

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estructura De La Política	Cód.	Objetivo	Indicador	Fórmula	Frecuencia De Medición	Meta	Tareas destinadas para su consecución <u>¿qué se va hacer?</u>	Recursos <u>¿qué recursos de requerirán?</u>	Responsable de cumplimiento	Periodo de medición <u>¿cuándo se finalizarán los objetivos?</u>	<u>¿Cómo se evalúa los resultados?</u>
<ul style="list-style-type: none"> La Calidad requiere de la participación y colaboración de todos, por lo que esta Política es difundida a todo el personal de SERVICIOS GENERALES CESARO S.A.C. para su conocimiento y comprensión. La Calidad nos dirige a prestar la máxima atención a la evolución tecnológica y a las posibles mejoras que las nuevas tecnologías pusieran a nuestra disposición. La Calidad requiere cumplir con los objetivos determinados para el Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que serán medidos de acuerdo al procedimiento establecido. La Calidad está orientada hacia la Satisfacción de todos nuestros clientes, mediante el compromiso de toda la organización en cumplir con sus necesidades y requisitos aplicables, así como los requisitos legales y reglamentarios y los propios de los productos. 	IND-01	Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente en un 90%	Porcentaje de encuestas respondidas satisfactoriam ente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de encuestas respondidas satisfactoriam ente} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de encuestas realizadas}}$	Anual	90%	<ol style="list-style-type: none"> Establecer y documentar los procesos misionales (o de la cadena de valor), estandarizando actividades para referencia de los colaboradores de cómo se deben hacer las cosas; de esta manera, garantizamos el cumplimiento de los requisitos del Cliente. Establecer indicadores para el seguimiento y medición de los procesos misionales. Reuniones continuas para conocer los resultados de las mediciones. Capacitaciones continuas a los colaboradores. Establecer un proceso para la medición de la satisfacción del Cliente. Medir la satisfacción del Cliente y reportar a la Alta Dirección para su evaluación. 	- Capital humano.	Responsables de Proceso	23 de octubre del 2023	Los resultados de la medición serán evaluados mediante el cumplimiento de la meta establecida. Si el resultado de la evaluación indica que la meta no fue alcanzada se apertura una No conformidad y será tratada de acuerdo al procedimiento interno.
<ul style="list-style-type: none"> La Calidad requiere cumplir con los objetivos determinados para el Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que serán medidos de acuerdo al procedimiento establecido 	IND-02	Lograr la entrega de los productos en los plazos establecidos en un 90%.	Índice de cumplimiento de los plazos de entrega de los productos.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de entregas ejecutadas a tiempo} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de entregas programadas}}$	Anual	90%	<ol style="list-style-type: none"> Establecer y documentar los procesos misionales (o de la cadena de valor), estandarizando actividades para referencia de los colaboradores de 	- Capital humano.	Responsables de Proceso	23 de octubre del 2023	Los resultados de la medición serán evaluados mediante el

<ul style="list-style-type: none"> La Calidad requiere de la participación y colaboración de todos, por lo que esta Política es difundida a todo el personal de SERVICIOS GENERALES CESARO S.A.C. para su conocimiento y comprensión. 							<p>cómo se deben hacer las cosas; de esta manera, garantizamos el cumplimiento de los requisitos del Cliente.</p> <p>2. Capacitación al personal en sus procesos documentados.</p>				<p>cumplimiento de la meta establecida. Si el resultado de la evaluación indica que la meta no fue alcanzada se apertura una No conformidad y será tratada de acuerdo al procedimiento interno</p>
<ul style="list-style-type: none"> La Calidad requiere de la participación y colaboración de todos, por lo que esta Política es difundida a todo el personal de SERVICIOS GENERALES CESARO S.A.C. para su conocimiento y comprensión. La Calidad requiere cumplir con los objetivos determinados para el Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que serán medidos de acuerdo al procedimiento establecido La Calidad se apoya en la Mejora Continua de los procesos productivos y en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en el que prevenir los errores sea un aspecto fundamental. La Calidad y su mejora son responsabilidad de todos los integrantes de SERVICIOS GENERALES CESARO S.A.C. empezando desde los líderes de la organización. 	IND-03	Mejorar la competencia del personal a partir de la implementación y cumplimiento en un 90% del Plan de Formación.	Índice de cumplimiento del plan de formación	N° de formaciones realizadas x 100/ N° de formaciones planificadas	Anual	90%	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar un Plan de Formación 2023 orientado a la integración y mejora en el desempeño de los procesos. Monitoreo y seguimiento del cumplimiento del plan formación. Registrar las formaciones realizadas (listas de asistencias, diplomas emitidos, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Capital humano. Recursos económicos para contratar capacitaciones externas. Ambiente de trabajo. Plataformas digitales. 	Responsables de Proceso	23 de octubre del 2023	<p>Los resultados de la medición serán evaluados mediante el cumplimiento de la meta establecida. Si el resultado de la evaluación indica que la meta no fue alcanzada se apertura una No conformidad y será tratada de acuerdo al procedimiento interno</p>

<ul style="list-style-type: none"> • La Calidad requiere de la participación y colaboración de todos, por lo que esta Política es difundida a todo el personal de SERVICIOS GENERALES CESARO S.A.C. para su conocimiento y comprensión. • La Calidad se obtiene planificando, ejecutando, revisando y mejorando el Sistema de Gestión, teniendo presente en todo momento el contexto de la organización, tanto interno como externo. 	IND-04	Lograr el tratamiento los riesgos de calidad dentro del Plazo previsto en un 75%	Porcentaje de acciones de tratamiento (riesgos) ejecutadas dentro del Plazo revisto	N° de acciones de tratamiento (riesgos) ejecutadas dentro del plazo previsto x 100/ N° de acciones de tratamiento (riesgos), cuyos plazos se encuentran planificados iniciar o culminar en el mes	Mensual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un proceso de gestión de riesgos que incluya los criterios para la evaluación y priorización de riesgos. 2. Para aquellos riesgos priorizados, establecer medidas o acciones de tratamiento, especificando plazos, responsables y recursos necesarios. 3. Seguimiento a la implementación de las medidas de tratamiento. 4. Reportar cualquier desviación a la Alta Dirección, para su atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capital humano. - Recursos económicos necesarios para el cumplimiento de las medidas de tratamiento (referencia: Plan de Control de Riesgos de Calidad). 	Alta Dirección / Responsables de Proceso	23 de octubre del 2023	
---	--------	--	---	---	---------	---	---	--	------------------------	--

Nota: Estos objetivos generales quedan plasmados y concretados en nuestro documento MATRIZ DE INDICADORES DEL SGC el cual es revisado y actualizado periódicamente, bajo la responsabilidad del Responsable del SGC.



Elaborado/Revisado por:
Deyanira Ysuiza Flores
Responsable del SGC
Firma:



Aprobado por:
Cesar Escudero Chamorro
Gerente General
Firma:

Lima, 23 de octubre de 2022
Versión 01