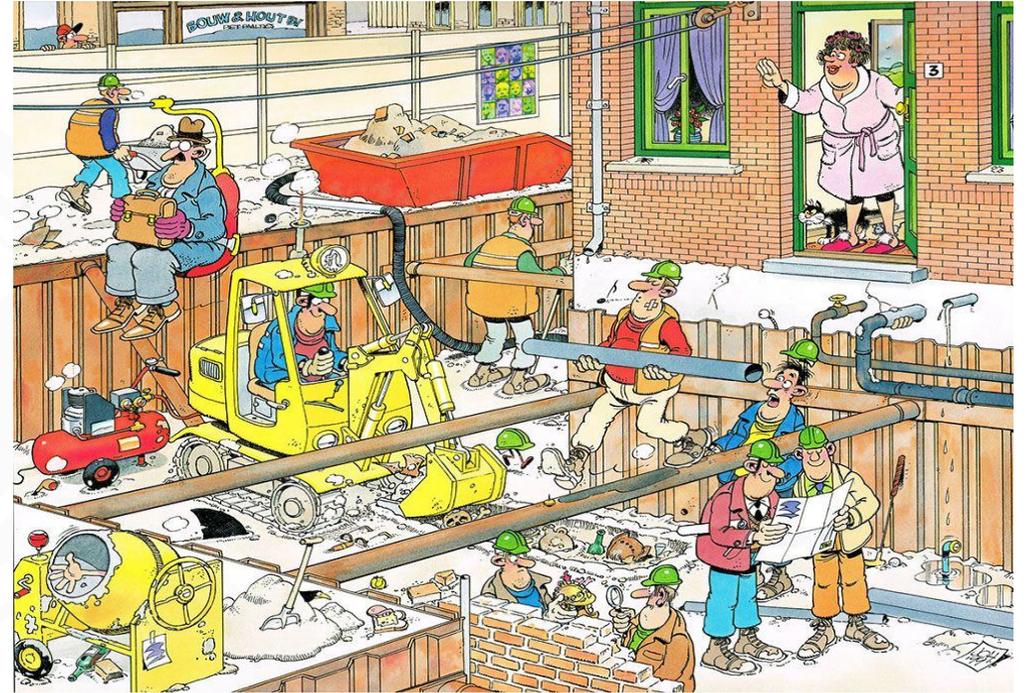


## 6 Planificación

### 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.



Requisito 6



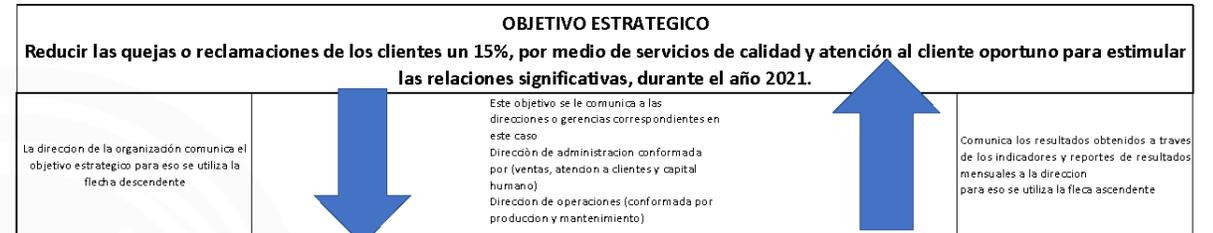
## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

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:

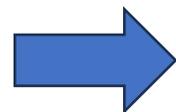
- ser coherentes con la política de la calidad;
- ser medibles;
- tener en cuenta los requisitos aplicables;
- ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- ser objeto de seguimiento;
- comunicarse;
- actualizarse, según corresponda.

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 (ATENCIÓN A CLIENTES)	MANTENIMIENTO	RECURSOS HUMANOS
JEFE DE VENTAS	JEFE DE PRODUCCION	enrique	JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE CAPITAL HUMANO
<p><b>Objetivo tactico</b>            Mantener un 90% de calificación en la satisfacción del cliente</p> <p><b>Indicador</b>            1. Total de quejas de servicios            2. total de quejas solucionadas</p> <p><b>Acciones</b>            1. identificar los principales causa de queja            2. Canalizar y seguimiento de las quejas            3. realiza encuestas de satisfacción</p>	<p><b>Objetivo tactico</b>            Mantener un 80% de producción completa de los pedidos solicitados</p> <p><b>Indicadores</b>            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><b>Acciones</b>            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><b>objetivo tactico</b>            realizar la encuesta de satisfacción al cliente por lo menos al 90% de los clientes</p> <p><b>Indicadores</b>            satisfacción del cliente en un 80%</p> <p><b>Acciones</b>            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><b>Mantener el 80% de las maquinas en una eficiencia de maquina 70%</b></p> <p><b>Indicador</b>            1. total de unidades fuera de rol            2. nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento</p> <p><b>acciones</b>            1. inventario de unidades            2. programa de mantenimiento preventivo para unidades            3. Realizar mantenimientos</p>	<p><b>Mantener un 90% del personal apto y con plantillas cubiertas</b></p> <p><b>INDICADOR</b>            1. Cumplir el programa de capacitación en un 90%            2. Evaluación de desempeño del 90%</p> <p><b>ACCIONES</b>            1. Identificar causas que relacionan las quejas            2. Identificar personal que obtiene aditudo            3 capacitacion en el trato al cliente            4 Reemplazar al personal</p>



SMART



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

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>			
Reducir en un 10 % los gastos operativos en un plazo de 8 meses			
<b>KPI'S</b>			
<b>Objetivo tactico 1. Cumplir con el 90% del programa preventivo</b>	<b>Fórmula</b>	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



7.1 Recursos

7.2  
Competencia

7.3 Toma de  
conciencia

7.4  
Comunicación

7.5  
Información  
documentada

Requisito 7

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

