

“La **Calidad** de una tela ya  
una hilacha la revela”

Anónimo

# Sistemas de Gestión

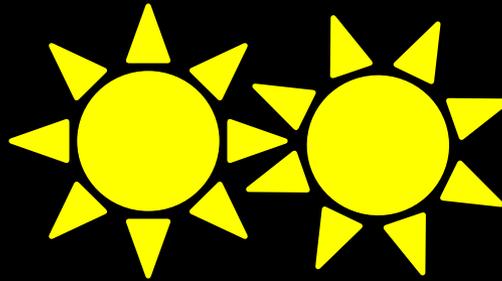
¿Qué son?



## ACTIVIDADES

Planificación – Ejecución - Control

Objetivos



Resultados

## SISTEMA DE GESTIÓN

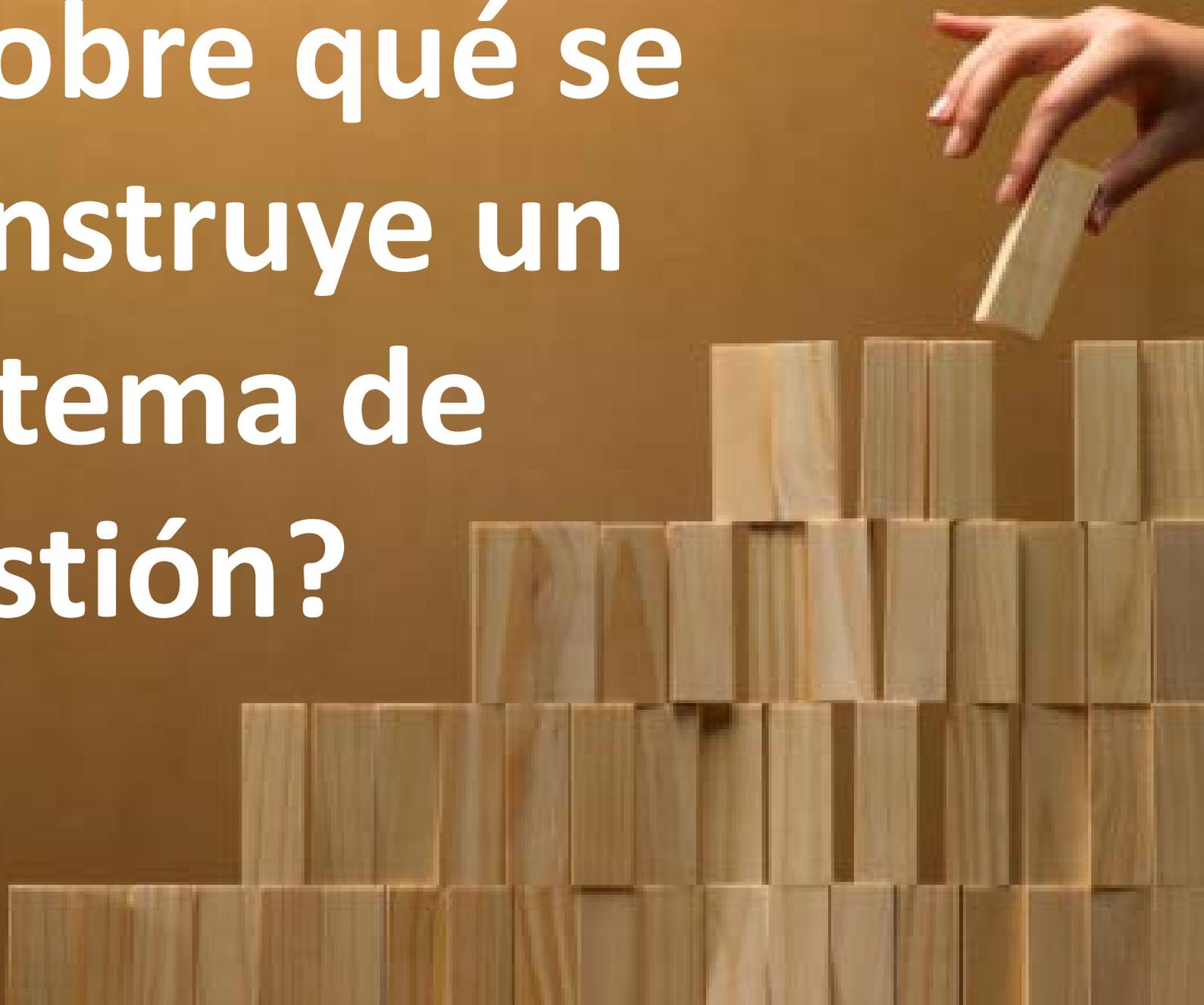
Métodos - Procedimientos

Instrucciones - Personas

Equipos - Estructura

Responsabilidades

¿Sobre qué se  
construye un  
sistema de  
gestión?



- Organización enfocada al **cliente**
- **Liderazgo**
- Participación del **personal**
- Enfoque basado en los **procesos**
- Enfoque de **sistema** de gestión
- **Mejora** Continua
- Enfoque basado en **hechos** para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el **proveedor**





# Normalización

Actividad encaminada a poner **orden** en aplicaciones **repetitivas** que se desarrollan en el ámbito de la industria, la tecnología, la ciencia y la economía

# Beneficios

Potenciar la **calidad** de productos, procesos y servicios

Mejorar la calidad de **vida**

Fomentar la **economía** de esfuerzo humano, energía y materiales

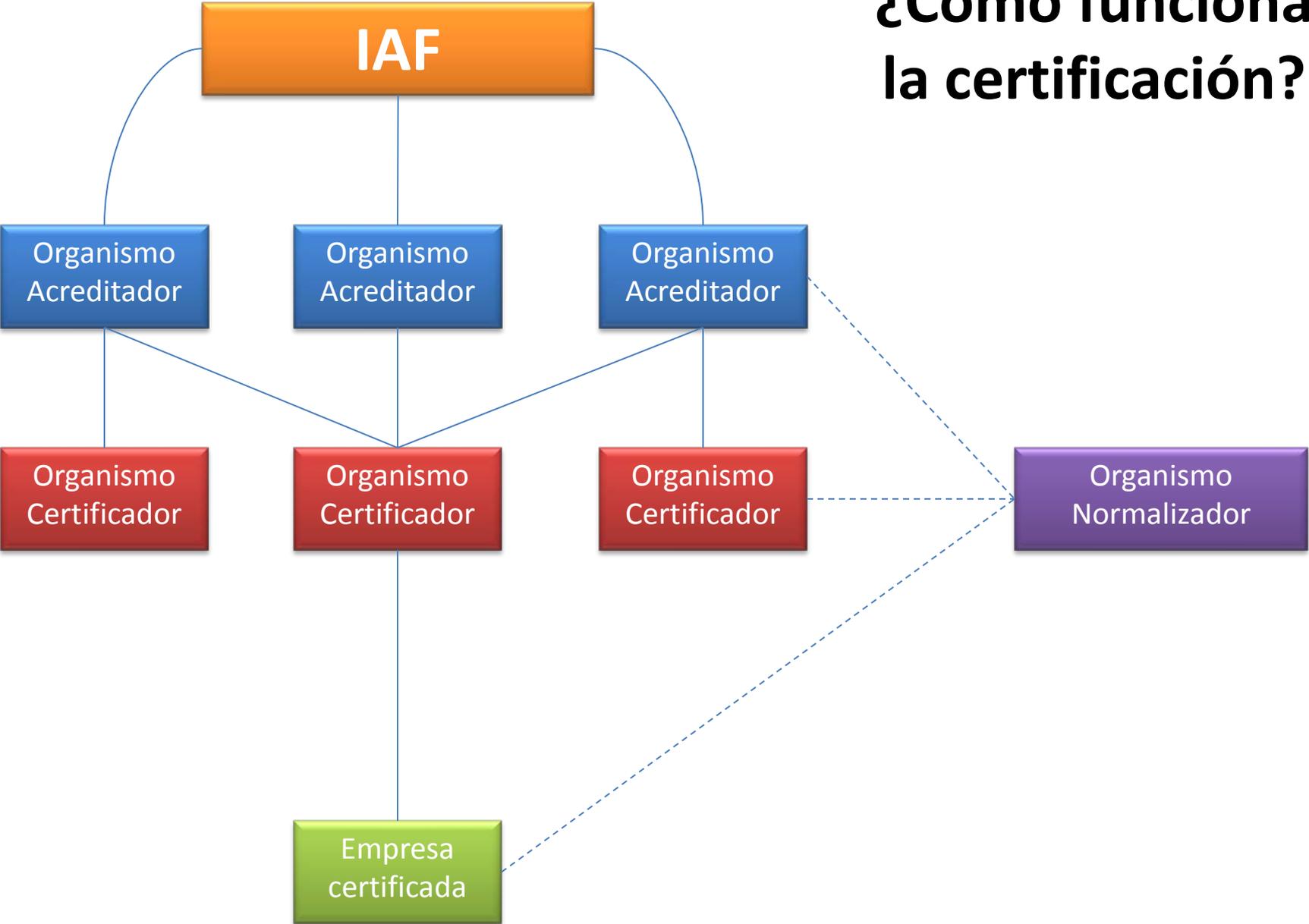
Facilitar la **comunicación** entre las partes

Fomentar el **comercio** internacional (cuando la norma es internacional)

Aumentar la **eficacia** industrial



# ¿Cómo funciona la certificación?



The background of the image consists of a pair of red curtains with vertical folds, creating a textured, stage-like appearance. The color is a deep, vibrant red.

# Normas Famosas



ISO 9001:2008

Requisitos para un  
sistema de gestión de  
la calidad

ISO 14001:2004

Requisitos para un  
sistema de gestión  
ambiental





OHSAS 18001:2007

Requisitos para un sistema de gestión de riesgos laborales

ISO 17025

Requisitos acreditación de laboratorios de ensayo



# OTRAS NORMAS

- ISO 10018 Manejo de reclamos
- ISO 10015 Capacitación
- ISO/TS 16949 Calidad (automotriz)
- ISO 22000 Inocuidad alimentaria
- ISO 26000 Responsabilidad Social
- ISO 27001 Seguridad Información

# ISO 10006:2003

- Sistemas de gestión de la calidad en los proyectos
  - Características del proyecto
  - Sistemas de gestión de la calidad
- Responsabilidad de la dirección
  - Compromiso
  - Proceso estratégico
  - Revisiones por la dirección y evaluación de avance



# ISO 10006:2003

- Gestión de los recursos
  - Recursos
  - Personal
- Realización del producto
  - Interdependencia
  - Alcance, tiempo, costo, comunicación, riesgo, compras
- Medición, análisis y mejora



**Sólo los necios se encuentran  
satisfechos y confiados con la  
calidad de su trabajo**

**(Mercedes Milá)**





**¿Qué es un  
modelo de  
excelencia  
de la  
calidad?**



Principios

Asunciones

Intervenciones

Prácticas  
Empresariales

# Fundamentos

- Compromiso y liderazgo de la alta dirección
- Planificación y organización
- Utilización de herramientas y técnicas
- Educación y formación
- Implicación de los empleados
- Trabajo en equipo
- Medida a través de indicadores
- Retroalimentación y cambio cultural



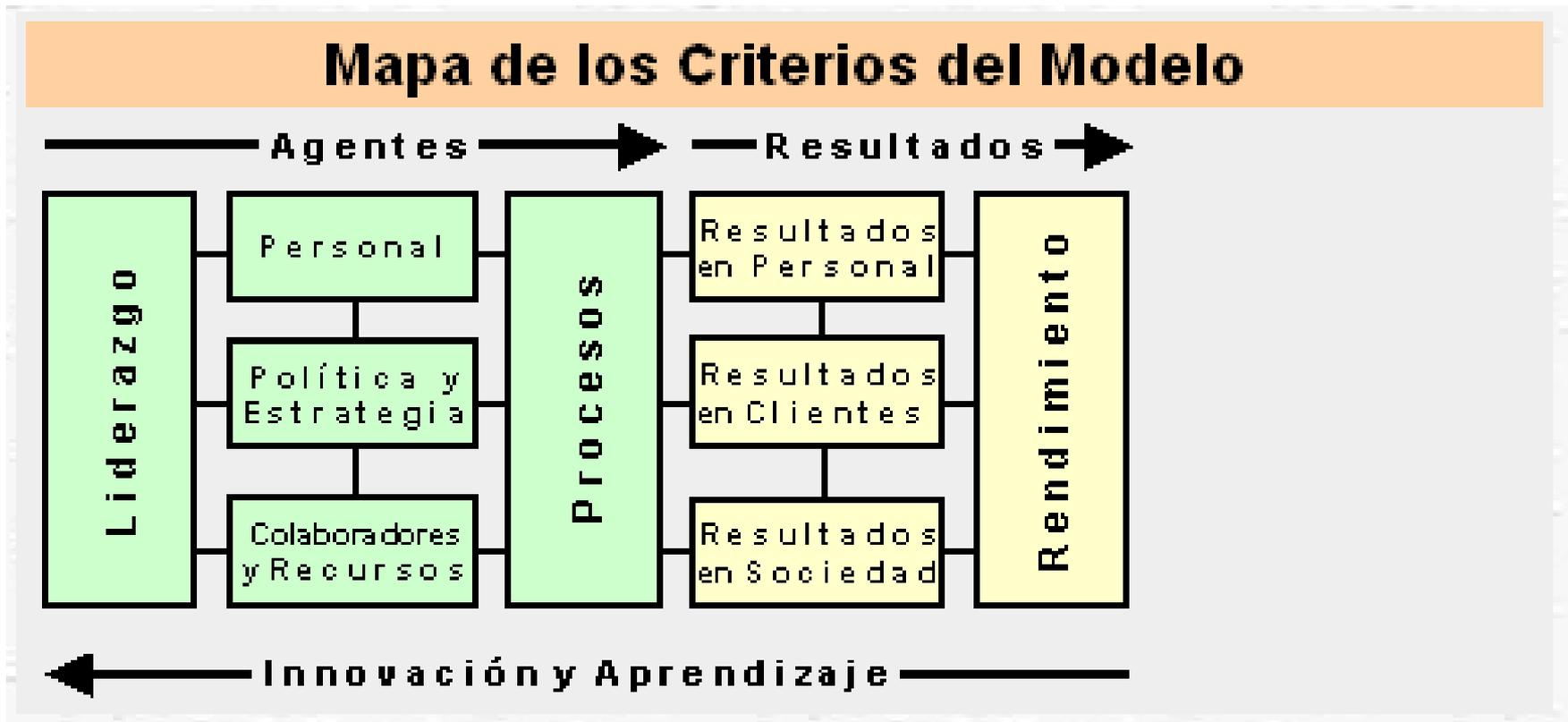
# Tres ejemplos de modelos



# Malcolm Baldrige

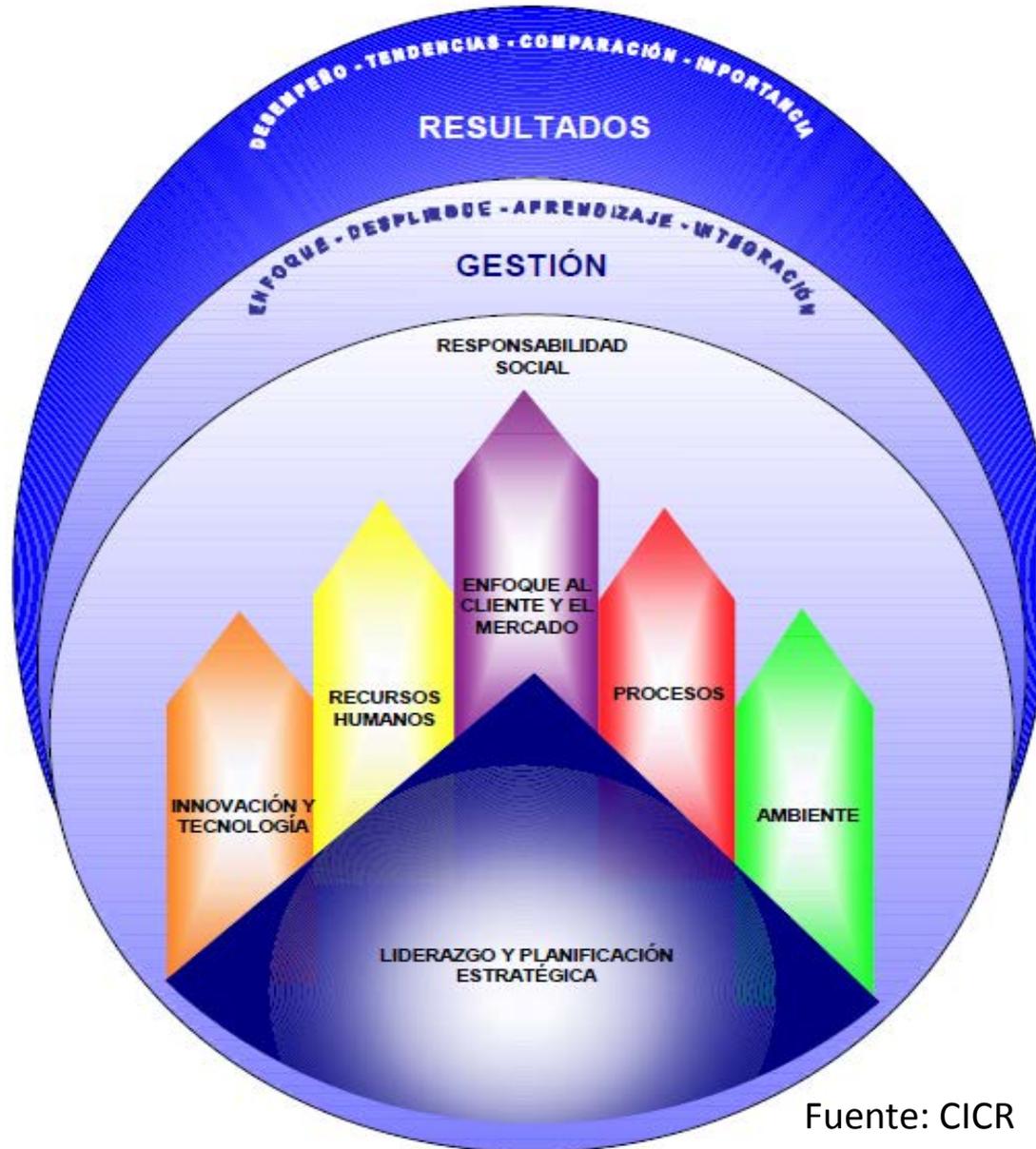
- Liderazgo
- Planificación estratégica
- Enfoque del cliente y de mercado
- Medida, análisis, y gerencia del conocimiento
- Enfoque del recurso humano
- Gerencia de procesos
- Resultados

# Fundación Europea para la Gestión de la Calidad



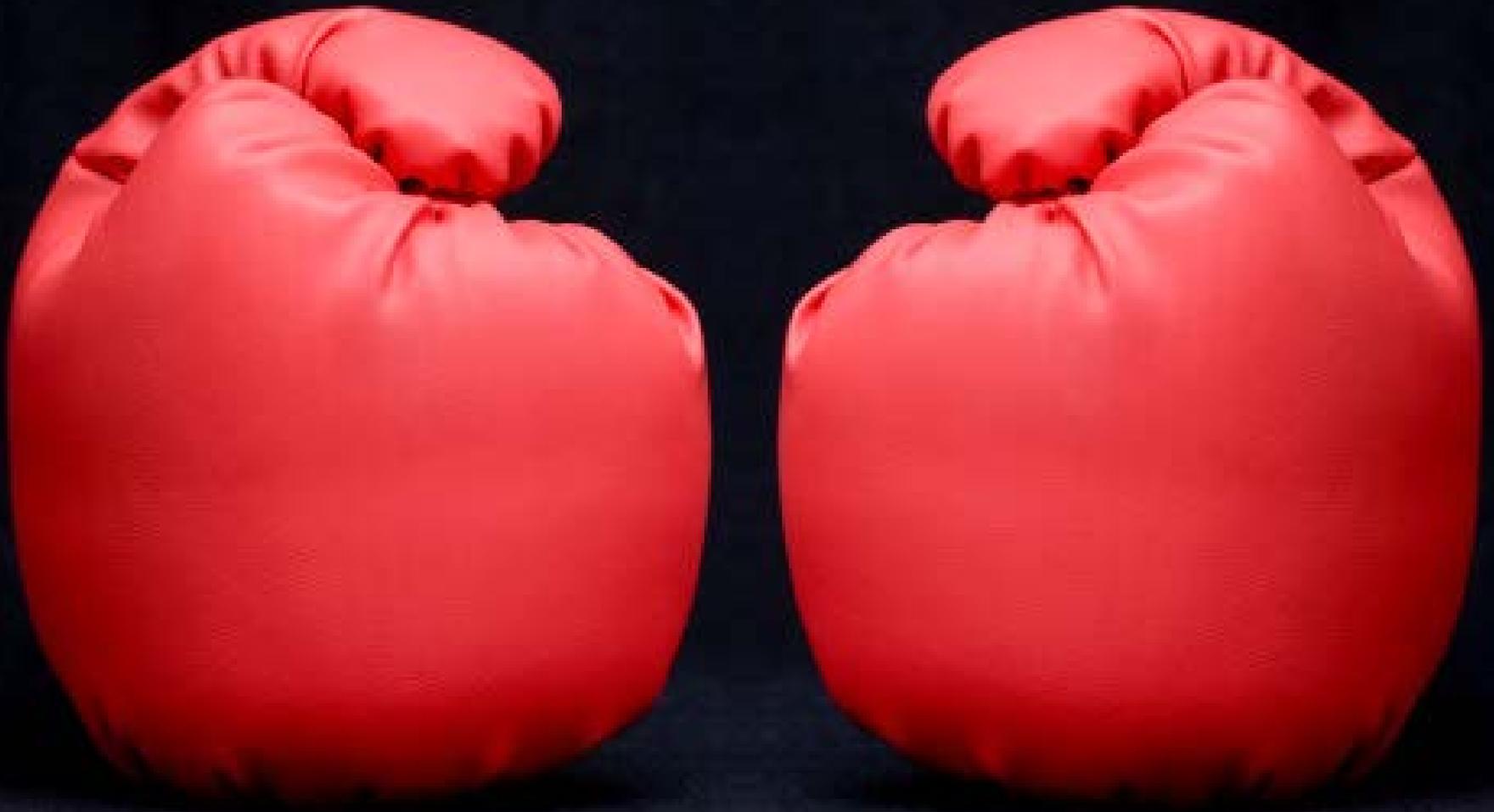


# Premio a la Excelencia



Fuente: CICR

# ¿Sistemas vs Modelos de Calidad?



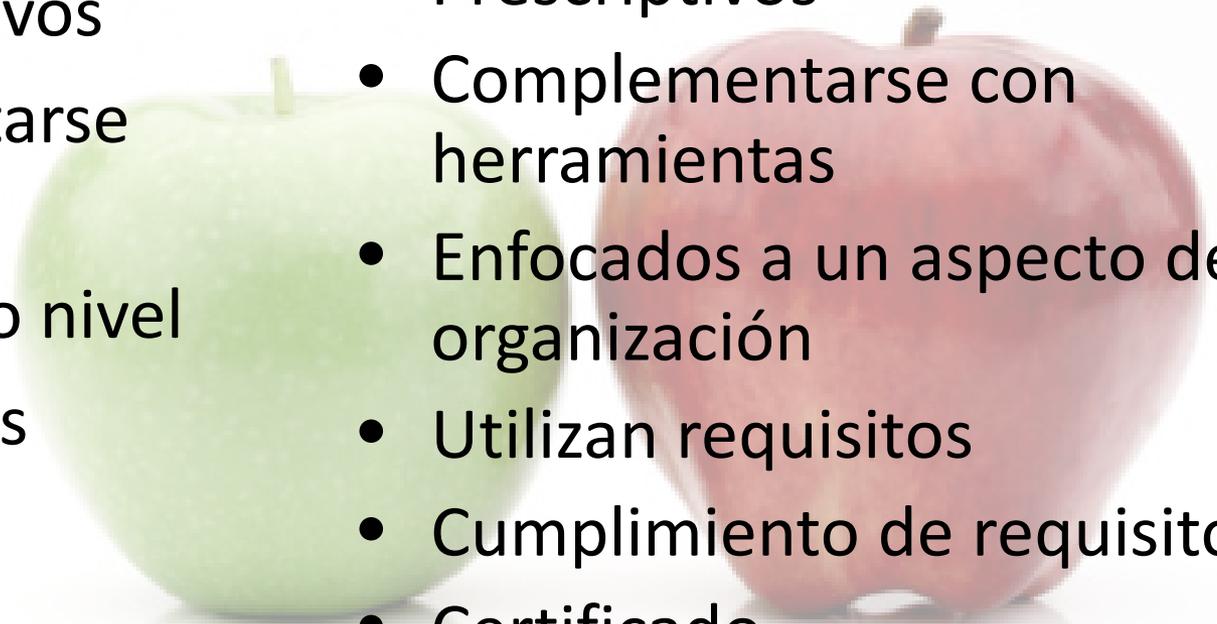
# Diferencias

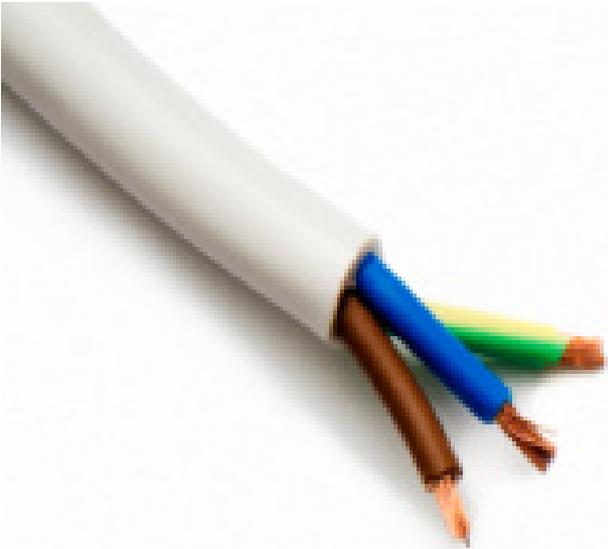
## Los modelos

- No prescriptivos
- Complementarse con sistemas
- Visión de alto nivel
- Usan criterios
- Resultados
- Premio

## Los sistemas

- Prescriptivos
- Complementarse con herramientas
- Enfocados a un aspecto de la organización
- Utilizan requisitos
- Cumplimiento de requisitos
- Certificado

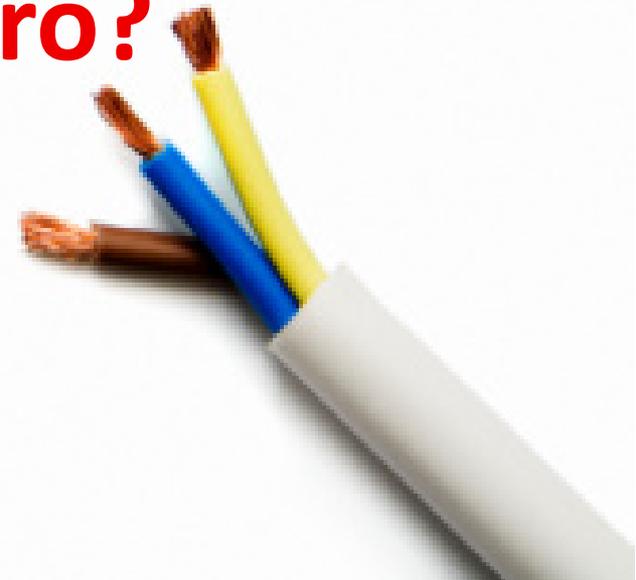


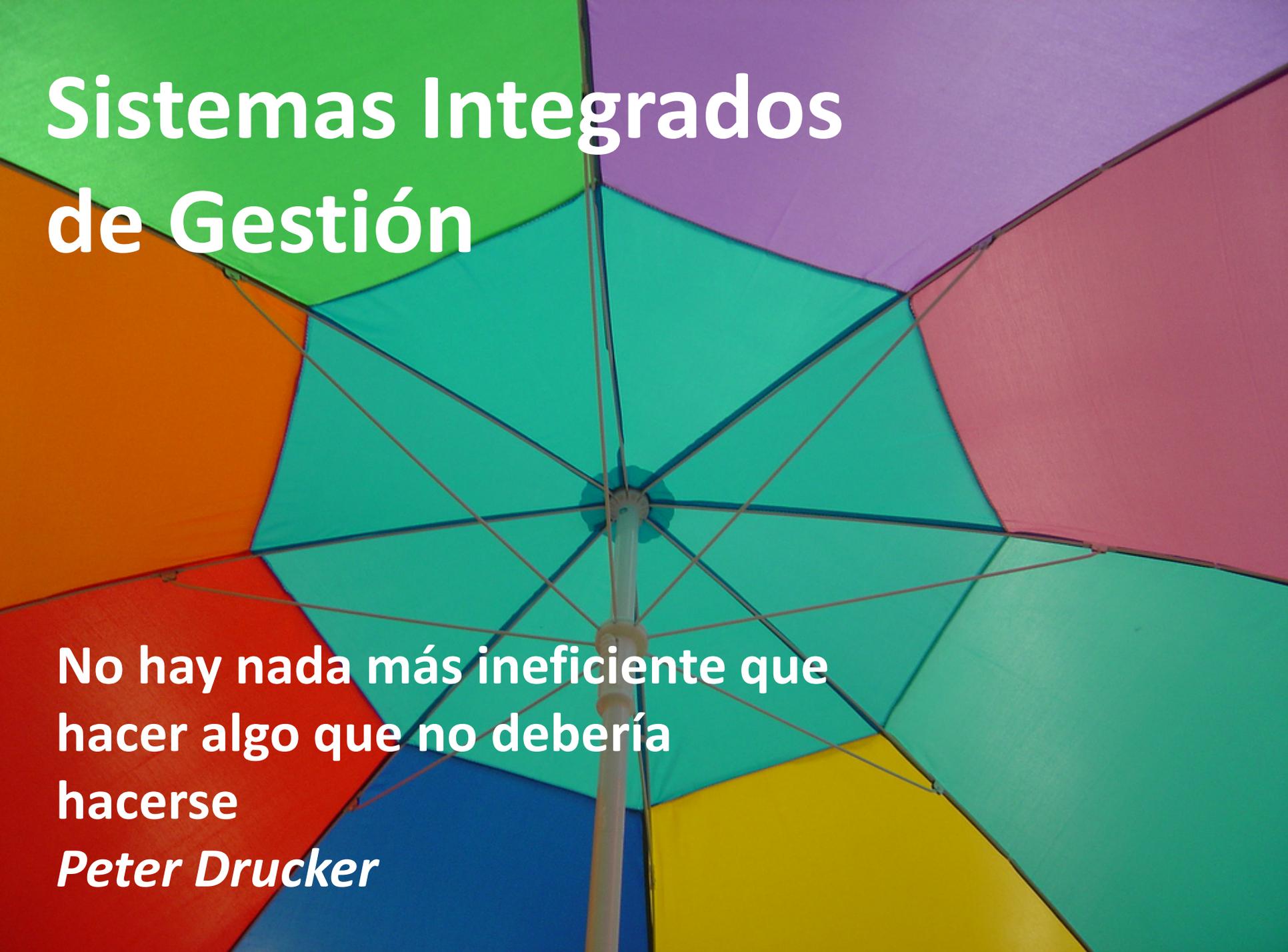


**¿Son complementarios?**

**¿Se pueden utilizar en conjunto?**

**¿Qué hago primero?**





# Sistemas Integrados de Gestión

No hay nada más ineficiente que  
hacer algo que no debería  
hacerse

*Peter Drucker*

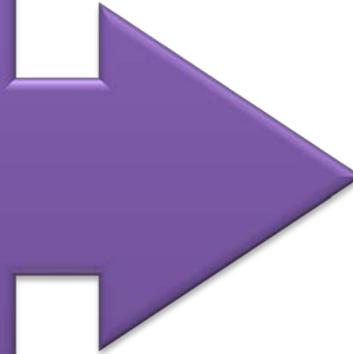
# Implicaciones de varios sistemas de gestión

Conjunto de documentos, procedimientos e instrucciones y registros excesivos

Tener un Manual de Calidad y uno de Procedimientos de Calidad

Tener un Manual de Ambiente y uno de Procedimientos de Ambiente

Tener un Manual de Riesgos Laborales y uno de Procedimientos de Riesgos Laborales



Duplicaciones

Rigidez

Aumento de costos

Auditorías complejas y costosas

# Beneficios

Administración orientada a los **objetivos**

**Reducción** de costos

**Optimización** de tiempo de procesos

**Cultura** organizacional orientada a los procesos

**Optimizar** planeación, auditoría y revisión del sistema

Mejora la **comunicación** interna

Mayor **coherencia** a la organización



# ¿Qué detiene su implementación?

- No hay un modelo convenido
- No existe una norma ISO 18000
- No hay una norma internacional SIG
- Se cuenta solamente con 19011





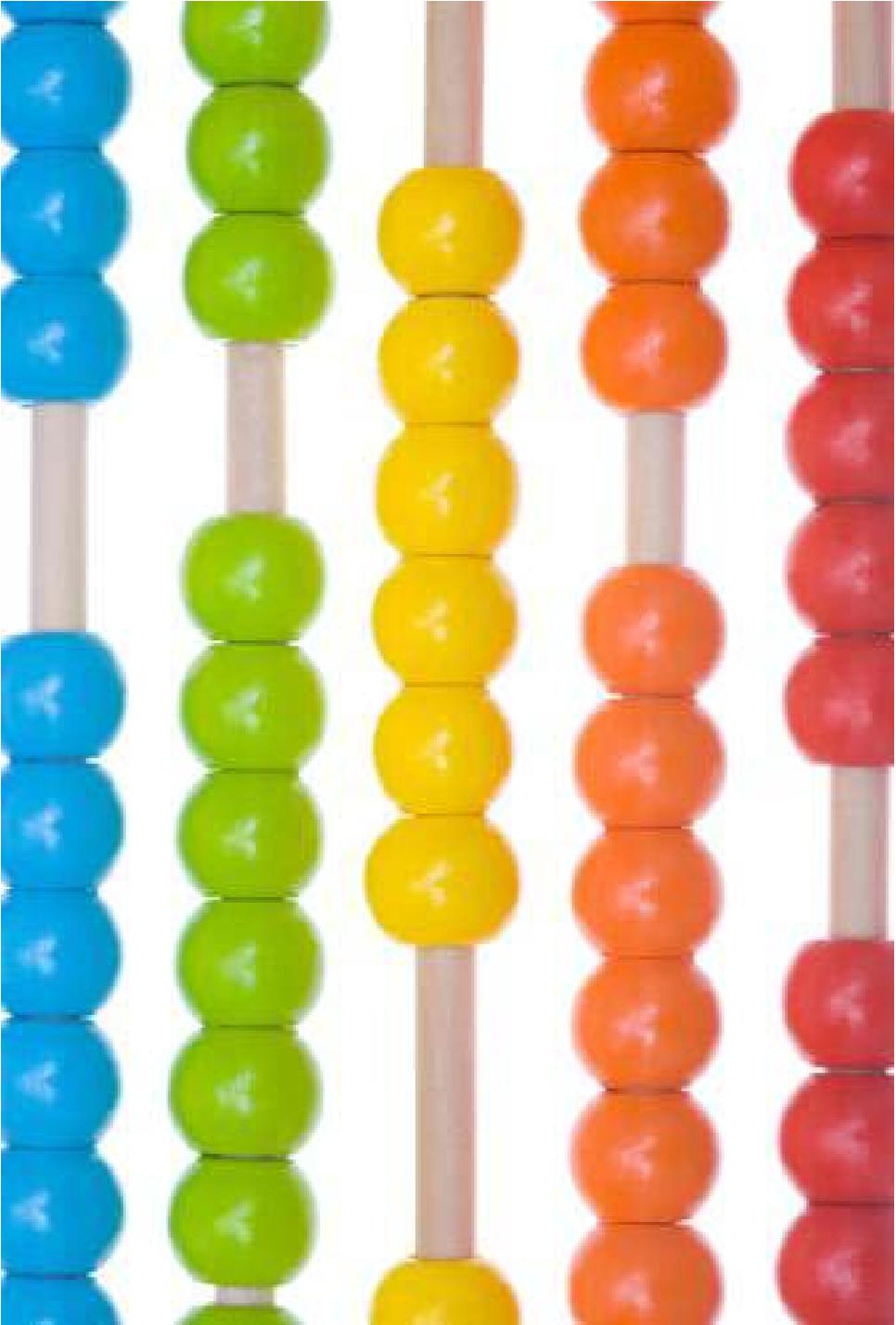
## ¿Qué favorece su implementación?

- Las ventajas de simplificación y costos
- Similitud de las normas
- La existencia de OHSAS 18000

# 4 llaves para el éxito

- Compromiso de la Dirección
- Carácter preventivo del sistema integrado
- Metodología de implementación basada en PHVA
- Sistema documental robusto y eficiente





**Sistema de Gestión  
=  
Organización por  
procesos**

**Gestión Financiera**  
**Seguridad de la**  
**Información**

**Gestión**  
**de**  
**Calidad**



**Gestión Ambiental**  
**Responsabilidad**  
**Social**  
**Seguridad**  
**Información**

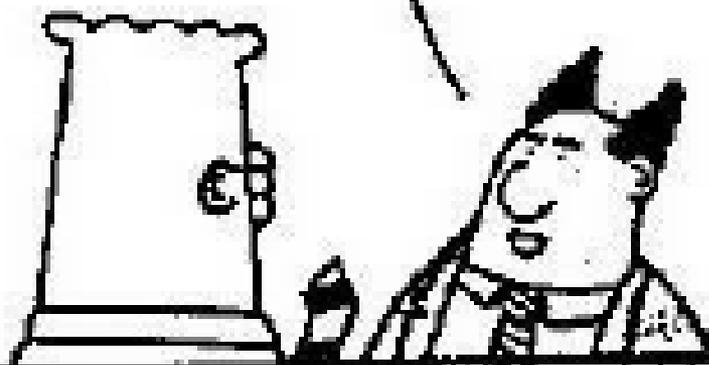
**Gestión de SO**  
**Responsabilidad**  
**Social**



© 1993 by Scott Adams. All rights reserved.

Fuente: [www.upc.es/upic/dilbert/](http://www.upc.es/upic/dilbert/)

NO SABEMOS LO QUE ES,  
PERO PARECE FANTÁSTICO  
EN LOS FOLLETOS  
PUBLICITARIOS.



CREO QUE CERTIFICA QUE  
SEGUIMOS UN PROCESO  
COHERENTE.

ASÍ SOMOS.  
SIEMPRE  
MENTIMOS EN  
LOS FOLLETOS.



# **ISO 10006: Directrices para la gestión de calidad en los proyectos**



# ISO 10006:2003

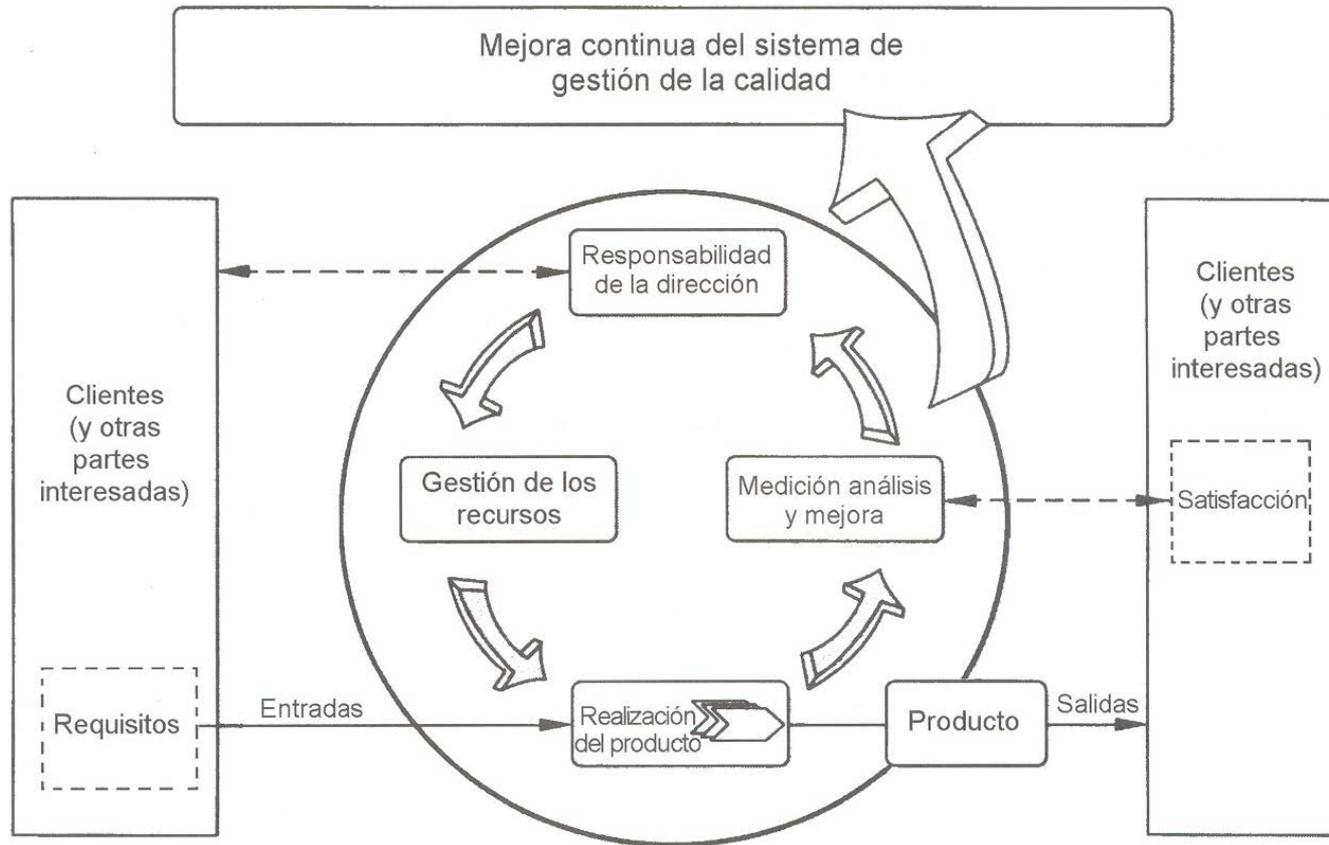
- Sistemas de gestión de la calidad en los proyectos
  - Características del proyecto
  - Sistemas de gestión de la calidad
- Responsabilidad de la dirección
  - Compromiso
  - Proceso estratégico
  - Revisiones por la dirección y evaluación de avance



# ISO 10006:2003

- Gestión de los recursos
  - Recursos
  - Personal
- Realización del producto
  - Interdependencia
  - Alcance, tiempo, costo, comunicación, riesgo, compras
- Medición, análisis y mejora





**Leyenda**

- ▶ Actividades que aportan valor
- - -▶ Flujo de información

**Nota** Las indicaciones entre paréntesis no son aplicables a la Norma ISO 9001.

**Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos**

