

# PROCEDIMIENTO GENERAL

## OBJETIVOS

### 1.- OBJETO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL:

El objeto de este procedimiento general es definir la sistemática para la definición de los objetivos de los sistemas de gestión contemplados en el alcance del sistema en la Organización.

Los objetivos, independientemente del sistema al que apliquen, deben...

- ⇒ ser coherentes con la política de la Organización
- ⇒ ser medibles
- ⇒ tener en cuenta los requisitos aplicables
- ⇒ ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente
- ⇒ ser objeto de seguimiento;
- ⇒ comunicarse
- ⇒ actualizarse, según corresponda

Los objetivos deben planificarse en metas que hay que ir consiguiendo para obtener la consecución final del objetivo. En cada meta se planificará:

- ⇒ qué se va a hacer;
- ⇒ qué recursos se requerirán;
- ⇒ quién será responsable;
- ⇒ cuándo se finalizará;
- ⇒ cómo se evaluarán los resultados.

La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión y no pertenecen a este procedimiento. Estos ejemplos se incluyen meramente para efectos formativos del personal encargado de la implementación del sistema de gestión en la Organización.

### 2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL

#### 2.1.- CREACIÓN DE LOS OBJETIVOS.



**NOTA:** La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

Cuando se establece un nuevo Objetivo se da de alta en el programa GESISO cumplimentando los siguientes datos:

✘ Definición del Objetivo: Se debe definir el fin que pretendemos conseguir. Debe coherente con la política de calidad. El objetivo debe ser medible (cualitativo o cuantitativo). No se deben confundir los objetivos con las acciones o metas a llevar a cabo para la consecución de los mismos.

P.e. el objetivo de instalar una nueva línea de producción puede no ser en sí mismo el objetivo, sino una meta (una fase para llegar a un objetivo) para el OBJETIVO de aumentar capacidad de producción.

✘ Cuantificación del objetivo: Se debe cuantificar el objetivo para poder comprobar si se ha conseguido o no. La cuantificación puede ser cuantitativa o cualitativa.

P.e. Objetivo: aumentar capacidad de producción. Cuantificación: + 20%.

✘ Periodo de aplicación: Se establecerá el periodo de aplicación del objetivo (fecha de inicio y fecha de terminación)

✘ Aplicable a: Se determinará a que niveles de la Organización, funciones o productos/servicios aplica el objetivo.

Ejemplo...

## 2.2.- PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS.

Planificar el objetivo es definir las acciones o metas a llevar a cabo para la consecución del mismo y determinar la forma de seguimiento periódico para verificar la evolución del objetivo. El seguimiento se debe realizar en intervalos inferiores a los plazos establecidos para la consecución del objetivo.

Para cada **meta** se definirá:

- ✘ Fase: identificación numérica de la acción / meta. Deben ser correlativas.
- ✘ Acción a realizar / meta: Definir la acción a realizar.
- ✘ Responsable: Persona que debe implantar / dirigir la acción a realizar.

**NOTA:** La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.



- ✘ Fechas de inicio y fin de implantación/consecución de la acción / meta.
- ✘ Recursos necesarios tanto internos como externos.
- ✘ Forma de realizar el seguimiento.
- ✘ Coste previsto de implantación (si lo tiene)

*Ejemplo...*



Para la planificación del seguimiento del **objetivo** de debe determinar:

- ✘ El responsable de realizar el seguimiento.
- ✘ El periodo de seguimiento: El periodo de seguimiento debe ser inferior a los plazos establecidos para la consecución del objetivo.
- ✘ La forma de seguimiento.
- ✘ Los recursos y/o medios necesarios para realizar el seguimiento.

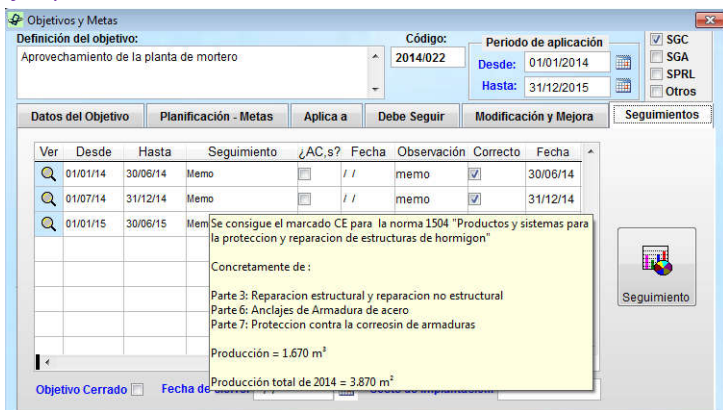
**2.3.- SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.**

A los Objetivos debe realizarse el seguimiento periódico según se haya especificado en la planificación para verificar la evolución del objetivo.

En el seguimiento se debe indicar:

- ✘ Periodo de tiempo que abarca el seguimiento.
- ✘ Fecha de seguimiento.
- ✘ Firma electrónica de la persona que realiza el seguimiento.
- ✘ Desarrollo del seguimiento: Evolución del objetivo en el periodo de tiempo del seguimiento.

*Ejemplo...*



**NOTA:** La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.

El seguimiento también se realizará sobre las metas que se hayan planificado para determinar si se han realizado o no. En este caso de debe reflejar en la meta:

- ✍ Acción/meta terminada: Se marcará la casilla si se ha terminado la acción/meta contemplada.
- ✍ Fecha de finalización de la acción/meta.

En algunos casos surge la necesidad de modificar el objetivo planteado ya que en el seguimiento periódico descubrimos la imposibilidad de cumplir con el objetivo antes de finalizar su periodo de vigencia.

En estos casos se debe estudiar la necesidad de abrir una acción correctiva para analizar las causas (p.e: mala definición, ausencia de planificación, cambio de las condiciones del mercado, etc.) y aprender de dicho análisis.

Si al analizar las causas del objetivo se detecta la necesidad de modificarlo, se reflejarán en la ficha del objetivo afectado los siguientes datos:

- ✍ Objetivo modificado: se activará esta casilla.
- ✍ Fecha de la modificación.
- ✍ Motivo de la modificación: Se explicarán las causas que motivan la modificación del objetivo y una explicación de las modificaciones realizadas (definición, cuantificación, plazo de vigencia,...)
- ✍ Firma electrónica de la persona que autoriza la modificación.

**NOTA:** La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión. Estos ejemplos son ficticios y se incluyen meramente para efectos formativos.



©2017 - **RED GESISO, S.L.** C/ José Zorrilla, 30 - 5º B 40002 Segovia -  
España  
<http://redgesiso.es/>

ESPAÑA