

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

Anónimo

Sistemas de Gestión

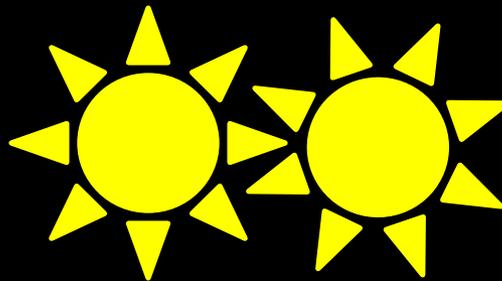
¿Qué son?



ACTIVIDADES

Planificación – Ejecución - Control

Objetivos



Resultados

SISTEMA DE GESTIÓN

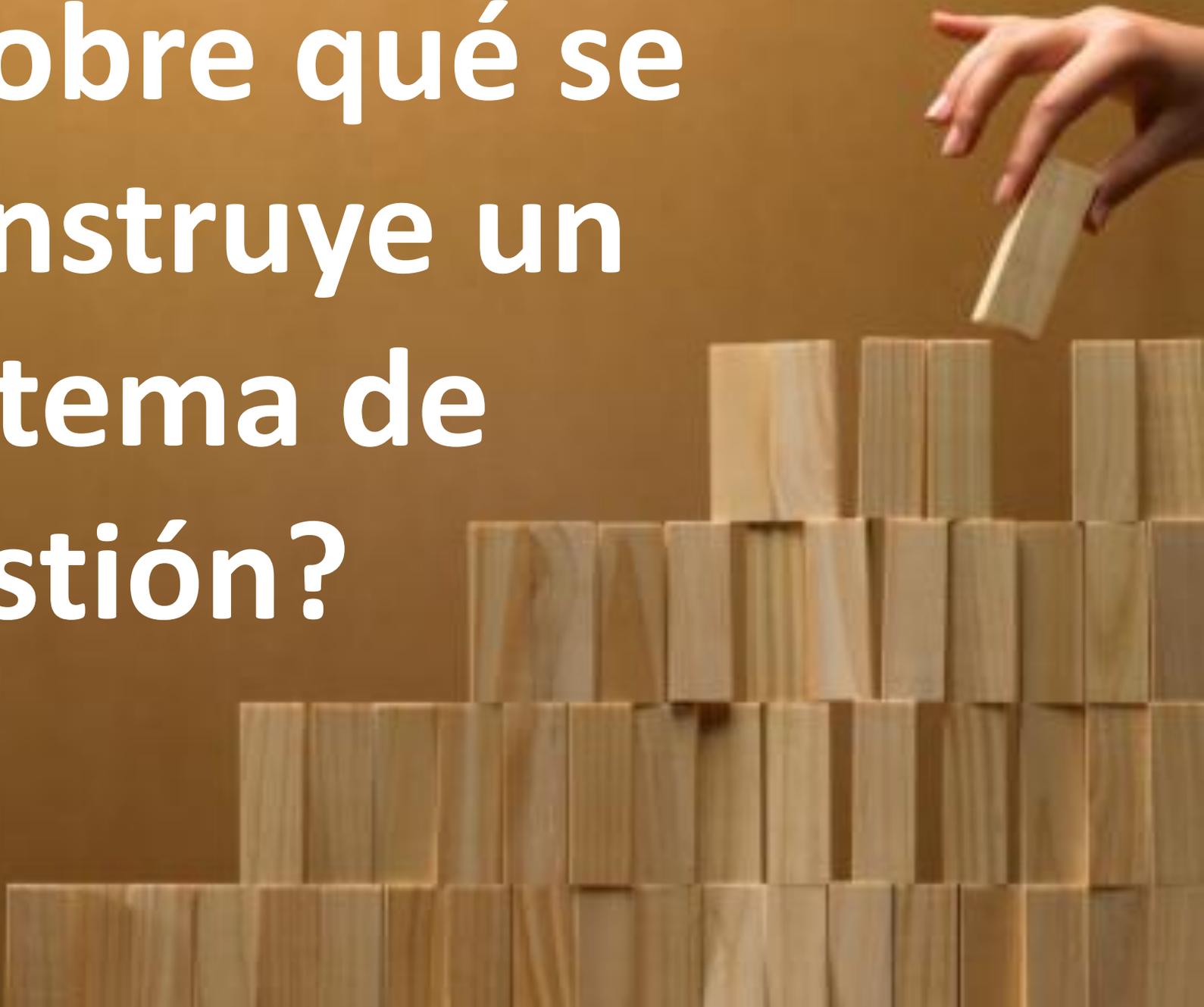
Métodos - Procedimientos

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

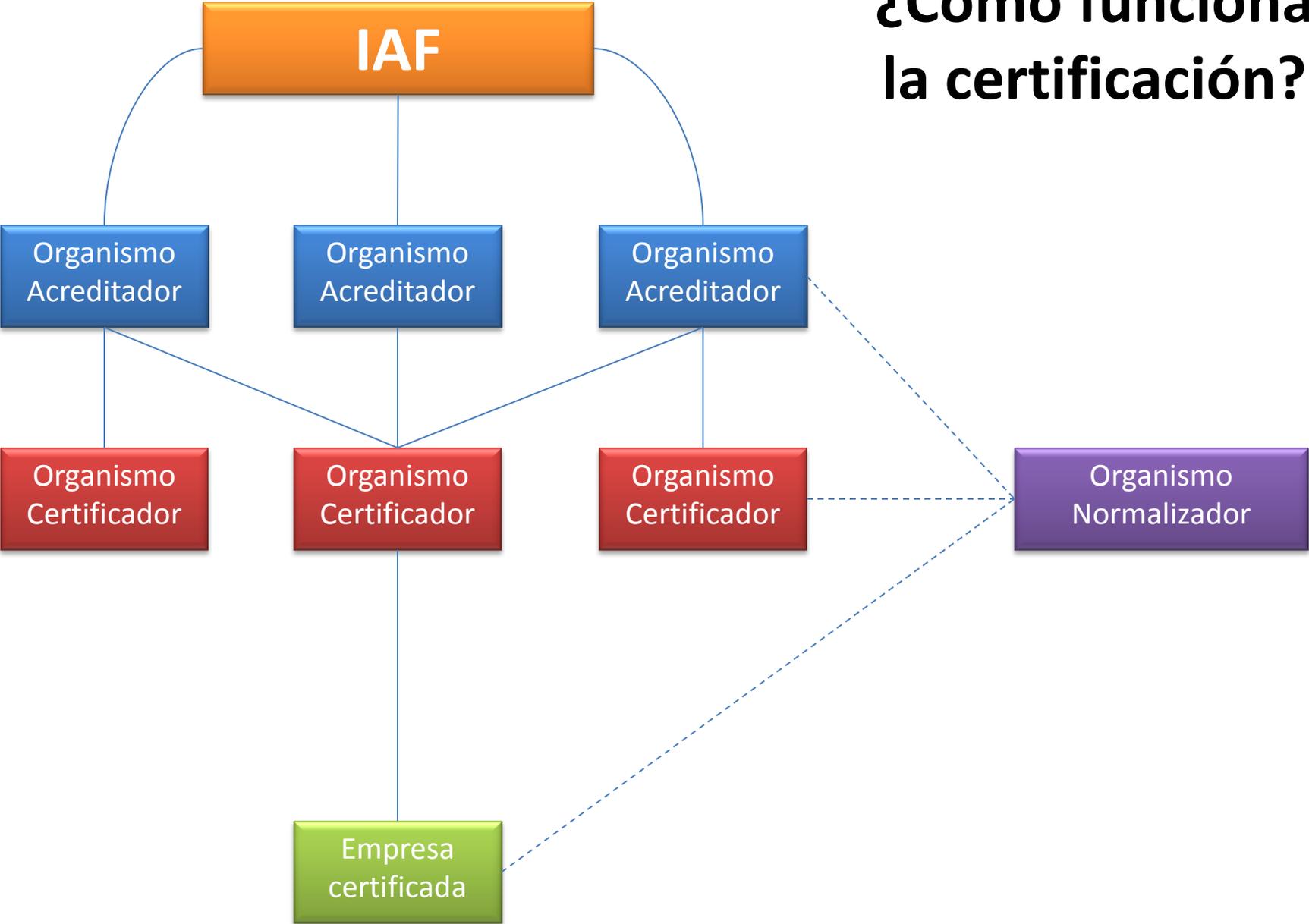
Facilitar la **comunicación** entre las partes

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 vibrant, slightly dark 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



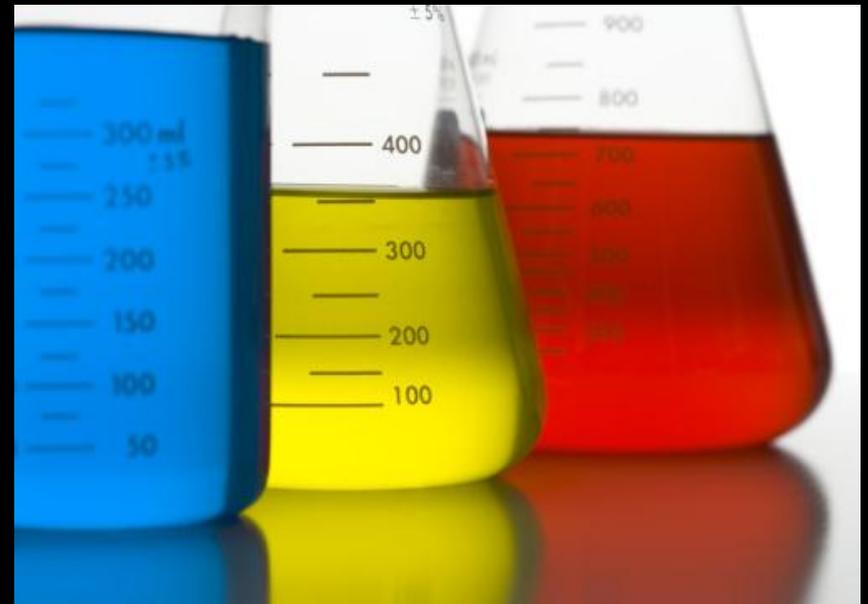


OHSAS 18001:2007

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

**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

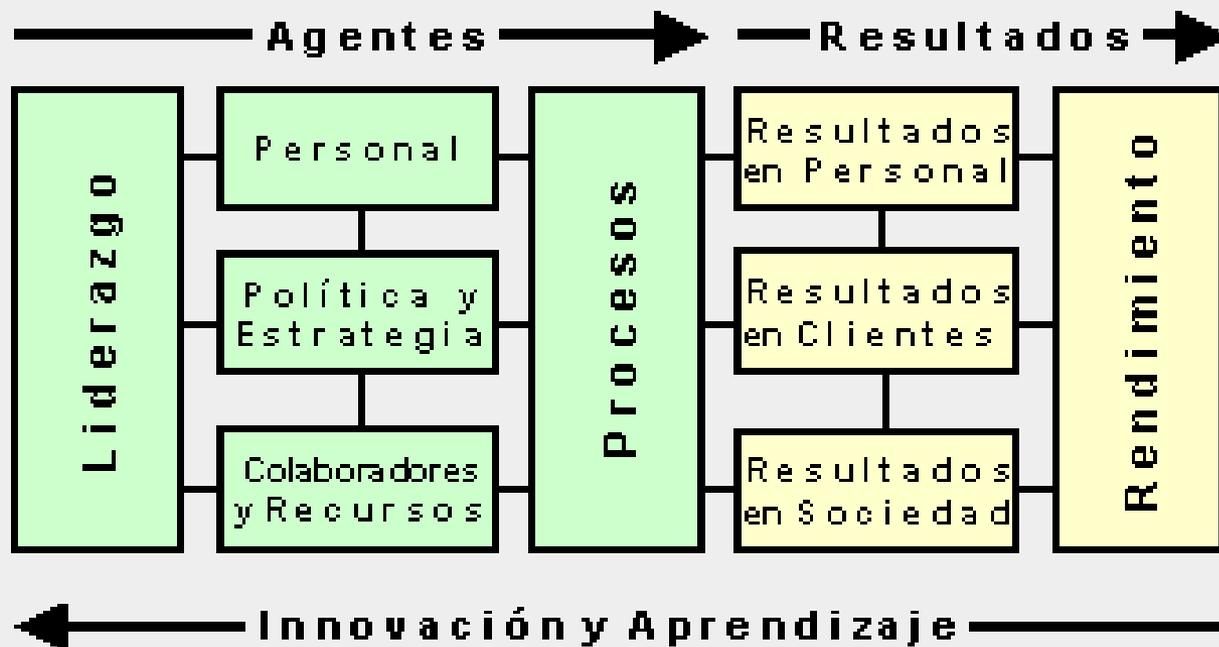


Malcolm Baldrige

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

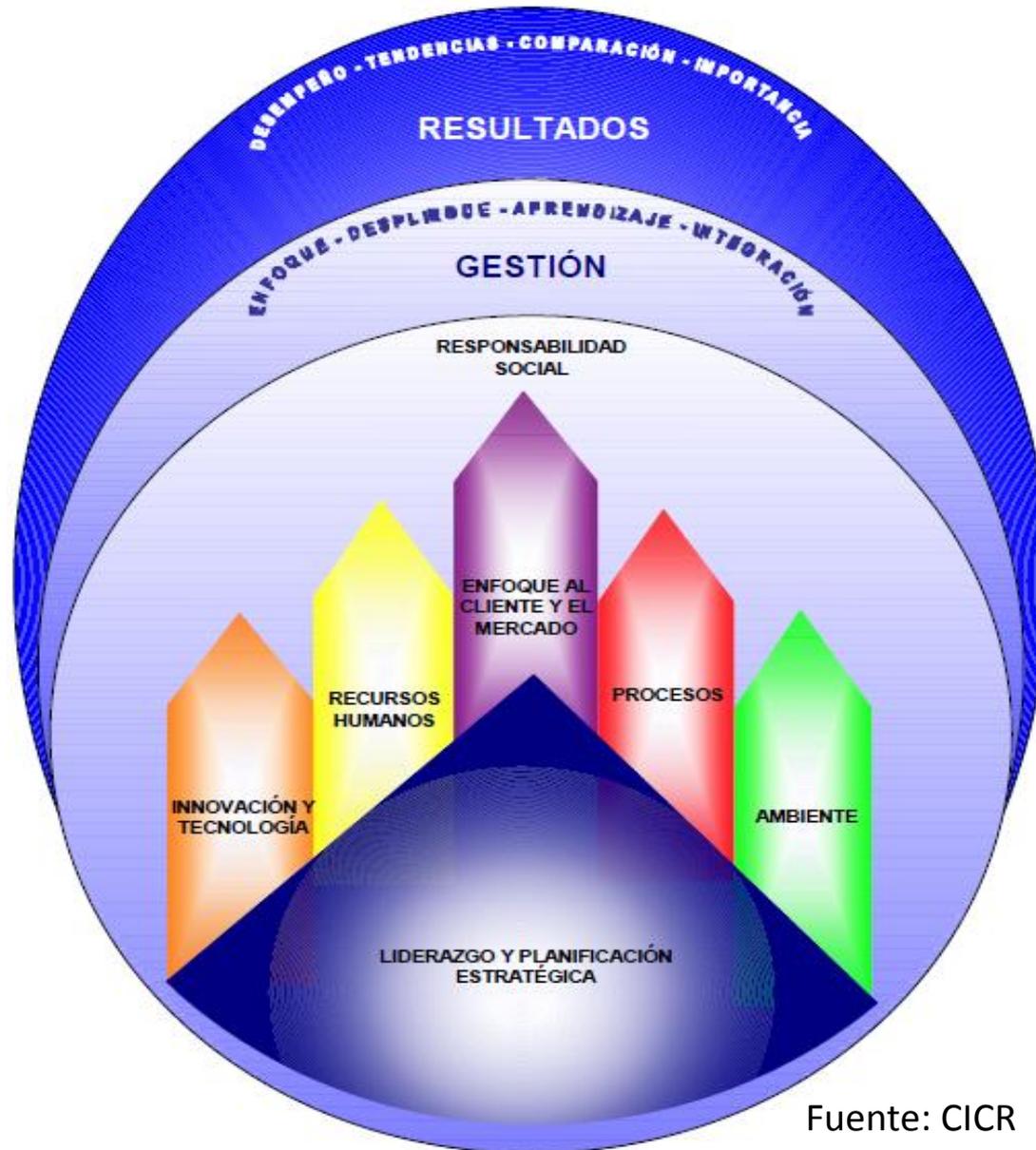
Fundación Europea para la Gestión de la Calidad

Mapa de los Criterios del Modelo





Premio a la Excelencia



Fuente: CICR

¿Sistemas vs Modelos de Calidad?



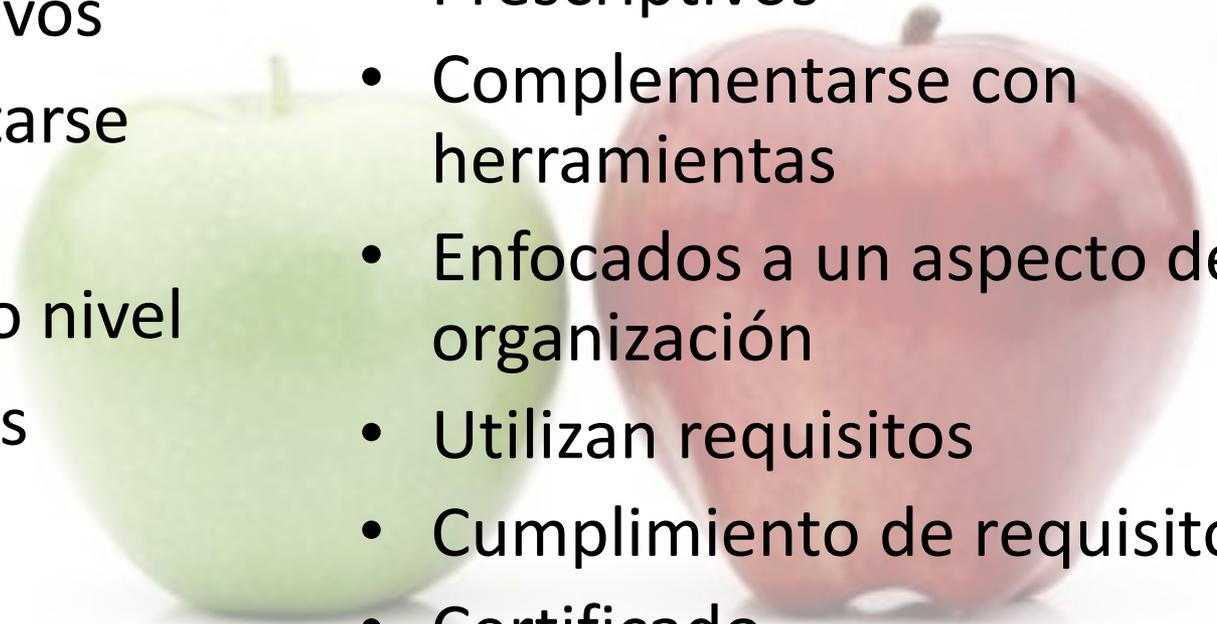
Diferencias

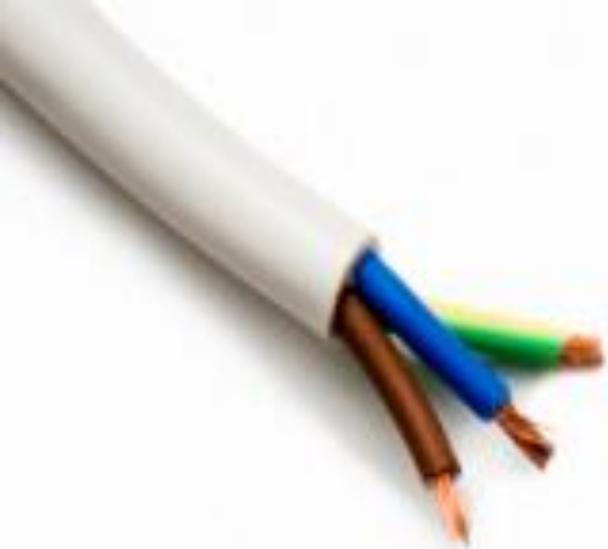
Los modelos

- 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

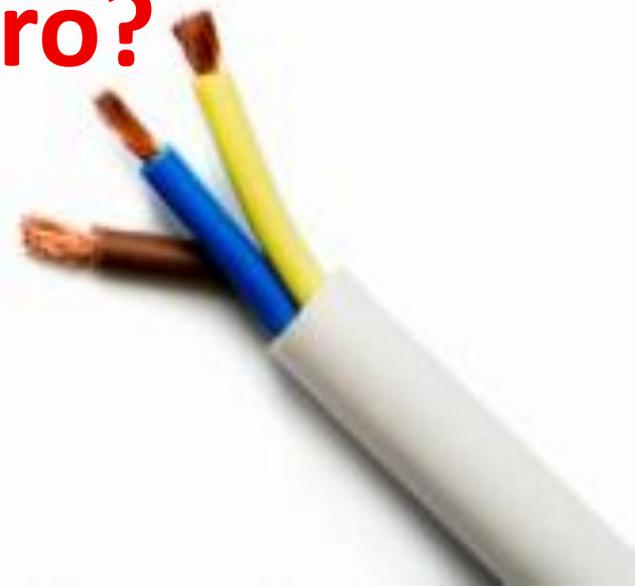




¿Son complementarios?

¿Se pueden utilizar en conjunto?

¿Qué hago primero?



A person with long dark hair, wearing a dark blue business suit jacket over a light-colored collared shirt, is holding a large white rectangular sign. The sign is centered in the frame and contains the text "Caso real" in a bold, red, sans-serif font. The background is solid black.

Caso real

Retos

- Documentación integral
- Interpretación de las normas y adaptación a la realidad empresarial
- Cultura organizacional
- Venta de las auditorías internas como herramientas de mejora



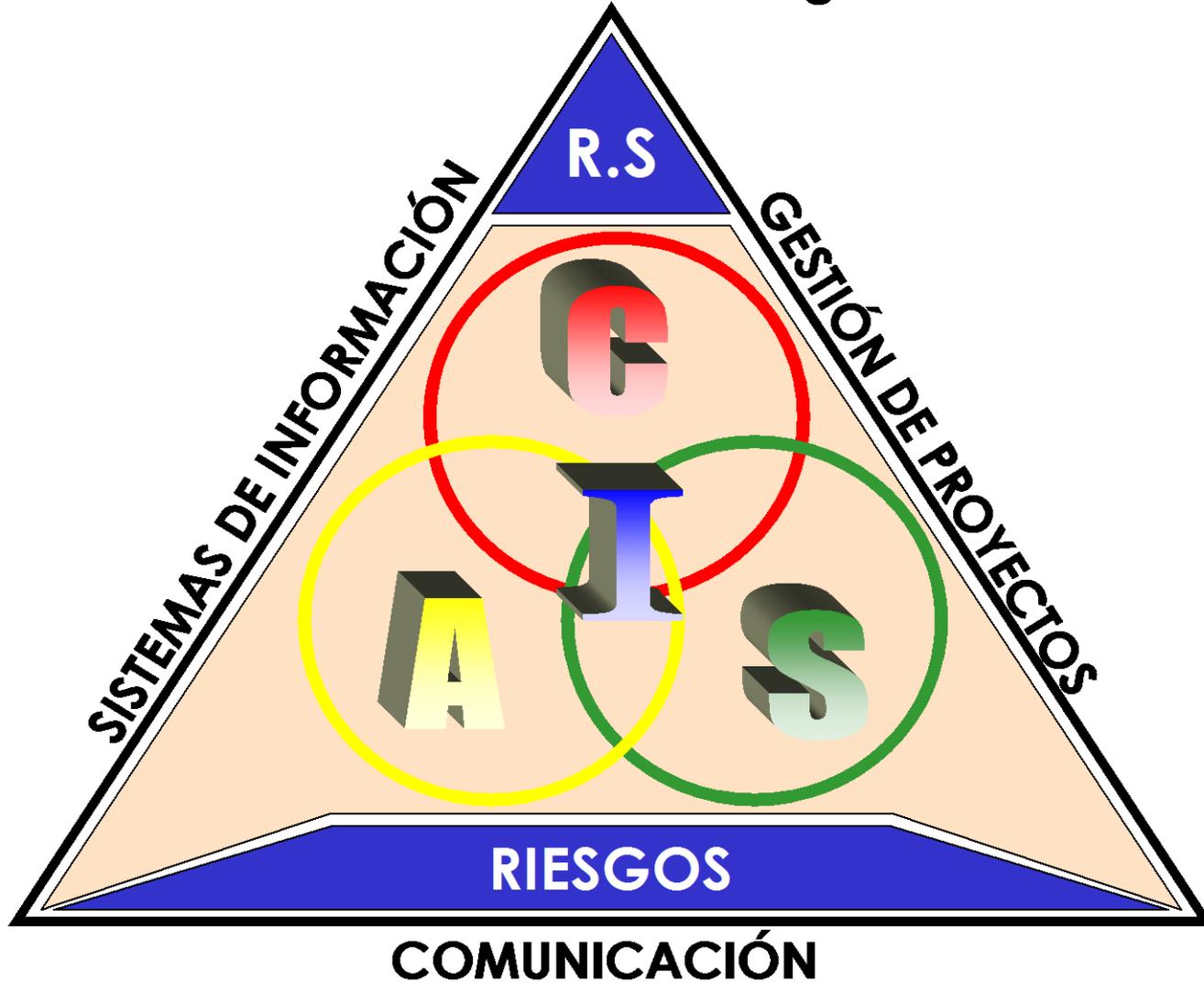
Aciertos

- No hablar de una norma
- Vincular a la estrategia
- Capacitación
- Enfoque en la mejora
- Trabajo en cultura
- Manual adaptado
- Unificación de esfuerzos en sistemas mediante el SIG

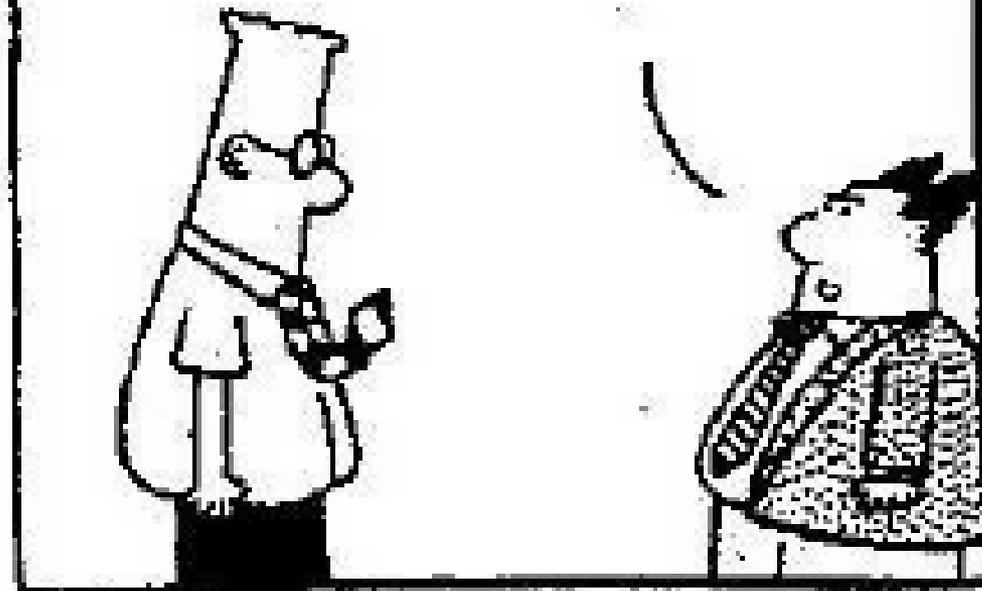


El modelo

Planificación Estratégica



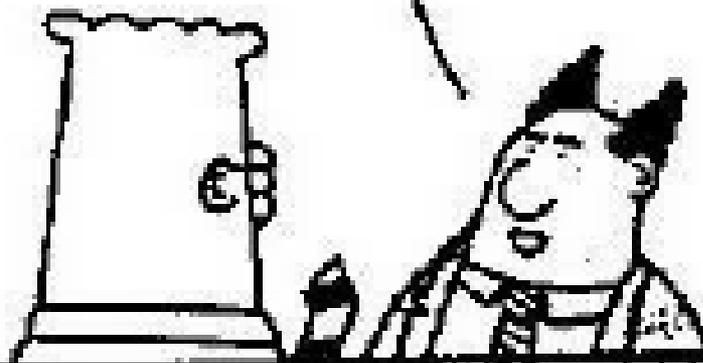
TE ENCARGO OBTENER
NUESTRO CERTIFICADO «ISO
9000».



© Adams 1-800-391-8439

Fuente: www.upc.es/upic/dilbert/

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



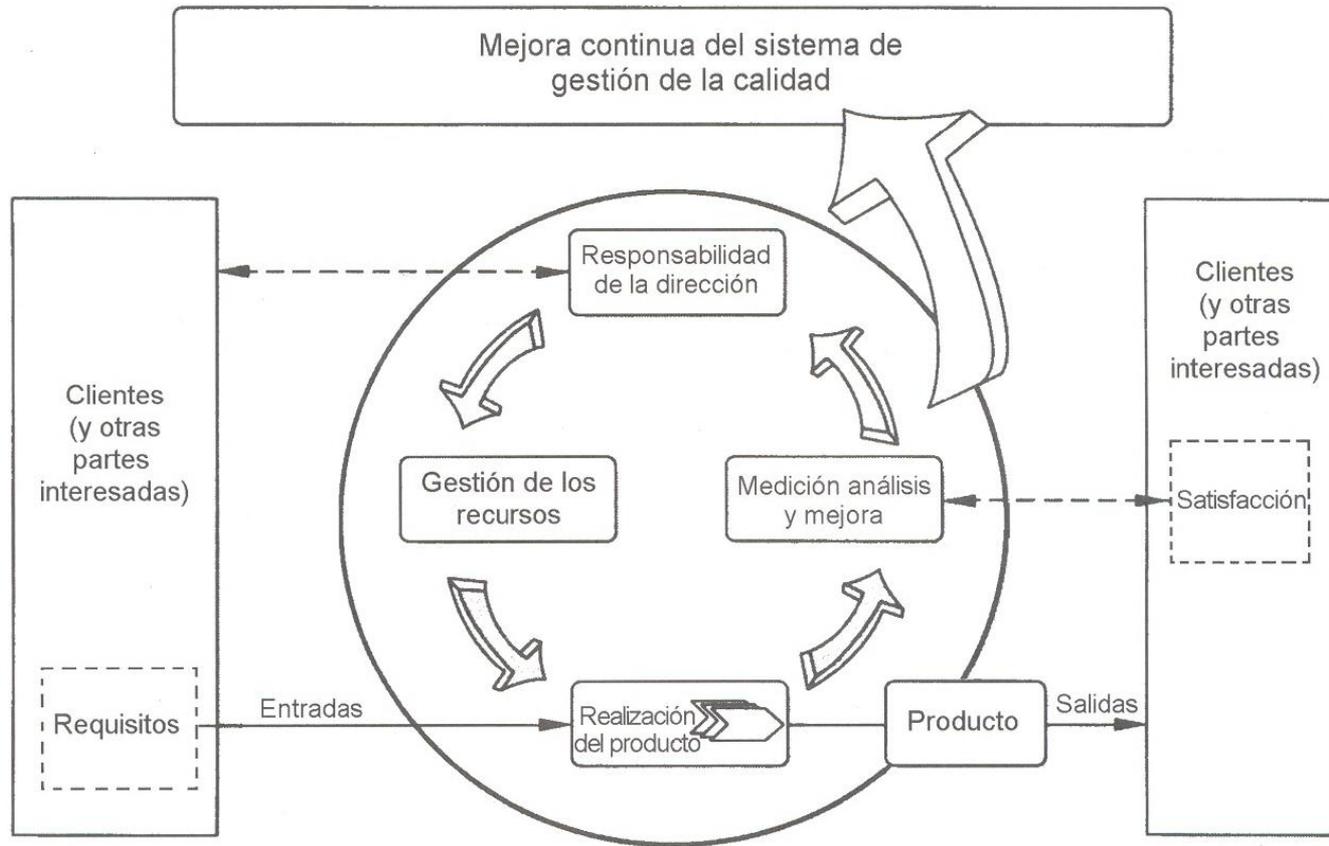
**CREO QUE CERTIFICA QUE
SEGUIMOS UN PROCESO
COHERENTE.**

**ASÍ SOMOS.
SIEMPRE
MENTIMOS EN
LOS FOLLETOS.**



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





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

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



