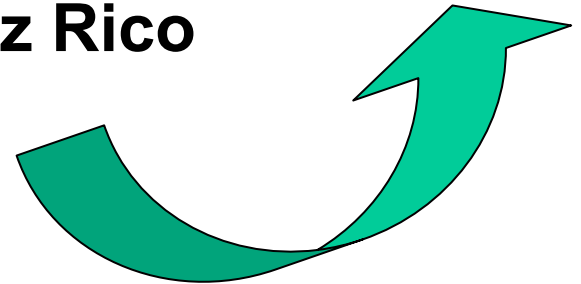


# La Aplicación de Metodos de Calidad a Organizaciones

**J. Esteban Fernández Rico**



**CECODET**

**Octubre 2002**

# INDICE



**1. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD**

**2. SISTEMA DE CALIDAD**

**3. CALIDAD TOTAL**

**4. MODELO EFQM**

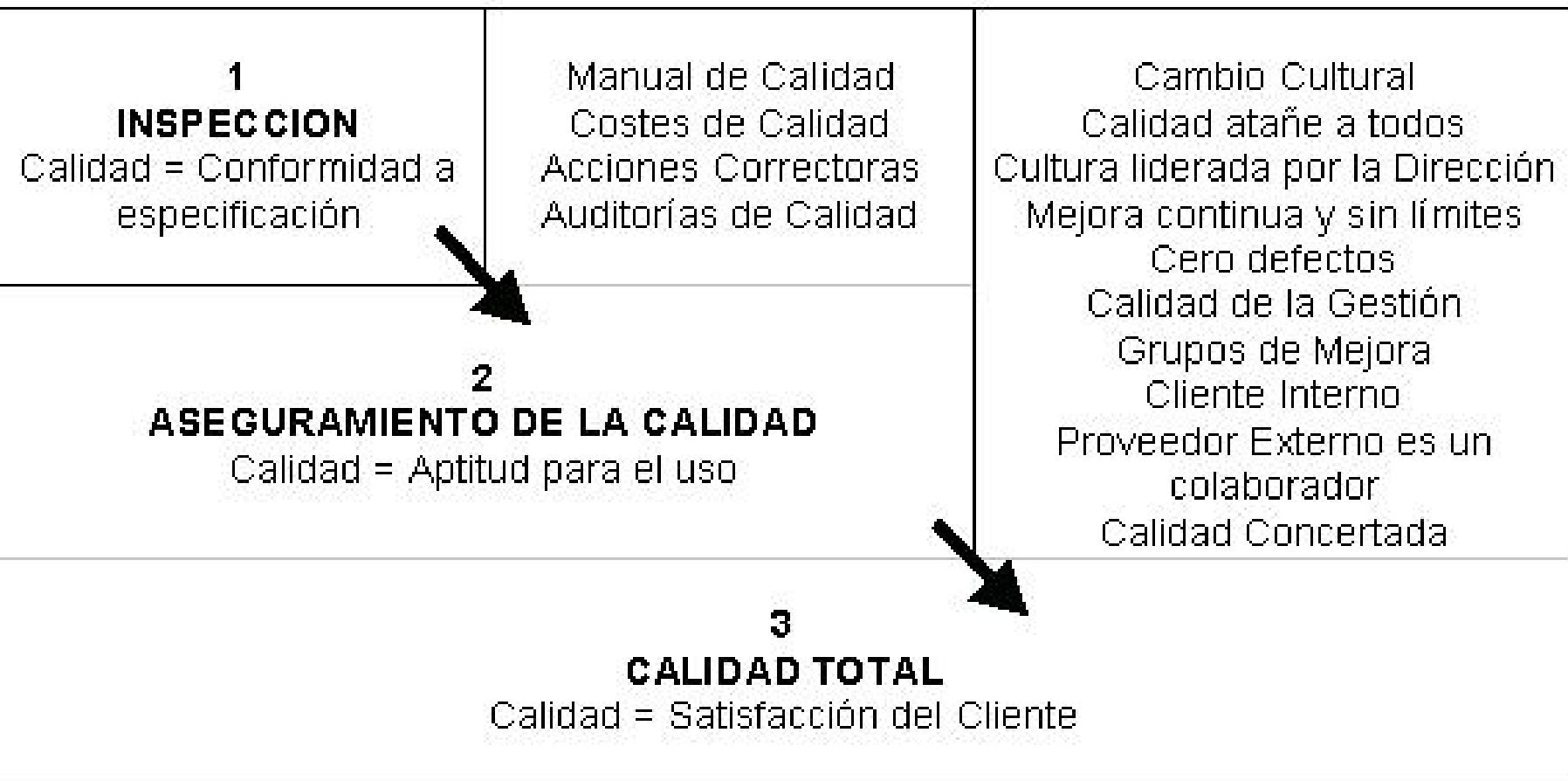
**5. ISO 9000**

**6. METODOS DE CALIDAD**

# 1. Evolución de la Calidad



# EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



*Evolución del concepto Gestión de la Calidad*



## AÑOS 60

**PRODUCIR / PRODUCIR**

## AÑOS 70

- **AJUSTE PRODUCCION % DEFECTOS**
- **NO EXISTE PREVENCIÓN**
- **APARECEN LEYES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

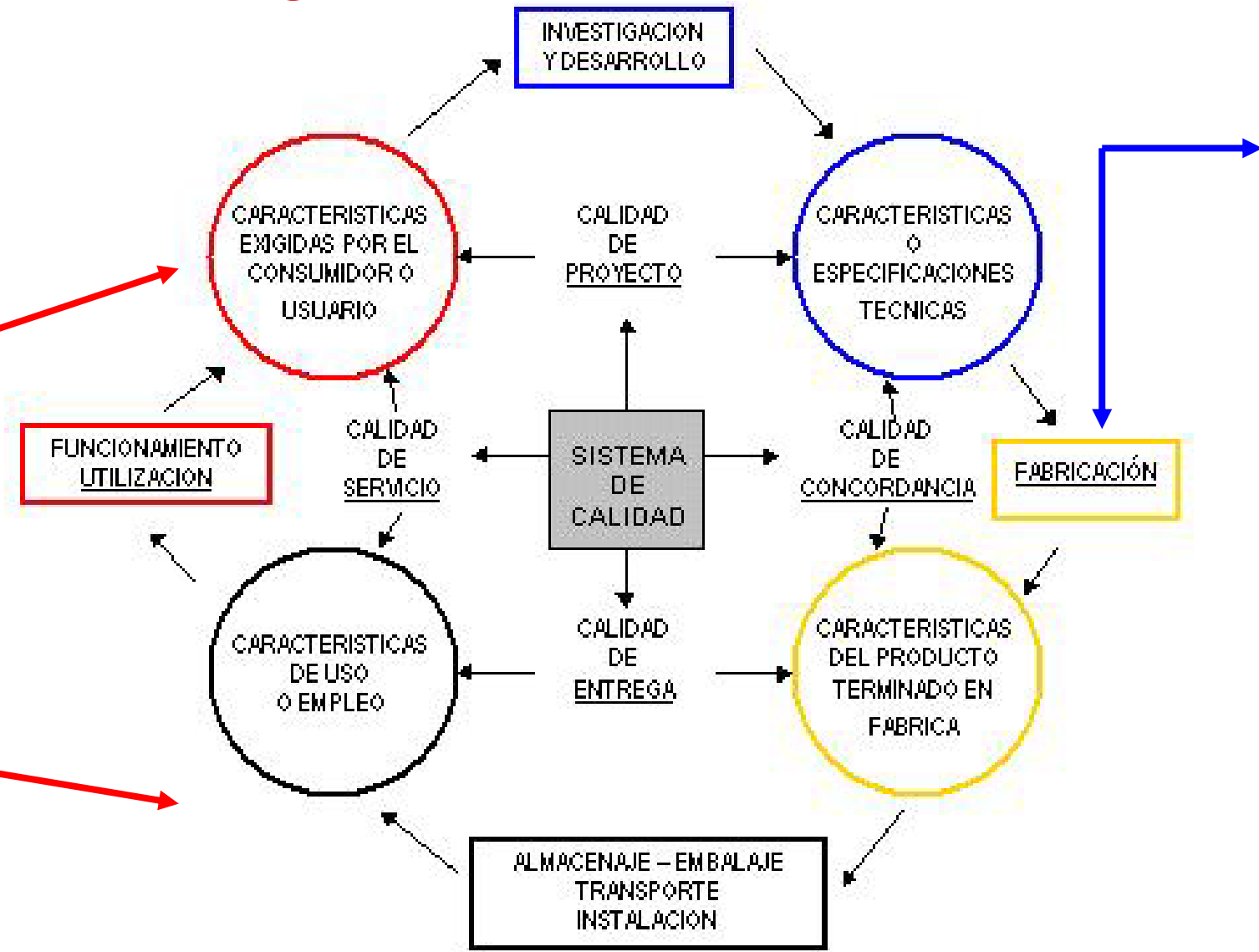
## AÑOS 80

- **BATALLA POR LA CALIDAD**

# II. SISTEMA DE CALIDAD

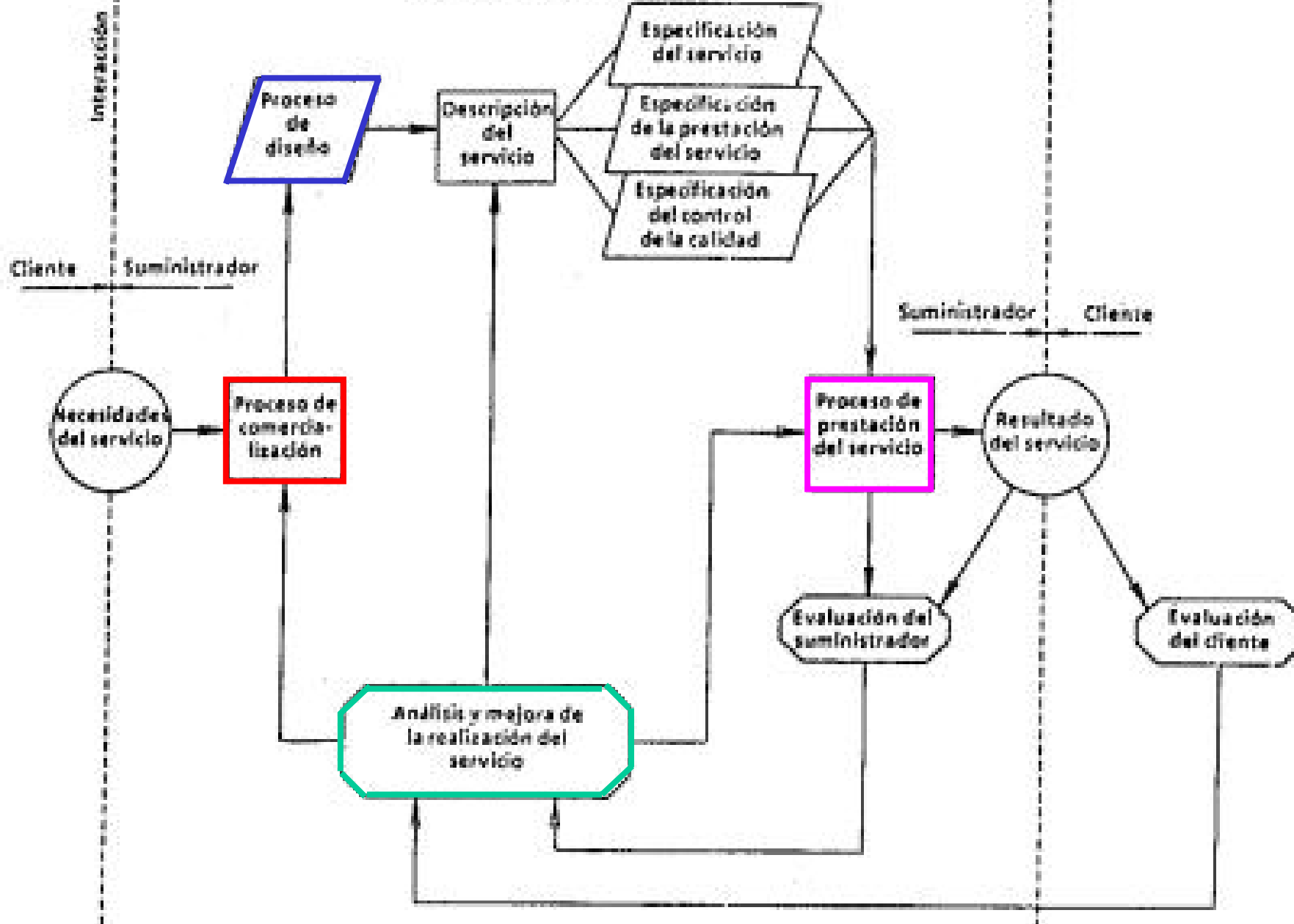
**CLIENTE**

**PROVEEDORES**



**PARTES INTERESADAS**

# Organización de servicios



# **3. LA CALIDAD TOTAL**

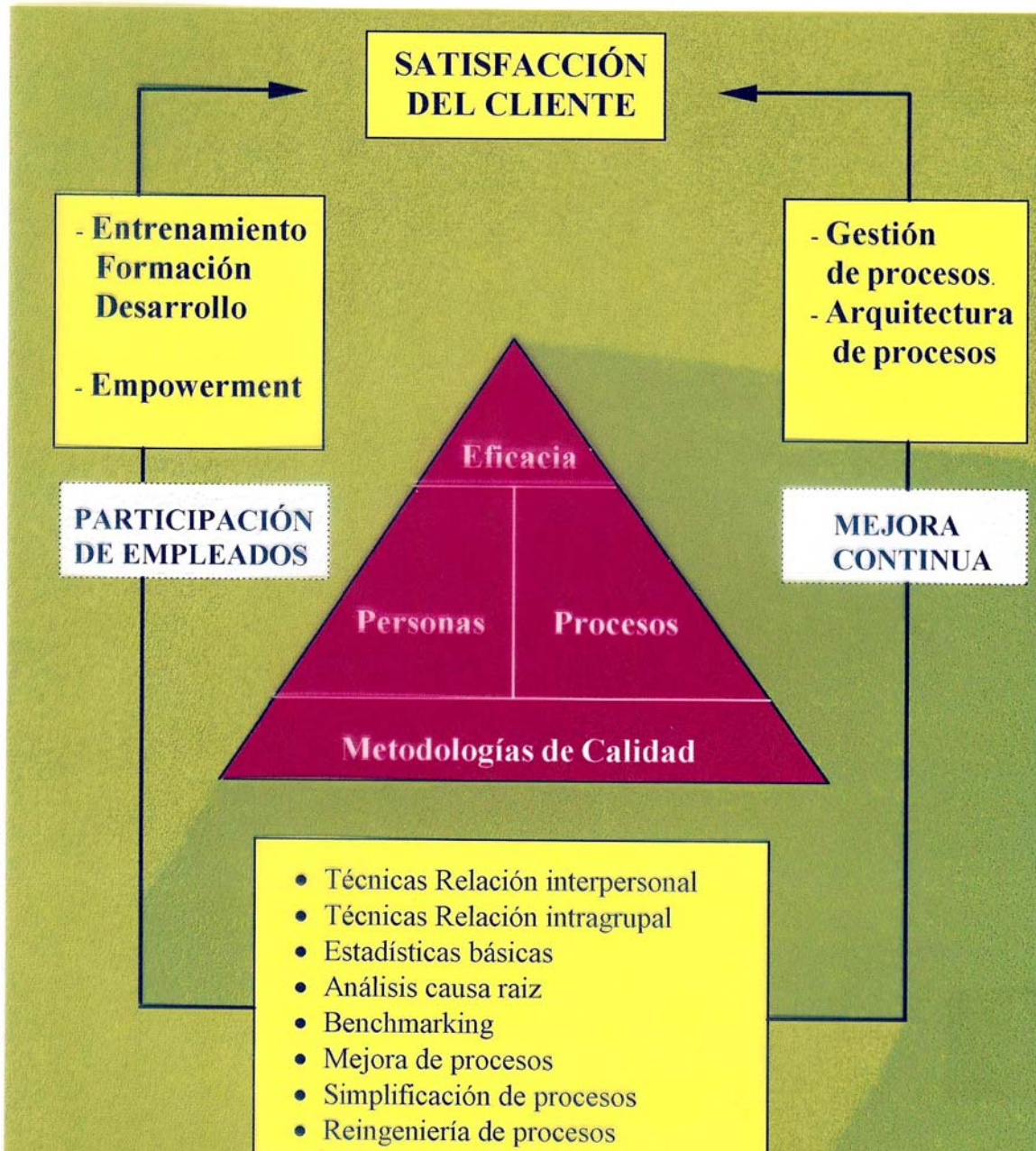


## **DEFINICIÓN**

**ES UNA DINAMICA DE PROGRESO PERMANENTE A TRAVÉS DE LA CUAL LA EMPRESA BUSCA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN CALIDAD, COSTE Y PLAZO, A TRAVÉS DEL GOBIERNO DE LOS PROCESOS Y LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS**



# GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL



**SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE**

**- Entrenamiento  
Formación  
Desarrollo  
- Empowerment**

**PARTICIPACIÓN  
DE EMPLEADOS**

**- Gestión  
de procesos.  
- Arquitectura  
de procesos**

**MEJORA  
CONTINUA**

**Eficacia**

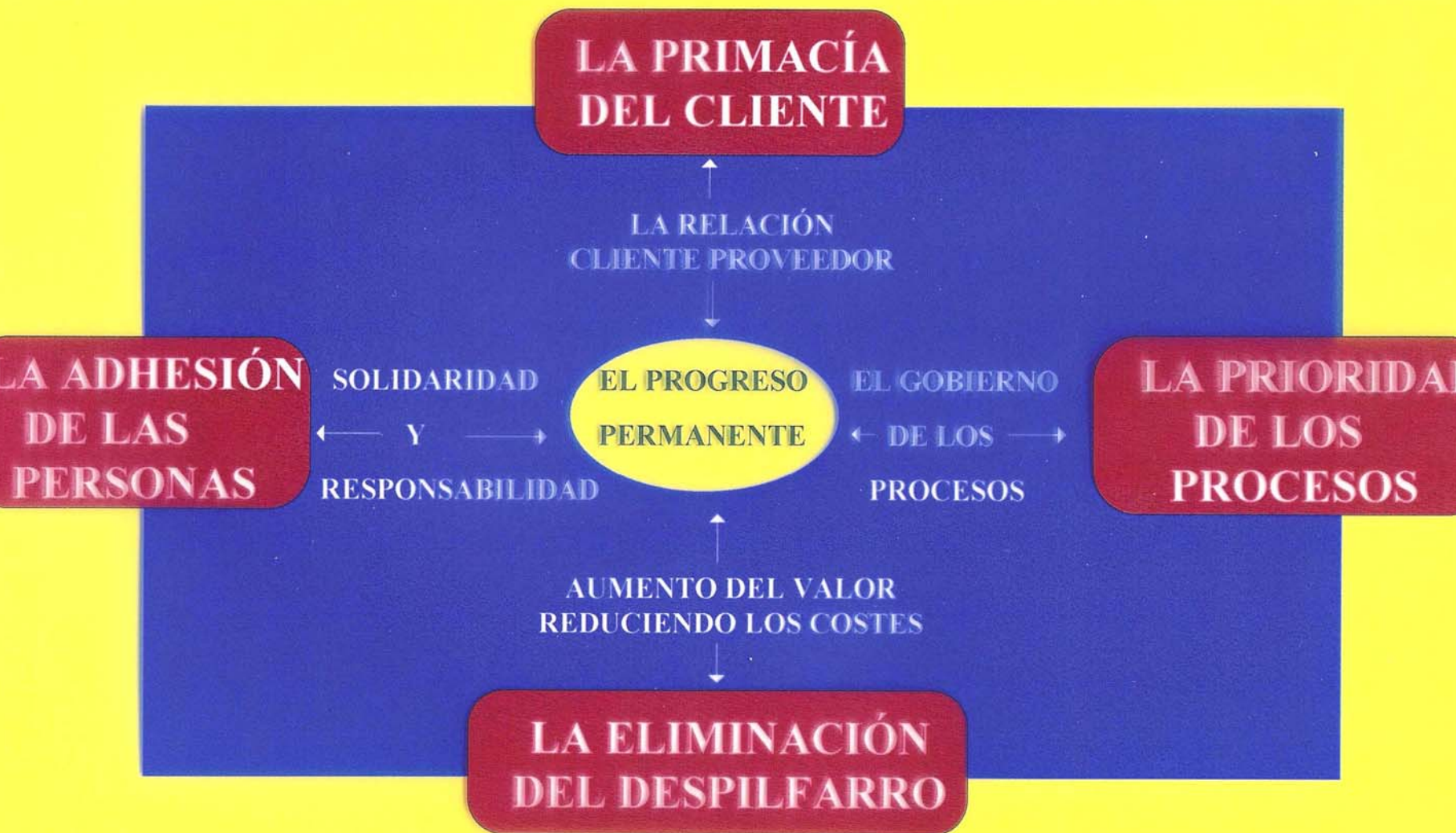
**Personas**

**Procesos**

**Metodologías de Calidad**

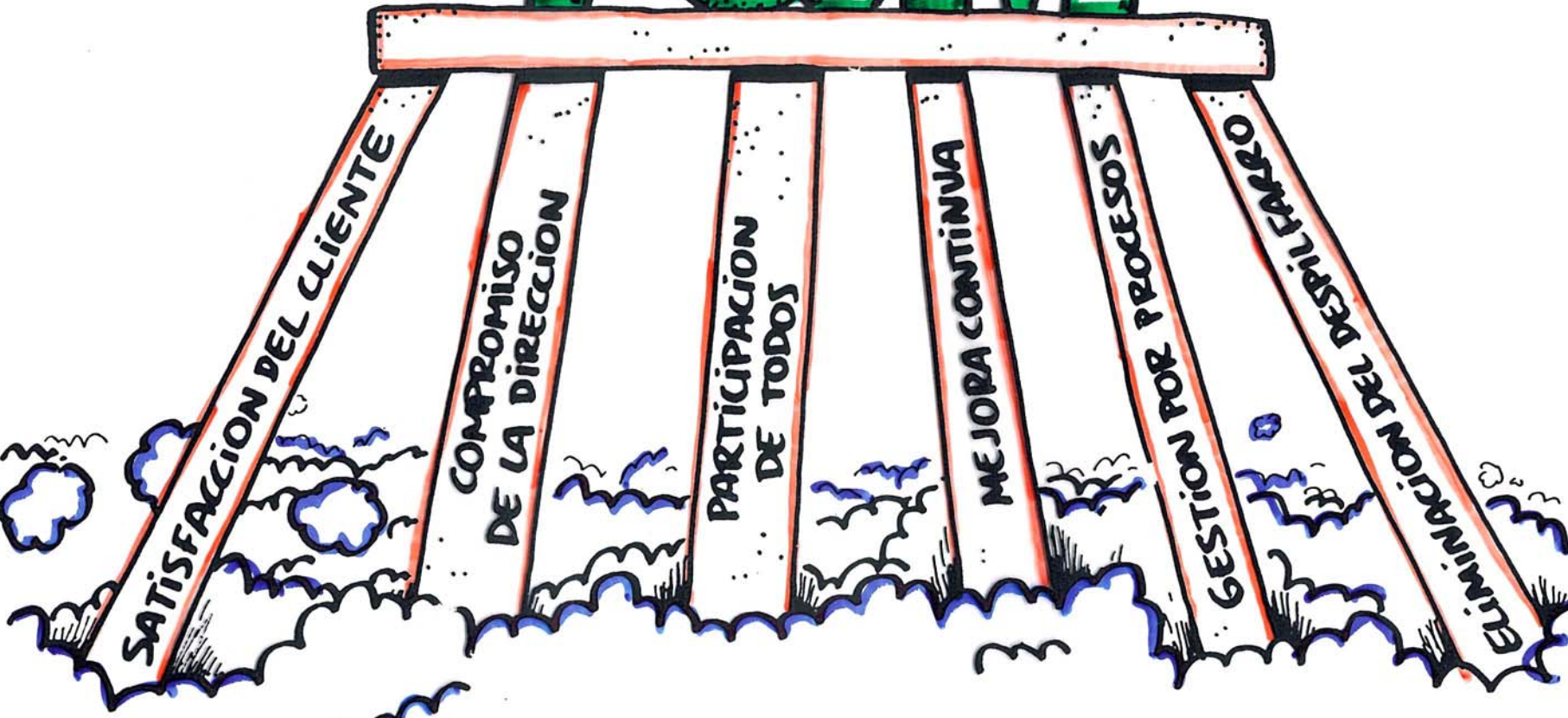
- Técnicas Relación interpersonal
- Técnicas Relación intragrupal
- Estadísticas básicas
- Análisis causa raíz
- Benchmarking
- Mejora de procesos
- Simplificación de procesos
- Reingeniería de procesos

# PRINCIPIOS DE ACCIÓN DE LA CALIDAD TOTAL





# TQM



**CALIDAD  
TOTAL**



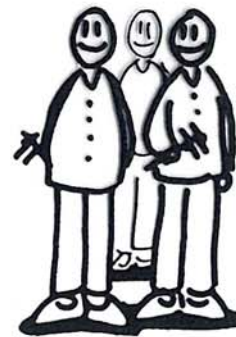
TODOS

**ASEGURAMIENTO  
DE LA CALIDAD**



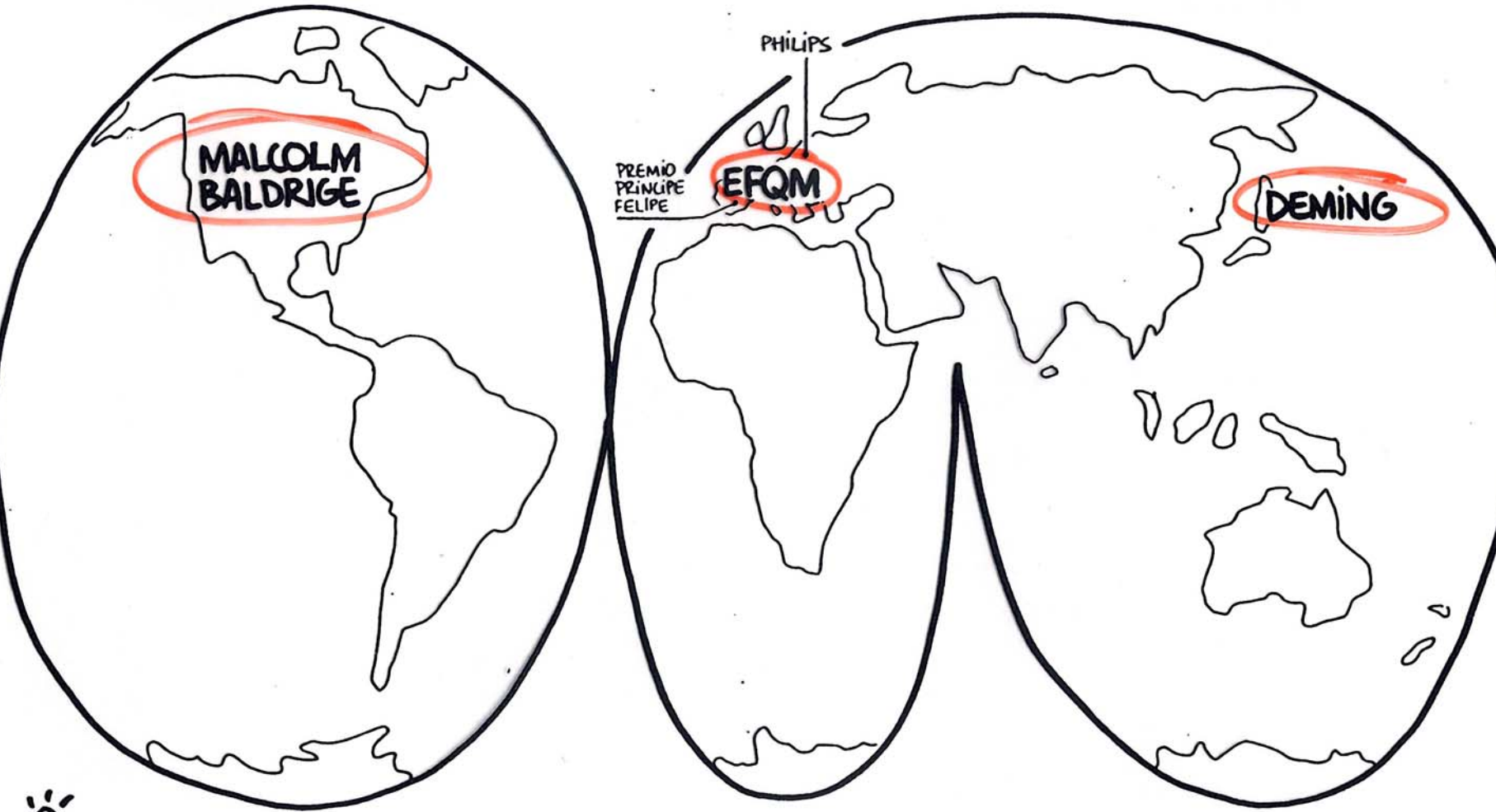
COORDINADOR  
DE CALIDAD  
(Y AUDITORES)

**CONTROL  
DE CALIDAD**



INSPECTORES

# 4. MODELO EFQM



PREMIO  
PRINCIPE  
FELIPE

PHILIPS

EFQM

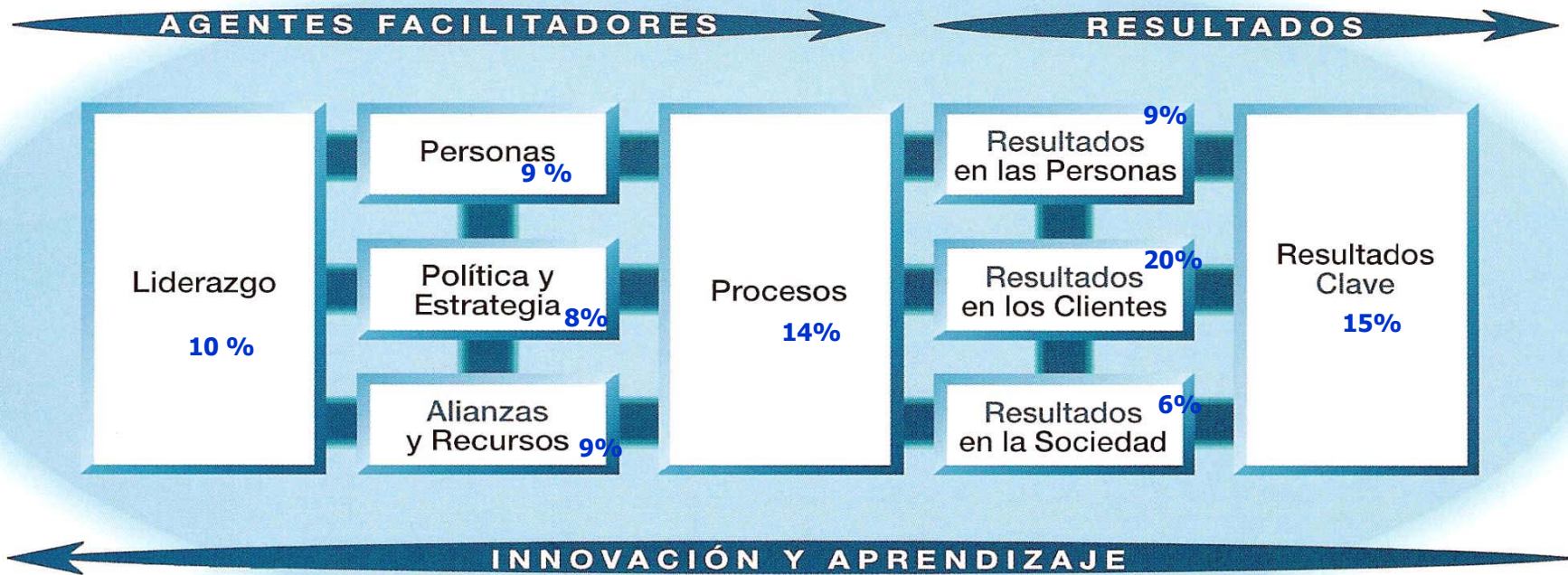
DEMING

MALCOLM  
BALDRIGE





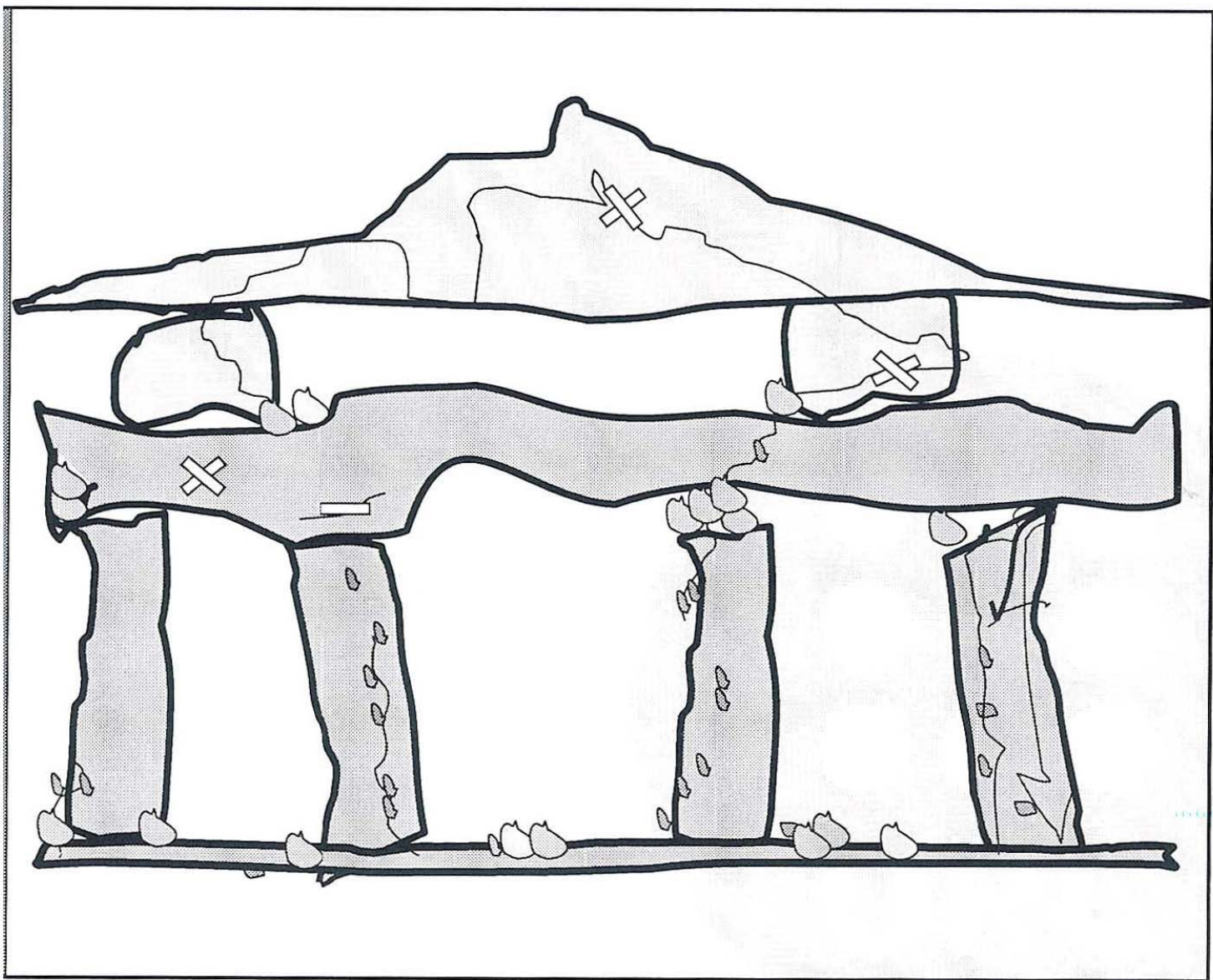
# MODELO EFQM



# Modelo Europeo de la EFQM









# 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA



**La Organización sabe a dónde va y tiene claro qué es lo que debe hacer para llegar**

## **2. PERSONAS**



**La Organización puede confiar en las personas que trabajan en ella para conseguir lo que se propone**

### **3. RECURSOS Y ALIANZAS**



**La Organización utiliza de forma óptima todos sus recursos y sus posibilidades de establecer alianzas**

## **4. LIDERAZGO**



**Se nota que los directivos de la Organización están notablemente implicados en el reto de la Calidad, entendida como mejora continua**

## **5. PROCESOS**



**La Organización tiene estructurada su actividad y sus procesos con el fin de satisfacer a sus clientes**

- 6. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**
  - 7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**
  - 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**
- 

**La Organización conoce bien las opiniones de las personas que trabajan en ella, de sus clientes y de la sociedad que le rodea**

## **9. RESULTADOS GLOBALES**



**La Organización consigue los resultados que se ha propuesto y éstos van mejorando continuamente**

## 5. ISO 9000/2000

**PROPUESTA: CUATRO normas principales**

---

\* **ISO 9000: SGC. CONCEPTOS Y VOCABULARIO**  
**(Integra ISO 8402 y 9000-1/94)**

\* **ISO 9001: SGC. REQUISITOS**  
**(Integra 9001-2-3)**

**Certificación y acuerdos contractuales**

\* **ISO 9004: SGC. DIRECTRICES**

**Para desarrollar el SGC más allá de 9001**

\* **ISO 10011- DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA**  
**DE SISTEMAS DE CALIDAD**



# ISO 9001: REQUISITOS



## Basada en *8 Principios*

- > **Enfoque a los clientes**
- > **Liderazgo**
- > **Participación de las personas**
- > **Enfoque por procesos**

# ISO 9001: REQUISITOS



- > Enfoque sistemático a la gestión**
- > Mejora continua**
- > Enfoque objetivo a la toma de decisiones**
- > Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores**

## Indice

### **4. Sistema de Gestión de la Calidad**

**4.1 Requisitos Generales**

**4.2 Requisitos de la documentación**

### **5. Responsabilidad de la dirección**

**5.1 Compromiso de la dirección**

**5.2 Enfoque al cliente**

**5.3 Política de la calidad**

**5.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación**

**5.5 Revisión por la dirección**

## **6. Gestión de los recursos**



### **6.1 Provisión de recursos**

### **6.2 Recursos humanos**

### **6.3 Infraestructura**

### **6.4 Ambiente de trabajo**

## **7. Realización del producto**



**7.1 Planificación de la realización del producto**

**7.2 Procesos relacionados con el cliente**

**7.3 Diseño y desarrollo**

**7.4 Compras**

**7.5 Producción y prestación del servicio**

**7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

# 8. Medición, análisis y mejora



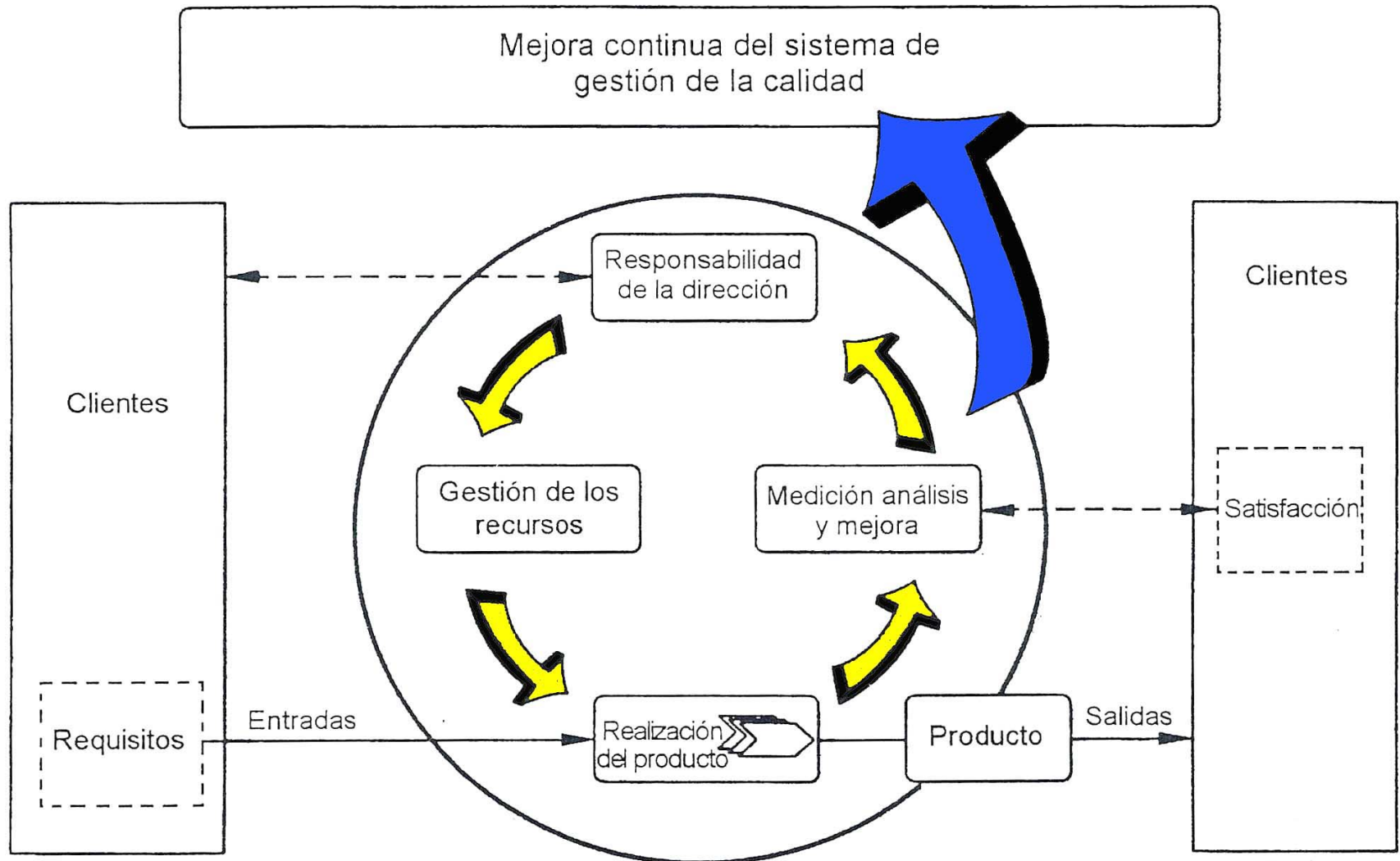
## 8.1 Generalidades

## 8.2 Seguimiento y medición

## 8.3 Control del producto no conforme

## 8.4 Análisis de datos

## 8.5 Mejora



**Leyenda**

—▶ Actividades que aportan valor

- - -▶ Flujo de información

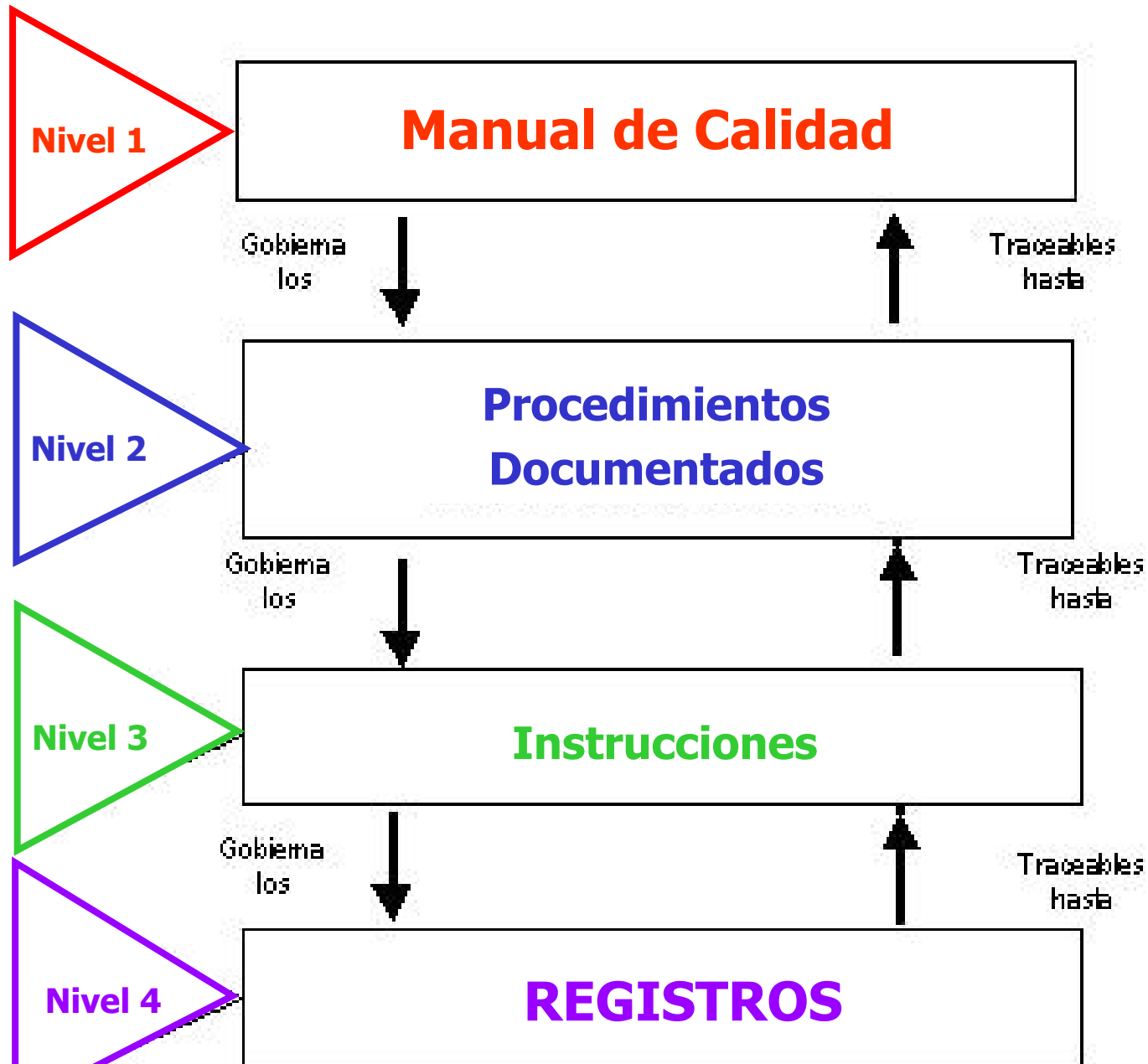
## **Enfoque a procesos. Enfatiza en:**



- 1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos**
- 2. Necesidad de considerar los procesos en términos de valor agregado**
- 3. La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos**
- 4. La mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas.**



# DOCUMENTACIÓN S. G. C.



**MAPA DE PROCESOS**



**Todos los engranajes funcionan  
Buen control del SGC**

## 6. Métodos de Calidad



\* **Operativos >>> SGC (modelo ISO9001)**

**Basado en gestión de procesos  
focalizados hacia el cliente**

\* **De cultura >>> Calidad Total**

\* **De mejora >>> ISO 9004**

**procesos de autoevaluación**

**procesos de mejora**

\* **De excelencia >>> EFQM**

# Necesidades a considerar



- \* **Decisión sobre el proceso**

**(corto, medio, largo plazo)**

- \* **Objetivos de la organización**

**Estrategias, visión, competencia**

- \* **Participación de los RRHH**

**Formación, motivación, cultura, comunicación**



\* **Planificación de procesos**

- de realización

- de apoyo

**MAPA DE PROCESOS**

- de servicio (calidad servicio)

\* **Elaboración de documentos (MC, PD, IT, R)**

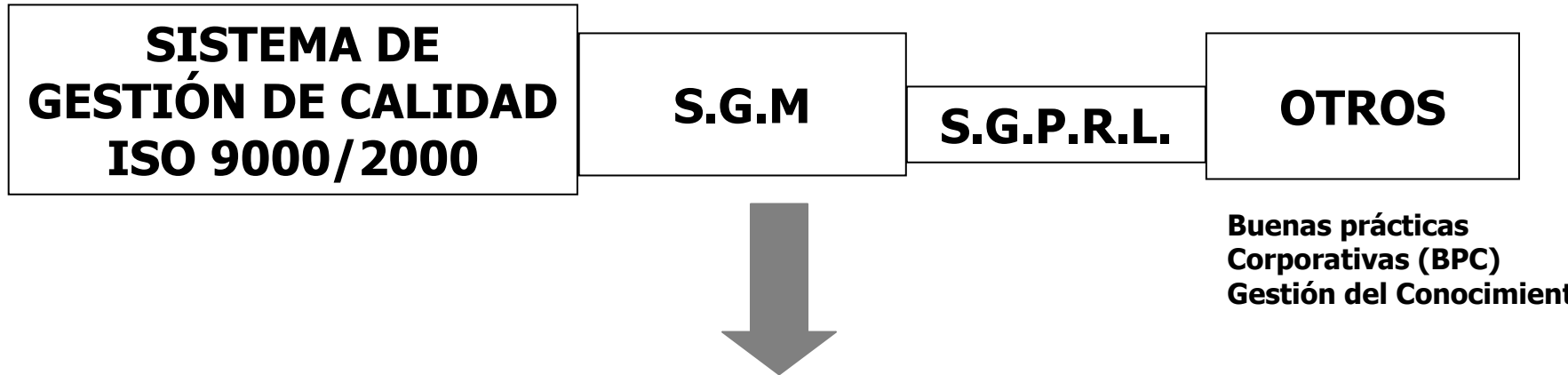


## \* **Implantación del sistema**

- **Recursos**
- **Alcance**
- **Auditorias internas**
- **Corrección de no conformidades**
- **Mejora**
- **Progreso**
- **Certificación del SGC**

# FUTURO

## SISTEMA DE GESTIÓN GENERAL



## SISTEMA INTEGRADOS DE GESTIÓN



**T I C**

**Innovación**

**Flexibilidad**

**Capacidad respuesta ante mercado**

**Cliente**