

MÉTODO DE DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD



1. Índice

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Índice | 1 |
| 2. Autorizaciones..... | 3 |
| 3. Bitácora de cambios y mejoras | 3 |
| 4. Propósito del método | 3 |
| 5. Alcance..... | 3 |
| 6. Responsable | 3 |
| 7. Frecuencia de revisión..... | 4 |
| 8. Vocabulario..... | 4 |
| 9. Enlace con información documentada controlada | 5 |
| 10. Desarrollo del método..... | 5 |
| 11. Diagrama de flujo..... | 8 |
| 12. Control y retención de información documentada (los registros generados)..... | 9 |
| 13. Anexos | 9 |



MÉTODO DE DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – UNSCH

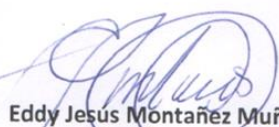


CÓDIGO ID-MDOC-SGC-UNSCH-001

VERSIÓN 01

FECHA 19/12/2018

Página 3 de 10

2. Autorizaciones

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Eddy Jesús Montañez Muñoz DNI 17834352 Eddy Jesús Montañez Muñoz Consultor |  Teddy William Tafur Guerra Oficina General de Calidad y Acreditación. |  Luisa Alcarráz Curi Oficina General de Calidad y Acreditación. |
| Fecha: 19.12.2018 | Fecha: 19.12.2018 | Fecha: 19.12.2018 |

3. Bitácora de cambios y mejoras

| REVISIÓN | SECCIÓN MODIFICADA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA DE MODIFICACIÓN |
|----------|--------------------|------------------------|-----------------------|
| | | Es la primera versión | |

4. Propósito del método

El propósito de este documento es establecer las intenciones ambicionadas o pretendidas por la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, relacionadas con la calidad, en forma de objetivos medibles, como vía de referencia para encaminar la mejora de la organización.

5. Alcance

Este método debe ser atendido por la Alta Dirección, Vicerrector Académico y directivos tanto operativos como administrativos, los procesos y los niveles pertinentes dentro de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

ENTRADAS: El inicio de este método se sitúa en el análisis de factores tales como: la política de calidad, la dirección estratégica, el desempeño de los procesos y los requisitos del producto/servicio, con el fin de definir los objetivos que se quieren lograr.

SALIDAS: Este método termina con los objetivos de calidad validados según las directrices dispuestas.

6. Responsable

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este método es el Jefe de la Oficina General de Calidad y Acreditación.

La alta dirección de la Universidad

Es el responsable de llevar a cabo la definición, revisión de su adecuación y desempeño, de los objetivos de la calidad.

Miembros de los Programas de Estudios

Pueden participar en la definición de los objetivos de la calidad y deben involucrarse en su consecución desde sus procesos y niveles pertinentes de trabajo.

7. Frecuencia de revisión

Este método se revisará, cuando menos, una vez al año, en el primer mes de del año o antes si hay algún cambio o mejora significativo en el proceso.

8. Vocabulario

- 8.1 **Despliegue.** Metodología desarrollada con el propósito de trasladar los objetivos estratégicos de la organización a las distintas funciones y niveles de la organización. (3.4 UNE 66175 - guía para implantación de indicadores)
- 8.2 **Estrategia.** Plan estructurado para lograr los objetivos. (3.5 UNE 66175)
- 8.3 **Indicador.** Datos o conjunto de datos que ayuden a medir objetivamente la evolución de un proceso de una actividad. (3.6 UNE 66175)
- 8.4 **Medición.** Acción y efecto de medir, de comparar una cantidad con su respectiva unidad, con el fin de averiguar cuántas veces la segunda está contenida en la primera. (3.8 UNE 66175)
- 8.5 **Medida.** Expresión del resultado de una medición. (3.7 UNE 66175)
- 8.6 **Métrica.** Criterio de medición. (3.9 UNE 66175)
- 8.7 **Objetivo.** Resultado a ser alcanzado. (3.7.1, ISO 9000:2015)
- 8.8 **Objetivo de la calidad.** Objetivo relacionado con la calidad. (3.7.2, ISO 9000:2005)
- 8.9 **Objetivo del proceso.** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con los resultados del proceso. (3.12 UNE 66175)
- 8.10 **Plan estratégico.** Proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y asignando recursos para llevar a cabo dichas estrategias. (3.14 UNE 66175)
- 8.11 **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad. (3.3.5, ISO 9000:2015)
- 8.12 **Propietario del proceso.** Persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados, de su rentabilidad y de la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso. (3.15 UNE 66175)

NOTA: Los términos o definiciones que no se encuentren en esta lista, pueden encontrarse en la norma ISO 9000:2015 de fundamentos y vocabulario que la UNSCH controla como documento externo.

9. Enlace con información documentada controlada

| CÓDIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO CONTROLADO |
|--------|------------------------------------------------------|
| | Método de determinación de la política de la calidad |

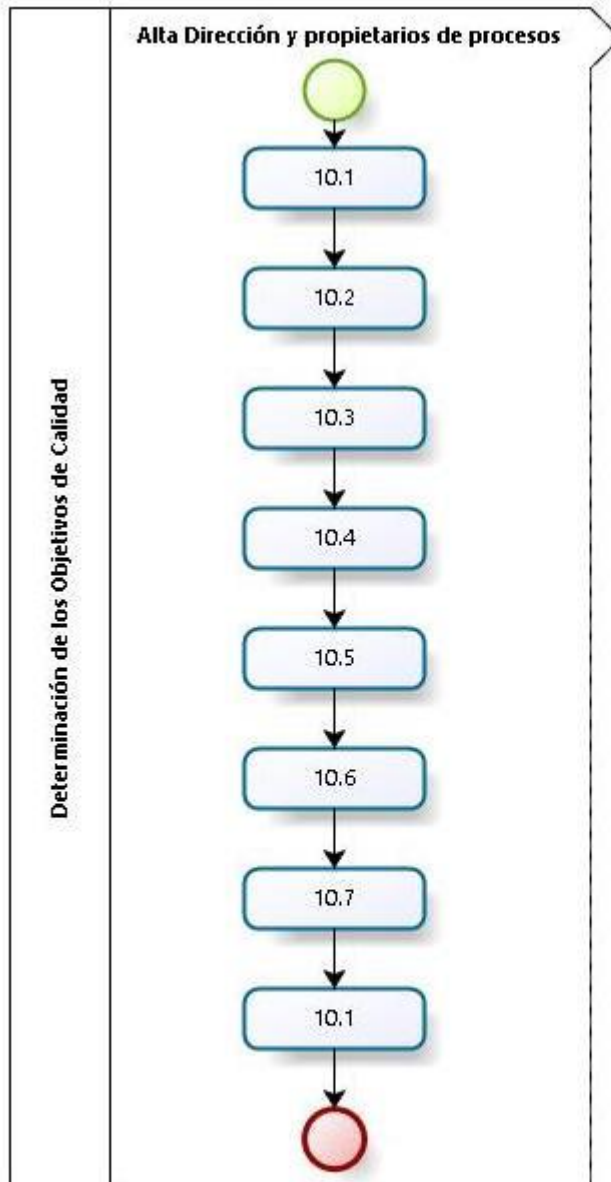
10. Desarrollo del método

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.1 | Alta dirección y propietarios de los procesos. | ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN. El primer paso a la hora de elaborar los objetivos de calidad es analizar la política de calidad de la organización, la cual sirve de marco para fijarlos. |
| 10.2 | | Lo siguiente es analizar los objetivos generales de la empresa a todos los niveles (desde los gerenciales hasta los operativos), ya que los objetivos de calidad deberán estar en consonancia con estos para una buena marcha de la organización. |
| 10.3 | | Por último, se analizarán los requisitos del producto/servicio (incluyendo las expectativas del cliente). Es importante tener en cuenta en todo momento a las partes interesadas, para contar con un enfoque más amplio y mejor encaminado de la gestión de la empresa. |
| 10.4 | | En estos análisis, se abordarán los temas relacionados con el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de los objetivos de la calidad de períodos anteriores. • Diagnóstico del contexto externo e interno de la organización • Plan estratégico de la organización • Resultados de Auditorías Internas. • Estado de las Acciones correctivas. • Análisis de riesgos y estado de las acciones tomadas. • Estado y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad. • Estado de los registros de Productos y Servicios no Conformes. • Estado de Reclamos de Clientes. • Estado de la Satisfacción de Clientes. • Evaluación de Proveedores. • Estado de los Procesos. • Estado del o los Plan (es) de Mejoramiento del SGC. • U otros que han de considerarse necesarios para la mejora. |

| 10.5 | Alta dirección y propietarios de los procesos. | <p>ELABORACIÓN DEL BORRADOR DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD</p> <p>A la hora de elaborar los objetivos de calidad, hay que tener en cuenta tres características básicas para poder decir que están bien expuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claridad: el objetivo debe estar muy bien definido, para que se sepa exactamente qué es lo que se pretende medir. • Medible: el objetivo debe contener información cualitativa o cuantitativa que ayude a determinar su efectividad. • Alcanzable: el objetivo debe ser “realista”, es decir, tiene que estar bien fundamentado en resultados anteriores que demuestren, por medio de su trayectoria, que se puede lograr. <p>Con estas directrices básicas y la información definida en las actividades de ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN, se elabora un borrador con los objetivos de calidad propuestos.</p> <p>Los objetivos de la calidad deben documentarse en la matriz de objetivos de la calidad ANEXO 1 que contiene los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso: El particular • Su misión particular: Su propósito natural • Tareas clave: Actividades relacionadas a procedimientos documentados • Responsable de primer nivel: Líder del proceso • Objetivos: De 1 a 3 según sea el aporte del proceso a la estrategia • Indicadores: Que muestre la evolución del objetivo, de 1 a N • Metas (mínima/aceptable/excelente): Umbrales para acotar el indicador • Responsables: De la consecución de cada objetivo • Periodicidad: Tiempo de representación, registro y revisión • Fuentes de información: procesos y principalmente registros • Forma de cálculo: fórmula matemática para su calculo • Forma de representación: tipo de gráficos para representar su evolución <p>Ejemplos de objetivos, indicadores y metas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Objetivos</th><th>Indicador</th><th>Metas</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incrementar la satisfacción del cliente</td><td>Núm. Errores en los envíos en el mes</td><td>Cero errores en los envíos a cliente</td></tr> <tr> <td>Reducir los errores controlables</td><td>Núm. Errores en el procesamiento de pedidos mensualmente</td><td>Cero errores en el procesamiento de pedidos</td></tr> <tr> <td>Cumplir con los requisitos de entrega del cliente</td><td>Número de entregas a tiempo conforme a la fecha pactada</td><td>Cero retrasos</td></tr> <tr> <td>Incrementar la rentabilidad</td><td>Volumen de ventas en el mes. Margen de utilidad mensual</td><td>Aumentar 7% las ventas Aumentar margen medio a 4%</td></tr> </tbody> </table> | Objetivos | Indicador | Metas | Incrementar la satisfacción del cliente | Núm. Errores en los envíos en el mes | Cero errores en los envíos a cliente | Reducir los errores controlables | Núm. Errores en el procesamiento de pedidos mensualmente | Cero errores en el procesamiento de pedidos | Cumplir con los requisitos de entrega del cliente | Número de entregas a tiempo conforme a la fecha pactada | Cero retrasos | Incrementar la rentabilidad | Volumen de ventas en el mes. Margen de utilidad mensual | Aumentar 7% las ventas Aumentar margen medio a 4% |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|-----------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Objetivos | Indicador | Metas | | | | | | | | | | | | | | | |
| Incrementar la satisfacción del cliente | Núm. Errores en los envíos en el mes | Cero errores en los envíos a cliente | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reducir los errores controlables | Núm. Errores en el procesamiento de pedidos mensualmente | Cero errores en el procesamiento de pedidos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cumplir con los requisitos de entrega del cliente | Número de entregas a tiempo conforme a la fecha pactada | Cero retrasos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Incrementar la rentabilidad | Volumen de ventas en el mes. Margen de utilidad mensual | Aumentar 7% las ventas Aumentar margen medio a 4% | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.6 | Alta dirección y propietarios de los procesos. | <p>ANÁLISIS DEL BORRADOR DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD</p> <p>En esta etapa se validan los objetivos elaborados según los requisitos de la gestión de la calidad en las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios, para así poder cubrir todos los aspectos relacionados con el sistema. Principalmente, se trata de que estos objetivos respondan (en forma de evidencias objetivas) las preguntas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Son coherentes con la política de la calidad? • ¿Son medibles? • ¿Tienen en cuenta los requisitos aplicables? • ¿Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente? • ¿Son objeto de seguimiento? • ¿Se comunican a los interesados? • ¿Se actualizan, según corresponda? <p>Estableciendo estas premisas como referente, se evalúa su idoneidad. En caso de que la respuesta a alguna de estas preguntas no fuese satisfactoria, se procedería a reelaborar los objetivos modificando los aspectos que no se ajusten a estos requerimientos. La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.</p> |
| 10.7 | Alta dirección y propietarios de los procesos. | <p>DEFINICIÓN DE RECURSOS Y RESPONSABILIDADES</p> <p>Los objetivos no estarán completos hasta que se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización y se asignen recursos para lograrlos.</p> <p>Estos objetivos deben por tanto desplegarse de forma apropiada a través de la estructura organizacional de la empresa y, además, asignar a los responsables recursos adecuados y suficientes para cumplirlos. De no ser así, habrá que analizar las causas y efectuar las reformulaciones pertinentes.</p> |
| 10.8 | Alta dirección y propietarios de los procesos. | <p>REVISIÓN Y APROBACIÓN</p> <p>Sobre la revisión y aprobación de estos objetivos, es requisito de norma que se revisen y actualicen (si se requiere) para verificar su adecuación al propósito de la organización y poner en práctica el principio de mejora continua.</p> <p>La aprobación de los objetivos pretendidos en la planificación de la calidad debe estar sujeta a criterios de ponderación: Aquellos que aporten valor a la dirección estratégica de la organización, los dedicados a la mejora de la satisfacción del cliente, el desempeño de los procesos y la mejora de la organización; son criterios de mayor peso para la organización al momento de seleccionar los objetivos de la calidad adecuados.</p> |

11. Diagrama de flujo



12. Control y retención de información documentada (los registros generados)

| CÓDIGO DEL REGISTRO CONTROLADO | NOMBRE DEL REGISTRO CONTROLADO | RESPONSABLE DE LA RETENCIÓN Y ARCHIVO DEL REGISTRO CONTROLADO | TIEMPO DE RETENCIÓN DEL REGISTRO |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Anexo 1 | Matriz de planificación de los objetivos de la calidad. | Alta dirección | 2 años |

13. Anexos

| No. | NOMBRE DEL ANEXO |
|------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 | Matriz de planificación de objetivos de la calidad por procesos |



Página 10 de 10

ANEXO 1 - Matriz de planificación de objetivos de la calidad por procesos

[illegible]