



# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS NUESTRA SEÑORA REINA DE LA PAZ CAMPUS SANTA CLARA



## ING. MARISELA SALGADO

13/9/2022

Planeación y Diseño de un Modelo de Calidad

# PLANEACIÓN Y DISEÑO DE UN MODELO DE CALIDAD

Al finalizar este capítulo:

- Conocerán qué es un Sistema de Gestión y qué es un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Sabrán cómo se implanta un sistema de gestión de calidad.
- Aprenderán cómo se preparan y se utilizan los recursos para implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

- ❑ Observarán por qué necesita procesos eficaces y eficientes para implantar un Sistema de Gestión de Calidad.
- ❑ Identificarán qué políticas y normas de calidad deberán establecer para implantar un Sistema de Gestión de Calidad.
- ❑ Asimilarán y aplicarán el cómo establecer objetivos de calidad.



- ❑ Observarán cómo se deben alinear los recursos disponibles en la organización, sus procesos, sus políticas-normas y sus objetivos para tener un Sistema de Gestión de Calidad que funcione.
- ❑ Distinguirán quién debe liderar el Sistema de Gestión de Calidad para que se cumpla en la empresa.
- ❑ Entenderán por qué es importante implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas.

- ❑ Descubrirán la estrecha relación que existe entre la norma ISO 9001 y cualquier Sistema de Gestión de Calidad.

# ¿Qué es la calidad en el contexto de la gestión empresarial?





# ¿Qué es la Calidad?

En el contexto de la gestión empresarial, la calidad es el conjunto de medidas que una empresa toma para tener previsibilidad en su resultado final.

De acuerdo con la ISO (Internacional Standardization Organization), esto se puede resumir en

"CALIDAD ES LA ADECUACIÓN AL USO".



# ¿Qué son las Normas ISO?

9



Hay miles de normas ISO para diferentes especificaciones, sin embargo la serie más famosa es la ISO 9000, pero particularmente la ISO 9001.

Es justamente la más conocida, pues fue desarrollada para ser una norma genérica suficiente para que cualquier tipo de organización pueda estructurar un sistema de gestión de la calidad en su empresa y también estar certificada para comprobar su madurez y confiabilidad para clientes y proveedores.



# ¿Qué es la calidad total?

El término calidad total está totalmente asociado a las normas de calidad, pues ellas predicen que las empresas tengan un sistema de gestión de la calidad que tenga en cuenta toda la cadena productiva, es decir, que todos los procesos de gestión sean planificados y controlados, así como las relaciones con otras organizaciones como los proveedores y el cliente.



# ¿Cómo implementar un Sistema de Gestión de Calidad?



11

Típicamente, al intentar certificarse en una norma de calidad, las empresas contratan consultorías especializadas, pero nada impide que la implementación sea hecha por el propio equipo simplemente siguiendo la norma.





Para ello, usted tendrá que seguir y comprobar que sigue los 8 principios de la gestión de la calidad:

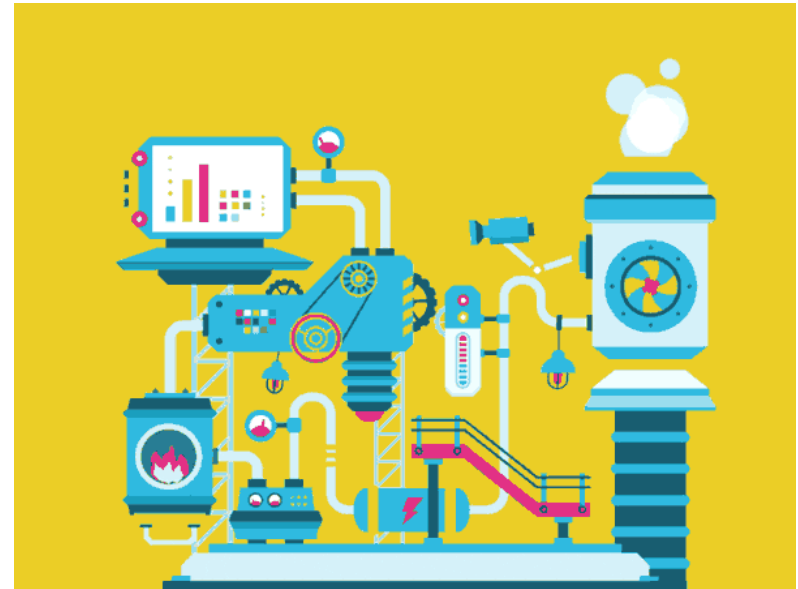
- ☐ Enfoque en el cliente
- ☐ Conducir
- ☐ Participación de las personas
- ☐ Enfoque de procesos
- ☐ Enfoque sistémico de la gestión
- ☐ Mejora continua
- ☐ Decisiones basadas en hechos
- ☐ Beneficios mutuos con los proveedores

# ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?



13

**Tener un Sistema de Gestión de calidad bien implantado en la organización es tener una máquina bien engrasada y produciendo al 100% en tu empresa.**



# ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?



14



- Pero antes de explicar el por qué es tan valioso el tener un Sistema de Gestión de Calidad implantado en una empresa estudiaremos el **concepto** de “Calidad” y los “Sistemas de Gestión”.



# ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?





# SISTEMA DE GESTION

**Un Sistema de Gestión es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos.**

Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc.



Por lo tanto un Sistema de Gestión puede tratar una sola disciplina o varias dependiendo de los recursos utilizados y los objetivos a alcanzar:

- ❑ Sistema de Gestión de Calidad.
- ❑ Sistema de Gestión Ambiental.
- ❑ Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- ❑ Sistema de gestión de Seguridad Alimentaria.  
Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Entonces... un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de elementos relacionados entre sí bajo procesos de trabajo orientados en alcanzar la calidad de un producto o servicio.**



- Los elementos que componen un Sistema de Gestión de Calidad pueden ser los mismos que para cualquier Sistema de Gestión pero todo ellos enfocados en la calidad del producto o del servicio con el que trabaje la organización.



□ La gestión se produce de la interrelación que existe entre:

1. los recursos que se tengan disponibles en la organización.
2. los procesos de trabajo.
3. las políticas de trabajo que hayan definido.
4. y los objetivos que hayas determinado.

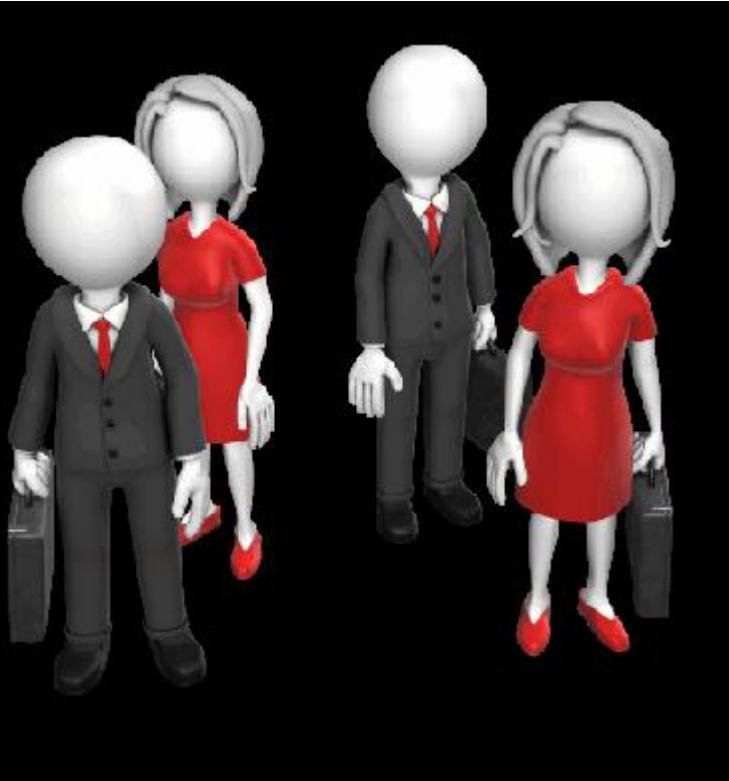


## ¿Cómo se implanta un Sistema de Gestión de Calidad?

Interrelacionando y alineando estos 4 elementos, ahora voy a explicar cada uno de los elementos para que entendamos cómo nos ayudarán a implementar el sistema de gestión de calidad.

# ¿Preparación y utilización de los recursos?

24



## I. RECURSOS HUMANOS

**Los recursos humanos son sin duda el elemento más importante a la hora de implementar tu sistema de gestión de la calidad.**





# ¿Preparación y utilización de los recursos?

25

## I. RECURSOS HUMANOS:

*Sin personas las organizaciones no funcionan así que, sé exigente con tus trabajadores pero a la vez cuídalos porque son el activo más importante que tiene tu empresa.*



# RECURSOS HUMANOS

Evidentemente no todos los trabajadores son iguales y no todos los trabajadores están igualmente comprometidos con la organización...hablamos de cuidar a los que se desviven por la empresa, los que no estén comprometidos tanto deberás sentarte a hablar con ellos y si no observas cambios pues deberás tomar una decisión...

# RECURSOS HUMANOS

- ❑ Lo importante en los recursos humanos es identificar la formación académica que tienen y por otro lado las competencias que han **adquirido**, es decir, conocimientos, experiencia, habilidad y destrezas.
- ❑ No todos los trabajadores funcionan de la misma manera para trabajar en todos los puestos de trabajo.



# RECURSOS HUMANOS

Con lo cual, para tener un sistema de gestión de calidad que funcione **se deberá de describir los puestos de trabajo que existen en la organización.**

A la hora de describir los puestos de trabajo tomar en cuenta de definir:

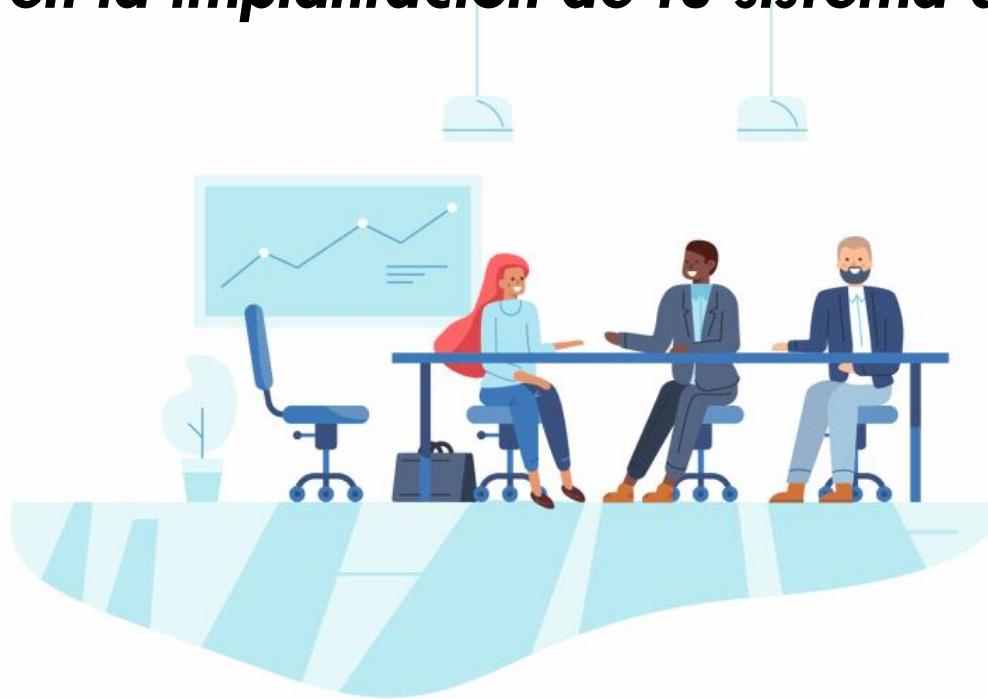
- las tareas que debe realizar ese puesto de trabajo
- las competencias que ha de tener (formación académica, experiencia, habilidades y destrezas)

# RECURSOS HUMANOS

- Una vez tengas descritos cada puesto de trabajo levanta la cabeza y mira a cada uno de los trabajadores que componen la plantilla de la organización en busca de necesidades formativas/capacitación.
- Si has identificado necesidades formativas/capacitación despliega un plan de formación con dichas necesidades identificadas para cada persona.

# ¿Cómo describir un puesto de trabajo?

- ***Si consigues que la persona que ejecuta cada puesto de trabajo sea la persona idónea habrás ganado mucho en la implantación de tu sistema de gestión.***





## II. RECURSOS ECONÓMICOS:

Por suerte o por desgracia necesitamos dinero para casi todo en la vida pero ... **Para implantar un sistema de gestión se necesita nada o muy poco dinero.**







## II. RECURSOS ECONÓMICOS:

Muy poco porque existirán determinadas actividades que se consideran necesarias dentro de tu empresa pero que deberás realizar para implementar un buen sistema de gestión de la calidad como:

# Recursos económicos

- El mantenimiento de la infraestructura.
- Formación/capacitación que hayas detectado como necesaria para los empleados.

***Para implantar un sistema de gestión necesitarás nada o muy poco dinero.***

# Recursos económicos

**Respecto a la necesidad o no de trabajar con un software o aplicación web para llevar el sistema de gestión de la calidad en la organización, precisamente no es necesario que lo tengas.**

Todo el sistema de gestión estará basado en protocolos de actuación, procedimientos y registros de control que podrás llevar tener en documentos de texto y hojas de cálculo.

# Recursos económicos

Pese a no ser necesario, si estás pensando en implementar un software o aplicación web que te ayude con la gestión de la calidad de la organización será buena decisión sobre todo si facilita la identificación y trazabilidad entre los distintos procesos y registros de control que llevas a cabo.

# ¿Qué es TRAZABILIDAD?

## Como aplicarla y cumplirla en tu Empresa

## III. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

- **Todo sistema de gestión de la calidad debe cuidar su infraestructura ya que tanto sin trabajadores, como infraestructura, la empresa no podrá funcionar.**



### III. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

- Cuando les hablo de infraestructura y equipos **hablo de edificios; equipos, incluyendo hardware-software;** y todos elementos que ayudan a sacar adelante el trabajo en el día a día.



# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

La infraestructura que tengas en la organización deberá de ser proporcional al tamaño de la empresa.

Tener una infraestructura sobredimensionada (unas instalaciones y unos equipos muy por encima del uso que le puedas dar) puede ser un problema económico ya que llevará aparejado, seguramente, unos costos importantes de mantenimiento.



# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

Y por el contrario, tener una infraestructura por debajo de las dimensiones necesarias podrá atraer problemas en la producción diaria porque igual falta espacio o se necesita de un equipo para realizar cierta actividad para entregar el producto o prestar el servicio.

# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

Bien, aparte de la correcta dimensión de las instalaciones, **llevar a cabo un mantenimiento de la infraestructura y equipos que tengas actualmente en la organización.**

Seguro que por la palabra mantenimiento sabes a qué se refiero pero no obstante se las defino.

# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

## MANTENIMIENTO:

conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente.



# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

**Existen dos tipos de mantenimiento que llevar a cabo en la organización:**

- a) Preventivo y**
- b) Correctivo**

El primero puede evitar que tengas que usar el segundo en la mayoría de las ocasiones.

# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

## a) Mantenimiento preventivo:

Se planifica y realiza para aquellos elementos cuyas posibles averías pueden significar problemas en el ciclo productivo de la organización afectando a la calidad del servicio que prestas o el producto que entregas y especialmente cuando puede afectar a la continuidad de tu negocio.



# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO



## a) Mantenimiento preventivo:

Por lo tanto aquellos elementos que una vez averiados, se desechan o se dan de baja y se compran otros nuevos NO les hagas mantenimiento preventivo ya que no tendría sentido.

# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

## b) Mantenimiento correctivo:

Se realiza a aquellos elementos que han sufrido una avería y se han de reparar.



# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

## b) Mantenimiento correctivo:

El esfuerzo y la clave está en realizar un buen mantenimiento preventivo de la infraestructura para evitar averías en el momento que menos se esperes y tener que reparar ciertos equipos que posiblemente ocasione una merma en la producción de la organización.



# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO

Para cerrar esta parte del mantenimiento quedaría por explicarte a qué tipo de infraestructura se debe de realizar mantenimiento, quién debe realizar el mantenimiento y como controlar los mantenimientos en la organización.

¿Por qué es importante hacerlo?



# Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la infraestructura

¿Por qué es importante hacerlo?

## IV. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

**El conocimiento y la experiencia son dos activos intangibles, no se ven en la organización, pero en cualquier empresa.**





## IV. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

La gestión de la calidad y la excelencia se consigue con la especialización y la especialización la van a dar los años de experiencia y conocimientos adquiridos durante la vida de tu negocio.

## CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

53

En todo tiempo, seguro que la organización han presentado proyectos de éxito pero errores también habrán cometido.

Lo importante es aprender de todo ello para ir haciendo las cosas cada vez mejor, para ejecutar sus procesos cada vez mejor.

Utilizar la experiencia de los éxitos y errores del pasado e implementar un registro de lecciones aprendidas, ayudará a gestionar cada vez mejor el negocio...

## CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

54

Del conocimiento generado y experiencia en la organización dependerá el know-how con el que se trabaja, es decir el cómo llevar a cabo tus procesos y cómo llevas un control de calidad de los mismos.

Para implementar un sistema de gestión de la calidad, crear un documento que llamaremos “lecciones aprendidas” y al igual sacar todo el partido que puedas.

## ¿Cómo realizar un Control de Calidad a tu producto o servicio?

***Utiliza la experiencia de los éxitos y errores del pasado e implementa un registro de lecciones aprendidas, te ayudará a gestionar cada vez mejor tu negocio...»***







# La estrecha relación entre la norma ISO 9001 y un sistema de gestión de la calidad

- Existe una estrecha relación entre un sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001.
- Si no sabes Qué es ISO 9001, ya te lo explicaran.



# Qué es ISO 9001



- **La Norma ISO 9001 se trata de una norma internacional que está basada en todos estos conceptos:**
  - ▣ **Recursos**
  - ▣ **Procesos de trabajo**
  - ▣ **Políticas y**
  - ▣ **Objetivos**

- Por lo tanto la norma ISO 9001 se trata de un Sistema de Gestión de la Calidad pero bajo los requisitos de esta propia norma ISO 9001.
- **La principal diferencia que existe entre la ISO 9001 y un Sistema de Gestión de la Calidad es que, la norma ISO 9001 aparte de centrarse en los elementos principales descritos, tiene desarrollados otros requisitos que se han de cumplir.**



- Además con la norma ISO 9001 tendrás la posibilidad de certificar tu organización mediante la visita de unos evaluadores externos.

- Analizar qué necesita la organización, si implementar un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001 o simplemente mediante un Sistema de Gestión de la Calidad sin ninguna norma que imponga sus requisitos.



GRACIAS POR SU ATENCION !!

