



SISTEMAS & ORGANIZACIONES
CLASE 8

Cátedra : SISTEMAS Y ORGANIZACIONES

TEORIA

Docente : Prof. Mg. Sandra D'Agostino

Facultad de Informática

Universidad Nacional de La Plata

Año 2024

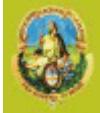


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

TEMARIO

- Calidad en las organizaciones.**
- Normas.**
- Metodología de implementación de un proyecto de calidad en la Organización.**



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Objetivo de la clase

Establecer los principios y las directrices que permitan a una organización adoptar de manera efectiva de gestión con un enfoque basado en procesos para el desarrollo de sus actividades y recursos.

En manera particular a aquellas organizaciones que necesiten aplicar y/o mejorar dicho enfoque en el ámbito de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la familia ISO 9000.



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

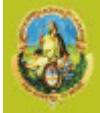
CLASE 8

Repaso de clases anteriores ...

¿Qué son y como se comportan las organizaciones?

LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA DINAMICO

Existe una nueva visión sobre las organizaciones, que nos permiten observar a las mismas como sistemas dinámicos, es decir que interactúan con el medio con el propósito de sobrevivir en ambientes cada vez mas competitivos, tanto en las organizaciones públicas como privadas



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Repaso de clases anteriores ...

¿Qué son y como se comportan las organizaciones?

LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA DINAMICO

Las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia el logro de sus objetivos, esto deriva en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Sistema de Gestión



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

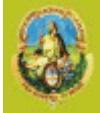
CLASE 8

Repaso de clases anteriores ...

¿Qué son y como se comportan las organizaciones?

LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA DINAMICO

Estos sistemas de Gestión, ayudan a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, en otras palabra, la obtención de los objetivos establecidos.

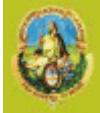


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

¿Qué es la calidad?

La calidad se puede definir como "*el cumplimiento de los requisitos*". Es cumplir con los objetivos del cliente/ciudadano; por lo tanto la planificación de la Calidad implica lograr una buena comprensión de los requisitos, una buena comprensión de los recursos y adecuada planificación para lograr un resultado aceptable por el cliente/ciudadano, con eficiencia económica.



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Importancia de la calidad

La calidad es un factor imprescindible para la continuidad, en el largo plazo, de las organizaciones.

La calidad genera productos y servicios mejorados, disminuye costes y permite aumentar la rentabilidad financiera de las empresas.

Es un factor de motivación e integración de los trabajadores, ya que es el objetivo que orienta todas las actuaciones en las organizaciones.

Contribuye en la mejora de la imagen de los productos y servicios, aumenta la satisfacción de los clientes lo que influye en su lealtad.



Importancia de la calidad

La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; por ello se debe buscar:

- *La mejora continua,*
- *la satisfacción de los clientes*
- *la estandarización*
- *el control de los procesos.*

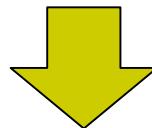


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Evolución histórica de la Calidad en las Organizaciones

La búsqueda de la calidad siempre ha existido



Primera generación: control de calidad por Inspección

Segunda generación: aseguramiento de la calidad

Tercera generación: el proceso de calidad total

Cuarta generación: Los procesos de mejora continua de la calidad

Quinta generación: Reingeniería y calidad total



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

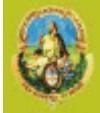
CLASE 8

Normas ISO

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se agrupa todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe tener para que su sistema sea efectivo y no le impida administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

El objetivo de la ISO es alcanzar con respecto un consenso sobre las soluciones comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios) para que cumplan con las exigencias que establece la norma.

Estas normas son totalmente voluntarias ya que no se trata de una entidad gubernamental y la ISO no tiene la autoridad para exigir su cumplimiento.



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Ventajas de cumplir con las normas ISO

La **satisfacción** del cliente, mediante la entrega de productos o servicios que cumplan con los requisitos que se hayan establecido.

La **reducción de costes**, a través de la mejora continua en los procesos y la resultante eficacia operativa.

La **mejora en las relaciones entre las partes interesadas**, comprendiendo personal, clientes y proveedores.

La **conformidad legal**, por medio de la comprensión de como influye el impacto de los requisitos legales y reglamentarios en la empresa y sus clientes.

La **mejora en la gestión de los riesgos**, mediante una mayor consistencia y trazabilidad de los servicios y productos.

Las **credenciales de negocio** demostrables para la verificación independiente frente a las normas reconocidas.

La **posibilidad de abrir más mercado**, en especial si las especificaciones de adquisición exigen la certificación como condición.

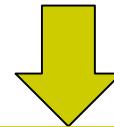


CLASE 8

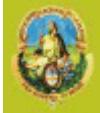
Normalización y Certificación

El *Organismo Internacional de Normalización (ISO)* define la normalización como “el proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad”.

Una Norma es un **documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido**, que proporciona para uso común y repetido, reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado.



- Normas Nacionales
- Normas Regionales
- Normas Internacionales

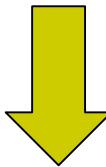


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

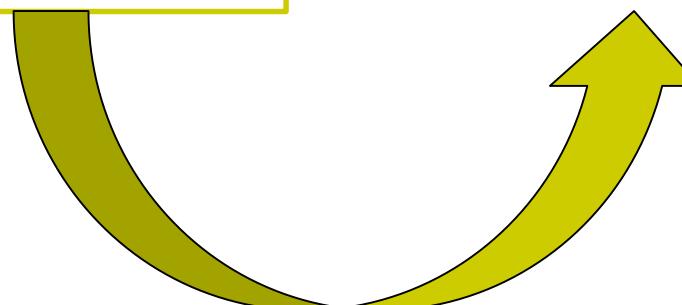
CLASE 8

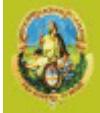
Normalización y Certificación

La certificación es el *resultado de un proceso* por el que los evaluadores o auditores de una entidad de certificación examinan la conformidad del producto/servicio o sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la Norma.



El IRAM es el organismo designado por la Administración para establecer y mantener el sistema de acreditación a nivel nacional, de acuerdo a normas internacionales





SISTEMAS & ORGANIZACIONES

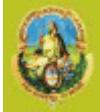
CLASE 8

Gestión de la calidad en la Organización



Garantizar calidad en sus productos / servicios

Compromiso + especificación de producto o servicio + tiempo de entrega + ambiente organizacional predisposto a la mejora continua + conjunto de procedimientos que permitan medir



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

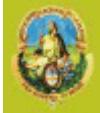
La Calidad en las Organizaciones

Gestión de la calidad en la Organización

Las **normas ISO** establecen los requisitos generales y la documentación que debe cumplir una organización que quiera implantar un Sistema de Gestión de Calidad.



- Identificar los procesos necesarios para el sistema de calidad.
- Establecer la secuencia de los mismos y su interacción.
- Determinar los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento eficaz y el control de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Medir, realizar el seguimiento y analizar estos procesos e implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

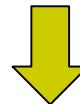


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Gestión de la calidad en la Organización

Actividades a realizar para la implantación de un sistema de calidad en una Organización



- **Responsable de Calidad:** Deberá organizar, coordinar, preparar y controlar las actividades y tareas relacionadas con la calidad.
- **Objetivos de Calidad:** Resume y da respuesta a las siguientes interrogantes: ¿qué es lo qué se quiere hacer? ¿dónde y cómo se va a hacer? ¿quién lo va a hacer y cuándo?
- **Evaluar el trabajo actual:** Conocer características de todos los procesos, cómo funcionan, con qué recursos contamos, qué opiniones tienen los usuarios sobre nuestra organización, saber qué piensan de las actividades en cada proceso.
- **Definir el POPAR** Es un documento que define que Procedimientos (P), Operaciones (O), Personal (P), Adiestramiento (A) y Recursos (R) son necesarios para llevar a cabo cada proceso.

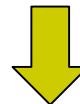


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Gestión de la calidad en la Organización

Actividades a realizar para la implantación de un sistema de calidad en una Organización



- **Elaboración de un plan de documentación:** Incluye la confección, revisión y aprobación de los documentos del sistema: Procedimientos normalizados Operacionales (PNO), Registros de los Procedimientos (RPNO), manuales, reglamento entre otros.
- **Implantación del Sistema:** Desarrollar las acciones establecidas anteriormente, motivación de todos los integrantes de la Organización, capacitación al personal en el nuevo sistema implantado; mejorar la comunicación interna.
- **Confección del Manual de Calidad:** Este es el documento que contribuirá a establecer el Sistema de Calidad que se desea, donde se recogerán los procedimientos del Sistema y todos los documentos que lo regulan y controlan. Será el reflejo del Sistema y su principal documento rector.
- **Control y Mejoramiento de la Calidad:** El control se realizará a través de *auditorías e inspecciones internas y externas* para examinar de manera sistemática si las actividades y los resultados de las mismas satisfacen las disposiciones establecidas y si se aplican correctamente en función de los objetivos propuestos.



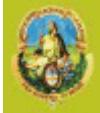
SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Gestión de la calidad en la Organización

Requisitos

- **Procedimientos:** Contar con un grupo de procedimientos escritos que definan la elaboración, revisión, aprobación, reproducción, distribución, modificación y conservación de los documentos del sistema.
- **Seguridad:** mecanismos y procedimientos que faciliten la revisión ágil de los documentos técnicos, así como su aprobación e introducción.
- **Eficiencia:** grupo de especialistas y técnicos que garanticen el buen funcionamiento del sistema y su evaluación
- **Evaluación:** Definidos indicadores o parámetros a medir.



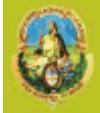
SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Gestión de la calidad en la Organización

El ciclo de mejora continua (Ciclo PDCA)



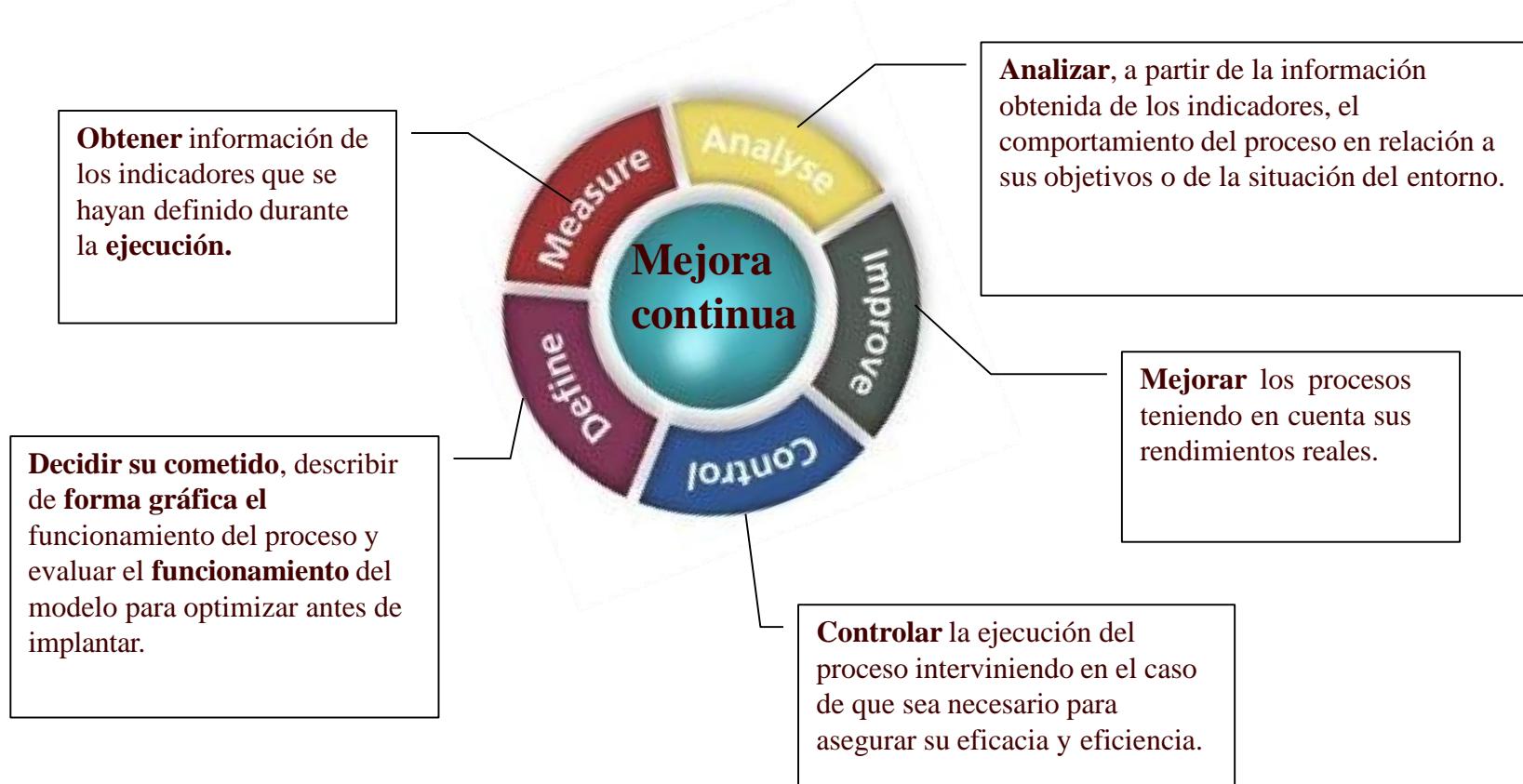


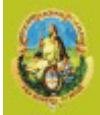
SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

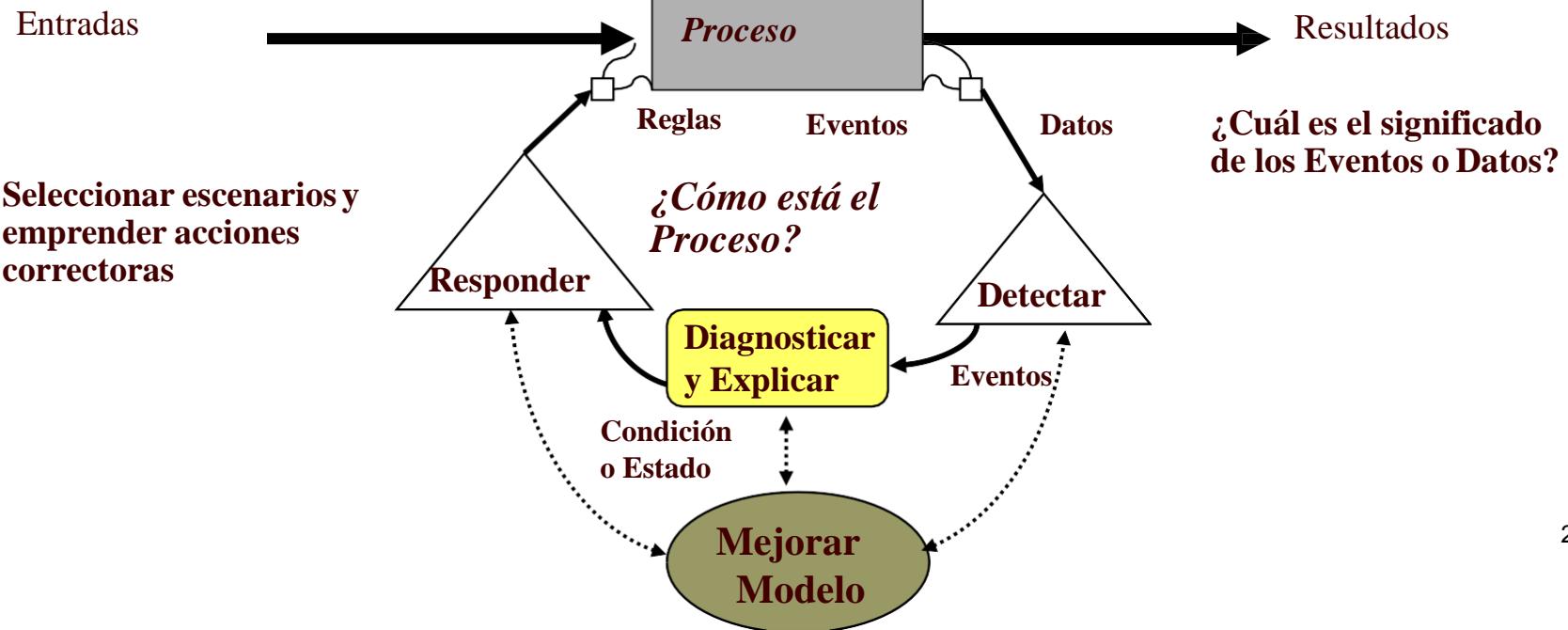
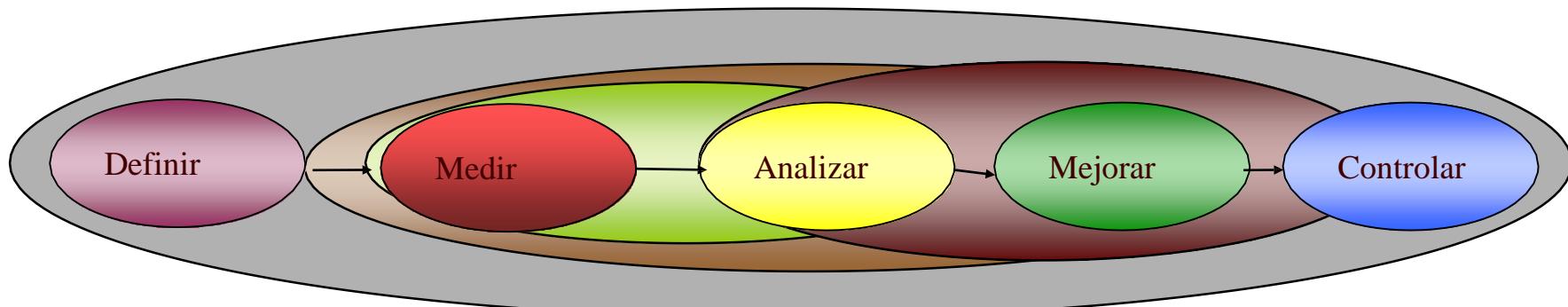
Gestión de la calidad en la Organización

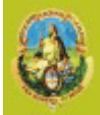
El ciclo de mejora continua (Ciclo PDCA)





La Calidad en las Organizaciones





SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Ejemplos de Implementación de un SGC

ANAC | AVIACIÓN CIVIL ARGENTINA

Ministerio de Transporte Argentina

LICENCIAS AERONÁUTICAS RECLAMOS TRANSP. AÉREO AERONAVES Y TALLERES INFRAESTRUCTURA Y AERODROMOS EMPRESAS AVIACIÓN GENERAL NAVEGACIÓN AÉREA NORMATIVA INSTITUCIONAL

Sistema de Gestión de la calidad

INSTITUCIONAL

Implementación del SGC

Política de calidad

Encuesta de Satisfacción

Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones

Certificados IRAM-ISO 9001:2008

Implementación del SGC

Mediante la firma de la Resolución N° 829 /2012, el titular de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), Alejandro Granados, documentó su compromiso respecto de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el ámbito de toda la organización, para de manera gradual y paulatina ampliar el alcance que, inicialmente, involucra procesos de la Dirección de Aeronavegabilidad de la DNSO.

Asimismo, el Administrador plasmó su decisión de iniciar el proceso de obtención de la Certificación de dicho Sistema en acuerdo con la Norma ISO 9001:2008, esbozando en dicho acto la Política de la Calidad de la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).

Por último y para asegurar la concreción exitosa del proyecto, el Administrador convocó a todas las Direcciones Generales, Direcciones Nacionales, Jefaturas de Unidad y demás dependencias de la Administración Nacional, para que presten la máxima diligencia y colaboración con los responsables designados, a efectos de cumplir con los planes, objetivos, cronogramas, tareas, plazos y reuniones que sean establecidos para alcanzar el objetivo propuesto.

Resolución 829/12

23



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Ejemplos de Implementación de un SGC

IRAM certifica que:

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL

Azopardo 1405 - (C1107ADX) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - República Argentina
Av. Fuerza Aérea Argentina km. 5,5 - (X5010JMN) - Córdoba - Pcia. de Córdoba -
República Argentina

posee un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma:

IRAM - ISO 9001:2008

Cuyo alcance es:

Certificación de talleres aeronáuticos de reparación, según las RAAC Parte 145.
Matriculación de aeronaves y emisión de certificado de matrícula.
Inscripción de actos jurídicos sobre aeronaves y motores.
Certificación de idoneidad del personal aeronáutico.
Certificación de explotadores de trabajo aéreo.
Aprobación de operaciones especiales RVSM.
Emisión de certificado de dominio e informes sobre aeronaves y motores.
Emisión de constancia de anotación de medidas ordenadas judicial o administrativamente,



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Ejemplos de Implementacion de un SGC

Twittear

Seguir a @AU_BA_SA



Institución

Servicios

TelePASE

Novedades

Obras

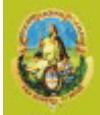
Contacto

Factura electrónica

Política de Gestión Integrada

VISIÓN

- Liderar un Sistema de Gestión de la Calidad, y Seguridad Vial que asegure la satisfacción de todas las partes interesadas, en base a la mejora permanente en la prevención de accidentes viales y la prestación de sus servicios.
- AUBASA se define como una empresa orientada a los usuarios que son los clientes de sus servicios y la comunidad bonaerense en general.
- La gestión de la calidad por la excelencia empresarial se irá enriqueciendo con el desarrollo y la aplicación de técnicas para lograr los objetivos fijados, y conducirá a AUBASA hacia niveles operativos internacionales.



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

Construir que la política operativa de AUBASA y su calidad impulsa, sean formas concretas y transparentes para que los clientes evalúen nuestros resultados y



posibles desvíos

Institución

Servicios

TelePASE

Novedades

Obras

Contacto

Factura electrónica

REV 03.

Sistema de Gestión de la Calidad certificado por IRAM

Norma [IRAM-ISO 9001:2015](#)



**GESTIÓN
DE LA CALIDAD**

RI-9000-8846

IRAM-ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de Seguridad Vial certificado por IRAM

Norma [IRAM-ISO 39001:2012](#)



**GESTIÓN DE LA
SEGURIDAD VIAL**

RI-39000-14

IRAM-ISO 39001:2012



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 8

- Bibliografía:

Instituto Argentino de Normalización y certificación: <http://www.iram.org.ar/>

Normas ISO: <https://www.isotools.org/normas/>

Las Organizaciones y los sistemas – Parte II Ing. Lorenzón : <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/99629>

<http://www.anac.gob.ar/anac/web/index.php/2/318/anac/sistema-de-gestion-de-la-calidad>

<http://www.anac.gov.ar/anac/web/uploads/iso/iram-v3.pdf>

<https://www.aubsa.com.ar>