

## ¿Y AHORA QUÉ SIGUE?

Punto 6 de la ISO 9001:2015:

### Planificación

#### 6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos

Los objetivos de calidad son los resultados específicos que la Secretaría desea alcanzar. Estos deben ser claros, medibles, alcanzables, relevantes y delimitados en el tiempo (SMART). (acrónimo en inglés que se utiliza como una herramienta para establecer objetivos **CLAROS, MEDIBLES Y ALCANZABLES**)

#### ¿Cómo establecer objetivos de calidad en la Secretaría?

- **Alinear con la visión y misión:** Los objetivos deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la Secretaría.
- **Incluir a todos los niveles:** Involucrar a todo el personal en la definición de los objetivos para fomentar el compromiso.
- **Establecer indicadores:** Definir indicadores clave de desempeño para medir el progreso hacia los objetivos.

#### Ejemplo de objetivos de calidad para la Secretaría de Gobierno:

- Reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas en un 20% en el próximo año.
- Aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados en un 15%.
- Implementar un sistema de gestión documental electrónico para mejorar la eficiencia y el acceso a la información.



### 6.3 Planificación de Cambios

La Secretaría debe establecer un proceso para gestionar los cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad.

#### ¿Por qué es importante la planificación de cambios?

- **Minimizar riesgos:** Al planificar los cambios, se pueden identificar y mitigar los posibles riesgos.
- **Asegurar una transición suave:** La planificación permite una implementación gradual y efectiva de los cambios.
- **Comunicar de manera efectiva:** La comunicación clara y oportuna sobre los cambios es esencial para el éxito.

#### Ejemplo de un cambio en la Secretaría de Gobierno:

- **Cambio:** Implementar un nuevo software de gestión de proyectos.
- **Planificación:** Definir los objetivos del cambio, identificar los recursos necesarios, capacitar al personal, establecer un plan de comunicación y monitorear el progreso.

**En resumen,** el punto 6 de la ISO 9001:2015 es fundamental para que la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo pueda mejorar continuamente la calidad de sus servicios. Al identificar riesgos y oportunidades, establecer objetivos claros y planificar los cambios de manera efectiva, la Secretaría podrá garantizar la satisfacción de los ciudadanos y el cumplimiento de su misión.

