

Gestión de la Calidad

Elementos Básicos para su
Implementación en las
Organizaciones

CONCEPTO

- **CALIDAD**

- Concepto abstracto que cualquier individuo puede definir según su pasado, su educación, su nivel social, su expectativa o necesidad
- Concepto de amplia aplicación, cada uno puede llegar a aplicarlo a su manera, en la medida que cualquier organización lo puede tomar según sean sus intereses, la industria, el comercio o los servicios, públicos o privados, los sistemas de gestión públicos o privados.

DEFINICIONES

- Grado de adecuación de las características de un producto o servicio a las necesidades y deseos del consumidor (Juran, J.M.).
- La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas (ISO 8402).
- Cumplir con los requisitos o especificaciones de un cliente o usuario (Ernst & Young, ICG).
- Modelo de gestión basado en la motivación y la formación del personal, el que mediante la aplicación de ciertos métodos y técnicas logra una mejora continua de la calidad de los procesos de la empresa.
- Conjunto de las características de un producto o servicio relacionadas con su aptitud para satisfacer las exigencias del cliente/usuario (Feigenbaum, A.).
- Es la pérdida que un producto le causa a la sociedad, después de su despacho, distinta a cualquier otra pérdida causada por sus funciones intrínsecas (Taguchi, G.).



1. Como lo
explicó el
cliente.



2. Como lo
entendió el
líder de
proyecto.



3. Como fue
diseñado por
el analista.



4. Como fue
programado el
producto.



5. Como fue
descrito por el
consultor de
negocio.



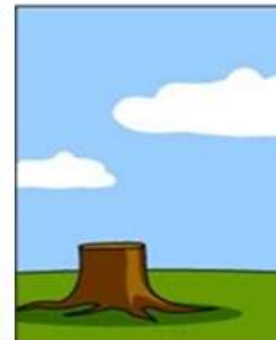
6. Lo
documentado
del producto y
del proyecto.



7. Lo que se
instaló para la
operación.



8. Lo que se
facturó.



9. El soporte al
producto.



10. Lo que en
realidad
necesitaba el
cliente.

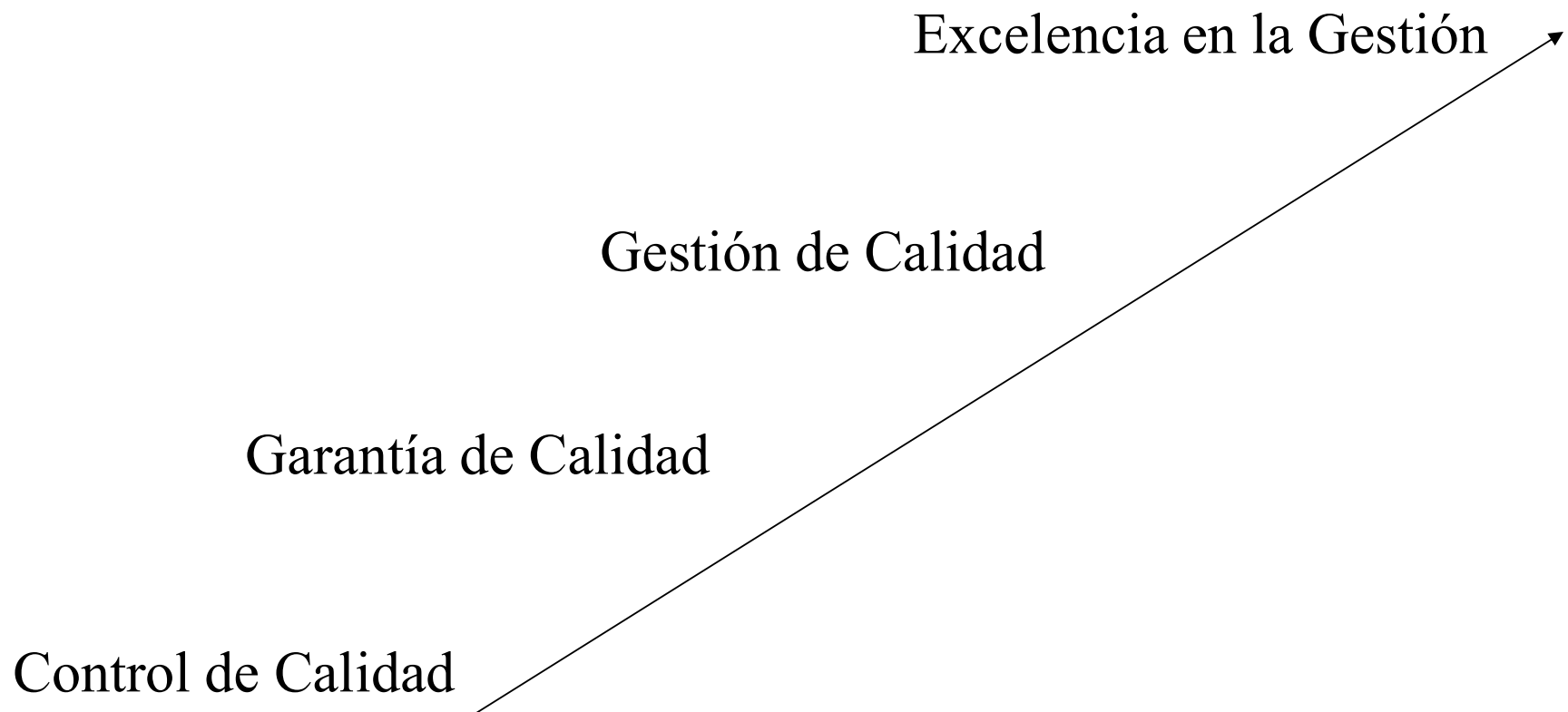


DEFINICIÓN

RESPUESTA AL USO

- Características
- Calidad de Grado
- Calidad de Conformidad
- Expectativas del cliente

Historia del Control de Calidad



AUTORES PRINCIPALES

- **SHEWART**, W.A., control estadístico de la calidad – los siete instrumentos
- **CROSBY**, P.B., requisitos, prevención, defectos, costos de incumplimiento
- **DEMING**, W.E., los 14 puntos/principios de la buena gerencia, las 7 tragedias de la mala gerencia
- **JURAN**, J.M., gestión del control de calidad
- **TAGUCHI**, G., minimo costo, fiabilidad
- **Otros autores importantes:** A.V. FEIGENBAUM, S. MIZUNO, J.S. OAKLAND, T. PETERS, S. SHINGO

BASES DEL MODELO (Fea, 1994)

- La primacía del factor humano
 - satisfacción del cliente/usuario
 - recursos humanos como prioridad absoluta
 - mejora continua
- La visión global del proceso.
 - la calidad como eje del sistema
 - enfoque en los procesos
 - eliminación de los despilfarros
 - la revolución, empieza desde arriba



ORGANIZACIONES

- Partes a satisfacer:
 - Sus propietarios
 - Sus empleados y contratistas
 - Sus clientes o usuarios
 - Las autoridades y la comunidad

- Sistemas
 - Financiero-Contable
 - Higiene y Seguridad Laboral
 - Gestión de la Calidad
 - Gestión Ambiental,

LOS EMPLEADOS SE PONEN LA CAMISETA CUANDO SE SIENTEN



BIEN PAGOS



CAPACITADOS



PROMOVIDOS



IMPPLICADOS



RESPALDADOS



VALORADOS



APRECIADOS



APOYADOS



CON HORARIOS
FLEXIBLES



PRODUCTIVOS



RETADOS



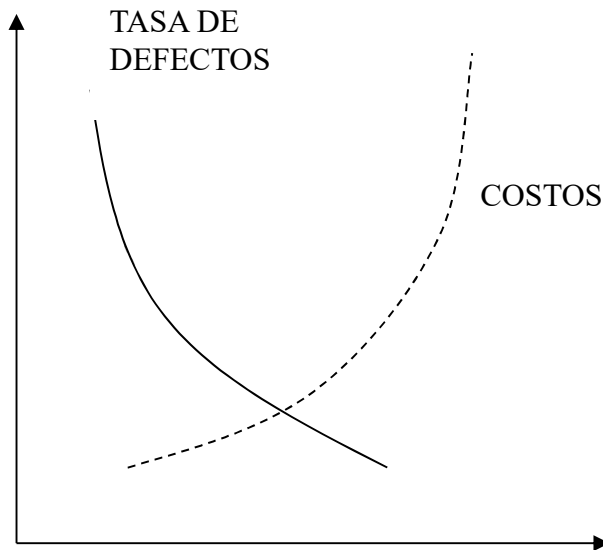
EQUIPO

ORGANIZACIONES

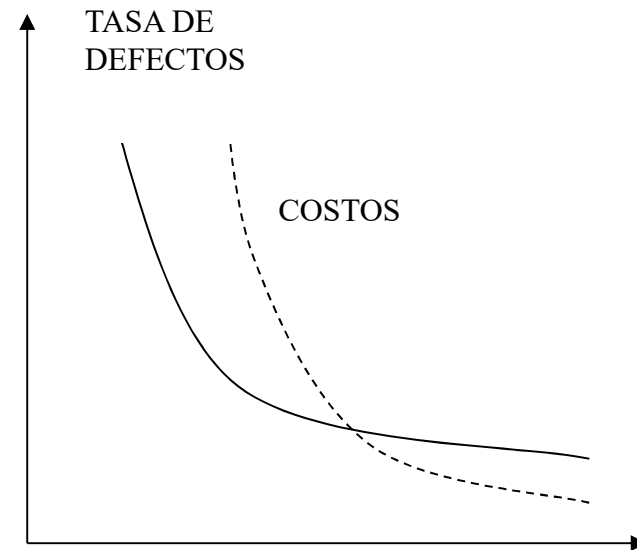
CON GESTIÓN TRADICIONAL	CON GESTIÓN DE LA CALIDAD
Define la calidad a su modo	El cliente define la calidad
El último es el cliente	El primero es el cliente
Mantiene el statu quo	Se enfoca en la mejora diaria
Impaciente, cortoplacista	Paciente, largoplacista
Orientada a los resultados	Orientada al proceso
La calidad se controla	La calidad se fabrica
Capacita a directivos	Capacita a todos
Los gerentes resuelven problemas	Todos resuelven problemas
Los jefes son responsables por la calidad	Todos son responsables por la calidad
Reduce costos administrativamente	Reduce costos mejorando procesos
Promueve mejoras coyunturales	Mejora continua
Contrata por precio	Contrata por calidad

DOS MODELOS

CONTROL DE LA CALIDAD



GESTIÓN DE LA CALIDAD





COSTOS DE LA NO CALIDAD

1. Costos directos

- controlables: de prevención y de evaluación, administración;
- resultantes: errores internos y externos, reprocesos, de stocks.

2. Costos indirectos

- costos en los que incurre el cliente;
- insatisfacción y pérdida de reputación.

NIVELES

- Sin sistema de calidad.
- Inspección del 100% de los productos (especificaciones)
- Inspección por muestreo (Military Standards).
- Control de calidad (S.Q.C.)
- Aseguramiento de la calidad (Normas ISO 9001-2)
- Calidad Total (T.QM - ISO 9004- 2000 - Premios a la Calidad)

NORMAS ISO

- Organización Internacional de Estandarización
 - Acción para mejorar la competitividad de las empresas y hacer frente al Japón y a USA.
 - Asegurar la calidad de sus productos a clientes no directos o lejanos, a partir de ser certificadas asegurando la implantación del sistema de gestión de la calidad y por lo tanto, la calidad del producto.
 - Explicitar la organización, las responsabilidades, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios la implementación de la gestión de la calidad, en base a los objetivos de la organización, en función a su producción e influido por sus propias prácticas.
- Auditorias de calidad
 - Responsabilidad civil del producto
- Sistemas de Gestión de la Calidad (Normas ISO 9000)
 - Sistemas de Gestión Ambiental (Normas ISO 14000)
 - Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001)
 - Seguridad de la información (ISO 27000)
 - Gobierno de las TI (ISO 38500)

COMPONENTES

- **Sistema de gestión**, detalle de las previsiones y medidas adoptadas por parte la organización para su implementación.
- **Compromiso de la dirección**, evidencia sobre su compromiso con el enfoque en el cliente, en la definición de una política al respecto, su planificación, las responsabilidades, su comunicación y la forma de revisión.
- **Gestión de los recursos**, determinando y proporcionando lo necesario para implementar y mantener el sistema, así como aumentar la satisfacción del cliente/usuario.
- **Realización del Producto**, planificando y desarrollando los procesos necesarios para ello, lo que debe ser coherente con los requisitos tanto del cliente/usuario como de los otros procesos.
- **Medición, análisis y mejora**, demostrar la conformidad del producto, del sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia.



EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 9001

- Alrededor de 3000 hasta 2009
- 45 % Hasta 50 empleados, 30% de 51 a 200 empleados
- 70 % en Conurbano Bonaerense, Capital Federal, Santa Fé, Córdoba y Santiago del Estero
- 50 %Automotriz y Autopartes, Metalmecánica, Petróleo, Petroquímica y derivados, Alimentos y Bebidas y 5 % Informáticas
- 60% exportación

OBJETIVOS - RESULTADOS

- Búsqueda de ordenamiento y eficiencia en el proceso productivo / de prestación de servicio
- Mejorar la calidad del producto final / servicio final
- Requerimiento por parte de sus clientes
- Mejorar la imagen corporativa
- Poder acceder a nuevos mercados
- Ordenamiento administrativo gerencial
- Aumento de las ventas en el mercado local
- Mejora del posicionamiento de la empresa
- Optimización de operaciones ,Reducción de no conformidades y costos de errores
- Mejoras en el proceso productivo y de la calidad del producto/servicio, en la satisfacción de clientes.



SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

Familia de Normas ISO 14000

Um sistema de gestión ambiental (SGA) es una estructura desarrollada para que una organización pueda consistentemente controlar sus impactos significativos sobre el medio ambiente y mejorar continuamente sus operaciones y negocios.

- Política Ambiental
- Planificación
- Implementación y Operación
- Verificación
- Revisión por la Dirección

PROG. NAC. DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA

- Incorporar y desarrollar recursos de gestión
- Ser instrumento movilizador
 - El Estado como garante de la salud
 - El Programa basado en criterios de mejora continua
 - Amplia participación y construcción del consenso

Características de los S.S.

- Equidad
- Eficacia
- Eficiencia
- Efectividad

Pautas:

- Se basa en la Demanda vs. Oferta
- No es absoluta, mejora continuamente
- Es objetiva, medible

Cultura de evaluación, normatización de procedimientos, fijación de estándares, menor costo, desarrollo institucional



COMPONENTES

1. Estructura de los Servicios
 2. Recursos Humanos
 3. Procesos
 4. Evaluación y Control
 5. Cooperación Técnica
- Obligatorio para los Hospitales Públicos inscriptos en el Registro Nacional de Autogestión



PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD

- Otorgado por la Presidencia de la Nación
- Versiones para el sector público y el sector privado
- Modelo de lo mas amplio e integrador
 - Presentación
 - Auditoria Preparatoria
 - Evaluación
 - Premio / Certificado de Mejora Continua
- Premios Malcom Baldrige
 - Premio Europeo
 - Premio Presidente



COMPONENTES

1. Liderazgo:

- a. Participación directa del Equipo de Dirección
- b. Desarrollo de acciones sustentables en el tiempo
- c. Acciones que deben demostrar, además, el compromiso con la visión, misión, valores y prácticas de calidad.

2. Enfoque en el cliente:

- a. Esfuerzos de la organización para satisfacer o superar las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y potenciales.
- b. Efectividad de los sistemas que la organización posee para detectar en forma integral y proactiva las expectativas de los clientes/usuarios.



COMPONENTES

3. Desarrollo del personal:

- a. Cómo la organización desarrolla, estimula y optimiza el potencial del personal en relación con los objetivos de calidad de la institución.
- b. Cómo participa y se involucra el personal en el proceso de mejora de la calidad, en las cadenas clientes - proveedor interno, en la generación del clima de trabajo, en la participación en la toma de decisiones, en la promoción de la creatividad y la colaboración activa en la mejora de la organización, de sus procesos y de sus productos y/o servicios.



COMPONENTES

4. Informacion y análisis

- a. Sistemas de Información que el organismo utiliza para facilitar la “toma de decisiones”, utilidad, eficacia y eficiencia.
- b. Datos adecuados para la calidad y el tipo de información de comparación o referencia.

5. Planificacion

- a. Proceso de planificación de la organización y
- b. Cómo se relacionan armónicamente los objetivos estratégicos, operativos, financieros y de Calidad
- c. Metas a corto y largo plazo.



COMPONENTES

6. Aseguramiento y mejora de la calidad

- a. Procesos utilizados para asegurar la calidad de sus productos y/o servicios y los de sus proveedores,
- b. Metodología empleada para evaluar la efectividad y mejora continua de dichos procesos.

7. Impacto en el Entorno Físico Social

- a. Conducta ética Difusión y promoción de la cultura de calidad en la comunidad
- b. Preservación del medio ambiente y la conservación de los recursos,
- c. Cuidado de la seguridad y salud ocupacional de sus empleados.



COMPONENTES

8. Resultado de la gestión de Calidad

- a. Sistema utilizado para evaluar las tendencias y medir los resultados obtenidos
- b. En que medida los resultados son consecuencia de la aplicación de los Criterios
- c. Existencia de indicadores cuantitativos y cualitativos que reflejan las necesidades y expectativas de los clientes y de la sociedad, así como los objetivos de la institución
- d. Resultados concretos de los indicadores y las tendencias y su comparación con los obtenidos por otras organizaciones semejantes.

GANADORES DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD - SECTOR PRIVADO

AÑO 2011:

- INTERBANKING S.A.
- CONSEJO PROFESIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA C.A.B.A.

AÑO 2010

- FIAT AUTO
- LOS GROBO AGROPECUARIA
- PETROARSA
- TERNIUM SIDERAR

AÑO 2009

- EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO S.A. (EDASA)
- IBM GLOBAL DELIVERY CENTER ARGENTINA (GDCA)
- NEXTEL ARGENTINA
- ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN
- EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO S.A. (EDASA)
- IBM GLOBAL DELIVERY CENTER ARGENTINA
- NEXTEL ARGENTINA

GANADORES DEL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD - SECTOR PÚBLICO

2009

**Diploma de Reconocimiento
a la Excelencia - Hospital
de Pediatría S.A.M.I.C -
Profesor Dr. Juan P.
Garrahan**

**Diploma de Reconocimiento
a la Mejora - Juzgado de
Primera Instancia en lo
Contencioso
Administrativo N° 1**

2008

- **Ganador**
- **Juzgado Nacional de
Primera Instancia en lo
Civil N° 74**
Poder Judicial de la Nación.

**Diplomas de
Reconocimiento a la
Mejora - Juzgado Civil y
Comercial N° 3 del
Departamento Judicial
de San Martín**



ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

- Decisión política del máximo nivel
- Discusión y concientización
- Estrategia comunicacional
- Participación amplia e irrestricta
- Grupo promotor
- ESTRUCTURA
 - 1. Procesos
 - 2. Procedimientos
 - 3. Protocolos
 - 4. Instrucciones
- PROCESOS
- RESULTADOS