**OBJETIVOS DE CALIDAD**

**LABORATORIO SIMET-USACH**

**Objetivos de Calidad periodo enero 2018 - enero 2019**

El Laboratorio SIMET-USACH está dotado de infraestructura, tecnologías y profesionales calificados para desarrollar perfectamente los trabajos de realización de ensayos que le son requeridos. Para alcanzar el mejor servicio y dar cumplimiento a la política de calidad se han definido los siguientes objetivos de calidad, periodo enero 2018-enero 2019:

1.- Estudiar la ampliación del alcance (Ensayo de Doblado y Análisis Químico)

2.-Diferenciar a nuestros clientes por su nivel de importancia (desde el punto de vista comercial). Los rangos serán los siguientes:

* Cliente ⋆ ⋆ ⋆: Será considerado en este rango cuando se realice una facturación mayor a 24 millones de pesos en los últimos 12 meses (móviles), la tasa de cumplimiento de informes para este rango debe ser de 95%.
* Cliente ⋆ ⋆: Será considerado en este rango cuando se realice una facturación entre 12 y 24 millones de pesos en los últimos 12 meses (móviles), la tasa de cumplimiento de informes para este rango debe ser de 90%.
* Cliente ⋆: Será considerado en este rango cuando se realice una facturación entre 6 y 12 millones de pesos en los últimos 12 meses (móviles), la tasa de cumplimiento de informes para este rango debe ser de 85%.

3.- Cumplir de tasa de informes enviados en plazos prometidos, debe ser de 75% mínimo.

4.- Actualizar ERP para realizar diferenciación de los clientes de forma visual y entendible para toda la organización. Adicionalmente se potenciará el ERP para eliminar de forma paulatina los documentos físicos “política cero papeles”.

Con la finalidad de realizar seguimiento de los objetivos planteados anteriormente se han creado indicadores. Estos indicadores deberán ser calculados para llevar a cabo la “Reunión de Gerencia” según lo expuesto en el POC-13.

**Indicadores**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del indicador** | **Fórmula de Cálculo** | **Meta** | **Frecuencia de medición** | **Responsable** | **Observaciones** |
| Ampliar Alcance | - | Presentar Documentos | - | Encargado de Calidad | - |
| Informes atrasados | X = 100\*(Informes enviados en el plazo establecido en la cotización /Total de informes emitidos) | 95%  90%  85%  75% | Anualmente | Encargado de Calidad | La meta dependerá del rango evaluado. El rango 75% considera todos los clientes. |
| Potenciar sistema ERP | - | Implementación | - | Encargado de Calidad | - |

**HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSION** | **FECHA** | **CAPITULO AFECTADO** | **APARTADOS MODIFICADOS** |
| 01 | 12/06/2015 | Objetivos de Calidad | Se actualizan los objetivos de calidad para el siguiente periodo. |
|  |  |  |  |
| 02 | 25/01/2016 | Objetivos de Calidad | Se actualizan los objetivos de calidad para el siguiente periodo y se modifica la palabra revisión por versión. |
|  |  |  |  |
| 03 | 26/01/2016 | Objetivos de Calidad | Se actualizan los objetivos de calidad para el siguiente periodo. |
|  |  |  |  |
| 04 | 23/01/2017 | Objetivos de Calidad | Se actualizan los objetivos de calidad para el siguiente periodo. |
|  |  |  |  |
| 05 | 19/01/2018 | Objetivos de Calidad | Se actualizan los objetivos de calidad para el siguiente periodo. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |