

De: a.sotomayor@bertonati.com.pe
Enviado el: jueves, 11 de julio de 2019 11:16
Para: 'Giovanna Saravia'; 'Marco Soria Huaman'
CC: 'Jorge Fernandez'
Asunto: Política y objetivos de la calidad y contra la violencia y discriminación

Estimados buen día,

Iniciando con las acciones del proyecto de certificación del MIMP, la política y objetivos quedarían de la siguiente manera (en amarillo los cambios al ISO 9001):

Política de calidad y contra la violencia y discriminación

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas de los sectores público y privado, en la producción y montaje de ambulancias, cabinas médicas para ambulancias rurales y vehículos especiales para emergencias por medio de procesos innovadores y eficaces. Comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos; cumpliendo los requisitos legales y normativos; y en contra de la violencia y discriminación a través de la mejora de la comunicación interna y externa y la competencia de nuestros colaboradores.

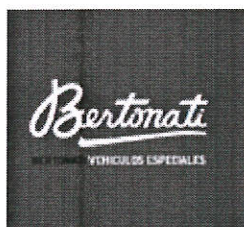
Objetivos de la calidad y contra la violencia y discriminación

- Ejecutar en forma eficaz el programa de producción, cumpliendo con los requisitos establecidos.
- Administrar y gestionar los recursos financieros y humanos necesarios para la operación diaria de la organización mediante el análisis y control presupuestario.
- Comercializar los productos y servicios de la organización conforme a las necesidades del cliente y la capacidad de la organización.
- Asegurar en cantidad, calidad y oportunidad de entrega de insumos y servicios necesarios en la fabricación de ambulancias y de vehículos especiales y su equipamiento.
- Asegurar el mantenimiento y mejora continua de procesos y del sistema de gestión de la calidad; para entregar productos confiables y seguros que cumplan con los requisitos del cliente y requisitos legales y normativos.
- *Implementar acciones contra la violencia y discriminación en la empresa y con nuestros clientes; a través de la mejora de la comunicación interna y externa y la competencia de nuestros colaboradores.*

Este último objetivo también estarían a cargo mío (Dirección técnica y control de calidad) y los indicadores propuestos (nuevos indicadores) son:

1. Capacitaciones en temas de violencia y discriminación (realizado, faltaría uno en 2do semestre)
2. Implementación del proyecto comunitario (en proceso, luego de la aprobación)
3. % mayor de trabajadores mujeres (realizado)
4. % cargos de mando medio cubierto por mujeres (realizado)

Saludos,



Abel Sotomayor

Director Técnico

(+51 1) 6313434 (+51) 990169426

j.fernandez@bertonati.com.pe

Av. José Pardo 434 of 403, Miraflores, Lima -Perú

www.bertonati.com.pe





CUADRO DE CONTROL DE GESTION DE LA CALIDAD (01/07/2019)

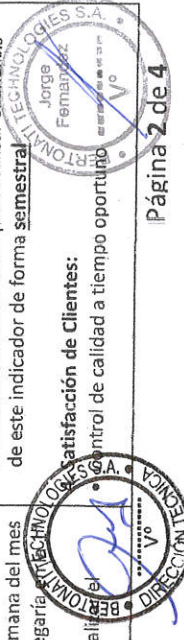
<p>Visión: Ser líder en el mercado peruano en la fabricación y montaje de ambulancias y vehículos especiales para emergencias bajo los principios de innovación y mejora continua, transformándonos en una base para futuras operaciones internacionales.</p> <p>Misión: Fabricar ambulancias y vehículos especiales para emergencias a nuestros clientes del mercado público y privado con el mejor producto y equipamiento, usando los mejores materiales, tecnologías e innovación en sus procesos.</p> <p>Política de calidad y contra la violencia y discriminación: Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas de los sectores público y privado, en la producción y montaje de ambulancias, cabinas médicas para ambulancias rurales y vehículos especiales para emergencias por medio de procesos innovadores y eficaces. Comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos; cumpliendo los requisitos legales y normativos; y en contra de la violencia y discriminación a través de la comunicación interna y externa y la competencia de nuestros colaboradores.</p>				
Política (Propósito de la Organización)				
Procesos definidos para el logro del propósito	1. Proceso Comercial	2. Proceso de Producción	3. Proceso de Logística	4. Proceso de Administración
Objetivo del Proceso (Objetivos de la calidad)	<p>Objetivo transversal a los procesos: Implementar acciones contra la violencia y discriminación en la empresa y con nuestros clientes; a través de la mejora de la comunicación interna y externa y la competencia de nuestros colaboradores.</p>			
Objetivo del Proceso (Objetivos de la calidad)	<p>Comercializar los productos y servicios de la organización conforme a las necesidades del cliente y la capacidad de la empresa.</p>	<p>Ejecutar en forma eficaz el programa de producción, cumpliendo con los requisitos establecidos.</p>	<p>Asegurar en cantidad, calidad y oportunidad de entrega de insumos y servicios necesarios en la fabricación de ambulancias y de vehículos especiales y su equipamiento.</p>	<p>Administrar y gestionar los recursos financieros y humanos necesarios para la operación diaria de la organización mediante el análisis y control presupuestario.</p>
Indicadores (Definición del valor del Indicador)	<p>1. Ventas: Valor del indicador en %, donde: (Ventas reales/ Ventas planificadas) X100=%</p> <p>2. Participación de Mercado: Valor del indicador en %, donde: (Ventas reales/ Ventas Totales Mercado) X100=%</p> <p>3. Presentación de Propuestas: Valor del indicador en %, donde: (Propuestas aceptadas/Propuestas presentadas) X100=%</p> <p>4. Cobranza: Valor del indicador en %, donde: (Licitaciones pagadas hasta/antes a 45 días calendario/Licitaciones adjudicadas) X100=%</p>	<p>1. Atraso en la Entrega Valor del indicador en %, donde: (N° Unidades entregadas fuera de los plazos establecidos/ N° de entregas programadas) *100=%</p> <p>2. Costo Uso de materia Valor del indicador en %, donde: (Costo Materiales Real OT/ Costo materiales Teóricas OT) *100=%</p> <p>3. Unidades rechazadas: Valor del indicador en %, donde: (N° Unidades con Observaciones/ N° Unidades entregadas) *100=%</p>	<p>1. Tiempo de respuesta: Valor del indicador en %, donde: (N° de equipamientos entregados en el tiempo programado/ Total de equipamientos programados) X100=%</p> <p>2. Existencia: Valor del indicador en %, donde: (Inventario físico real/ Inventario Sistema) *100=%</p> <p>3. Reducción inventario obsoleto Valor del indicador en %, donde: (Inventario obsoletos inicial/ Inventario obsoleto final) *100=%</p> <p>4. Atención de los pedidos Valor del indicador en %, donde: (Pedidos rechazados/ total de pedidos) *100=%</p>	<p>1. Ingreso Información Sistema: (N° días ingresada información / N° días planificado) X100=%</p> <p>2. Cumplimiento Presupuesto: (presupuesto de gasto ejecutado / presupuesto de gasto proyectado) X 100=%</p> <p>3. Entrega de reportes flujo caja: (N° días planificado entrega / N° días de entrega Reporte)</p> <p>4. Entrega de reportes EFFF: (N° días planificado entrega / N° días de entrega Reporte)</p> <p>5. Trabajadoras mujeres: (N° trabajadoras mujeres / N° trabajadores total) * 100 = %</p> <p>6. Mujeres en mando medio o alto: (N° mujeres en mando medio o alto / N° puestos de mando medio o alto) * 100 = %</p>
				<p>5. Proceso de mejora continua y control de calidad</p> <p>1. Avisos de acciones correctivas: (N° de avisos declarados semestre/ Número de no conformidades tratadas semestre) X100=.</p> <p>2. Actividades del SGC: (N° actividades del SGC realizados/ N° actividades del SGC programados) X100=.</p> <p>3. Atención de Clientes: (Clientes con respuesta antes de las 48 horas / Clientes totales que acuden a Post venta) *100=%</p> <p>4. Satisfacción de Clientes: (Actas de conformidad sin observación / Actas de conformidad total) *100=%</p> <p>5. Capacitación igualdad de género y no violencia: (N° capacitaciones ejecutadas / N° capacitaciones programadas) * 100 = %</p> <p>6. Proyecto comunitario MIMP: (N° actividades ejecutadas / N° actividades programadas) * 100 = %</p>

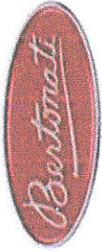




CUADRO DE CONTROL DE GESTION DE LA CALIDAD (01/07/2019)

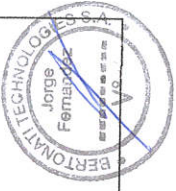
<p>Metas y Plazo</p>	<p>1. Ventas: Lograr el 100% de las metas propuestas (70 unidades) en el plan de negocios para el 2019.</p> <p>2. Participación de Mercado: Lograr el 30% del mercado público y privado en ambulancias para el año 2019.</p> <p>3. Presentación de Propuestas: Lograr el 95% de propuestas admitidas en 2019.</p> <p>4. Cobranza: Lograr el 50% de cobranza en el plazo establecido (21 días calendario) en 2019.</p>	<p>1. Atraso en la Entrega Lograr el 80% de las entregas en los tiempos establecidos para 2019.</p> <p>2. Uso de materia Lograr como máximo una desviación de 5% en los costos para el 2019.</p> <p>3. Unidades rechazadas: Lograr un 70% de unidades sin detalles de fabricación por el área de control de calidad en el 2019</p>	<p>1. Tiempo de respuesta en abastecimiento Lograr cumplir con el 100% la atención de los requerimientos programados en 2019.</p> <p>2. Existencia: Lograr cumplir al 97% el cuadro de inventario físico con el inventario del sistema en 2019.</p> <p>3. Reducción inventario obsoleto: Reducir el inventario obsoleto en un 5% como mínimo en 2019.</p> <p>4. Atención de los pedidos: Lograr controlar al 100% el cumplimiento de la calidad y especificaciones de la mercadería recibida en 2019.</p>	<p>1. Ingreso de información al sistema: Lograr un 80% el ingreso de información con un plazo de hasta 4 días en 2019</p> <p>2. Cumplimiento de Presupuesto: Desviación estándar +- 15% en comparación con el proyectado mensual en el 2019.</p> <p>3. Entrega de reportes: Lograr un 90% de entrega de reportes a tiempo (martes de cada semana) en el 2019.</p> <p>4. Entrega de reportes EFFF: Entregar los reportes en un 100% la 1° semana del mes subsiguiente (Ejm. EFFF junio se entrega en agosto) en el 2019</p> <p>5. Trabajadoras mujeres: Lograr un 60% de trabajadoras mujeres en el 2019</p> <p>6. Mujeres en puestos de mando medio o alto: Lograr un 50% de mujeres en puestos de mando medio o alto en el 2019</p>	<p>1. Aviso de acciones correctivas: Cumplir con un 100% de los avisos de acciones correctivas en los problemas detectados en 2019</p> <p>2. Actividades del SGC: Cumplir con un 95% de lo planificado en 2019</p> <p>3. Atención de Clientes: Lograr dar respuesta en los tiempos establecidos a un 60% de los clientes en 2019</p> <p>4. Satisfacción de Clientes: Cumplir con un 100% de lo planificado en 2019</p> <p>5. Capacitación igualdad de género y no violencia: Lograr un 100% de capacitaciones, en temas de igualdad de género y no violencia, en el 2019.</p> <p>6. Proyecto comunitario MIMP: Lograr un 100% de actividades ejecutadas del proyecto comunitario del MIMP, en el 2019.</p>
<p>Plan de Acciones para el logro de los indicadores</p>	<p>1.2. Ventas y participación de mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> Se harán visitas por los distintos Gobiernos Regionales. Se visitarán instituciones a nivel nacional como Minsa, PNP y CGBVP. Se visitarán y buscarán prospectos en las distintas municipalidades. Se calculará la participación de mercado donde las ventas reales son la cantidad de unidades en los procesos con buena pro consentidas a Bertonati y ventas privadas sobre las ventas totales del mercado que son la cantidad de unidades en los procesos que tengan la buena pro consentida y ventas privadas. Se creará un Excel con la información. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral 	<p>1. Atraso en la Entrega</p> <ul style="list-style-type: none"> Se revisará los tiempos de entrega de las ordenes de trabajo considerando recarga de trabajo y el tipo a proveedor a recurrir Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>2. Uso de materia</p> <ul style="list-style-type: none"> Se verificará al término del ciclo las solicitudes adicionales a lo planificado. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>3. Unidades rechazadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se mejorará la revisión en las pre entregas Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma 	<p>1. Tiempo de respuesta en abastecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Logística se reunirá una vez a la semana (preferencia martes) con el área comercial y gerencia general por los proyectos en curso; segundo, Logística mandará esa información en una Excel al área comercial quienes la validaran y confirmaran; tercero, Logística medirá su tiempo de repuesta en el Excel indicando si cumplió con entregar en los plazos establecidos en la proyección y orden de trabajo. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>2. Existencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar periódicamente inventario de los productos para evitar y/o detectar a tiempo cualquier diferencia. Continuar con el control de los inventarios en el sistema de la compañía para lograr presentar 	<p>1. Ingreso información al sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> Recopilar toda la información necesaria para los ingresos de información. Provisionar los asientos contables mensuales (remuneración, vacación, cts., gratificación, suscripción, depreciación, etc.) cada fin de mes. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>2.- Cumplimiento del presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> Comparar el flujo proyectado con el flujo ejecutado a principios del siguiente mes Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>3. Entrega de reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> El flujo de caja se entregará a más tardar los martes de cada semana. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>4. Entrega de reportes EFFF:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los reportes se entregarán la 1° semana del mes subsiguiente. Ejm, EFFF junio entregaría semana de agosto. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral 	<p>1. Avisos de acciones correctivas En cuanto se detecte un problema, realizar reunión de equipo, para dar solución y generar acciones correctivas.</p> <p>2.2 Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral en las revisiones de la Alta Gerencia.</p> <p>2. Actividades del SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir el plan anual de actividades Gestionar las entradas para la revisión por la dirección Gestionar las actividades del plan con antelación Preparar informes para cada actividad programada Control semestral del indicador <p>3. Atención de Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer procedimiento de atención a clientes Definir responsables en caso de ausencia del encargado de post venta Mantener actualizado el programa de citas. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>Satisfacción de Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de calidad a tiempo oportuno





CUADRO DE CONTROL DE GESTION DE LA CALIDAD (01/07/2019)

					<p>datos reales que faciliten los procesos de ventas y despacho.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>3. Permanencia del inventario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Llevar el control de los productos con fecha de vencimiento. Ubicar, verificar y cuidar la mercadería para evitar daños y/o deterioros. Realizar coordinaciones con el área comercial y postventa. Enviar la información del inventario los 5 de cada mes incluyendo el costo. Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>4. Atención de los pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir un plan de supervisión y control de la mercadería recibida. Personal deberá contar con información de las características de los productos a recibir Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral 	<p>análisis de este indicador de forma semestral</p> <p>5. Trabajadoras mujeres:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procurar la contratación de trabajadoras mujeres Preparar perfiles de puesto para trabajadoras mujeres Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>6. Mujeres en puestos de mando medio o alto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de ascensos multi género Asignación de puestos de confianza a trabajadoras mujeres Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral 	<ul style="list-style-type: none"> Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>5. Capacitación igualdad de género y no violencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de presupuesto para contratación de profesionales especializados Planificación de actividades de capacitación durante el 2019 Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral <p>6. Proyecto comunitario MIMP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de presupuesto y demás recursos para el proyecto Gestión de aprobación del proyecto comunitario Asignación de responsables y plazos para las actividades del proyecto Seguimiento y control de actividades del proyecto Se recabará la información para realizar el análisis de este indicador de forma semestral
Presupuesto para el proceso	Definidos en el plan de negocio 2019	Definidos en el plan de negocio 2019	Definidos en el plan de negocio 2019	Definidos en el plan de negocio 2019	Definidos en el plan de negocio 2019		
Responsable del Resultado	Jefe Comercial	Jefe de Producción	Jefe Logística	Jefe Administración	Jefe de Control de Calidad		
Documentación Base	Procedimientos de funcionamiento de áreas	Procedimientos de funcionamiento de áreas	Procedimientos de funcionamiento de áreas	Procedimientos de funcionamiento de áreas	Procedimientos de funcionamiento de áreas Plan de Gestión de la Calidad		
Cargos relacionados al proceso	Jefe Comercial	Jefe de Producción Electricista Armador Soldador Ayudante Armador	Jefe Logística Encargado Almacén	Jefe Administración Analista Contable	Jefe de Control de calidad Director Técnico Asesor de Calidad		





CUADRO DE CONTROL DE GESTION DE LA CALIDAD (01/07/2019)

<p>Riesgos identificados para el proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Forma de presentación de nuestros productos en cuanto a las especificaciones técnicas • Discontinuidad de equipamientos estándar utilizados en la producción, no actualizar información de estos. • Que nuestros especificaciones técnicas se conviertan en estándar del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de herramientas, insumos y materia primas para producción. • Cultura laboral del personal para actuar bajo procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta de los proveedores y tránsito en las importaciones directas. • El no cumplimiento del instructivo para la recepción de órdenes de compra 	<ul style="list-style-type: none"> • Retraso en la entrega de la documentación e información necesaria para la elaboración de los EEFF e impuestos mensuales por parte de las áreas. • No contar con los recursos humanos suficientes para soportar los periodos de alta demanda 	<ul style="list-style-type: none"> • La No actualización de la información de los registros sanitarios de los equipos médicos • Capacidad de respuesta de los Talleres externos para el mantenimiento y garantías. • Falta de presupuesto para cierre de proyecto comunitario del MIMP
<p>Oportunidades identificados para el proceso</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los tiempos de producción con la nueva planificación de trabajo. • Mejorar la terminación del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el tiempo de respuesta de la compra de los productos de importación directa para vehículos especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los tiempos de planificación financiera para futuros proyectos. • Nuevos conocimientos sobre normativa del MINTRA y MIMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de post venta que genera información para la mejora de nuestros productos. • Nuevos conocimientos sobre normativa del MIMP

