

PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LA MEJORA

Facilitador: Ing. Carlos Julio Acosta Franco
23 de febrero de 2017

OBJETIVO PRINCIPAL DEL CURSO

Conocer los requisitos del capítulo 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO de la NTC-ISO 9001 versión 2015 con el fin de entender la importancia y los beneficios de su aplicación en la Organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

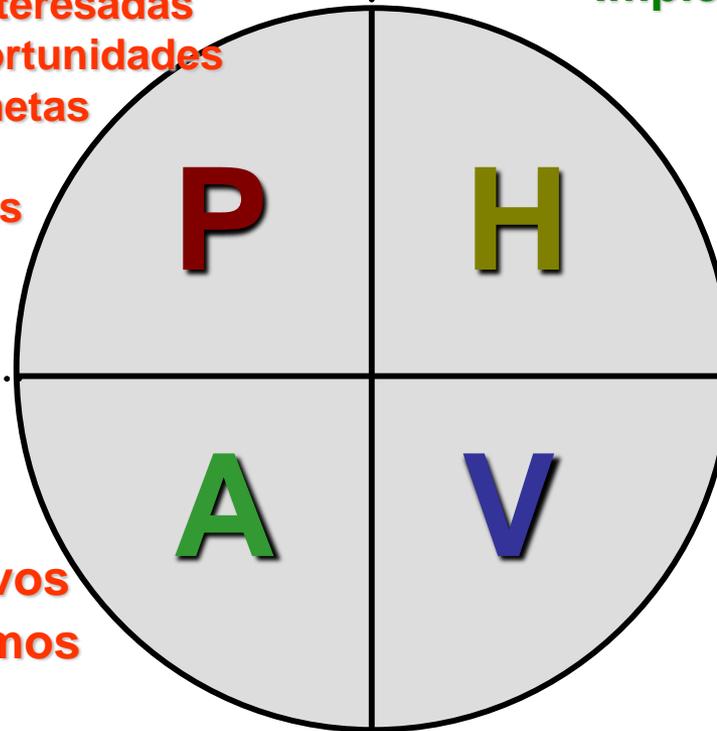
1. Entender el lugar que ocupa la Evaluación del desempeño dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Visualizar a que es necesario hacerle seguimiento y medición en una Organización.
3. Conocer las modalidades de seguimiento y medición que prevé la NTC-ISO 9001:2015.
4. Entender algunas de las formas de utilizar la información de la evaluación del desempeño para implementar acciones de mejora en la Organización.

MODELO GESTIÓN Y RESULTADOS



CICLO DE MEJORA CONTINUA PHVA

Realizar análisis de contexto
Determinar N/E partes interesadas
Identificar Riesgos y oportunidades
Establecer Objetivos y metas
Trazar Planes de acción
Determinar Responsables
Definir métodos
Capacitar y entrenar
Prever recursos



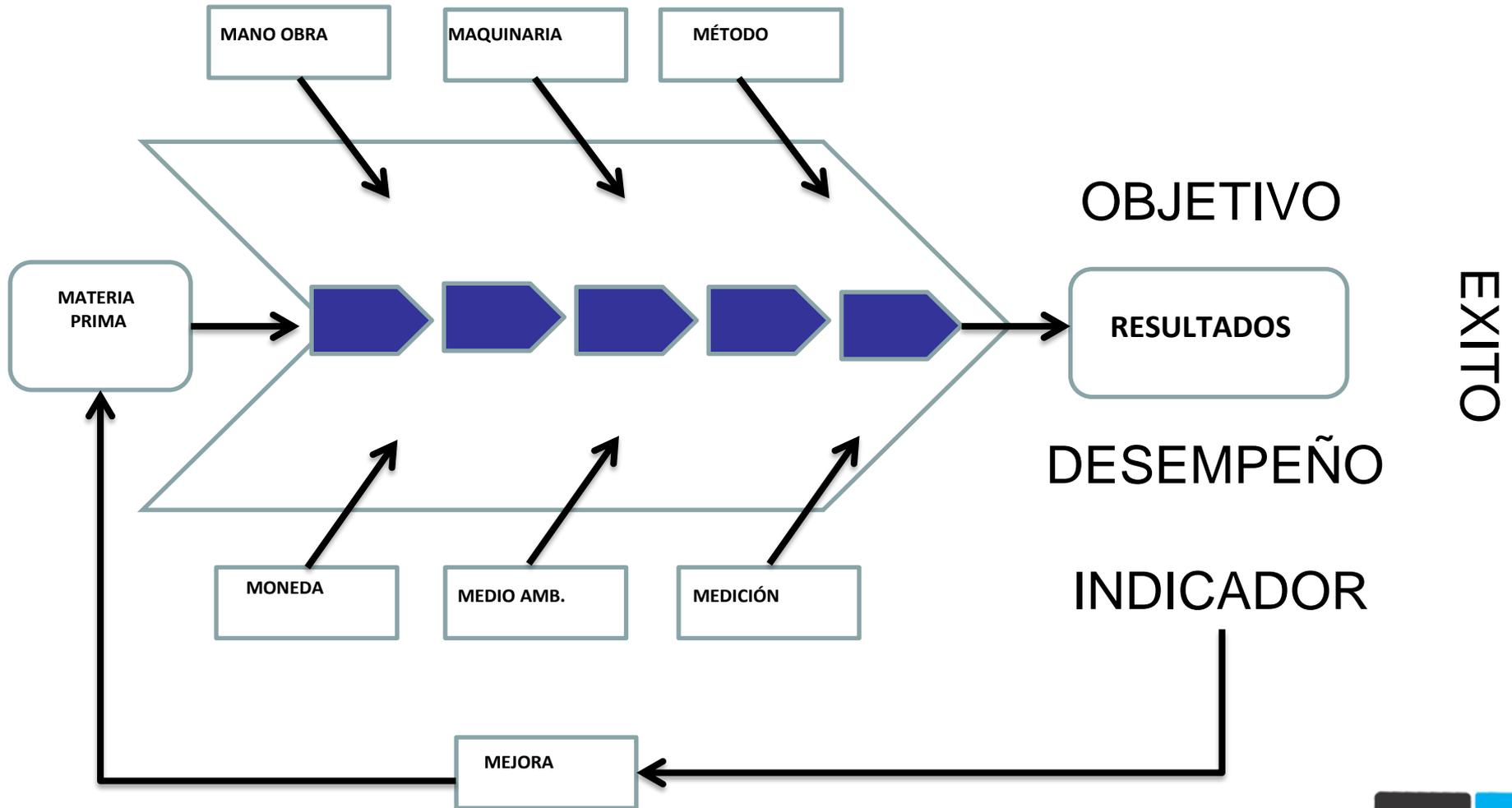
Implementar, producir, realizar

Tratar salidas NC
Tratar NC con correctivos
Atender quejas y reclamos

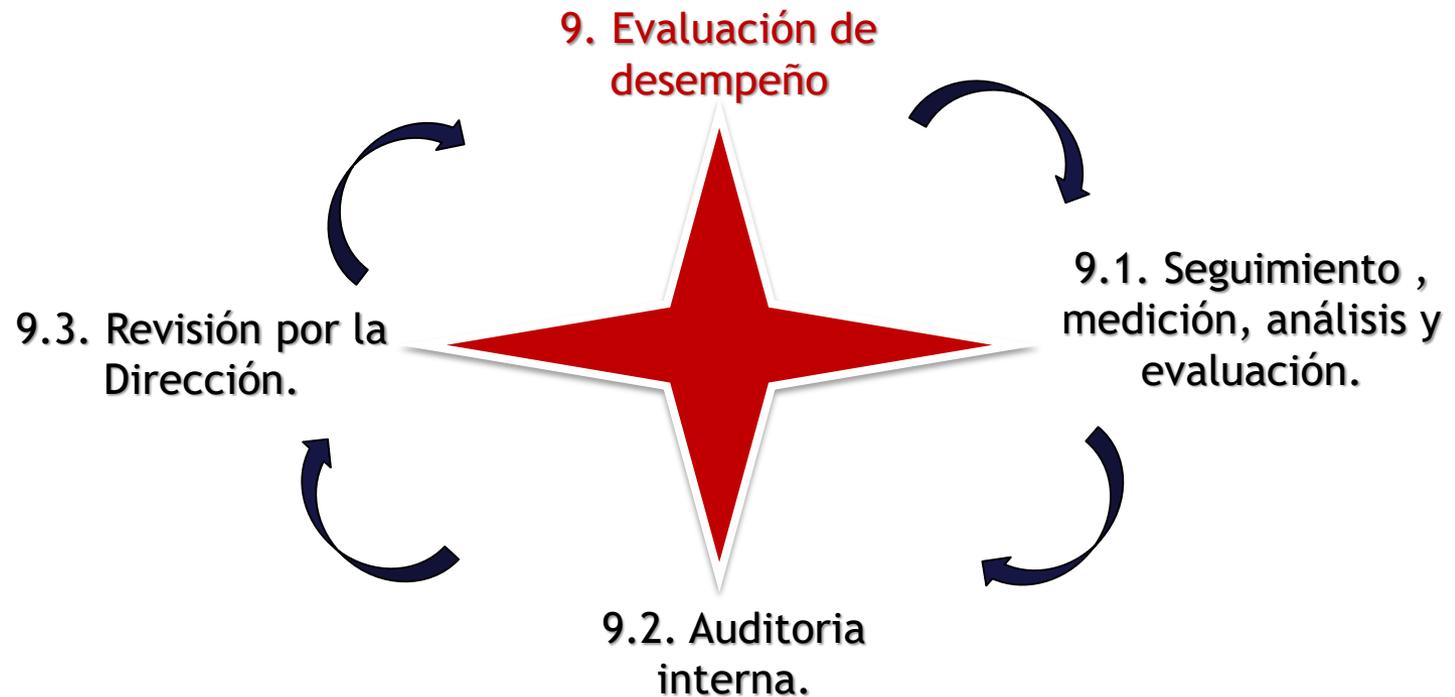
Acciones correctivas
Acciones de mejora

Realizar seguimiento
Medir (Indicadores)
- Satisfacción del Cliente
- Calidad Servicios
- Calidad Procesos
- Auditorías internas
Revisión sistema
Analizar y evaluar
Identificar oportunidades de mejora

Enfoque por procesos



ENFOQUE GENERAL DEL CAPÍTULO



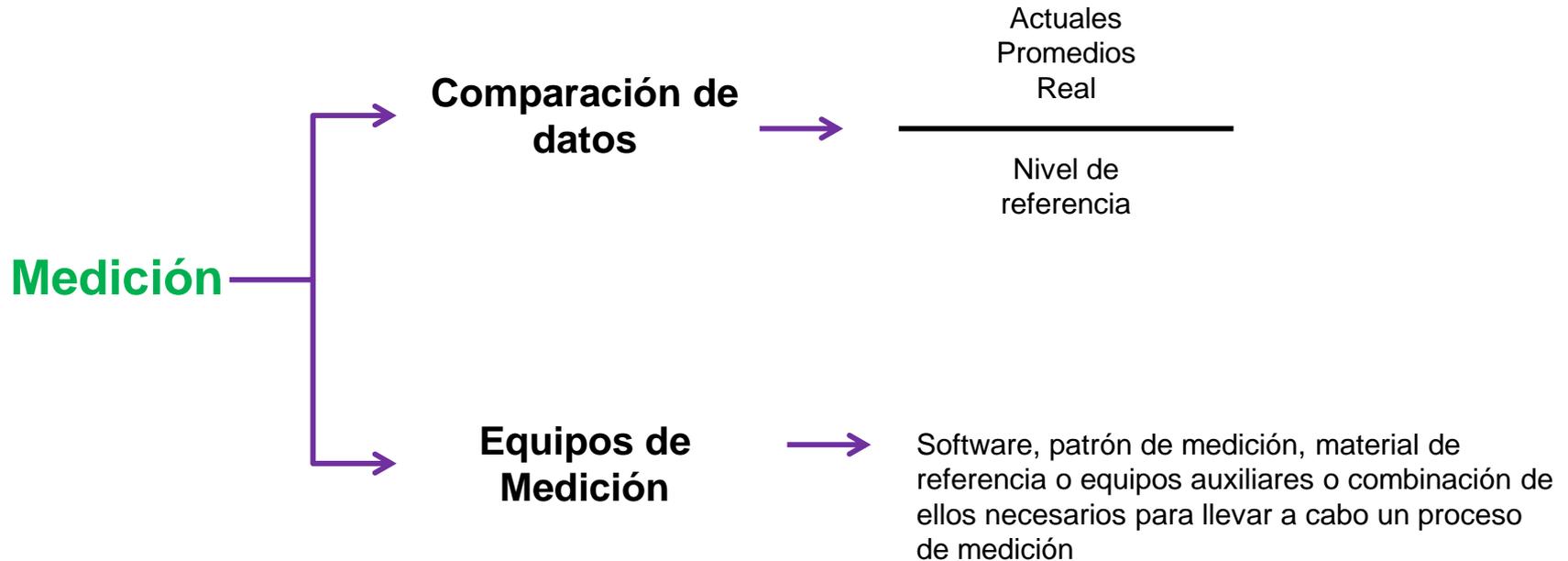
ALGUNAS DEFINICIONES DE INTERÉS

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad. NTC-ISO 9000:2015



ALGUNAS DEFINICIONES DE INTERÉS

Medición: Proceso para determinar un Valor
NTC-ISO 9000:2015



ALGUNAS DEFINICIONES DE INTERÉS

Análisis: Estudio, mediante diferentes técnicas , de los límites, características y posibles soluciones de un problema al que se aplica un tratamiento.

Adaptado de Diccionario de la lengua española 2014

Análisis → **Causas, motivos o razones.**

Diagrama de 5 Porqués.
Diagrama de Pareto.
Diagrama causa efecto.
Gráficos de barras, pastel y tendencias, correlación etc
Estratificación o agrupación de datos.
Diagramas de flujo
5W-2H (¿Qué?, ¿Quién?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?,
¿Porqué?, ¿Cómo? y ¿Cuánto?)

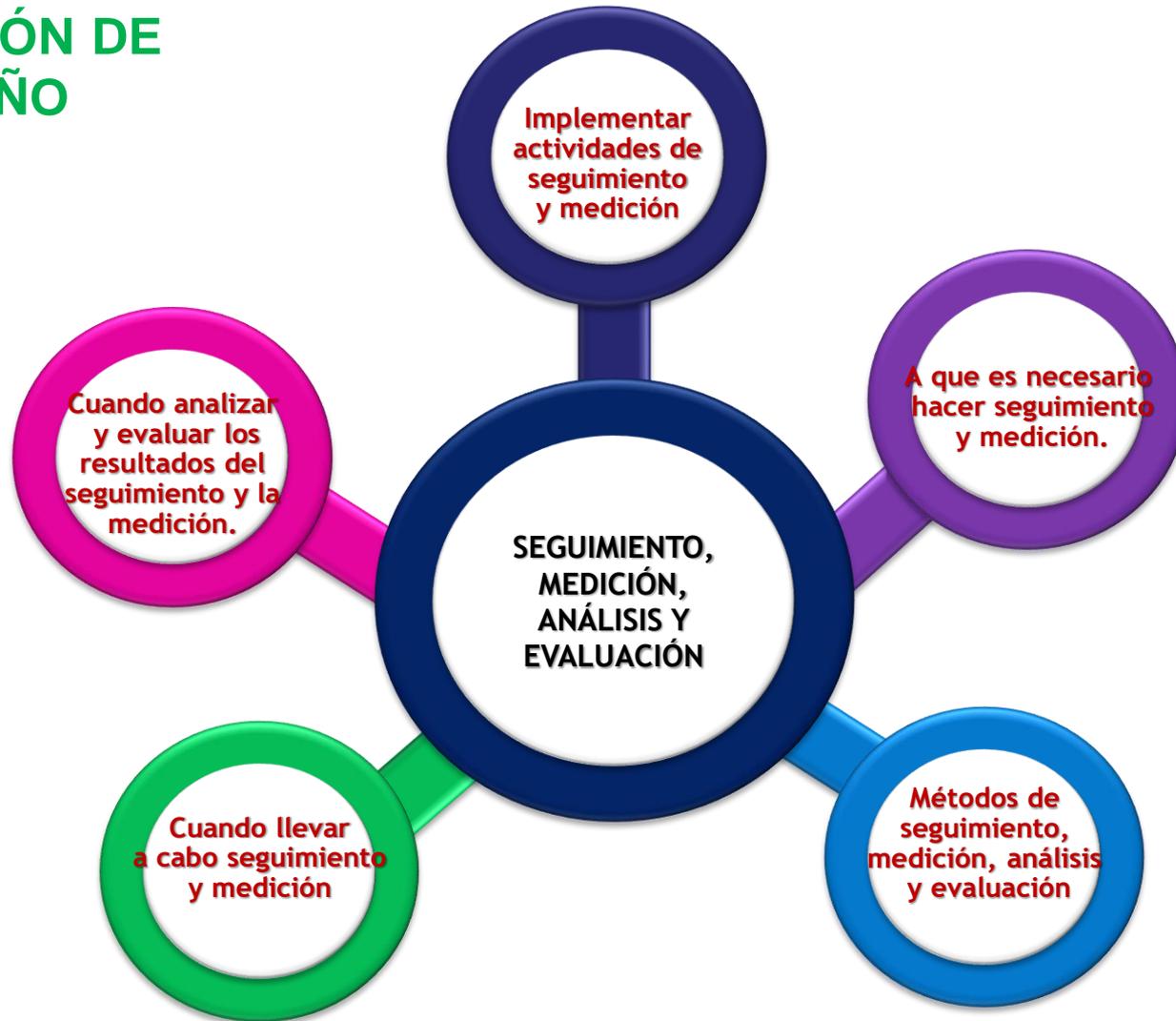
ALGUNAS DEFINICIONES DE INTERÉS

Evaluación: Comparar en un instante determinado lo que se ha alcanzado mediante una acción con lo que se debería haber alcanzado de acuerdo a una programación previa. ESPINOZA VERGARA



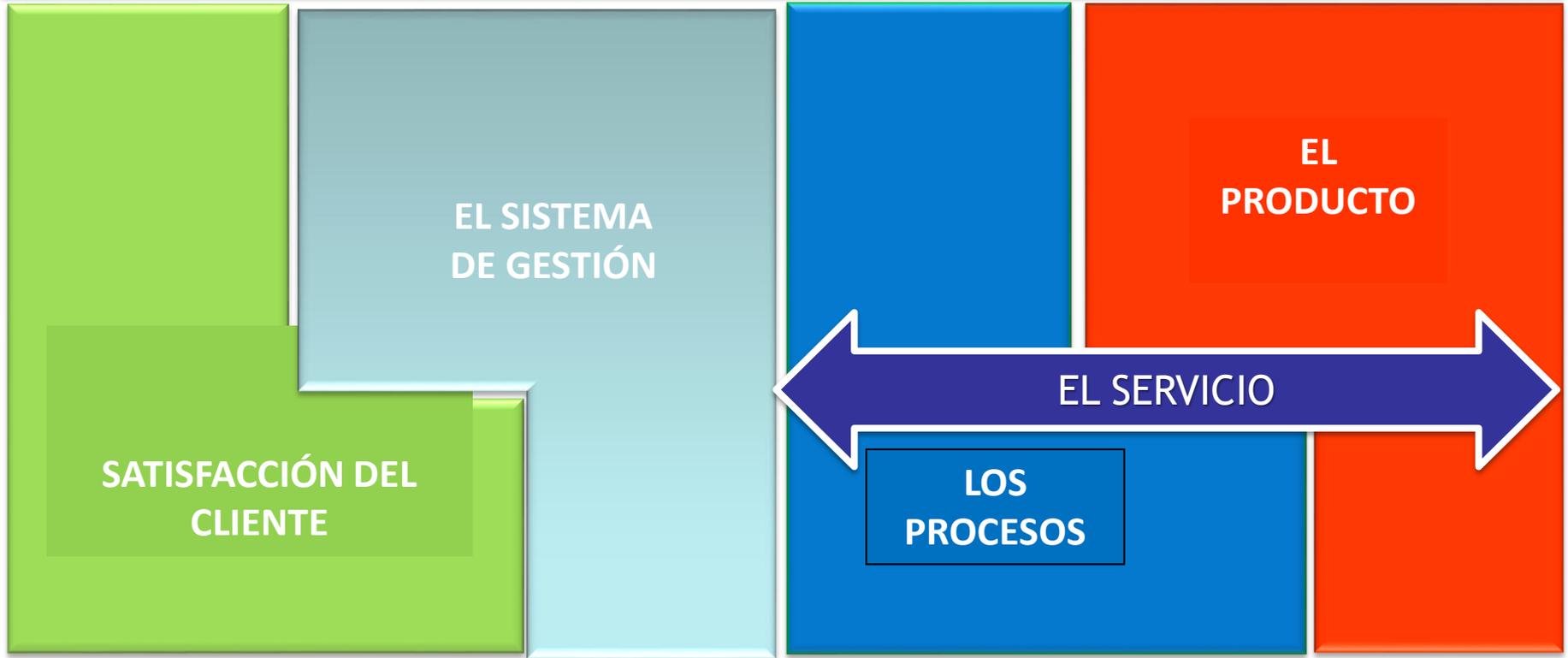
Se compara aquello a evaluar respecto de un criterio o patrón determinado.

ORIENTACIÓN HACIA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



¿ A que se le podría hacer seguimiento y medición?

ESTRATEGIA



**EL DESEMPEÑO DE
PROVEEDORES EXTERNOS**

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

¿El servicio prestado fue oportuno?

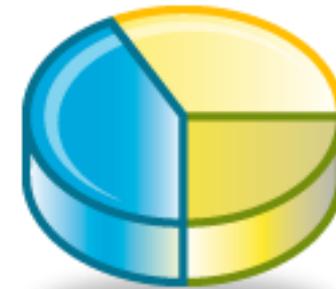
¿El trato de nuestro personal fue amable?

¿El producto es de calidad?

¿El personal de entrega tenía el uniforme limpio?



Oportuno



Confiable

Seguro

Resultados de la encuesta

¿Por qué preguntarle al cliente si se sintió satisfecho por haberle cumplido con lo mínimo requerible?

Encuesta de servicio



Encuesta de satisfacción

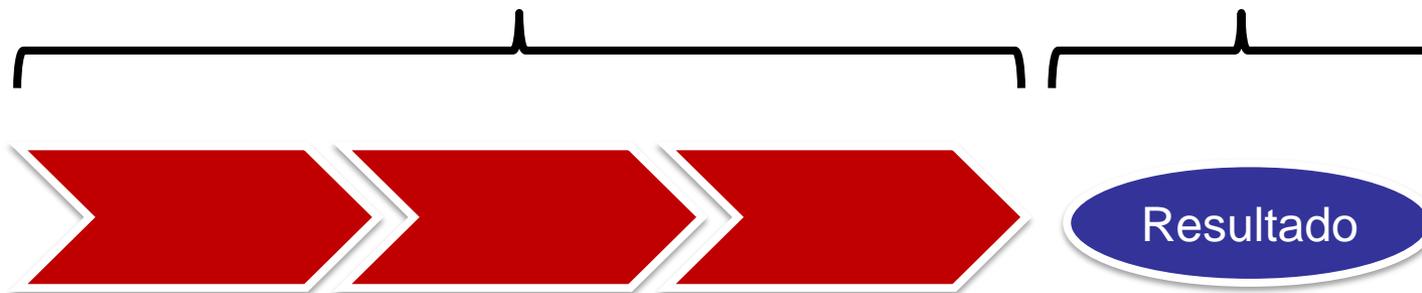
Ejemplo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN



Percepción características del servicio

Evaluación de Satisfacción



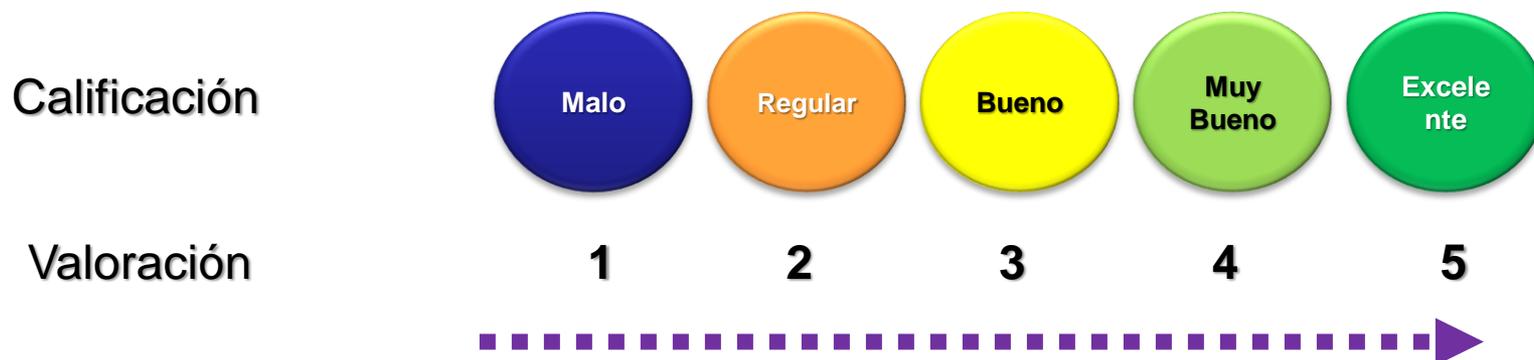
Servicio

Beneficios

- ¿La persona que lo atendió inspira confianza?
- ¿Las instalaciones se encuentran limpias?
- ¿Lo trataron amablemente?
- ¿El producto se lo entregaron en el lugar acordado?
- ¿Le es fácil contactar al Ejecutivo de Cuenta?

- ¿Logró los objetivos propuestos en su visita?
- ¿Volvería ?
- ¿Recomendaría el producto o servicio?
- ¿Ha mejorado su salud el tratamiento sugerido?

¡REVISEMOS!



Calificación

Nivel de percepción



OTRA INFORMACIÓN RELATIVA A PUNTOS DE VISTA

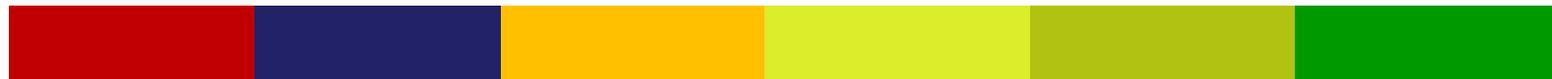
PQRSF

Datos cliente (Usuarios, beneficiarios) sobre calidad del producto

Análisis de negocios perdidos

Garantías

Análisis de cuotas de mercado



PERCEPCIÓN

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Ejemplo

Satisfacción cliente

65%



- No hay comunicación clara con el cliente.
- No se responden sus peticiones.
- Entregas inoportunas



Encantado (Estado emocional)
Satisfecho
Indiferente
Totalmente insatisfecho

Indicador de desempeño

Métrica de desempeño



Análisis

Explica la naturaleza de un problema o su causa, basados en datos previos.

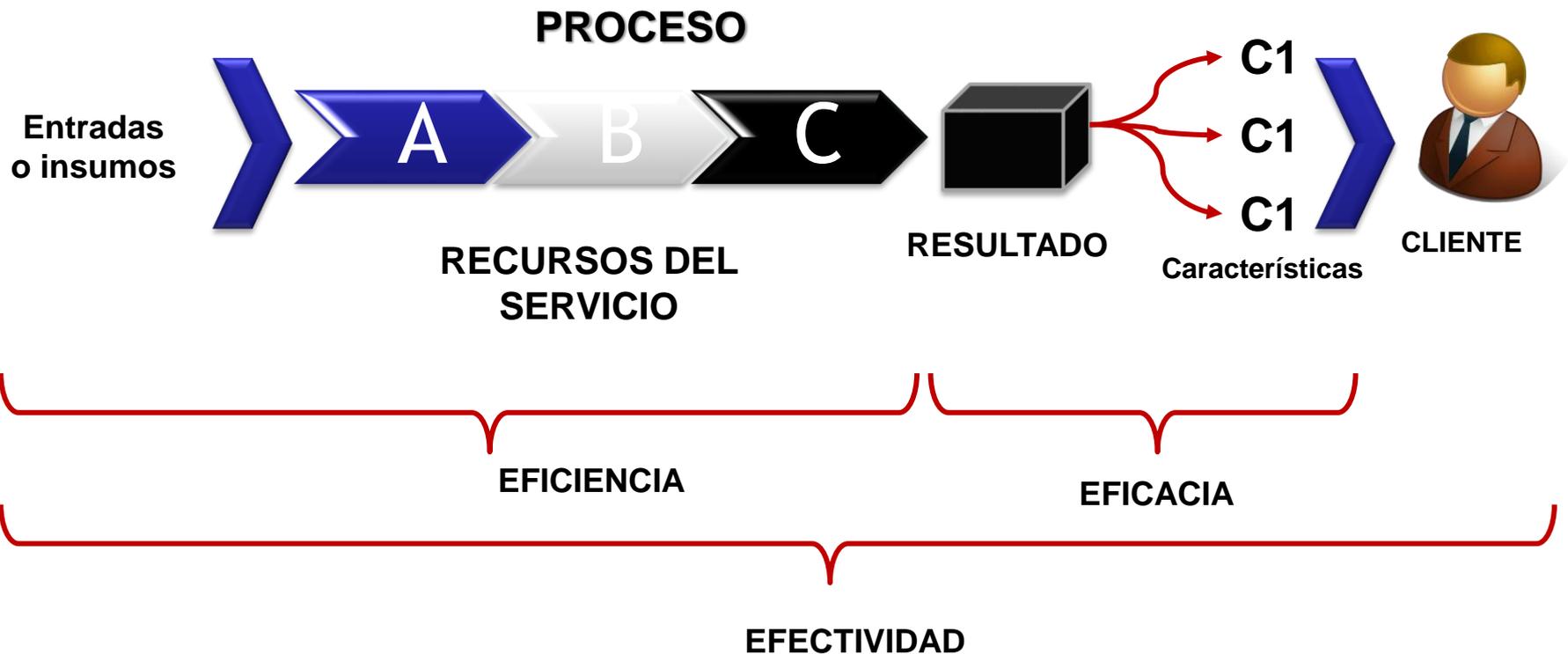


Evaluación

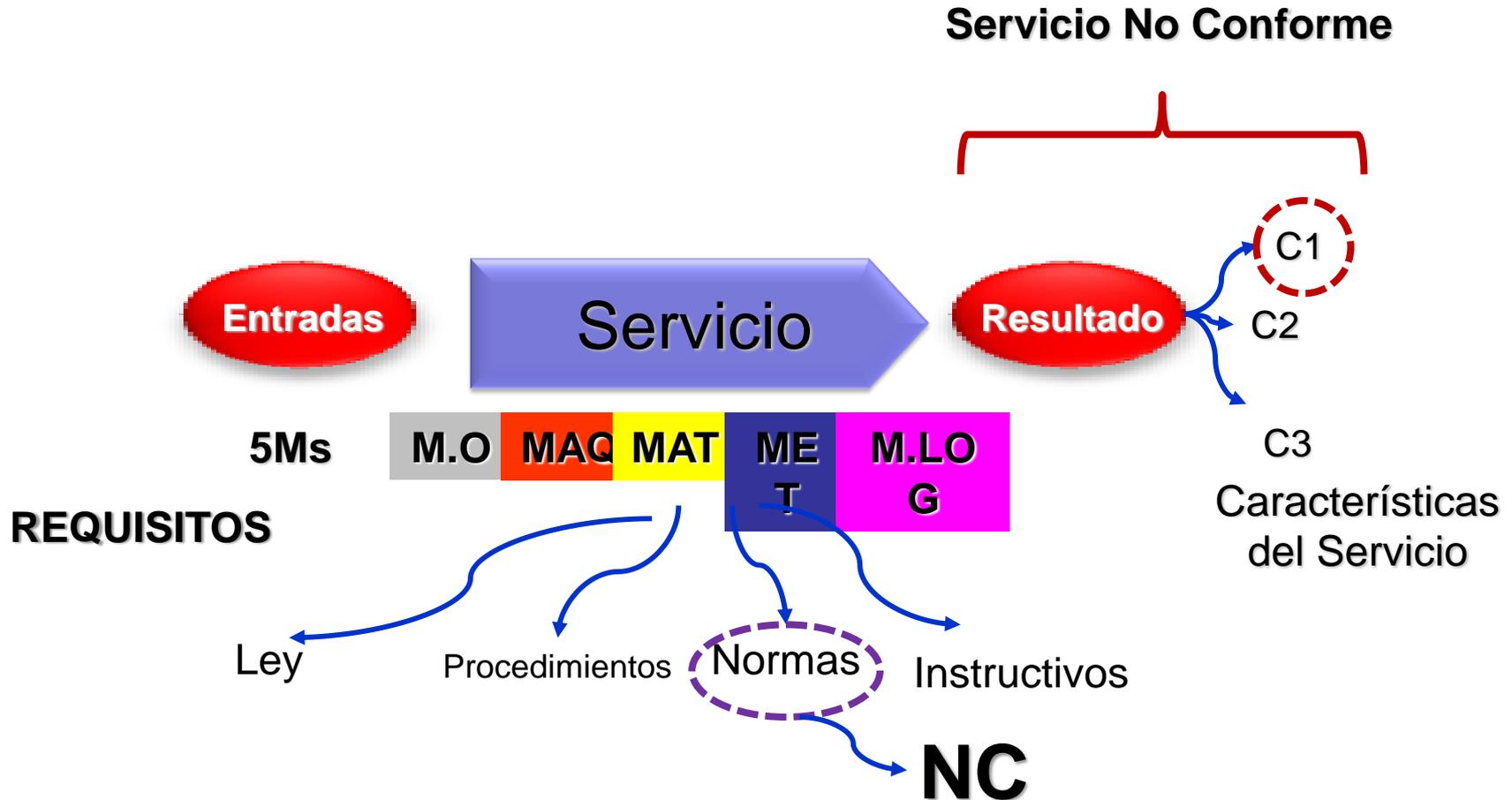
Otorga una Categoría o calificación a una situación o evento para facilitar la toma de decisiones.

¡DIFERENCIEMOS!

EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PROCESO



EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PROCESO



EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PROCESO

EFICIENCIA	Optimización de recursos	REGULAR	ÓPTIMO
	Uso planificado de recursos	REGULAR	ESTABLE
	Se desperdician recursos	CRITICO EXTREMO	REGULAR
	No se planifica la capacidad requerida de recursos	CRITICO EXTREMO	CRITICO
	No se cumplen objetivos ni los resultados previstos	Se cumplen objetivos y los resultados previstos	
	EFICACIA		

EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PROCESO

CONTROL	DESCRIPCIÓN
CRÍTICO EXTREMO	El proceso trabaja bajo condiciones de ineficiencia e influye en el logro de objetivos y/o resultados (eficacia). Su desempeño es inaceptable y requiere intervención inmediata.
CRÍTICO	El proceso trabaja bajo condiciones de ineficiencia pero una así logra objetivos y/o resultados (eficacia). Su desempeño es costoso y de alta pérdida, y requiere intervención inmediata.
REGULAR	El proceso no tiene control de los recursos que dispone y no hace una adecuada planificación acorde a sus necesidades, pese a ello genera resultados eficaces para la organización.
ESTABLE	El proceso es eficiente y eficaz. Se mantiene bajo condiciones controladas y se sabe que se espera de él.
ÓPTIMO	El proceso trasciende los mínimos requeribles ya que se ha optimizado de tal manera que puede catalogarse dentro de los mejores de su clase.

•EVALUACIÓN DE DATOS

SI EL INDICADOR DEBE INCREMENTARSE	
Máximo	
Sobresaliente	Autonomía
Satisfactorio	
Aceptable	
Mínimo	Alarma

↑

→ TIEMPO

SI EL INDICADOR DEBE DISMINUIRSE	
Máximo	Alarma
Aceptable	
Satisfactorio	Autonomía
Sobresaliente	
Mínimo	

ADITORIA INTERNA



Proceso sistemático e independiente para obtener evidencia objetiva y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría

GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS

1. Establecimiento de los objetivos del programa de Auditorías.
2. Definir riesgos asociados al programa.
3. Establecer el programa.

4. Implementación del programa de Auditorías:

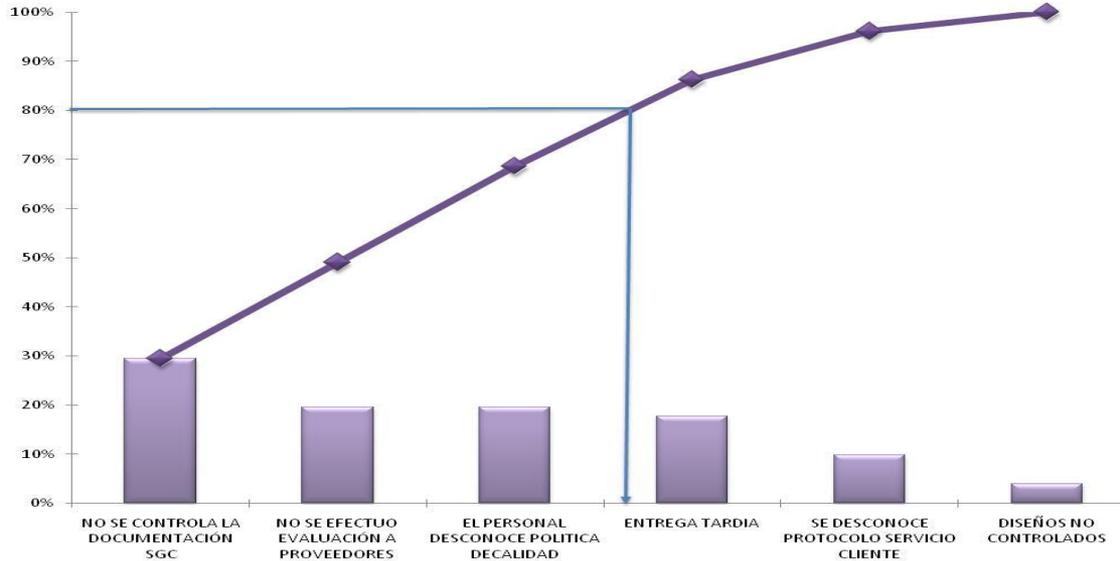
- Auditores competentes.
- Realización actividades de auditoría.

6. Revisión y mejora al programa de Auditorías

5. Seguimiento al programa de Auditorías



RESULTADOS DE LA AUDITORÍA



NO CONFORMIDADES	FCIA	%	ACUM
NO SE CONTROLA LA DOCUMENTACIÓN SGC	15	29%	29%
NO SE EFECTUO EVALUACIÓN A PROVEEDORES	10	20%	49%
EL PERSONAL DESCONOCE POLITICA DECALIDAD	10	20%	69%
ENTREGA TARDIA DE RESULTADOS DE PERÍODO	9	18%	86%
SE DESCONOCE SERVICIO NO CONFORME	5	10%	96%
DISEÑOS NO CONTROLADOS	2	4%	100%
TOTAL	51		

**ANÁLISIS Y
EVALUACIÓN**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Estado de las acciones desde anteriores revisiones por la dirección.

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión, incluyendo su dirección estratégica

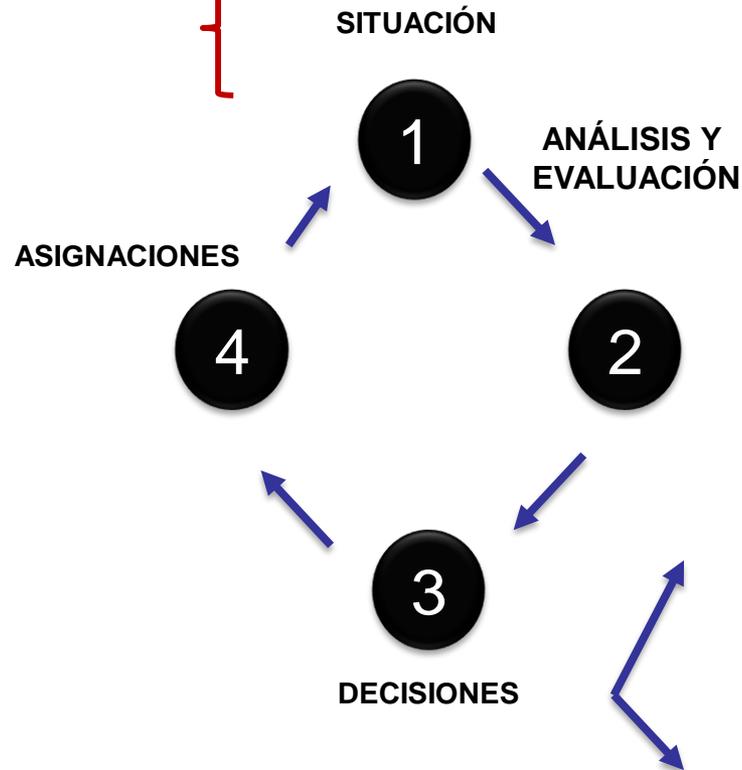
Información sobre el desempeño de la calidad, incluidas las tendencias e indicadores relativos a:

- 1) no conformidades y acciones correctivas;
- 2) seguimiento y resultados de las mediciones;
- 3) resultados de la auditoría;
- 4) satisfacción del cliente;
- 5) cuestiones relativas a los proveedores externos y a otras partes interesadas pertinentes;
- 6) adecuación de los recursos requeridos para mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz;
- 7) el desempeño del proceso y la

La eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y las oportunidades.

Nuevas oportunidades de mejora continua potenciales

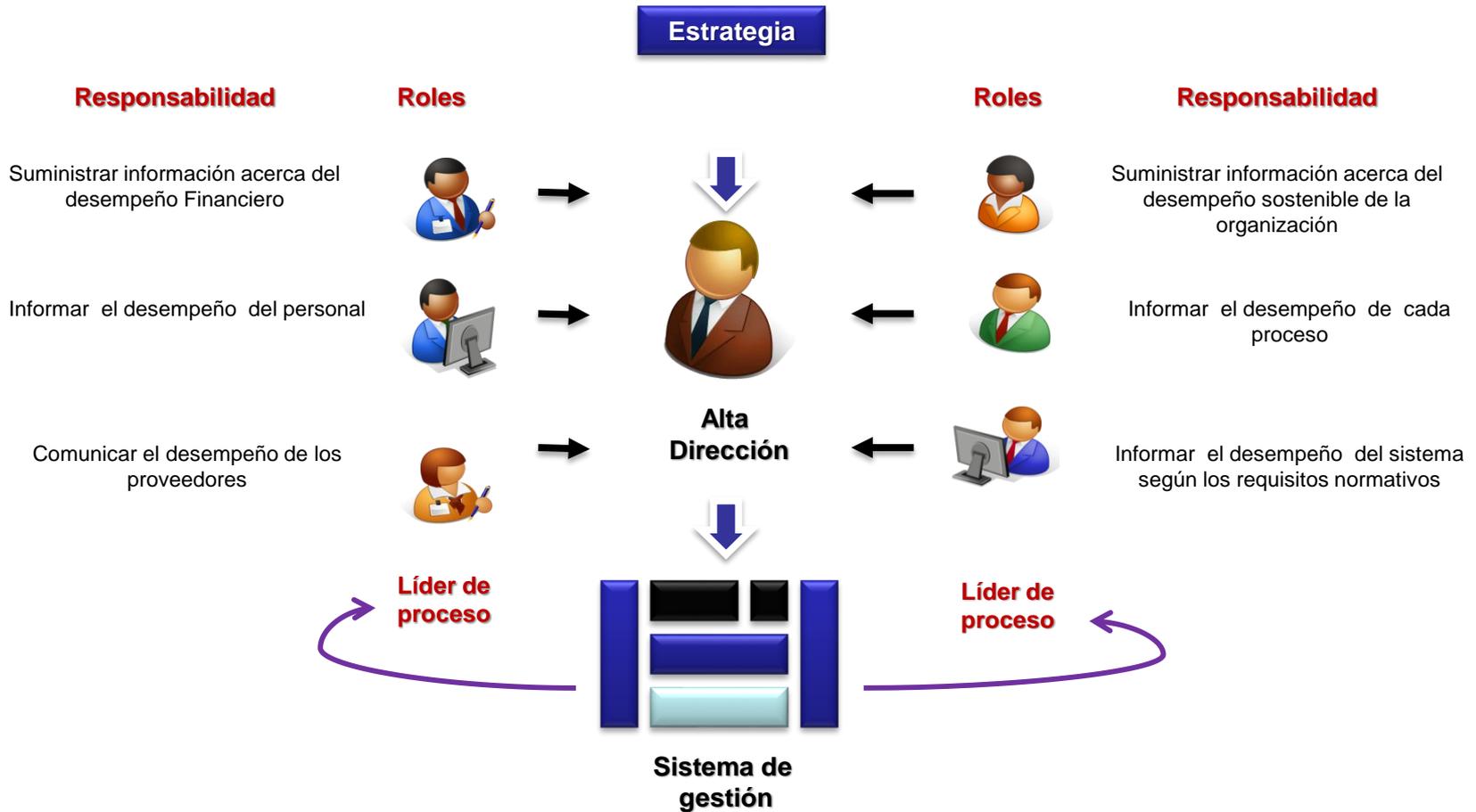
ENFOQUE GENERAL



Oportunidades de mejora continua;

Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de recursos.

RENDICIÓN DE CUENTAS



GRACIAS



Carlos Julio Acosta Franco

cjacosta@msconsultores.com.co