

Diagnóstico del sistema de calidad de una empresa



La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMLENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMLENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMLENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente

Competencia

Desarrolla un programa de evaluación de la calidad del servicio de una empresa para su certificación.

Descripción

Evaluar el sistema de calidad de su empresa y definir un plan de acción para mantener y mejorar las áreas de la empresa y mejorar la calidad en el servicio.

Requerimientos

Contar con una empresa real

Matriz diagnóstico ISO-9001 (2015) Bio bussinessgroup

http://www.biobusinessgroup.com/wp-content/uploads/AutoDiag_ISO9001BBG.xls

Avance 1 evidencia

1. Selecciona una empresa que cuente con un sistema de gestión de calidad (puede ser la empresa en la que trabajas).
2. Menciona los siguientes datos:
 - a. Razón social
 - b. Giro de la empresa
 - c. Presencia (local, nacional o internacional)
 - d. Tipo de servicio o productos que ofrece
3. Define si la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad, menciona desde cuándo cuenta con él y descríbelo brevemente.
4. Indica si la empresa está certificada en alguna norma ISO, define cuál y desde cuándo.
5. ¿La empresa cuenta con algún premio de calidad? Describe el proceso que siguieron para obtenerlo.
6. Describe los procesos que sigue la empresa para realizar auditorías (Incluye quiénes son los encargados, cada cuánto se hace, quién le da seguimiento, cuáles son los principales hallazgos, cuáles son los errores recurrentes y qué se ha hecho para corregirlos y prevenirlos).
7. Menciona si la empresa cuenta con un ciclo de mejora, si no cuenta con uno, pregunta por qué y escribe la justificación que recibas.
8. Describe el proceso de servicio.

Entregables

1. Elabora un documento en donde integres lo siguiente:
 - a. Datos generales de la empresa.
 - b. Definición del sistema de gestión de calidad.
 - c. Mención de las normas ISO con las que cuenta la empresa.
 - d. Mención de los premios de calidad con los que cuenta la empresa.
 - e. Procesos para realizar auditorías, servicio y ciclo de mejora

Criterios de evaluación

Criterio	Puntaje
Presenta los datos generales de la empresa.	10
Define y describe si la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad.	30
Hace mención de normas ISO y premios de calidad.	30
Identifica procesos de auditorías, servicio y ciclos de mejora.	30
Total	100

Entrega final de evidencia

1. Con base en los datos que obtuviste y utilizando la matriz de diagnóstico ISO-9001 (2015) Bio bussinessgroup, elabora un diagnóstico de la empresa en al menos 5 áreas.
2. Muestra los resultados obtenidos de la matriz en un gráfico.
3. Elaboras un plan de acción para atender y mejorar las áreas con puntaje más bajo. El plan debe incluir tarea, responsable, tiempos, resultados esperados.
4. Elaboras un plan de acción para mantener y mejorar las áreas con puntaje alto. El plan debe incluir tarea, responsable, tiempos y resultados esperados.
5. Elaboras un resumen ejecutivo en donde presentes la situación de cómo está funcionando actualmente el sistema de gestión de calidad, los resultados que tienen y de qué manera el plan de acción que propusiste les ayudará a mejorar dichos resultados.

Entregables

IMPORTANTE

Recuerda que para la entrega final, deberás presentar las etapas anteriores con las correcciones aplicadas de acuerdo a la retroalimentación de tu Facilitador.

1. Elaboras un documento en donde integres:
 - a. Diagnóstico de la empresa
 - b. La gráfica con los resultados obtenidos
 - c. Plan de acción para atender las áreas con puntaje más bajo
 - d. Plan de acción para mantener y mejorar las áreas con puntaje alto.
 - e. Resumen ejecutivo

Rúbrica

Criterios	Descriptor						Puntos totales 100
	Excelente 100	Sobresaliente 90	Aceptable 80	Suficiente 70	Insuficiente 60	50 o menos	
SGC y su interrelación con los servicios	40 puntos	35 puntos	30 puntos	25 puntos	20 puntos	0 puntos	40
	1. Presenta información de 5 de los siguientes elementos: datos generales de la empresa, definición del sistema de gestión de calidad, mención de las normas ISO con las que cuenta la empresa, mención de los premios de calidad con los que cuenta la empresa, mención de los procesos para realizar auditorías,	1. Presenta información de 4 de los siguientes elementos: datos generales de la empresa, definición del sistema de gestión de calidad, mención de las normas ISO con las que cuenta la empresa, mención de los premios de calidad con los que cuenta la empresa, procesos para realizar auditorías, servicio y ciclo de mejora.	1. Presenta información de 3 de los siguientes elementos: datos generales de la empresa, definición del sistema de gestión de calidad, mención de las normas ISO con las que cuenta la empresa, mención de los premios de calidad con los que cuenta la empresa, procesos para realizar auditorías, servicio y ciclo de mejora.	1. Presenta información de 2 de los siguientes elementos: datos generales de la empresa, definición del sistema de gestión de calidad, mención de las normas ISO con las que cuenta la empresa, mención de los premios de calidad con los que cuenta la empresa, procesos para realizar auditorías, servicio y ciclo de mejora.	1. Presenta información de 1 de los siguientes elementos: datos generales de la empresa, definición del sistema de gestión de calidad, mención de las normas ISO con las que cuenta la empresa, mención de los premios de calidad con los que cuenta la empresa, procesos para realizar auditorías, servicio y ciclo de mejora.	Presenta información general.	

	servicio y ciclo de mejora.						
	60 puntos	50 puntos	40 puntos	30 puntos	20 puntos	0 puntos	
Diagnóstico y plan de acción para atender, mantener y mejorar las diferentes áreas.	<p>1. Realiza el diagnóstico utilizando la matriz de <i>Bio bussinesgroup</i> en al menos 5 áreas de la empresa.</p> <p>2. Presenta plan de acción para atender y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 4 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>3. Presenta plan de acción para mantener y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 4 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>4. Realiza un resumen ejecutivo presentando la situación actual de la empresa y lo que se espera al aplicar los planes de acción.</p>	<p>1. Realiza el diagnóstico utilizando la matriz de <i>Bio bussinesgroup</i> en al menos 4 áreas de la empresa.</p> <p>2. Presenta plan de acción para atender y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 3 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>3. Presenta plan de acción para mantener y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 3 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>4. Realiza un resumen ejecutivo presentando la situación actual de la empresa y lo que se espera al aplicar los planes de acción.</p>	<p>1. Realiza el diagnóstico utilizando la matriz de <i>Bio bussinesgroup</i> en al menos 3 áreas de la empresa.</p> <p>2. Presenta plan de acción para atender y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 2 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>3. Presenta plan de acción para mantener y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 2 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>4. Realiza un resumen ejecutivo presentando la situación actual de la empresa y lo que se espera al aplicar los planes de acción.</p>	<p>1. Realiza el diagnóstico utilizando la matriz de <i>Bio bussinesgroup</i> en al menos 2 áreas de la empresa.</p> <p>2. Presenta plan de acción para atender y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 1 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>3. Presenta plan de acción para mantener y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan contiene 1 de los siguientes elementos: tarea, responsable, tiempo y resultados esperados.</p> <p>4. Realiza un resumen ejecutivo presentando la situación actual de la.</p>	<p>1. Realiza el diagnóstico utilizando la matriz de <i>Bio bussinesgroup</i> en al menos 1 áreas de la empresa.</p> <p>2. Presenta plan de acción para atender y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan.</p> <p>3. Presenta plan de acción para mantener y mejorar áreas con puntaje bajo y el plan.</p> <p>4. Realiza un resumen ejecutivo.</p>	<p>1. Realiza un diagnóstico sin utilizar la matriz de <i>Bio bussinesgroup</i></p> <p>2. Presenta un plan de acción para atender y mejorar las áreas con puntaje bajo sin detalle</p> <p>3. No presenta un plan de acción para mantener y mejorar las áreas con puntaje bajo sin detalle.</p> <p>3. No presenta resumen ejecutivo.</p>	60