



ENFOQUE DE PROCESOS Y GESTIÓN GERENCIAL DE LA CALIDAD



Presentado por: **Carlos Cegarra
Rodman Figueroa**

AGENDA DE LA SESIÓN:

1. Conceptos Claves en Materia de Gestión de la Calidad
2. Principios de Gestión de la Calidad
3. La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC
4. La Estructura Documental de un SGC
5. Beneficios de la Implantación de un SGC
6. Fases del Plan
7. Preguntas y Comentarios de los Participantes

Conceptos Claves en Materia de Gestión de la Calidad:

El concepto de Gestión de la Calidad ha evolucionado al ritmo que lo han hecho los mercados, la industria y por ende la gestión de las organizaciones.

Dentro de esa evolución se distinguen las siguientes fases:

CALIDAD = NECESIDAD: Trabajar con calidad es cumplir con requisitos explícitos y satisfacer una necesidad específica

CALIDAD = ATRIBUTO TANGIBLE: La calidad es asegurar el cumplimiento de ciertas características físicas atribuibles a un producto

CALIDAD = ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO: Trabajar con calidad implica que lo que se debe hacer se hace según lo definido

GESTIÓN DE LA CALIDAD: La calidad se gestiona dentro de las estructuras organizativas poniendo los recursos y esfuerzos necesarios para hacer las cosas bien desde el primer momento

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD COMO SISTEMA: La calidad se gestiona como un sistema integral, donde todas las áreas de la organización trabajan de forma armónica en torno a las expectativas del cliente dando su valor agregado

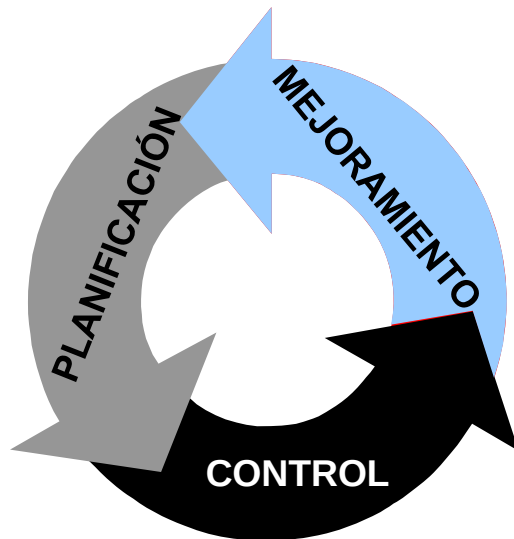
Conceptos Claves en Materia de Gestión de la Calidad:

GESTIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD

CALIDAD

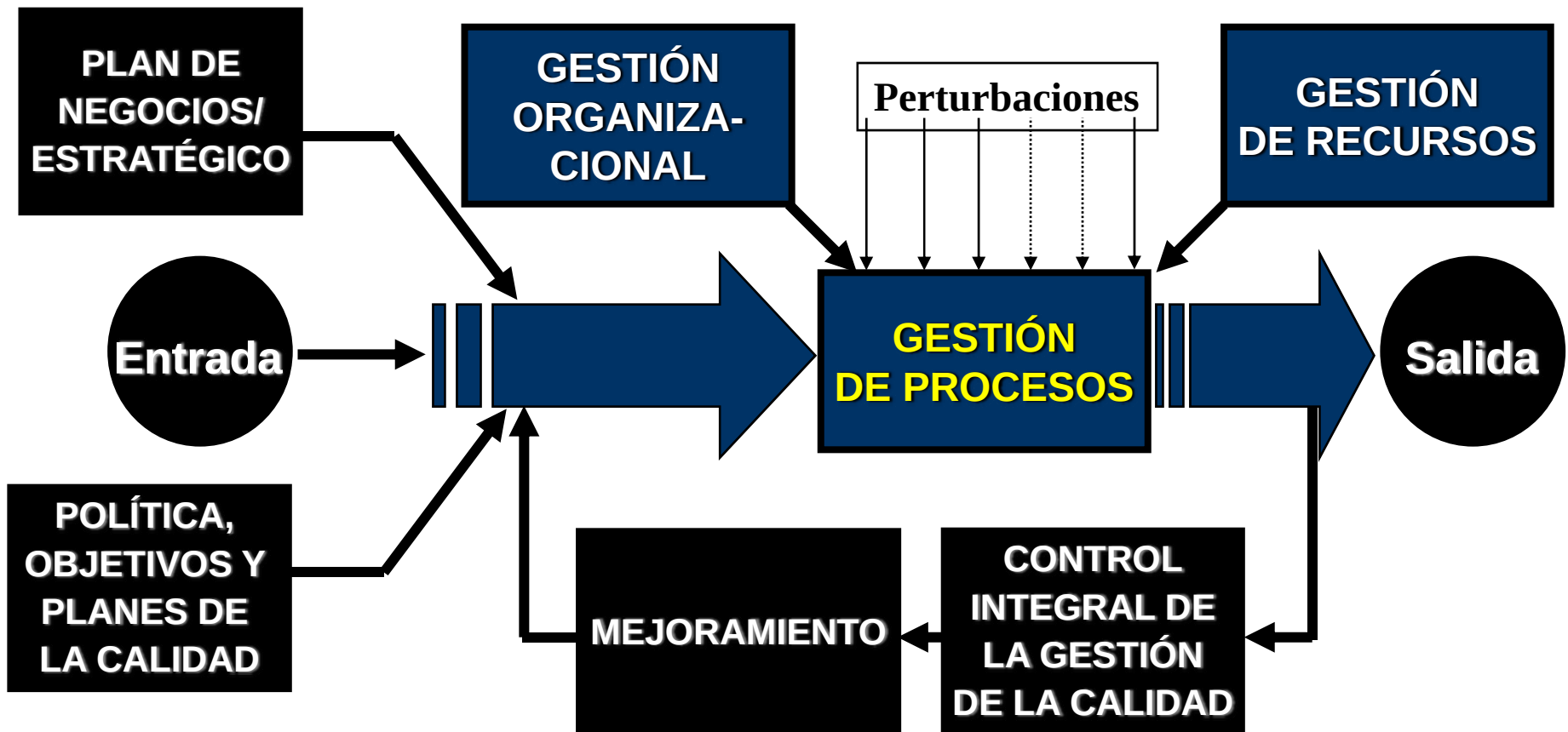
Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, habitualmente incluye la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora continua de la calidad.



**SATISFACCIÓN DE
LOS REQUISITOS
DE LOS CLIENTES**

Conceptos Claves en Materia de Gestión de la Calidad:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:



Conceptos Claves en Materia de Gestión de la Calidad:

GESTIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD

CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conjunto de elementos interrelacionados entre sí que permiten asegurar a los clientes la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos.

Asegura eficiencia

...ergia

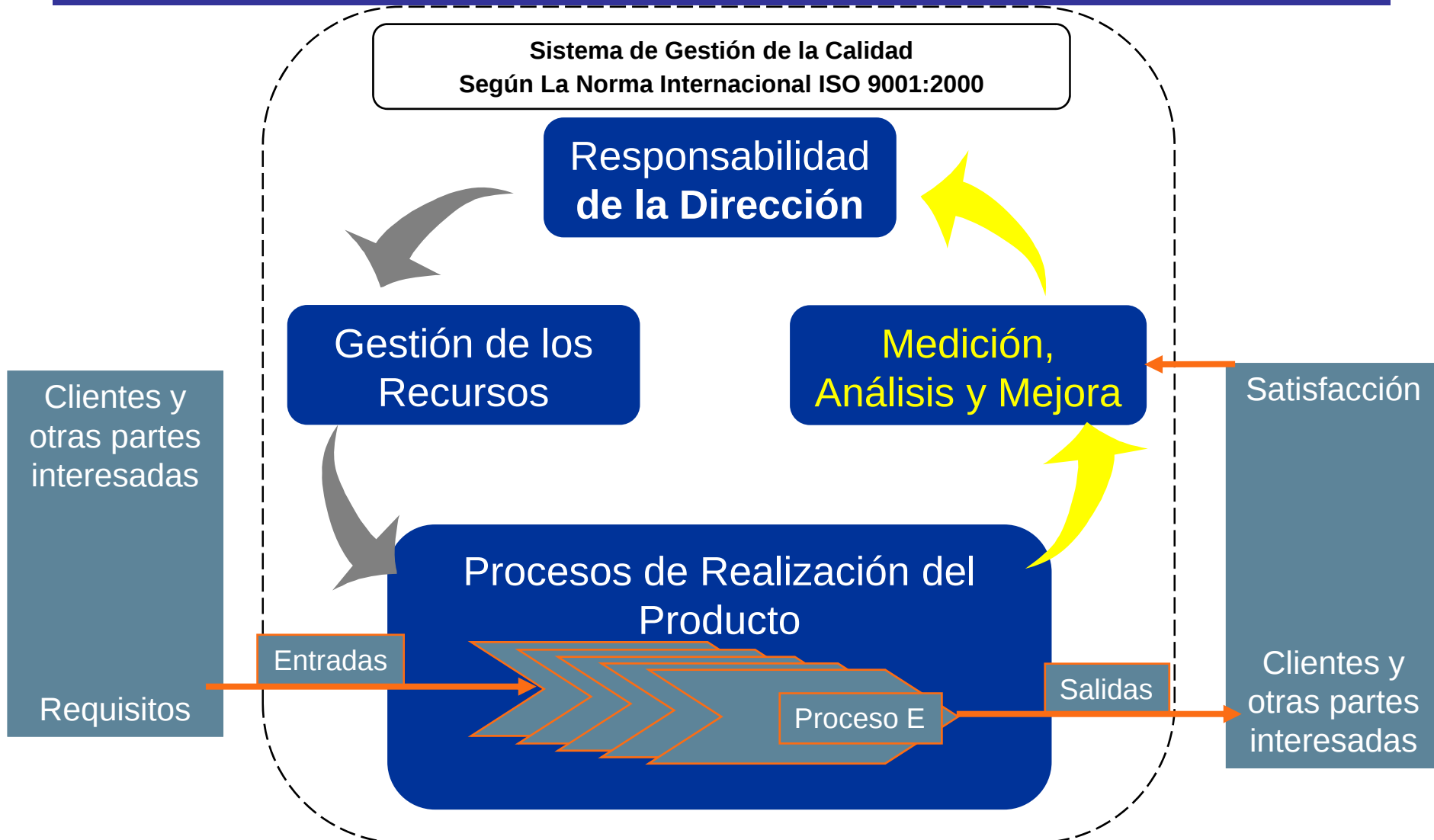
Asegura Eficacia

PLANIFICACIÓN DE
MÉTODOS Y
RECURSOS

USO INTELIGENTE
DE LOS ESFUERZOS
COLECTIVOS Y
ADAPTACIÓN

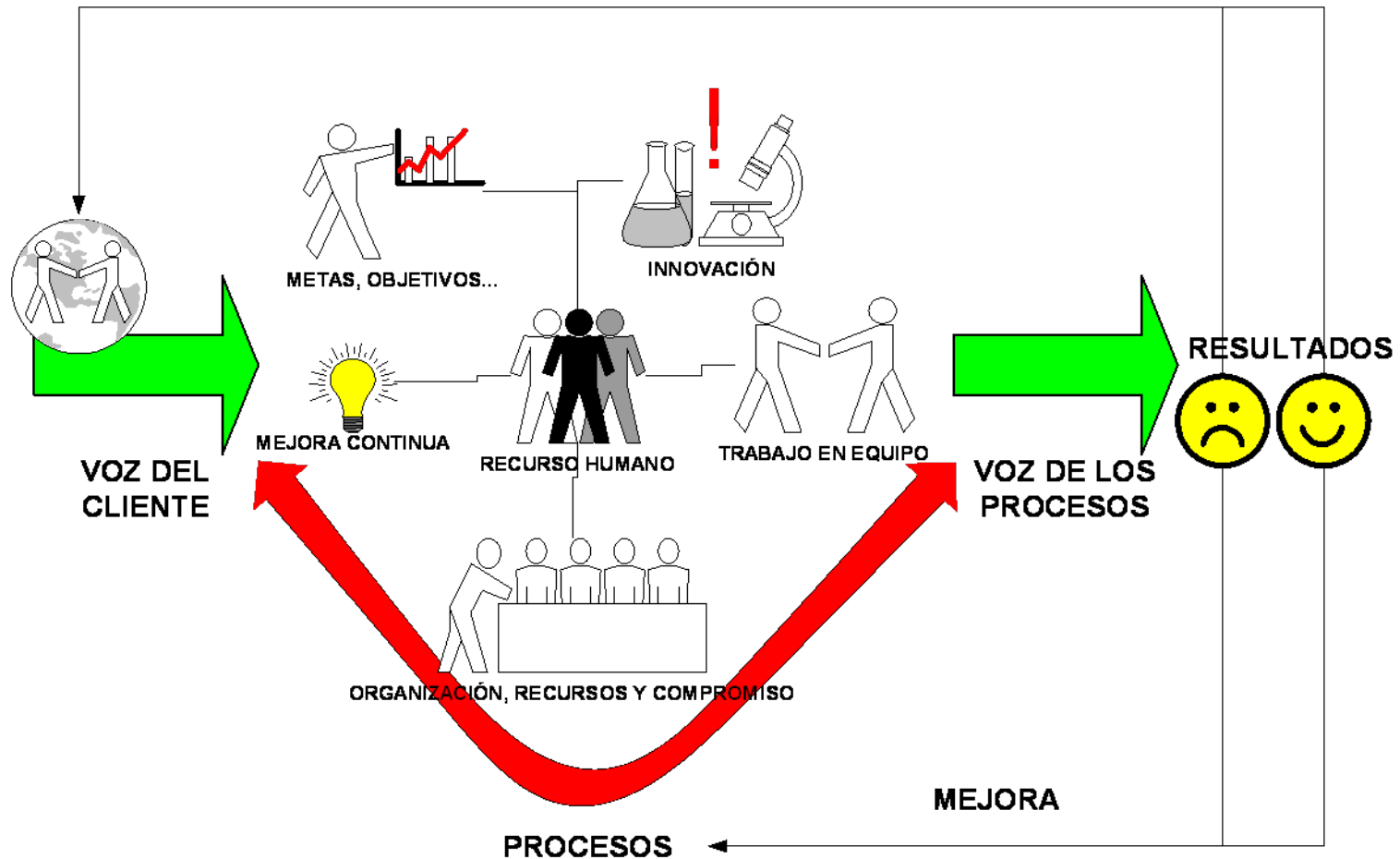
LA VISTA SIEMPRE
PUESTA EN UN
OBJETIVO
CUANTIFICABLE

Conceptos Claves en Materia de Gestión de la Calidad:



Conceptos Claves en Materia de Gestión de la Calidad:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:



Principios de Gestión de la Calidad:

Principio 1 – Organización orientada al Cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en sobrepasar sus expectativas.

1

Principio 2 – Liderazgo: Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

2

Principio 3 – Participación del Personal: El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

3

Principio 4 – Enfoque a Procesos: Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

4

Principios de Gestión de la Calidad:

Principio 5 – Enfoque del Sistema hacia la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia de una organización a la hora de alcanzar sus objetivos.

5

Principio 6 – Enfoque Objetivo hacia la toma de decisiones: Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

6

Principio 7 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Una organización y sus suministradores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

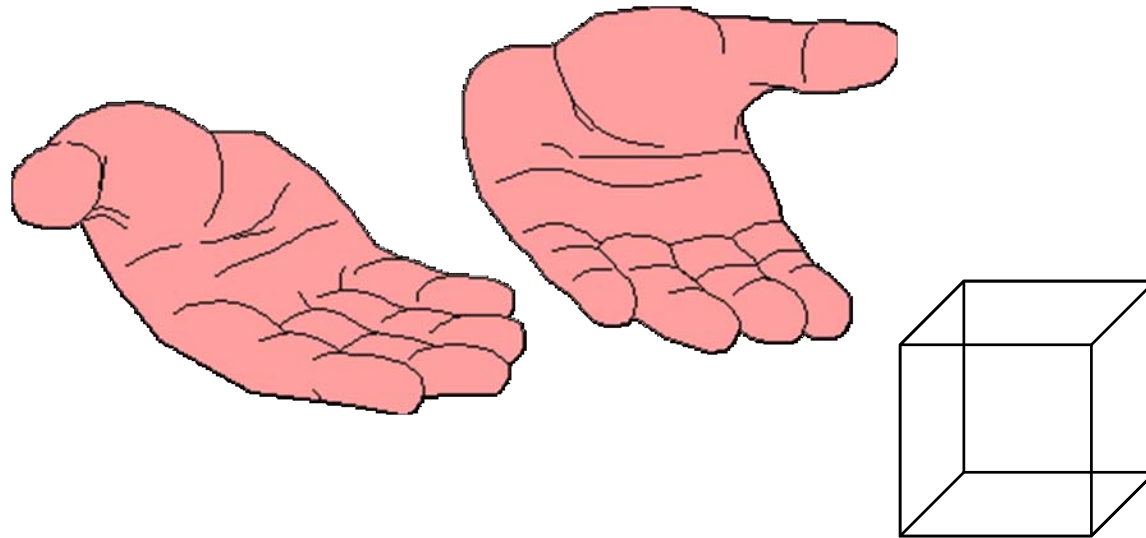
7

Principio 8 – Mejora Continua: La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la organización.

8

La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

¿Qué es un Proceso?



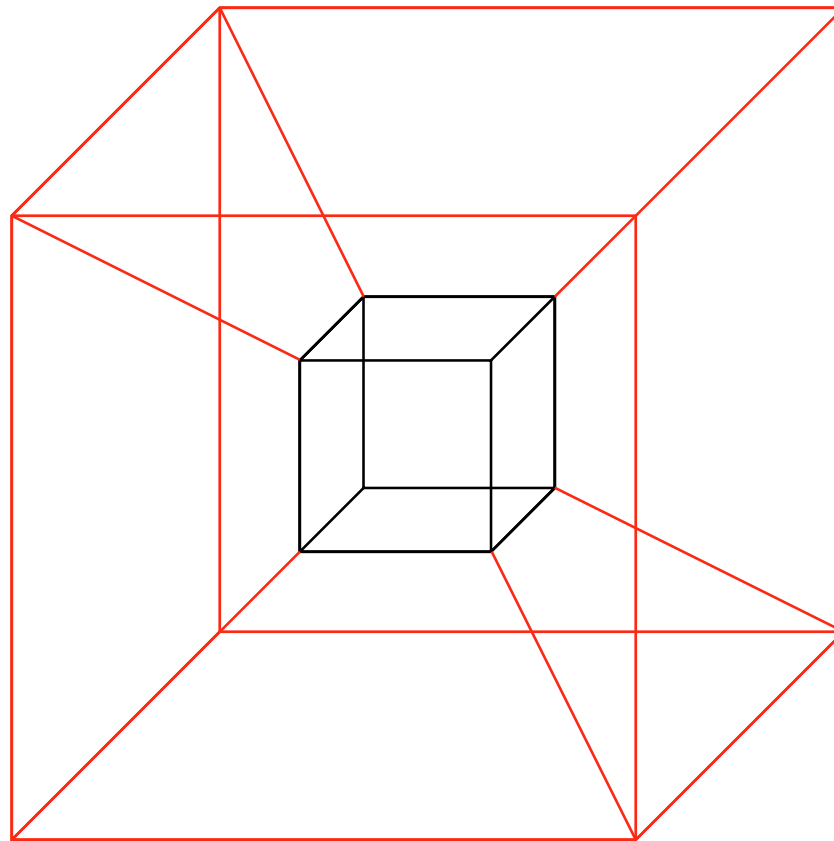
UNA MANERA ESPECÍFICA DE HACER LAS COSAS...

UNA SECUENCIA ORDENADA DE TAREAS RELACIONADAS Y REPETITIVAS, QUE CONSUMEN INSUMOS Y GENERAN PRODUCTOS...

LOS PRODUCTOS QUE GENERA UN PROCESO SON INSUMOS DE OTROS PROCESOS...

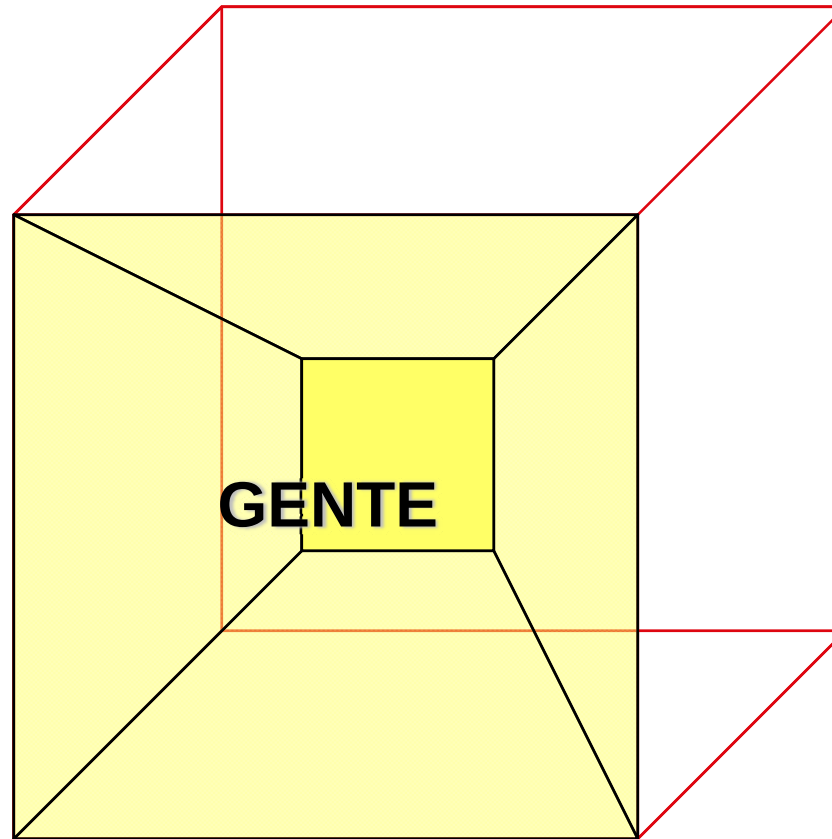
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

EL TESSERACT...



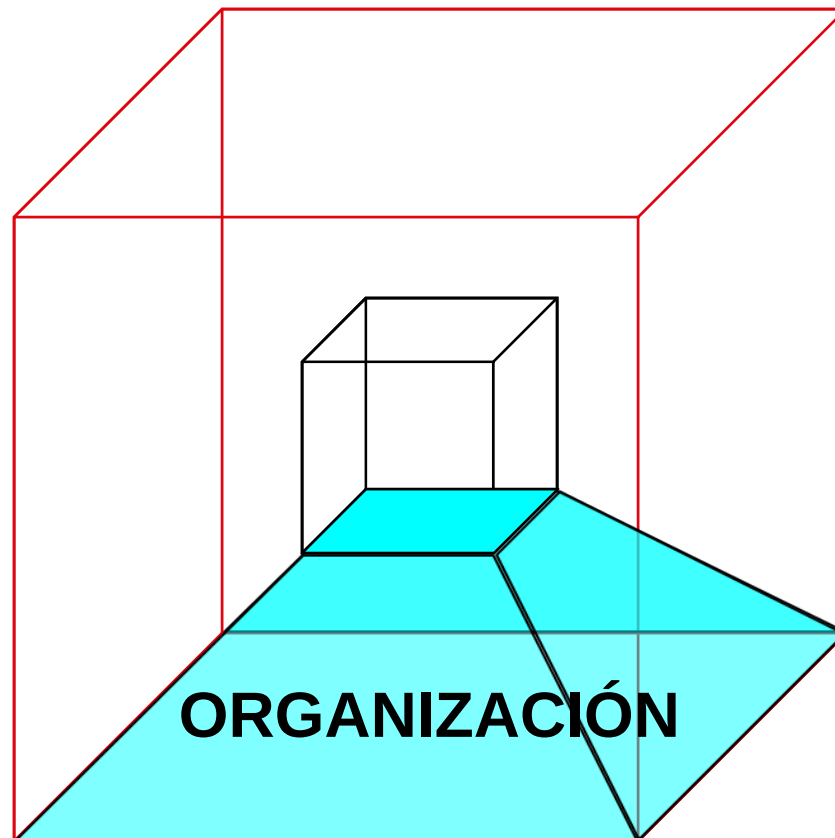
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC :

EL TESSERACT...



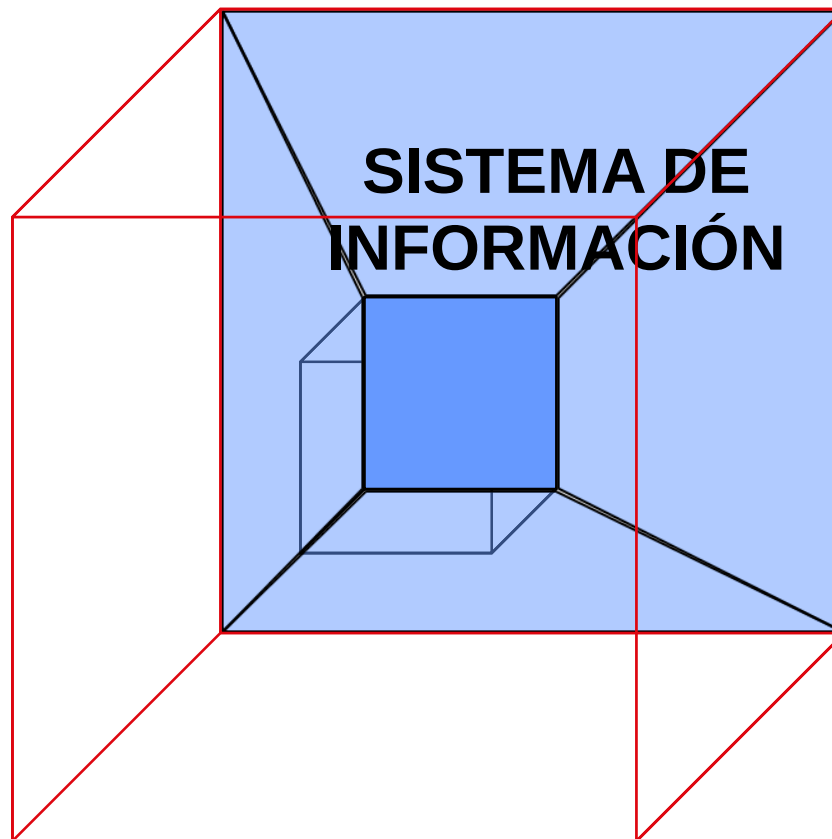
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

EL TESSERACT...



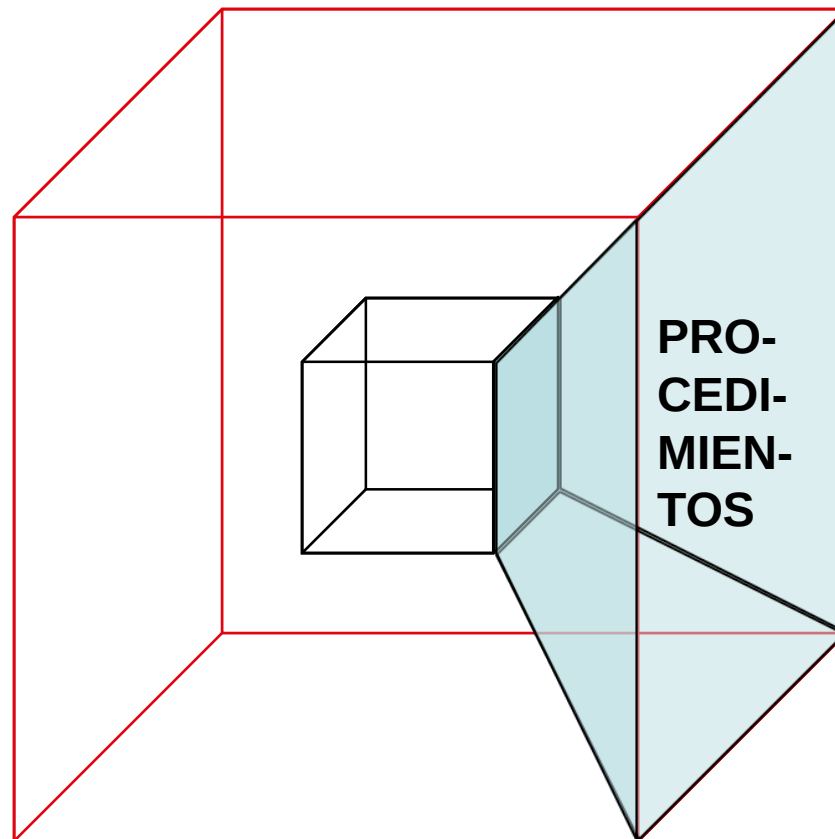
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

EL TESSERACT...



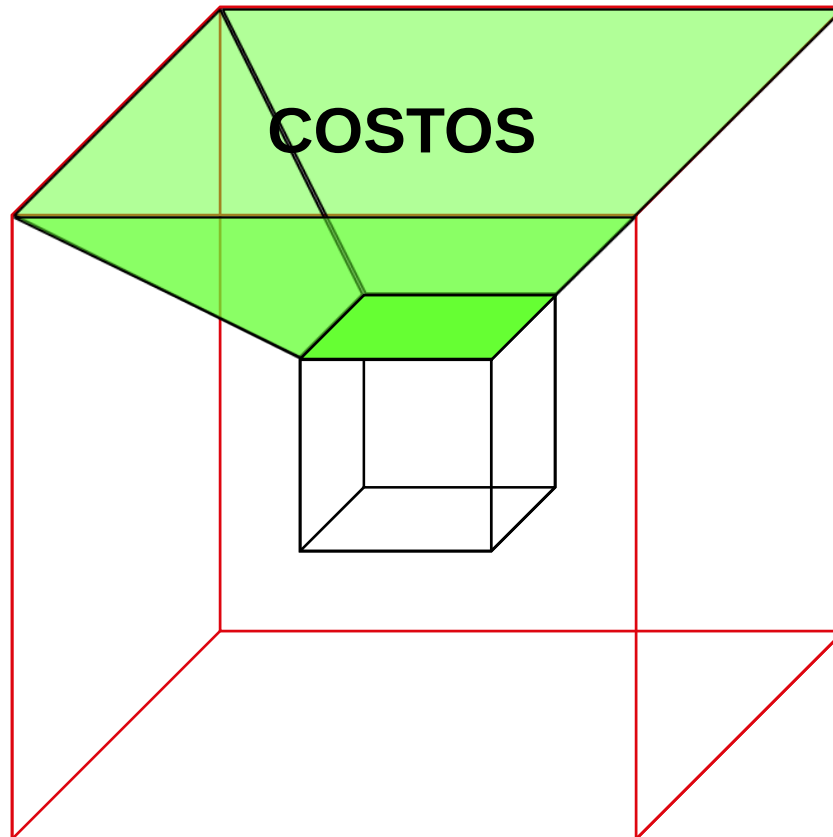
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

EL TESSERACT...



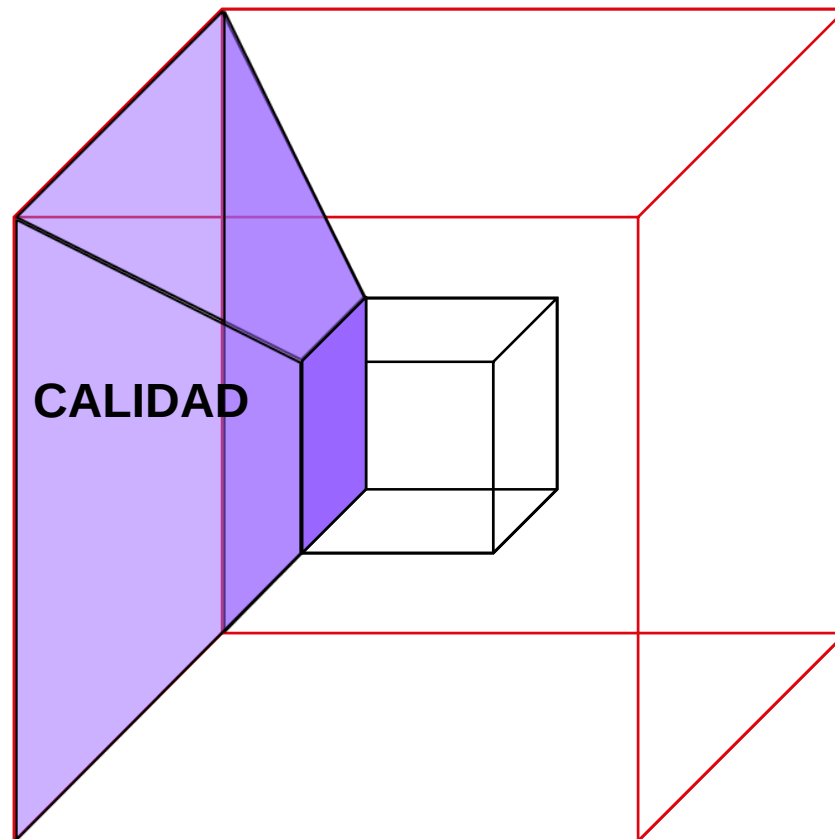
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

EL TESSERACT...



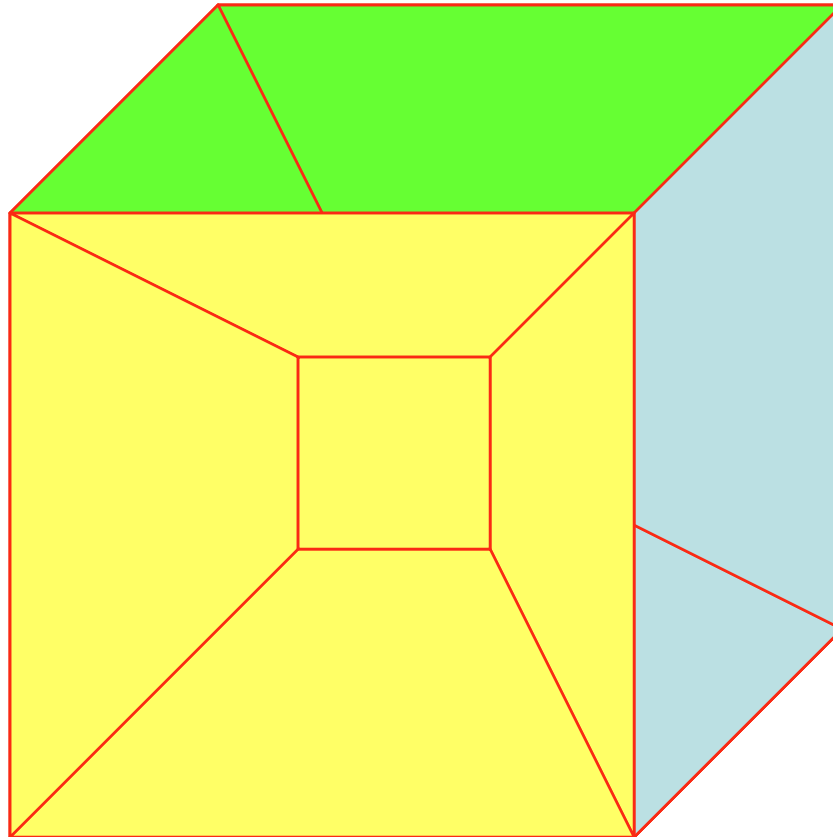
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

EL TESSERACT...



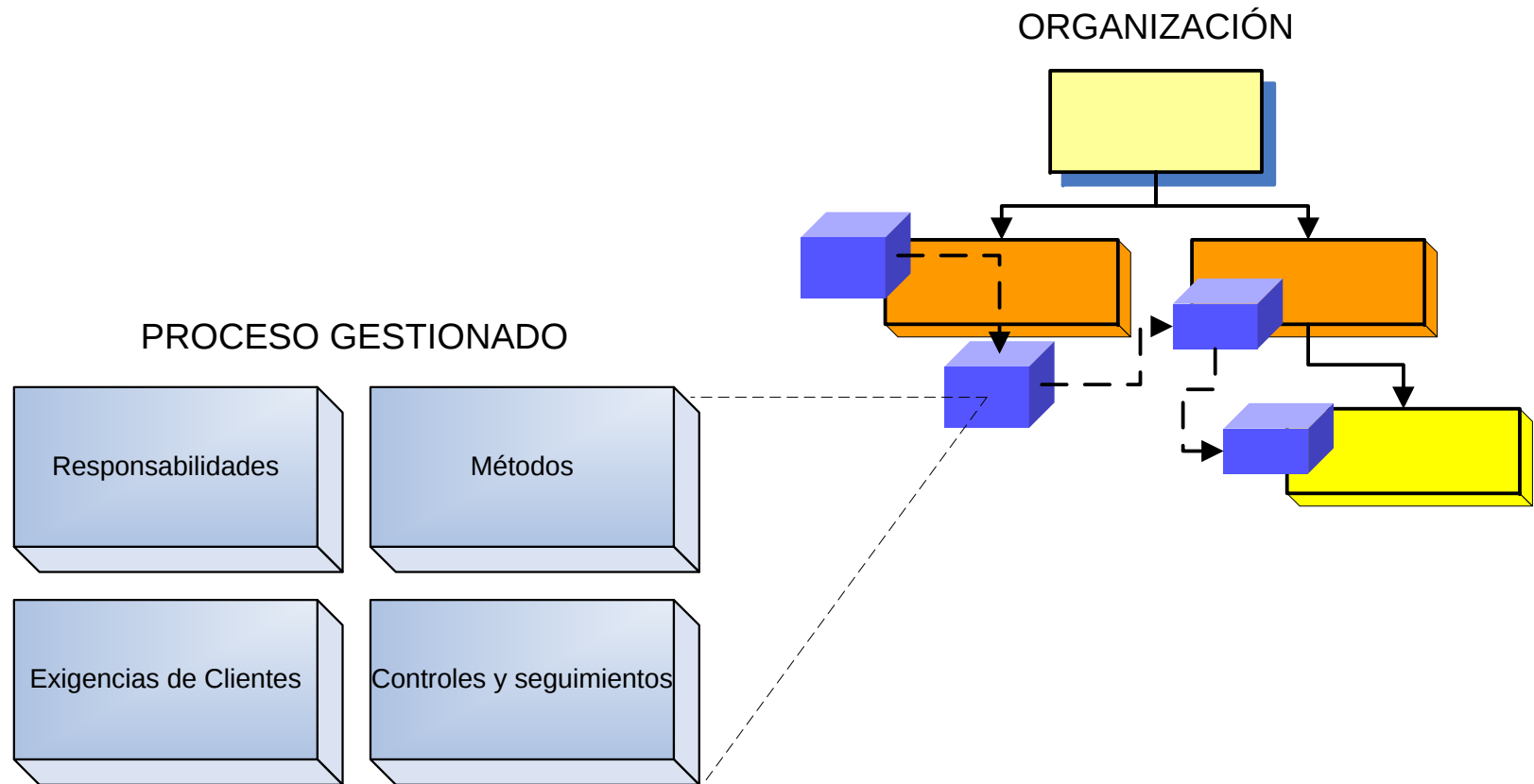
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

**DE TAL MANERA QUE UN PROCESO
NO ES UN OBJETO AISLADO:**



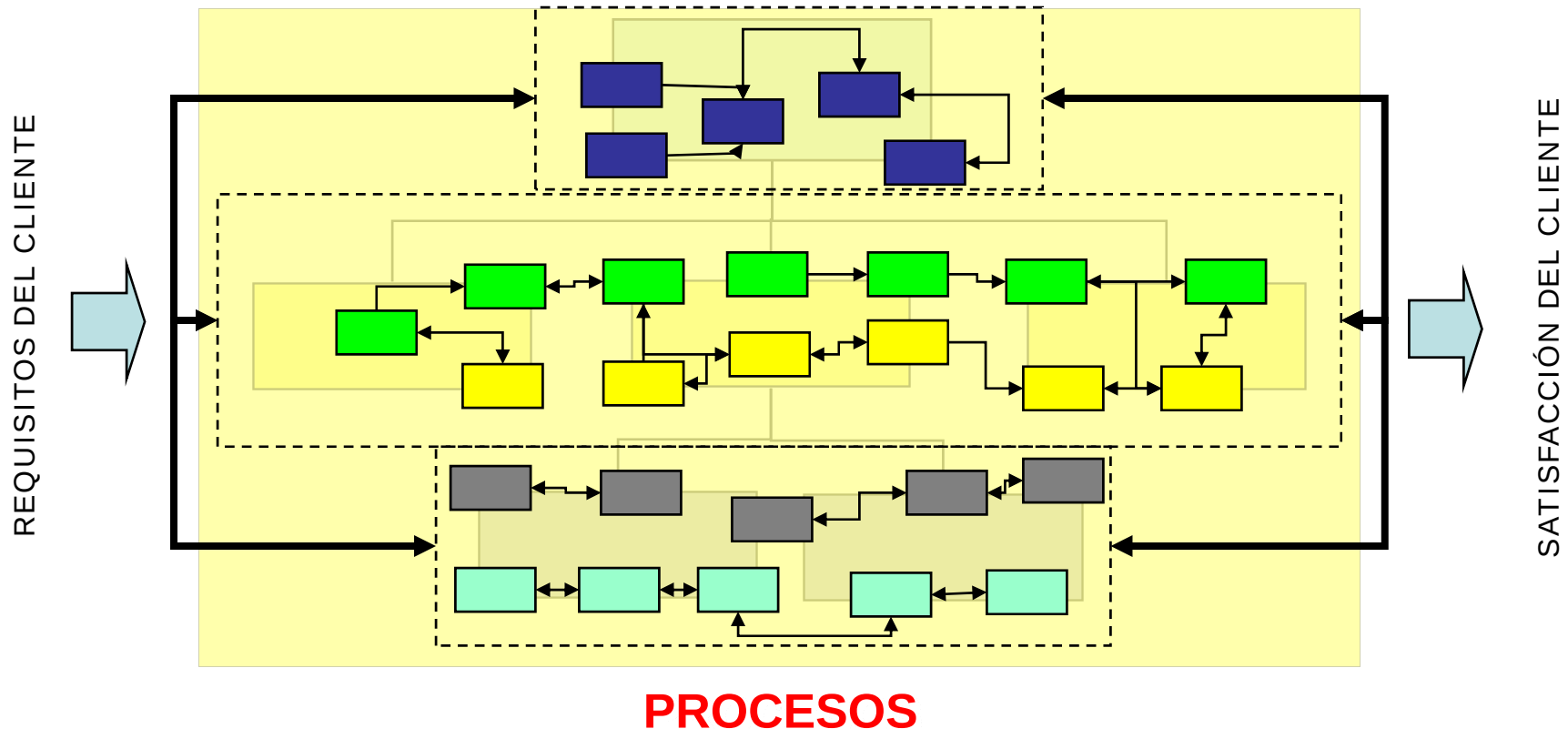
La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

UNA NUEVA VISIÓN ORGANIZACIONAL:



La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

UNA NUEVA VISIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS:

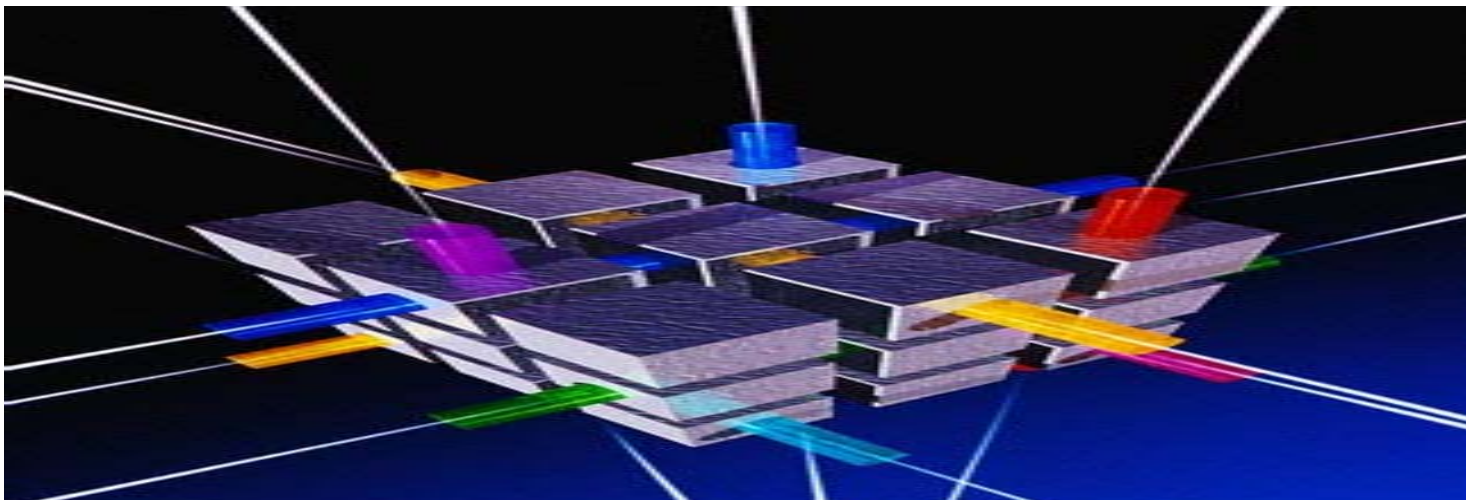


La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

PROCESO



Flujo de bienes, información y productos que ha sido organizados previamente para transformar (de forma repetitiva) las entradas en resultados esperados. Un proceso puede desagregarse a su vez en otros procesos dependiendo en cada caso; de la complejidad y magnitud del negocio, hasta llegar a los niveles de procedimientos e instrucciones de trabajo.



La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

Procesos Vitales o de la Cadena de Valor

Atañen a diferentes áreas de la empresa y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser, o procesos transformadores de los insumos en el producto final destinado al cliente.

Procesos Estratégicos y de Control

Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos o controlan aspectos claves, a fin de habilitar y/o garantizar el funcionamiento adecuado de dichos procesos.

Procesos de Soporte y de Gestión de Recursos

Dan apoyo a los procesos vitales que realizan un Servicio o Producto destinado al cliente. Por lo general abarcan la gestión o administración de los recursos de la empresa, sean humanos, materiales, financieros o de información.

La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

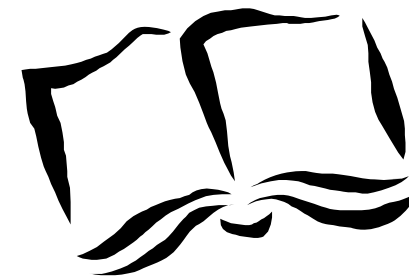
PROCESOS

PROCEDIMIENTOS

Conjunto de actividades que describen qué se va a realizar, por qué, por quién, con qué, cuándo y como.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Conjunto de tareas (paso a paso) de una actividad, manera específica de realizar un trabajo.



REGISTROS DE LA CALIDAD

Es el resultado del funcionamiento de los procesos e instrucciones de trabajo, los cuales conforman la evidencia objetiva de un sistema de la calidad.



La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

MAPAS DE PROCESO

MAPA DE PROCESOS
(Nivel 0)



Macro-Procesos (Cuando Aplique)
Procesos

MAPA DE PROCESOS
(Nivel 1)



Procesos
Procedimientos
Entradas y Salidas

MAPA DEL PROCESO
(Nivel 2)



Por cada Proceso:
Procedimientos del Proceso
Flujo de Información
Entradas y Salidas

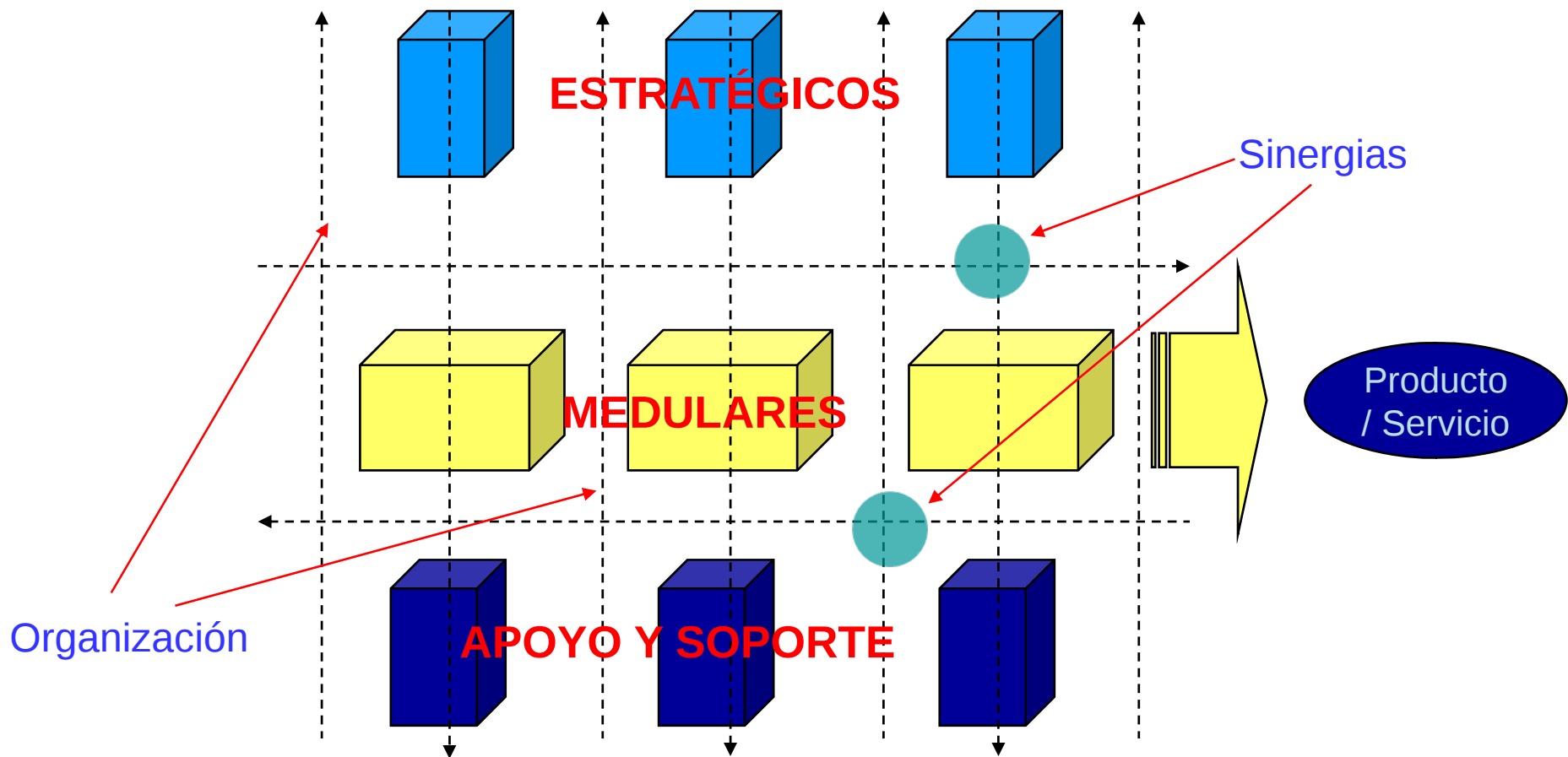
FLUJOGRAMAS
(Nivel 3)



Por cada Procedimiento:
Macro-Actividades (cuando aplique)
Actividades del Procedimiento
Flujo de Información

La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

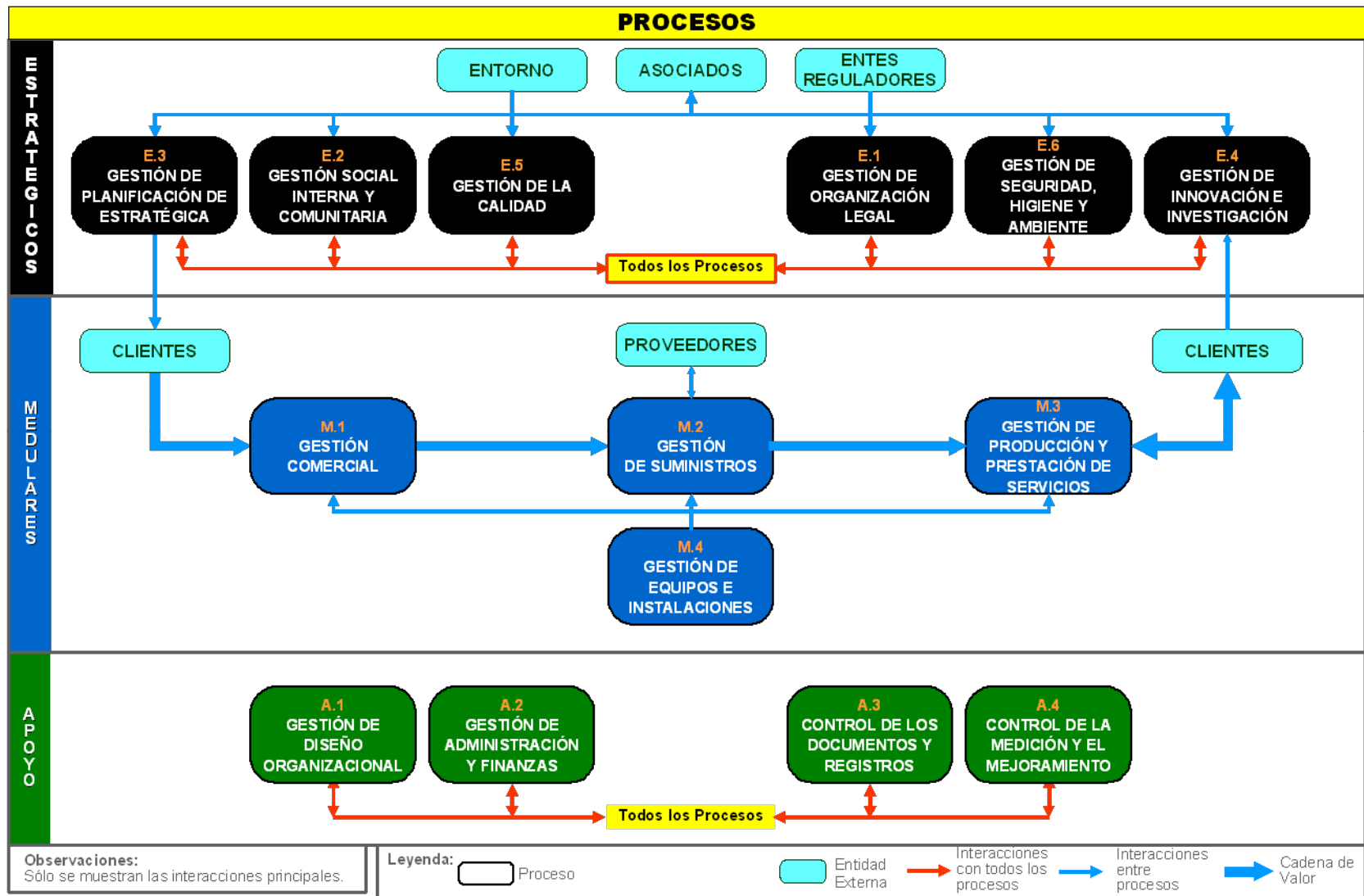
ESTRUCTURACIÓN DE UN MAPA DE PROCESOS DEL SGC



Enfoque de Procesos y Gestión Gerencial de la Calidad

MAPA DE PROCESOS (nivel 0)

Gestión Integrada de Procesos del Negocio

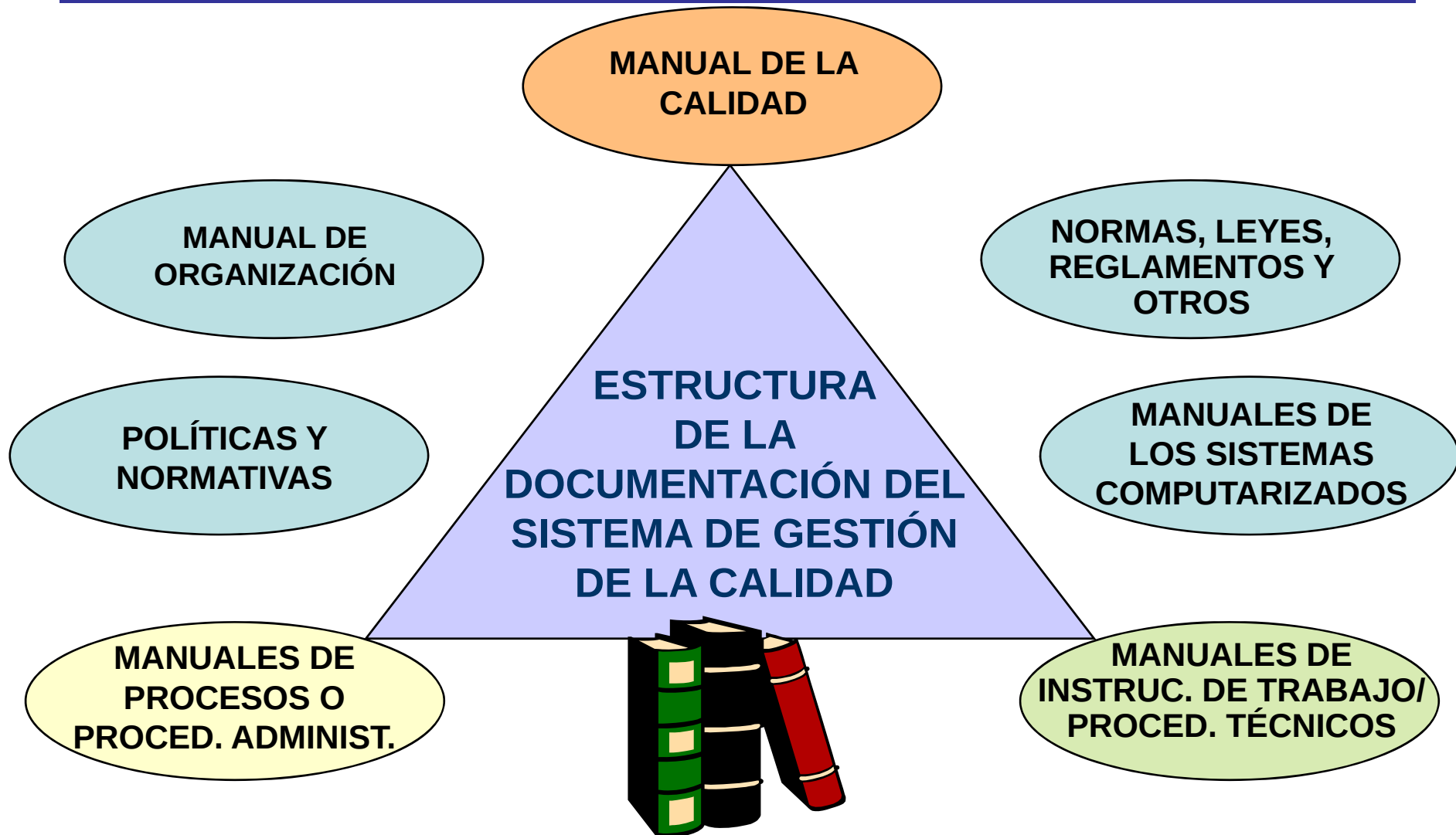


La Adopción de un Enfoque a Procesos como Base del SGC:

Ventajas del Enfoque de Procesos:

- ✓ **Determinar la secuencia e interacción de los *procesos*, proporciona control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.**
- ✓ **Determinar criterios y métodos necesarios para asegurar operación y control eficaz de los procesos.**
- ✓ **Asegurar disponibilidad de recursos e información para apoyar operación y seguimiento de los procesos.**
- ✓ **Orienta el seguimiento, medición y análisis de los procesos, y su agregación de valor a la empresa y sistemas de gestión.**
- ✓ **Orienta las acciones para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.**
- ✓ **Adapta un Sistema de Gestión a los requisitos propios de la empresa y no de una norma.**
- ✓ **Facilita la integración de Sistemas de Gestión en la empresa.**

La Estructura Documental de un SGC:



La Estructura Documental de un SGC:



Beneficios de la Implantación de un SGC:

- 
- **Mejoramiento continuo de sus procesos y de la posición competitiva del negocio**
 - **Minimización de costos y desperdicios, mejor rentabilidad Mayor satisfacción del Cliente**
 - **Acuerdos más claros y mutuamente beneficiosos con los Proveedores**
 - **Forma estandarizada de hacer las cosas, menor burocracia**
 - **Mejor y más efectivo uso de los recursos**
 - **Mejores tiempos de respuesta**
 - **Aumento sustancial de la capacidad de adaptación de la organización ante los cambios y exigencias del entorno**
 - **Promoción del trabajo en equipo, fomento de la participación de todos los miembros y motivación al logro**
 - **Incremento de la moral y sentido de pertenencia de los miembros**
 - **Mayor confiabilidad en los procesos a todo nivel**
 - **Clara delimitación de responsabilidades y autoridades**
 - **Prestigio, confianza y reconocimiento Internacional**
 - **Óptimas prácticas de trabajo, mayor productividad**
 - **Más tiempo para la innovación y desarrollo**
 - **Posibilidad de obtención de Certificados Internacionales de Calidad (ISO 9000)**

Beneficios de la Implantación de un SGC:



Etapas de la implantación del SGC

PREPARACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN

- 1.1. Divulgar Manuales de Procesos (electrónica y/o física) y controlar
- 1.2. Leer y entender los Manuales
- 1.3. Organizar y ejecutar Talleres de Implantación por Proceso
- 1.4. Establecer Objetivos e Indicadores de Procesos
- 1.5. Estructurar y organizar los archivos de los Registros
- 1.6. Suministrar los formatos (elec. y/o físicos) para la generación de los Registros
- 1.7. Ejecutar campaña informativa para facilitación del cambio

PUESTA EN PRÁCTICA Y GENERACIÓN DE EVIDENCIAS

- 2.1. Poner en práctica lo establecido en la documentación
- 2.2. Asesorar y apoyar en la puesta en práctica
- 2.3. Generar evidencias de de los Registros
- 2.4. Verificar oportunidades de mejora a la documentación, y ejecutar depuración de la misma

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- 3.1. Realizar seguimiento continuo a la implantación
- 3.2. Realizar seguimiento programado a la implantación
- 3.3. Monitorear los Indicadores de procesos
- 3.4. Realizar Auditoria interna del proceso
- 3.5. Realizar Revisiones por la Dirección
- 3.6. Programar y ejecutar correctivos, preventivos o mejoras

Fases Generales del Plan de Acompañamiento Gerencial:

1. ESTRUCTURACIÓN DEL SGC:

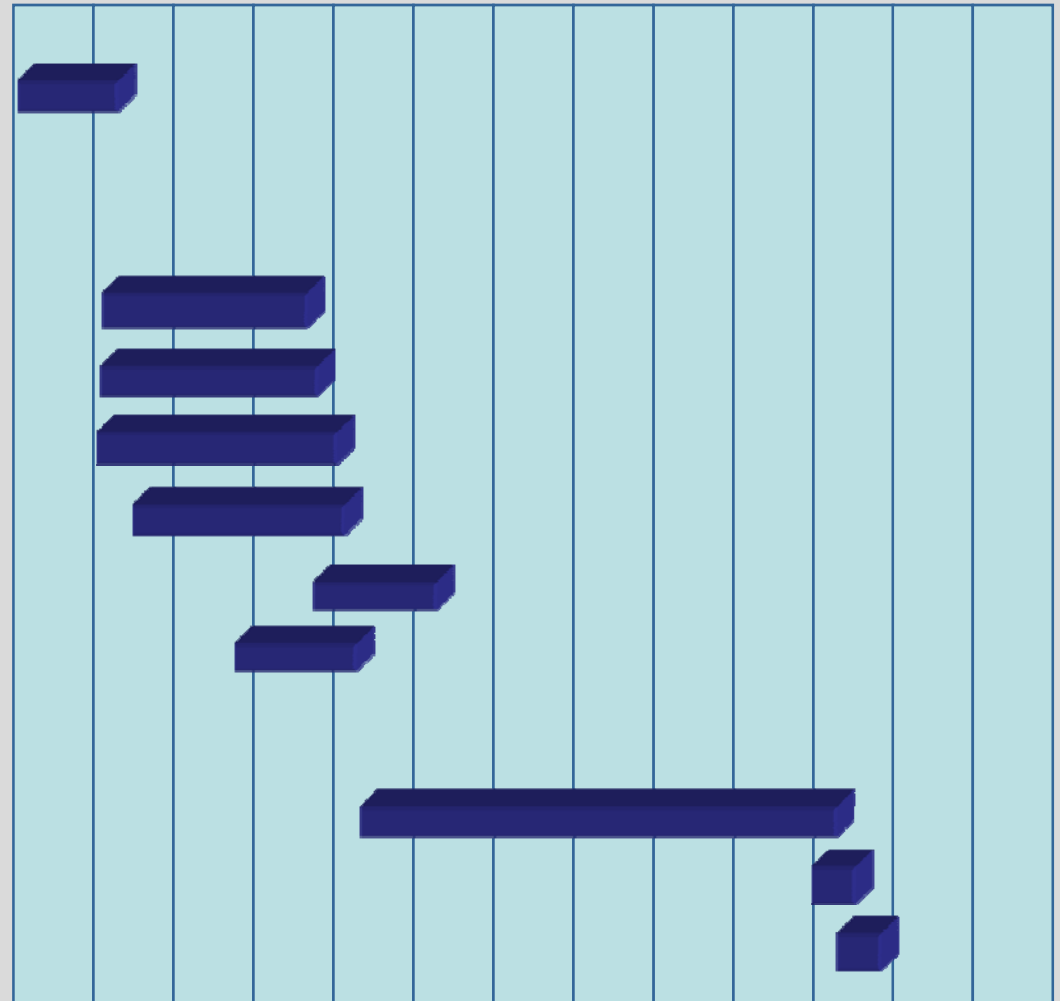
- Mapas de Procesos Validados

2. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS:

- Documentación Nivel Estratégico
- Documentación Nivel Medular
- Documentación Nivel Soporte Medular
- Documentación Nivel Apoyo
- Revisión Documentación
- Manual de la Calidad

3. IMPLANTACIÓN DEL SGC:

- Implantación según Plan Formulado
- Auditoria
- Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras



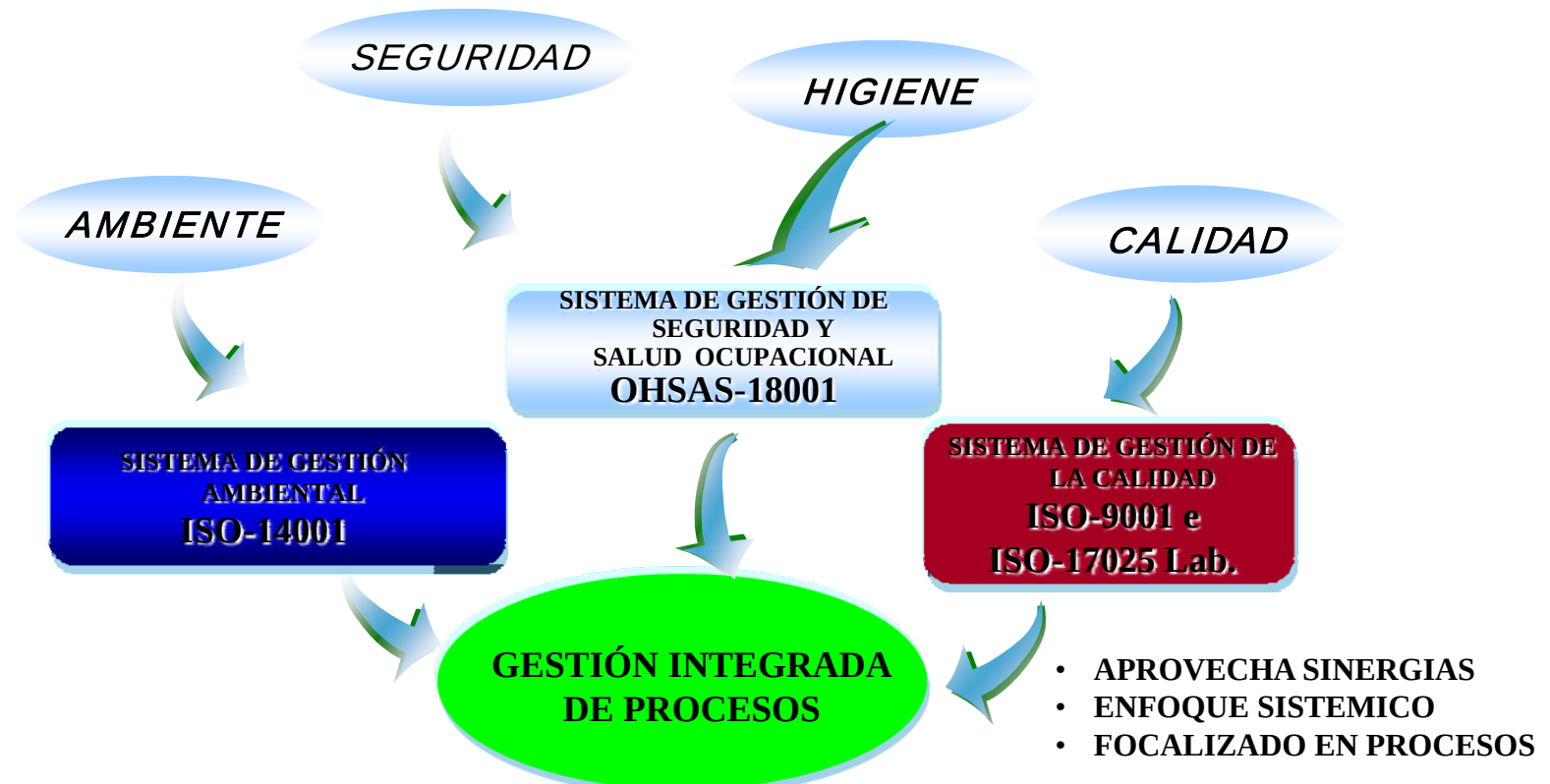
Beneficios de la Implantación de un SGC:

FACTORES CLAVES DE ÉXITO



LA GESTIÓN DE PROCESOS ES LA BASE DE INTEGRACIÓN DE LOS DIVERSOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE UNA EMPRESA.

Sistema Integrado de Gestión (SIG)



“Se necesita poco para hacer las cosas bien, pero menos aún para hacerlas mal”.

“En la carrera por la calidad no hay línea de meta”.

“Deje de preocuparse por la calidad, la productividad, los costos y los tiempos. concentre sus energías en el mejoramiento de los procesos y el resto vendrá por añadidura”

¡ MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN!