75 AÑOS
1951 - 2026
Junta Directiva 2025-2027

ISO 9001 2015 CERTIFIED

DIPLOMADO ISO 9001:2015

Objetivos de Calidad
y
Planificación de los Cambios

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

a) ser coherentes con la política de la calidad;
b) ser medibles;
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
e) ser objeto de seguimiento;
f) comunicarse;
g) actualizarse, Según corresponda

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.

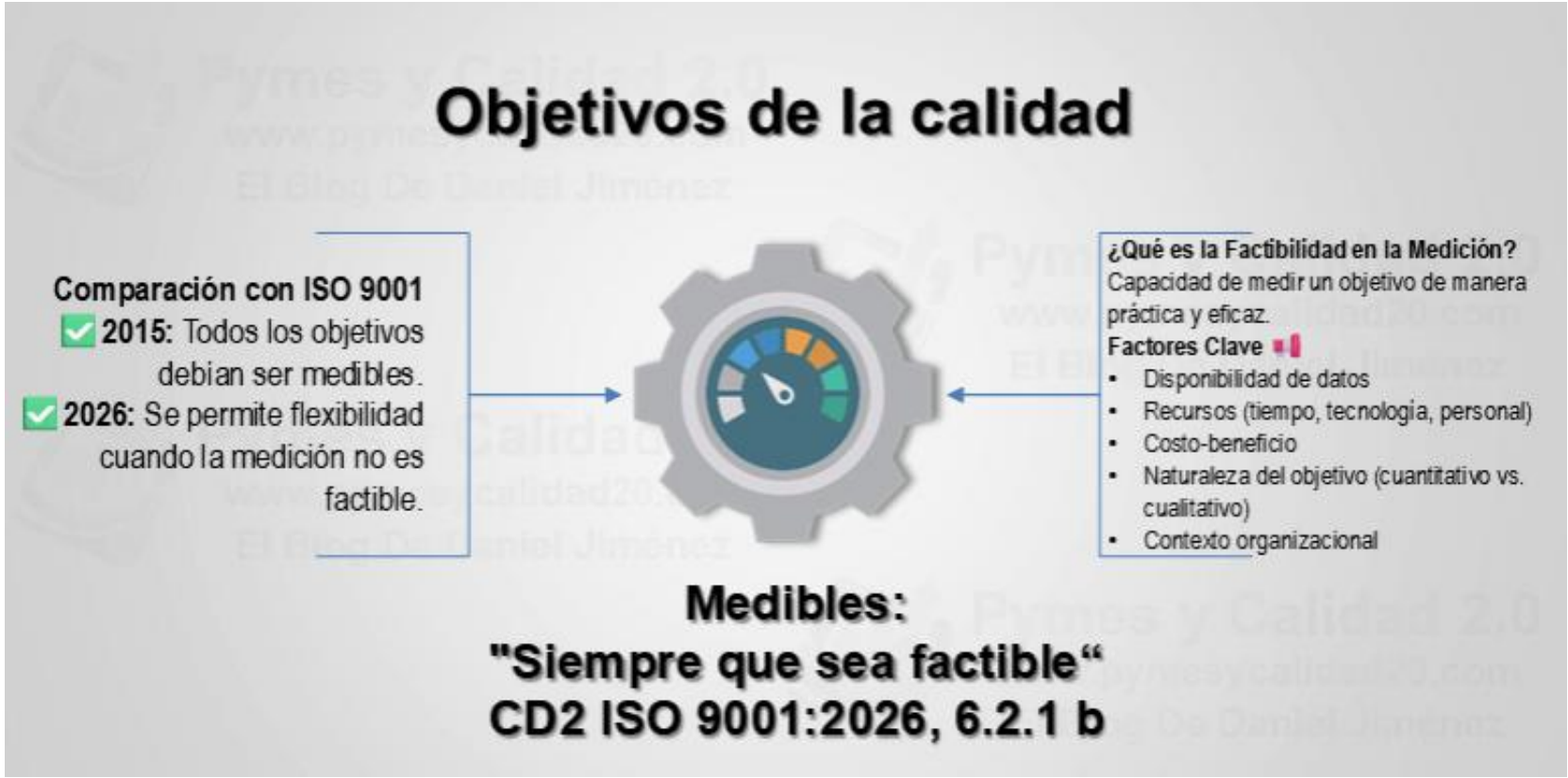
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

a) qué sé va a hacer;
b) qué recursos se requerirán;
c) quién será responsable;
d) cuándo se finalizará;
e) cómo se evaluarán los resultados

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

a) qué sé va a hacer;
b) qué recursos se requerirán;
c) quién será responsable;
d) cuándo se finalizará;
e) cómo se evaluarán los resultados

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:



DIPLOMADO ISO 9001:2015

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

REQUISITOS ESENCIALES (6.2.1)

Coherencia

Deben estar alineados con la Política de Calidad de la organización.

Mensurabilidad

Es obligatorio que sean medibles para evaluar el progreso real.

Pertinencia

Deben enfocarse en la conformidad del producto y satisfacción del cliente.

DIPLOMADO ISO 9001:2015

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

GESTIÓN DE OBJETIVOS

Seguimiento y Comunicación

Los objetivos deben ser objeto de seguimiento periódico. Es vital comunicarlos a todos los niveles pertinentes de la organización para asegurar el compromiso.

Actualización y Documentación

Se deben actualizar según sea necesario ante cambios en el contexto. Es imperativo mantener información documentada de estos objetivos.

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

Específico

Claridad en lo que se desea alcanzar.

Alcanzable

Retador pero posible con los recursos.

Temporal

Definido en un plazo de tiempo claro.

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

ELEMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN

- **¿Qué se va a hacer?** Definir las acciones y proyectos específicos.
- **¿Qué recursos se requerirán?** Presupuesto, personal, tecnología e infraestructura.
- **¿Quién será responsable?** Asignación clara de dueños de procesos.
- **¿Cuándo se finalizará?** Cronograma y hitos de cumplimiento.
- **¿Cómo se evaluarán los resultados?** Indicadores (KPIs) y metodología de análisis.

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

EJEMPLOS DE METAS TÍPICAS



Valores objetivo vs. Desempeño actual (Ejemplo Corporativo)

DIPLOMADO ISO 9001:2015

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

IMPACTO ESTRATÉGICO

100%

Alineación Total

ISO 9001 exige que cada objetivo individual contribuya directamente al propósito global de la empresa y su dirección estratégica, eliminando esfuerzos aislados que no agregan valor al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

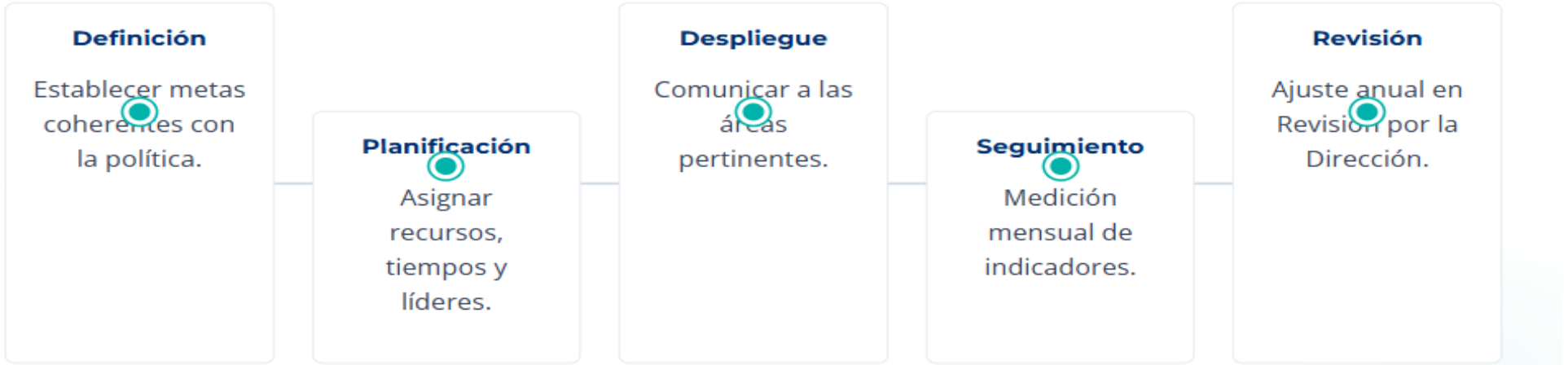
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

MATRIZ DE OBJETIVOS (EJEMPLO)

Objetivo	Indicador (KPI)	Meta 2024	Responsable
Reducir Retrabajos	% Unidades No Conformes	< 2.5%	Gte. Producción
Mejorar Respuesta	Tiempo medio atención	< 24 Horas	Servicio Cliente
Eficiencia Equipos	Índice OEE	> 85%	Mantenimiento
Calidad Proveedores	Índice Cumplimiento	> 90%	Compras

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

CICLO DE IMPLEMENTACIÓN



DIPLOMADO ISO 9001:2015

MISIÓN

Asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios, para propiciar la plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable.

VISIÓN

Ser una institución confiable y efectiva en su labor de protección y educación de los consumidores y usuarios, al alcance de toda la población.

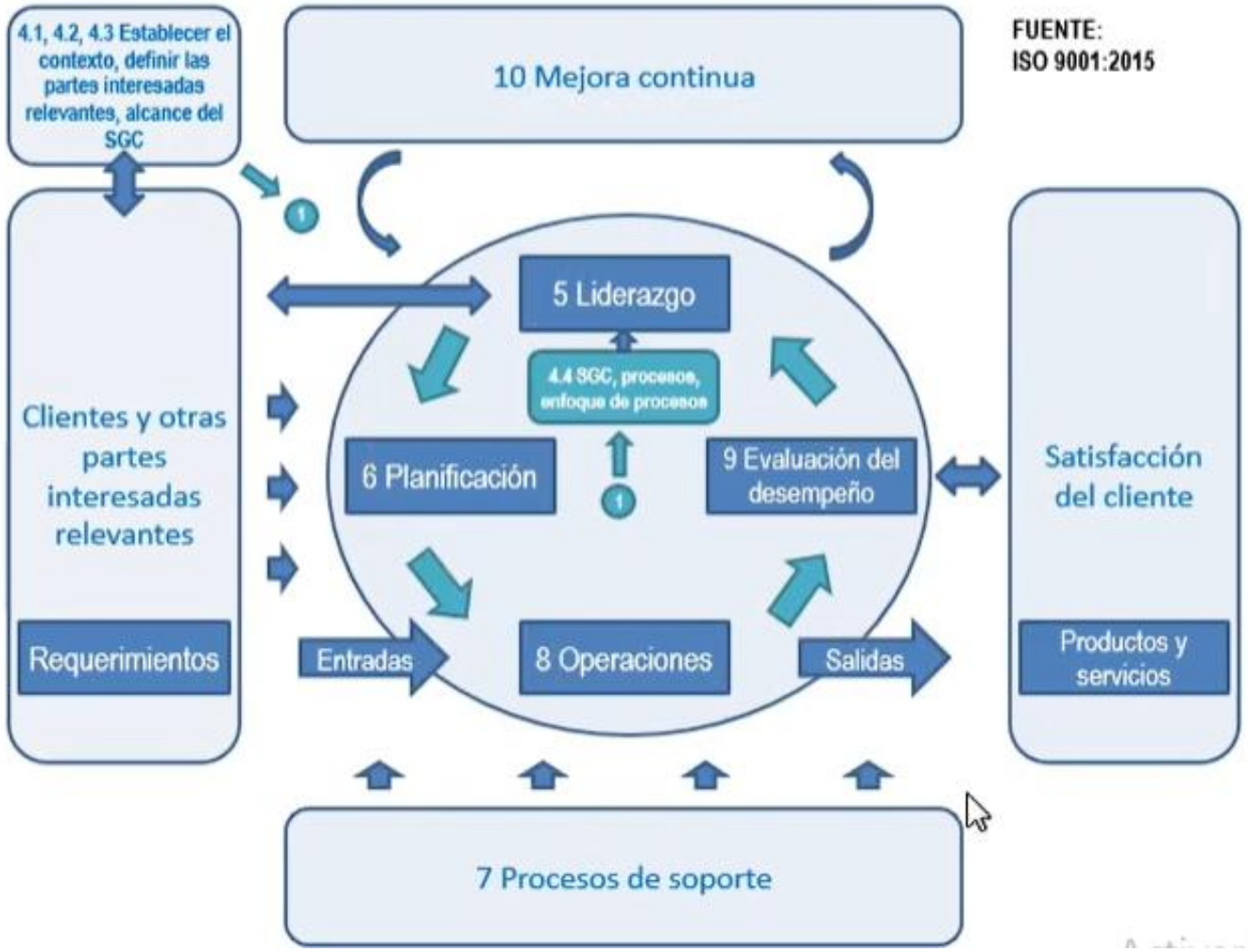
POLÍTICA DE CALIDAD

Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua y fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

Alineados al Articulo 1. de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento Decreto número 006-2023.

Esta Ley tiene por objeto Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

DISEÑO DE MAPA DE PROCESOS



6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
c) la disponibilidad de recursos;
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

6.3 Planificación de los cambios

01. Fundamentos

Por qué fallan las iniciativas de transformación y cómo una planificación rigurosa equilibra la tecnología, los procesos y el factor humano.

6.3 Planificación de los cambios

El Valor de la Planificación

Reducción de Riesgos

Identifica y mitiga proactivamente los cuellos de botella operativos y la resistencia cultural antes de la implementación activa.

Adopción Acelerada

Facilita la transición de los equipos mediante una capacitación segmentada y rutas de aprendizaje claras y accesibles.

Garantía de Retorno

Asegura que las nuevas tecnologías e infraestructura generen valor real al ser plenamente utilizadas por la organización.

6.3 Planificación de los cambios

Hoja de Ruta Estratégica

Fase 1: Diagnóstico
Evaluación de la cultura organizacional y mapa detallado de impactos esperados.

Fase 2: Diseño
Creación de planes detallados de comunicación, formación y sponsorship.

Fase 3: Habilitación
Ejecución activa de capacitaciones, soporte en vivo y resolución de dudas.

Fase 4: Sostenimiento
Auditoría de uso, recopilación de feedback y anclaje institucional del cambio.

6.3 Planificación de los cambios

Análisis de Impacto y Viabilidad

1. Diagnóstico de Impacto

Consiste en cartografiar los procesos, tecnologías y estructuras que sufrirán modificaciones. Permite identificar a los grupos de interés más afectados y definir la intensidad del acompañamiento requerido.

Ecuación de Cambio Organizacional:

$$D \times V \times F > R$$

2. Capacidad de Absorción

Evalúa el volumen de cambios concurrentes que la organización está asumiendo. Evita la fatiga por cambio analizando el histórico de transformaciones de la empresa y equilibrando la carga de trabajo de los equipos clave.

6.3 Planificación de los cambios

Comunicación Efectiva

Mensajes Segmentados

La comunicación en la gestión de cambios debe huir del envío masivo de correos estándar. Requiere una estrategia adaptada a cada rol de la empresa.

Es vital explicar no solo el "qué" y el "cuándo", sino el "por qué" y el "WIIFM" (¿Qué gano yo con esto?), abriendo canales de escucha activa para resolver inquietudes inmediatas de los colaboradores.



6.3 Planificación de los cambios

Plan de Capacitación Integral

Entrenamiento por Roles

Capacitación ajustada estrictamente a las tareas y flujos de trabajo diarios de cada puesto, evitando la sobrecarga de información irrelevante.

Recursos de Autoaprendizaje

Creación de píldoras formativas de corta duración, videos explicativos interactivos y guías rápidas para consulta inmediata bajo demanda.

Soporte en el Puesto (Hypercare)

Acompañamiento presencial u online durante los primeros días de implementación con expertos dedicados a solucionar problemas críticos en vivo.

Monitoreo y Certificación

Evaluación constante de la adopción y reconocimiento oficial a los equipos que logren dominar primero las nuevas competencias.

6.3 Planificación de los cambios

Liderando la Resistencia

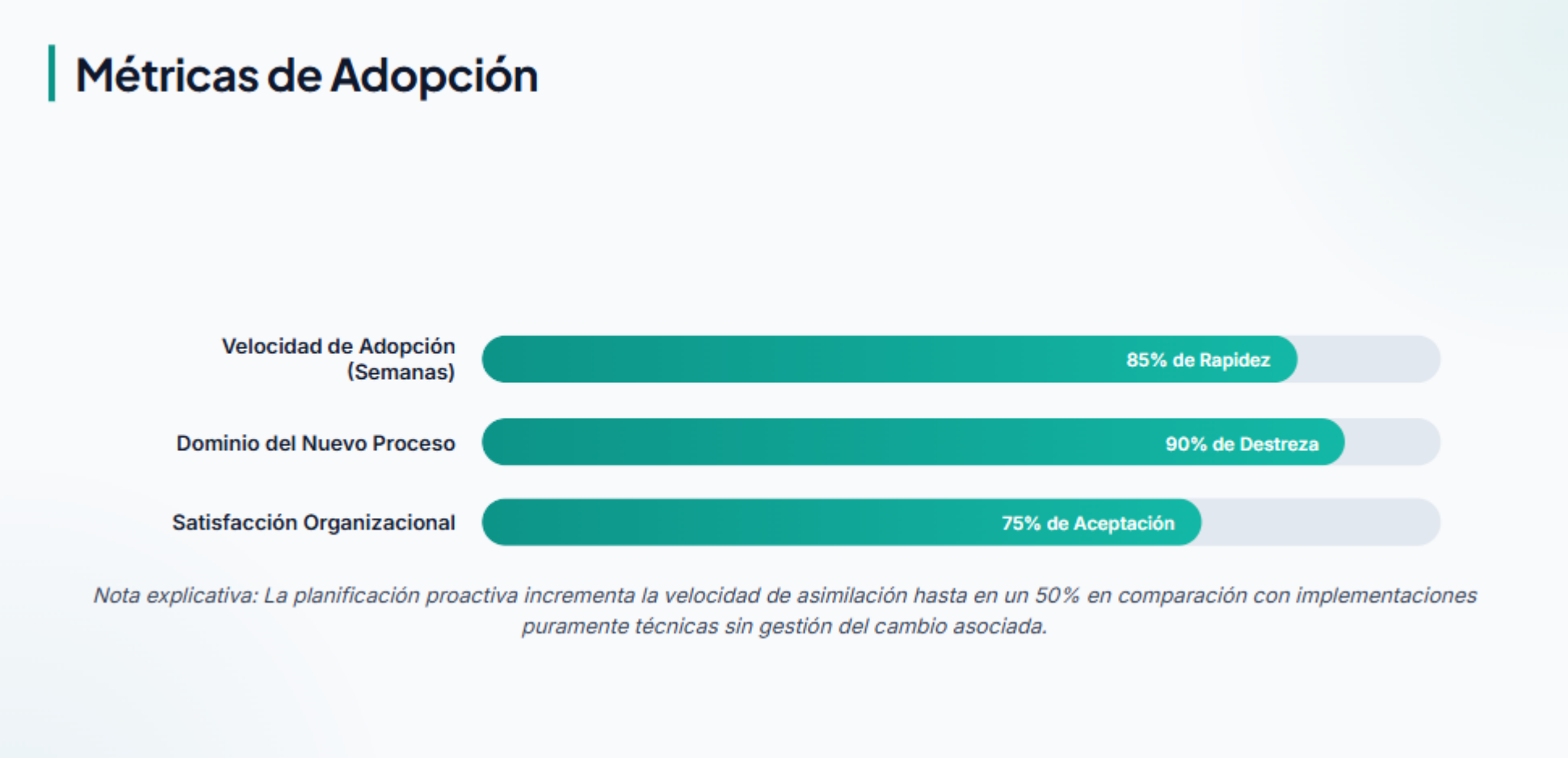


Transformar Resistencia en Compromiso

La resistencia al cambio es una respuesta humana natural ante la incertidumbre o el temor a perder control. En lugar de sancionarse, debe gestionarse de manera empática.

Nuestra estrategia radica en habilitar a los líderes de confianza como mediadores, escuchar formalmente las dudas, rediseñar procesos colaborativamente con los detractores y asegurar un plan de soporte individualizado.

6.3 Planificación de los cambios



PREGUNTAS ??

Lic. Edy López Ramírez

edylopez09@gmail.com

Teléfono: (502) 3676-5557

Asesoría en Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

CAPACITACION, INSPECCION, CONSULTORIA, SOFTWARE, AUDITORIAS EN SISTEMAS DE GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO HASTA LA CERTIFICACIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

PONDERACIÓN DE INDICADORES QUE APORTAN A LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Código-RP-PO-01
Versión. V06
Vigencia: Junio 2025

Política de Calidad	Objetivo de Calidad	Meta del Objetivo de la Calidad	Nombre del Proceso	Objetivos de Proceso	% de Aporte a los Objetivos	Indicador Ponderado	Indicador	Meta	Responsable	Frecuencia
Defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua; fomentando para ello relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.	**1.** Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.	**5%**	Información y Divulgación	Promover y divulgar información de los derechos del consumidor, en cumplimiento a los Artículos 1 y 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario	10%	**5%**	Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre de personas capacitadas sobre sus Derechos y Obligaciones.	**70%**	Lic. Juan Perez	Cuatrimestral
	2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.	**5%**				**5%**	Cumplimiento del 90% anual de la meta vigente del POA de forma acumulativa en cada cuatrimestre en la entrega del Material Educativo-Informativo y Promocional.	**70%**	Lic. Juan Perez	Cuatrimestral
	3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua. 100%3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.	**70%**	Atención y Resolución de la Queja	Lograr que las quejas ingresadas, documentadas y distribuidas sean resueltas por la vía conciliatoria.	25%	**10%**	85% de cumplimiento para realizar audiencia de conciliación/visita de campo a partir de la asignación de la queja en un plazo de 12 días hábiles.	**85%**	Lic. Juan Perez	Mensual
						10%	Resolver en un 85% quejas por la vía de la conciliación cuando comparezcan ambas partes.	**85%**		Mensual
						2.5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.			Mensual
						2.5%	90% de Satisfacción de Consumidores.	**90%**		Mensual
			Administrativo Sancionatorio	Cumplir con el Procedimiento Administrativo Sancionatorio del Decreto 006-2003 y su Reglamento.	10%	**5%**	30 días hábiles máximo para notificar y celebrar segunda audiencia.	**100%**	Lic. Juan Perez	Mensual
						2.5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.			Mensual
						2.5%	05 días hábiles para emitir la resolución de trámite, a partir del día siguiente de celebrada la segunda audiencia.	**100%**		Mensual
			Verificación de la Queja	Verificar las quejas que traslada el Departamento de Servicio al Consumidor cuando se incumple cualquier línea de trabajo que desarrolla el Departamento de Verificación y Vigilancia.	10%	**5%**	Cumplir el plazo de verificación de las quejas de 12 días hábiles en un 90%.	**90%**	Lic. Juan Perez	Mensual
						2.5%	Servicio no conforme no mayor a 3%.			Mensual
						2.5%	Verificar al 100% las quejas recibidas.	**100%**		Mensual
			Compras	Adquirir bienes, suministros, obras y servicios a través de las diferentes modalidades de compra para satisfacer las necesidades de los consumidores y usuarios Interno.	5%	**5%**	80% de cumplimiento en las compras frente a notas de trámite entregadas que cuenten con disponibilidad presupuestaria y cuota financiera del 6 al 5 de cada mes.	**80%**	Juan Perez	Mensual
			Recursos Humanos	Gestionar la contratación, inducción, capacitación, y coordinar la evaluación del desempeño del personal	10%	**5%**	Cumplimiento del 100% del Programa de Capacitaciones.	**100%**	Juan Perez	Mensual
						2.5%	Evaluación de la Eficacia de la capacitación 90%.	**90%**		
						2.5%	Mantener el nivel de competencia del personal en 85% de la calificación anual de la evaluación del desempeño.	**85%**		
			Informática	Administrar los recursos de informática y velar por el buen funcionamiento del equipo de cómputo que posee la organización. Administrar el portal Web y preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de las bases de datos y los sistemas de información.	5%	**2%**	Atención de las solicitudes de servicio en un tiempo no mayor a 3 días hábiles.	**100%**	Juan Perez	Mensual
						1%	No más de 3 servicios no conformes realizados al mes.			Mensual
						2%	Cumplimiento del 80% del mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, de forma semestral.	**80%**		Semestral
						5%	100% del cumplimiento del programa de auditoría	**100%**		

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

PONDERACIÓN DE INDICADORES QUE APORTAN A LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Código-RP-PO-01
Versión. V06
Vigencia: Junio 2025

Política de Calidad	Objetivo de Calidad	Meta del Objetivo de la Calidad	Nombre del Proceso	Objetivos de Proceso	% de Aporte a los Objetivos	Indicador Ponderado	Indicador	Meta	Responsable	Frecuencia
			Auditoria Interna	Verificar el cumplimiento de la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad frente a los criterios de auditoría.	10%	**2.5%**	Desempeño de auditores no menor a 75%	**75%**	Juan Perez	Anual
						2.5%	50% del cierre de acciones generadas en las auditorías internas, en el primer seguimiento	**50%**		
			Gestión de Calidad	Desarrollar, documentar, implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y realizar el control del sistema documental	5%	**2.5%**	Cumplimiento de realizar al menos 2 revisiones de la Matriz de Riesgos por Proceso y Plan de Acción.	**100%**	Juan Perez	Semestral
						2.5%	80% en el resultado de la evaluación del conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad una vez al año a todos los procesos.	**80%**		Anual
			Revisión y Planificación del SGC	Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.	10%	**5.0%**	Cumplimiento del 80% de los Objetivos de Calidad.	**80%**	Juan Perez	Mensual
						5.0%	Cumplimiento de realizar 2 Revisiones por la Dirección al año (agosto y febrero de cada año)	**100%**		Semestral
	Total Meta de los Objetivos de la Calidad	**80%**	**Total suma de objetivos de procesos**		**100%**	**100%**	**Total de Procesos que Impactan el Objetivo**			**10**

FORMATO GESTIÓN DEL CAMBIO

FECHA:	**NOMBRE DEL PROCESO:**
NOMBRE DEL JEFE DEL PROCESO:	

NECESIDAD DEL CAMBIO	OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS APLICABLES

RESPONSABILIDADES

Autorizado Por:	Firma	Recursos Asignados o Reasignados	Fecha de aprobación
Responsable del Proceso	**Firma**		
Revisado Por:	**Firma**		