



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Elaboración de objetivos de calidad		
	Código	PG-20	Edición
			0

Índice

1. TABLA RESUMEN	2
2. OBJETO	2
3. ALCANCE	2
4. RESPONSABILIDADES	3
5. ENTRADAS	3
6. SALIDAS	3
7. PROCESOS RELACIONADOS	3
8. DIAGRAMA DE FLUJO	4
9. DESARROLLO	5
9.1. ANÁLISIS DE FACTORES.....	5
9.2. ELABORACIÓN DEL BORRADOR	5
9.3. ANÁLISIS DEL BORRADOR	6
9.4. DEFINICIÓN DE RECURSOS Y RESPONSABILIDADES	6
REVISIÓN (COMÚN A TODO EL PROCESO)	6
10. DEFINICIONES	7
11. FORMATOS Y REFERENCIAS	7

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

Realizado:

--

Revisado y aprobado:

--

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Elaboración de objetivos de calidad			
	Código	PG-20	Edición	0

1. TABLA RESUMEN

Sectores	TODOS, EN GENERAL
Tipología del proceso	GENERAL
Proceso	ELABORACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD
Responsable/s proceso	ALTA DIRECCIÓN, RESPONSABLE DE CALIDAD, MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • ELABORACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD. • REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE UN SGC. • PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA. • GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
Entradas	ESTUDIO Y ANÁLISIS DE FACTORES
Salidas	VALIDACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

2. OBJETO

El objeto de este procedimiento es concretar las intenciones ambicionadas o pretendidas por la organización, relacionadas con la calidad, en forma de objetivos medibles, como vía para proporcionar un punto de referencia para encaminar el trabajo de la organización.

3. ALCANCE

Este proceso concernirá a toda la organización y sus actividades.

Actividades a las que afecta este proceso

Todos los sectores, en general.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Elaboración de objetivos de calidad			
	Código	PG-20	Edición	0

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección: es la encargada de elaborar y aprobar los objetivos de calidad de la organización.
- Responsable de calidad: es el encargado de elaborar los objetivos de calidad de la organización.
- Miembros de la organización: pueden participar en la elaboración de los objetivos de calidad.

5. ENTRADAS

El inicio del proceso se sitúa en el análisis de factores tales como: la política de calidad, los objetivos globales y los requisitos del producto/servicio, con el fin de definir los objetivos que se quieren lograr.

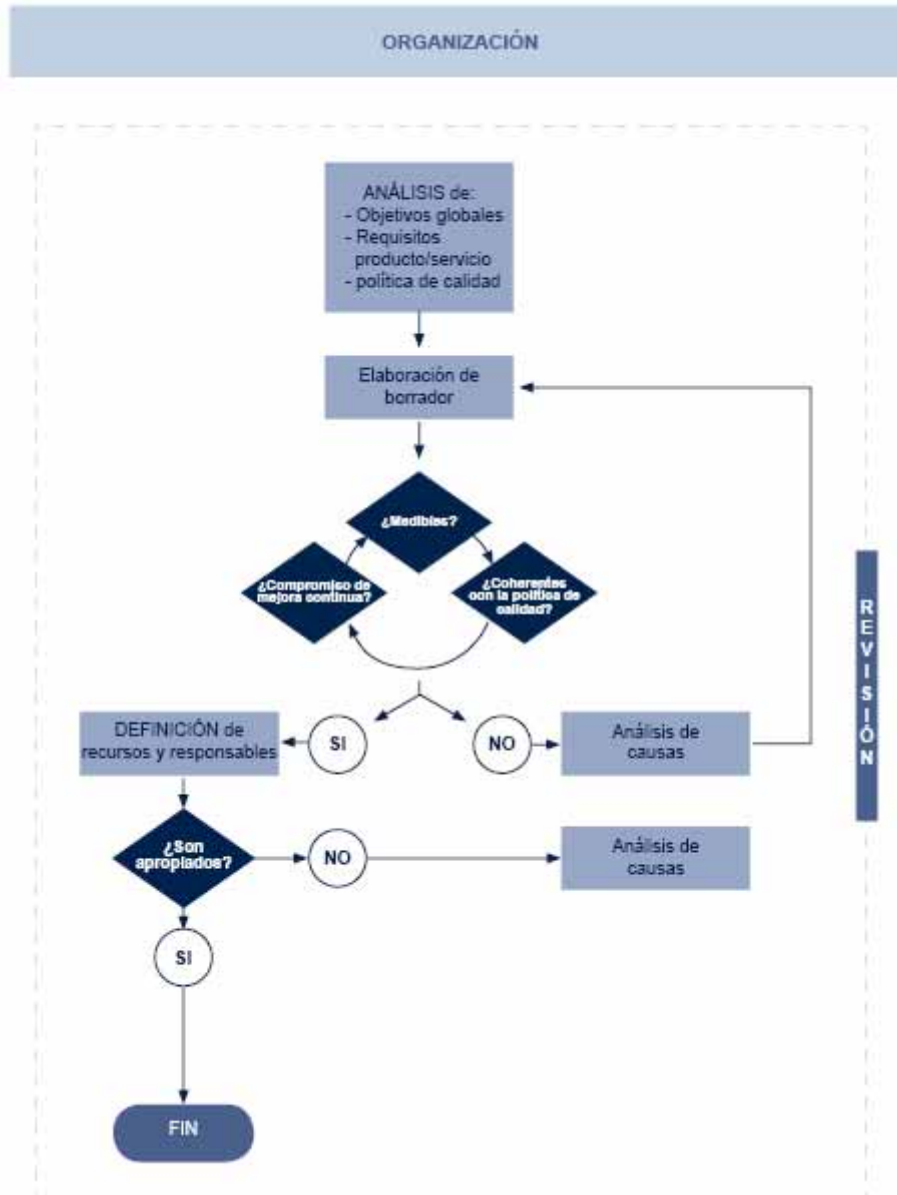
6. SALIDAS

Este proceso termina con los objetivos de calidad validados según las directrices dispuestas.

7. PROCESOS RELACIONADOS

- Elaboración y comunicación de la política de calidad.
- Revisión por la dirección de un SGC.
- Planificación de la mejora continua.
- Gestión de la satisfacción del cliente.

8. DIAGRAMA DE FLUJO



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Elaboración de objetivos de calidad		
	Código	PG-20	Edición

9. DESARROLLO

9.1. ANÁLISIS DE FACTORES

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.

Lo siguiente es estudiar los objetivos generales de la empresa a todos los niveles (desde los gerenciales hasta los operacionales), ya que los objetivos de calidad deberán estar en consonancia con estos para una buena marcha de la organización.

Por último se estudian 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.

9.2. ELABORACIÓN DEL BORRADOR

A la hora de elaborar los objetivos de calidad, hay que tener en cuenta tres características básicas para poder decir que están bien expuestos:

- Claridad: el objetivo debe estar muy bien definido, para que se sepa exactamente que 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.

Con estas pautas elementales y la información definida en la fase anterior, se elabora un borrador con los objetivos de calidad propuestos.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Elaboración de objetivos de calidad			
	Código	PG-20	Edición	0

9.3. ANÁLISIS DEL BORRADOR

En esta etapa se validan los objetivos elaborados según los estándares de calidad, para así poder cubrir todos los aspectos relacionados con el sistema de calidad.

Principalmente, se trata de que estos objetivos respondan (en forma de evidencias objetivas) las preguntas siguientes:

- ¿Son medibles?
- ¿Son coherentes con la política de calidad de la organización?
- ¿Incluyen un compromiso de mejora continua?

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.

9.4. DEFINICIÓN DE RECURSOS Y RESPONSABILIDADES

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.

Estos objetivos deben por tanto distribuirse 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.

REVISIÓN (COMÚN A TODO EL PROCESO)

La revisión de estos objetivos debe ser inseparable a todas las etapas descritas, ya que 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.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Elaboración de objetivos de calidad		
	Código	PG-20	Edición

10. DEFINICIONES

No aplica.

11. FORMATOS Y REFERENCIAS

No aplica.