

Planificación de Objetivos de Calidad

1.- Objetivo de Calidad 1:

AUMENTAR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

2.- Indicador:

$$SC = \frac{(ES+RC+DV)}{3}$$

3.- Meta:

$$SC \geq 70\%$$

4.- Frecuencia de Medición:

Semestral

5.- Plan de Cumplimiento del Objetivo de Calidad

Etapa	Descripción	Responsable	Plazo	Estado
1	Revisar y validar diseño de encuesta de satisfacción de clientes	Encargado Calidad	Marzo 2011	
2	Aplicación Encuesta de satisfacción de clientes, medición ES.	Encargado Calidad	Mayo 2011	
3	Medir RC= el número de reclamos de clientes que han sido aceptados v/s el número de ordenes de compra cursadas.	Encargado Calidad	Julio 2011	
4	Medir DC= el número de despachos a clientes que han sido rechazados v/s el número de despachos realizados.	Encargado Calidad	Julio 2011	
5	Análisis de datos y cálculo de indicador SC	Encargado Calidad	Julio 2011	
6	Comunicar resultado de Encuesta	Encargado Calidad	Septiembre 2011	

6.- Seguimiento del Objetivo de Calidad:

	1 Sem	Cumple S/N	2 Sem	Cumple S/N	Resumen Anual
SC \geq 70%					

Nota:

ES= Nota de la encuesta de satisfacción de clientes

RC= Calificación por reclamos de clientes

DC= Calificación por devolución de clientes

Firma Representante de Gerencia:

Fecha: 27 de Diciembre de 2010

Planificación de Objetivos de Calidad

1.- Objetivo de Calidad 2:

FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO

2.- Indicador:

PC= $\frac{\text{H-H Capacitación desarrollada}}{\text{H-H Capacitación Planificada}}$

3.- Meta:

PC \geq 80 %

4.- Frecuencia de Medición:

Anual

5.- Plan de Cumplimiento del Objetivo de Calidad

Etapa	Descripción	Responsable	Plazo	Estado
1	Entrega de Registros Diagnóstico y Detección al personal.	Jefe de RRHH	Marzo 2011	
2	Retiro de Registros Diagnóstico y Detección.	Jefe de RRHH	Abril 2011	
3	Elaborar Plan de Capacitación y Formación	Jefe de RRHH	Mayo 2011	
4	Definir los proveedores de servicios de capacitación requeridos y solicitar las respectivas cotizaciones.	Jefe de RRHH	Junio 2011	
5	Ejecución Plan de Capacitación	Jefe de RRHH	Junio 2011	
6	Establecer nuevas metodologías de medición de efectividad de las acciones de capacitación si son necesarias de actualizar.	Jefe de RRHH	Julio 2011	
7	Medir la efectividad de las actividades desarrolladas	Encargado de calidad	Agosto 2011	

6.- Seguimiento del Objetivo de Calidad:

	Resumen Anual	Cumple S/N
PC \geq 80 %		

Firma Representante de Gerencia:

Fecha: 27 de Diciembre de 2010

Planificación de Objetivos de Calidad

1.- Objetivo de Calidad 3:

OPTIMIZAR UNA EFECTIVA GESTION DE PROVEEDORES

2.- Indicador:

$GP = (EP + CP) / 2$

3.- Meta:

$GP \geq 80\%$

4.- Frecuencia de Medición:

Anual

5.- Plan de Cumplimiento del Objetivo de Calidad

Etapa	Descripción	Responsable	Plazo	Estado
1	Revisar y validar diseño de encuesta de evaluación de proveedores según Norma ISO 9001/2008.	Encargado Calidad	Marzo 2011	
2	Aplicación Encuesta de evaluación de proveedores	Encargado Calidad	Abril 2011	
3	Análisis de datos y cálculo de indicador EP	Encargado Calidad	Junio 2011	
4	Planificar Capacitación de profesionales Lutromo Group en instalaciones de proveedores.	Encargado Calidad	Junio 2011	
5	Análisis de datos y cálculo de indicador $CP = H-H$ Capacitadas v/s H-H planificadas.	Encargado Calidad	Septiembre 2011	

6.- Seguimiento del Objetivo de Calidad:

	Resumen Anual	Cumple S/N
$GP \geq 80\%$		

Nota:

EP= Nota de la encuesta de evaluación de proveedores

CP= % de cumplimiento del plan de capacitación

Firma Representante de Gerencia:

Fecha: 27 de Diciembre de 2010

Planificación de Objetivos de Calidad

1.- Objetivo de Calidad 4:

FACILITAR LA ACTUALIZACION TECNOLOGICA DE LOS CLIENTES

2.- Indicador:

$$AC = \frac{CC + SC}{2}$$

CC= H-H Capacitación desarrollada

H-H Capacitación Planificada

SC= Encuesta Satisfacción

3.- Meta:

$$AC \geq 80 \%$$

4.- Frecuencia de Medición:

Anual

5.- Plan de Cumplimiento del Objetivo de Calidad

Etapa	Descripción	Responsable	Plazo	Estado
1	Identificar las necesidades de capacitación de los clientes en las características y aplicaciones de los productos ofertados.	Gerente Comercial	Junio 2011	
2	Elaborar Plan de Capacitación y Difusión para clientes	Gerente Comercial	Julio 2011	
3	Ejecución Plan de Capacitación	Gerente Comercial	Agosto 2011	
4	Aplicar encuesta de satisfacción de actividad de capacitación.	Encargado de calidad	Cada vez que se ejecuta la capacitación.	
5	Análisis de datos y cálculo de indicador CC = H-H Capacitadas v/s H-H planificadas.	Encargado de calidad	Dic 2011	
6	Análisis de datos y cálculo de indicador ES	Encargado de calidad	Dic 2011	

6.- Seguimiento del Objetivo de Calidad:

	Resumen Anual	Cumple S/N
AC \geq 80 %		

Firma Representante de Gerencia:

Fecha: 27 de Diciembre de 2010

Planificación de Objetivos de Calidad

1.- Objetivo de Calidad 5:

Recertificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2008

2.- Indicador:

Certificado obtenido

3.- Meta:

Certificación en Primer Semestre de 2011.

4.- Frecuencia de Medición:

Anual

5.- Plan de Cumplimiento del Objetivo de Calidad

Etapa	Descripción	Responsable	Plazo	Estado
1	Desarrollar Revisión Gerencial	Representante de Gerencia	Dic 2010	
2	Negociación de contrato para Recertificación.	Encargado de Calidad	Marzo 2011	
3	Acordar fecha 1° Auditoría de Recertificación	Encargada de Calidad	Abril 2011	
4	Desarrollar Revisión Gerencial	Representante de Gerencia	Julio-2011	
5	Ejecutar 1° Auditoría de Seguimiento	Toda la organización	Junio-2011	
6	Identificar e implementar Acciones Correctivas a No Conformidades detectadas	Representante de Gerencia	Agosto 2011	
7	Éxito en 1° Auditoría de Mantenimiento ISO 9001:2008	Representación de Gerencia	Julio 2011	

6.- Seguimiento del Objetivo de Calidad:

	Resumen Anual	Cumple S/N
Certificado ISO 9001		

Firma Representante de Gerencia:

Fecha: 27 de Diciembre de 2010