

El Sistema de Gestión de Calidad - SGC

ISO 9001
GESTION DE LOS
PROCESOS

Introducción

El éxito de una organización se basa en:
Ofrecer productos y servicios que:

- Satisfagan las expectativas del cliente;
- Cumplan con normas y especificaciones;
- Cumplan con los requerimientos de la sociedad;
- Sean proporcionados a precios competitivos; y,
- Sean producidos al menor costo posible.

Introducción

Objetivos claves y responsabilidades.

Una organización debe:

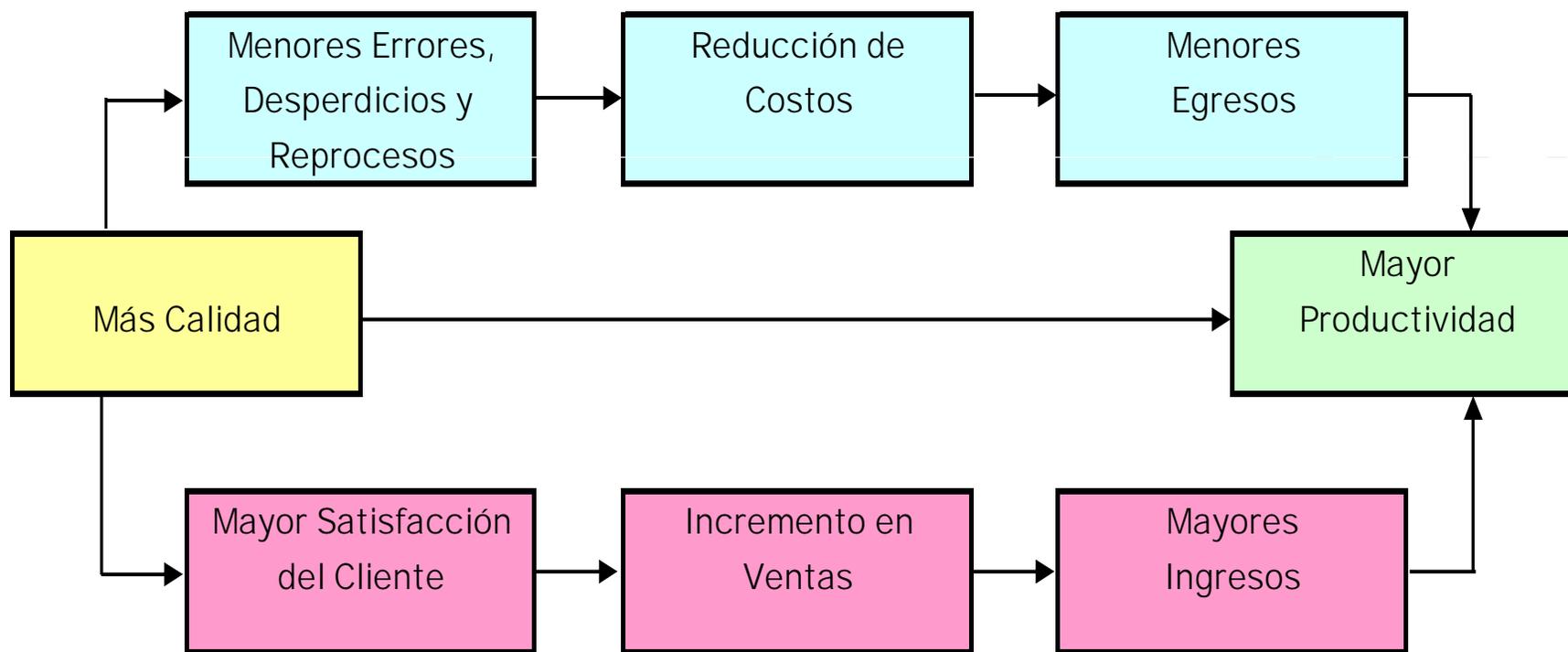
Lograr, mantener y buscar continuamente la calidad de sus productos y servicios.

Proporcionar confianza a su dirección y empleados.

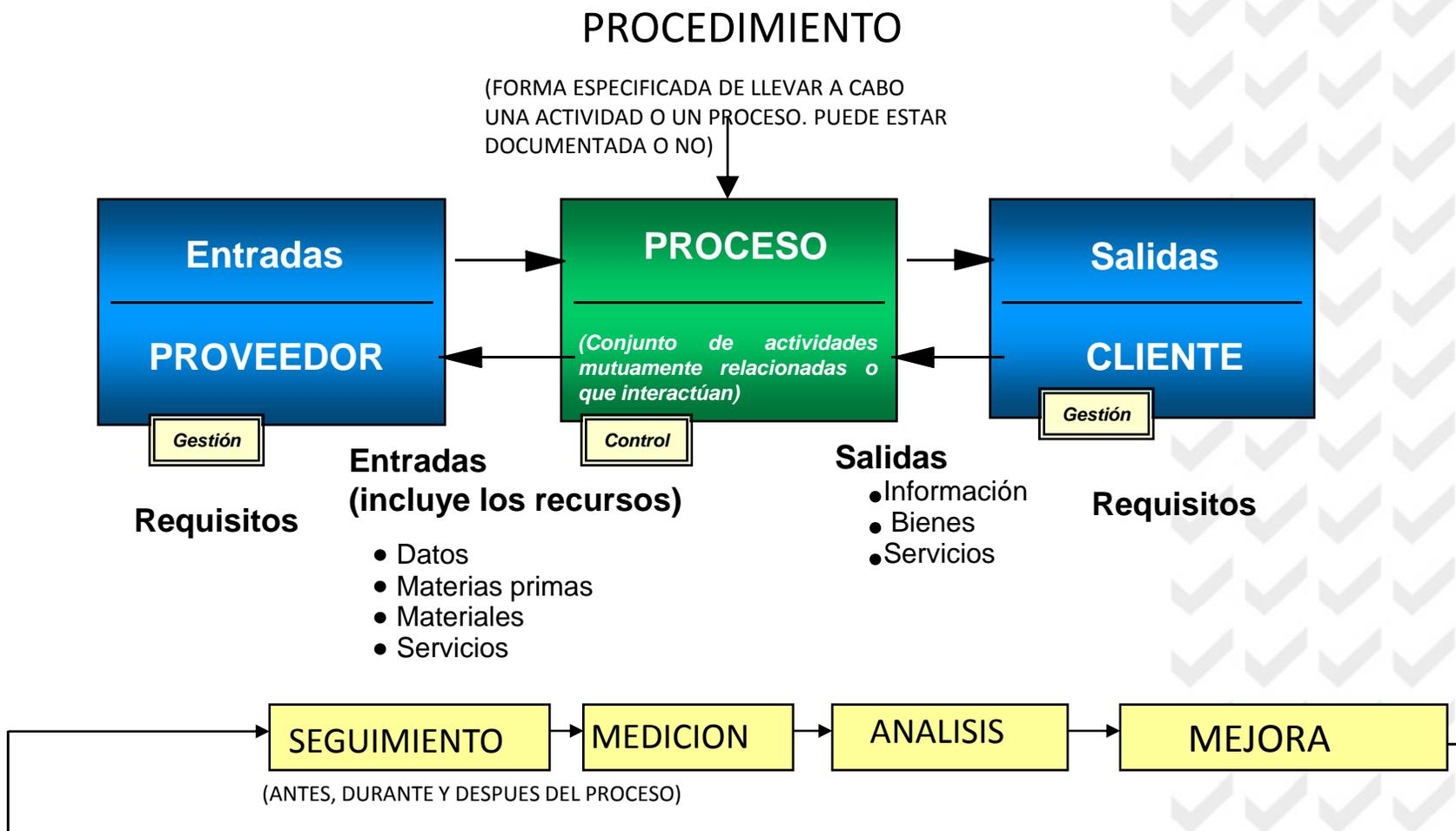
Proporcionar confianza a sus clientes.

Lograr Productividad y ser Competitiva

LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD



ESQUEMA DE UN PROCESO



- **Eficacia del Proceso:** Capacidad para alcanzar los resultados deseados
- **Eficiencia del Proceso:** Resultados alcanzados vs. recursos utilizados

COMO FUNCIONA UN PROCESO?

PROCESOS

EFICIENCIA PROCESO
RESULTADO ALCANZADO
VS. RECURSOS UTILIZADOS

EFICACIA DEL PROCESO
CAPACIDAD PARA ALCANZAR
LOS RESULTADOS
DESEADOS

FLEXIBLES !!

COMO FUNCIONA UN PROCESO?

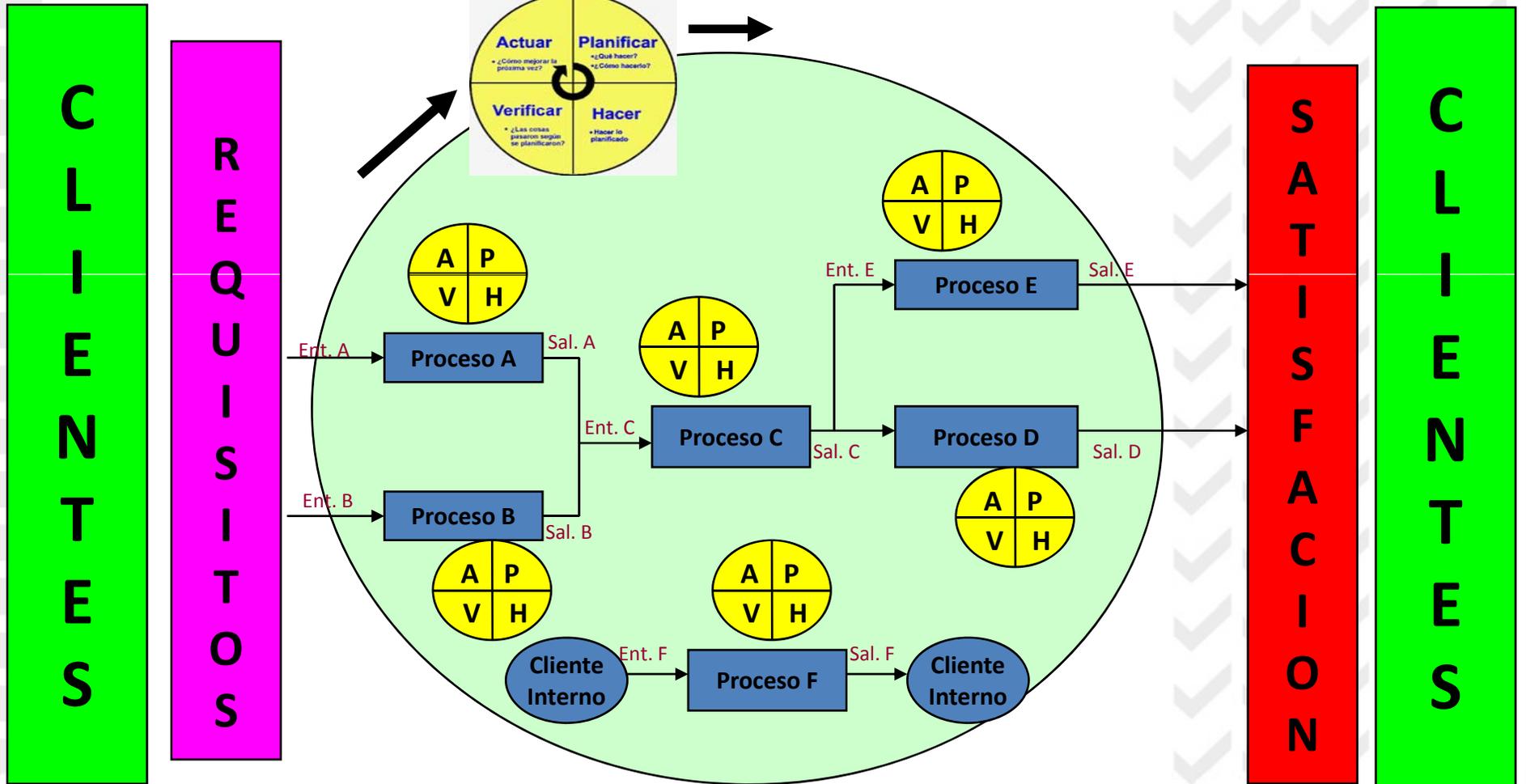
OBJETIVO CON LOS PROCESOS

1. HACERLOS APTOS !
2. MANTENERLOS BAJO CONTROL
3. MEJORARLOS DE ACUERDO A
REQUERIMIENTOS DEL ENTORNO.

COMO FUNCIONA UN PROCESO? SISTEMATICO

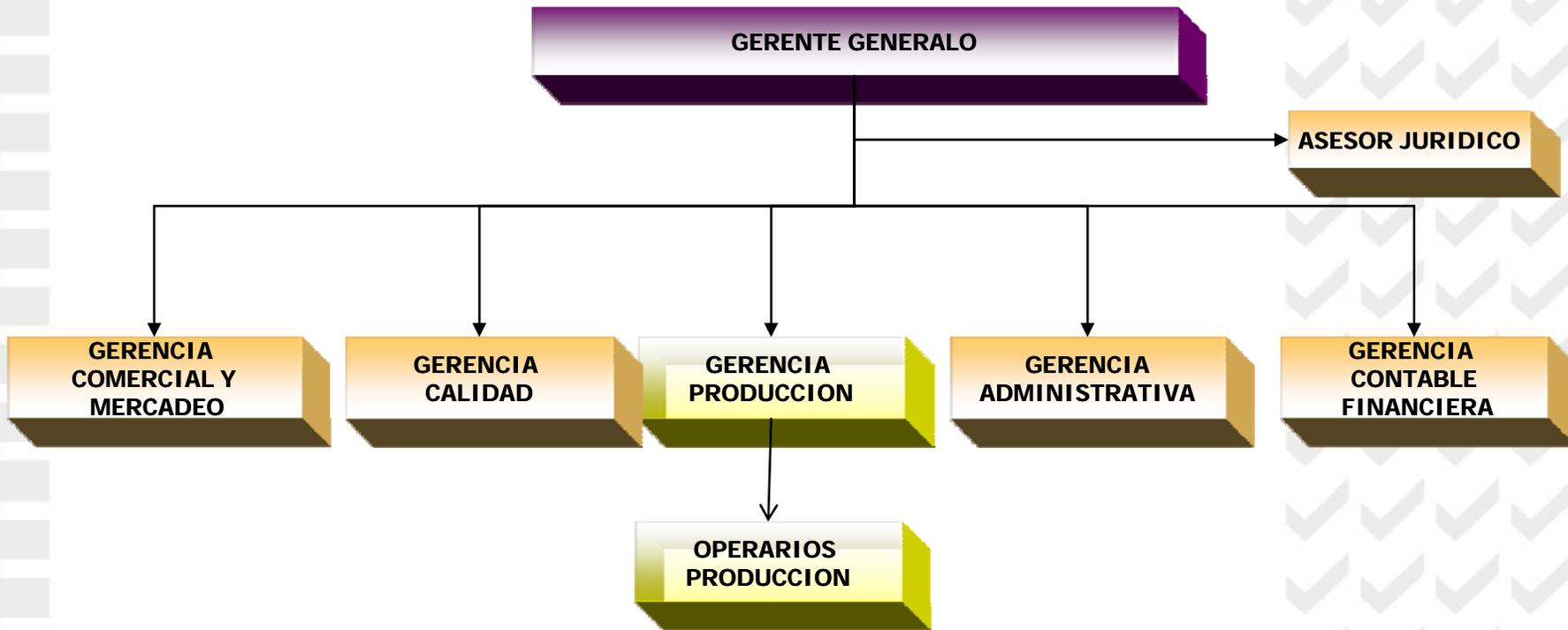


RED DE PROCESOS QUE INTERACTUAN – MAPA PROCESOS



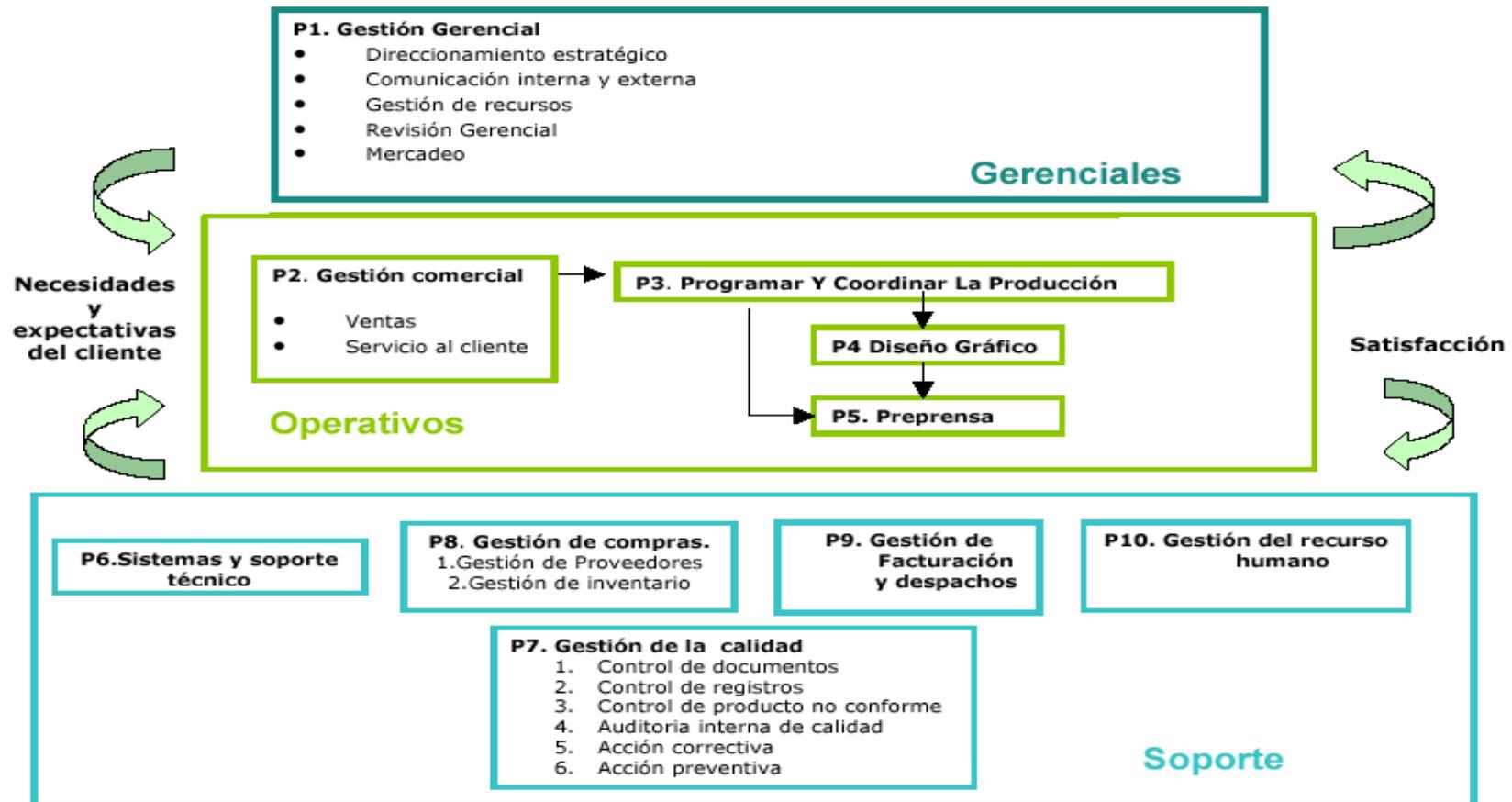
LOS PROCESOS SON REDES
ARTICULADAS DE PROVEEDORES
TRABAJANDO PARA PRODUCIR UN
SERVICIO DE ACUERDO A
LOS REQUERIMIENTOS DE
LOS CLIENTES

Organigrama Empresa



IDENTIFICACION DE PROCESOS – MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS



ESQUEMA DE UN PROCESO – ISO 9001 Ver. 2008

CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

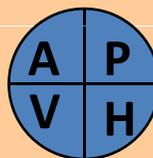
PROPOSITO

ALCANCE

PROVEEDORES &
ENTRADAS

ACTIVIDADES

CLIENTES &
SALIDAS



RESPONSABLES

SEGUIMIENTO Y
MEDICION

DOCUMENTOS

PROCESOS
SOPORTE

RECURSOS

REQUISITOS
A CUMPLIR

MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

		PROCESOS QUE RECIBEN					
		PLANEACIÓN GERENCIAL	GESTIÓN DE VENTAS	GESTIÓN DE COMPRAS	GESTIÓN DE CALIDAD	RECURSOS HUMANOS	CLIENTES
PROCESOS QUE ENTREGAN	PLANEACIÓN GERENCIAL		↑	↑	↑	↑	
	GESTIÓN DE VENTAS	↑		↑	↑	↑	↑
	GESTIÓN DE COMPRAS	↑	↑		↑	↑	↑
	GESTIÓN DE CALIDAD	↑	↑	↑		↑	
	RECURSOS HUMANOS	😊	😊	😊	↑	↑	
	CLIENTES	↑	↑	↑			

PRODUCTO 

DOCUMENTOS / INFORMACIÓN 

PERSONAL 

MATRIZ DE REQUERIMIENTOS

	PROCESOS								
	GESTIÓN GERENCIAL	MERCADEO Y VENTAS	DISEÑO	FABRICACION Y DESARROLLO	MANTENIMIENTO	COMPRAS Y SUMINISTROS	GESTION DE CALIDAD	GESTION DE TALENTO HUMANO	CONTABILIDAD
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008									
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD									
4.1. Requisitos generales									
4.2. Req. de la documentación									
4.2.1. Generalidades									
4.2.2. Manual de calidad									
4.2.3. Control de los documentos									
4.2.4. Control de los registros									
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION									
5.1. Compromiso de la dirección									
5.2. Enfoque al cliente									
5.3. Política de calidad									
5.4. Planificación									
5.4.1. Objetivos de calidad									
5.4.2. Planificación del S.G.C									
5.5. Responsab., autoridad y comunic.									
5.5.1. Responsabilidad y autoridad									
5.5.2. Representante de la dirección									
5.5.3. Comunicación interna									
5.6. Revisión por la dirección									
5.6.1. Generalidades									
5.6.2. Información para la revisión									
5.6.3. Resultados de la revisión									

Gerencia de los procesos

Seis elementos básicos a considerar en la gestión:

1. Definición de requisitos con el Cliente
2. Desarrollo de proveedores
3. Definir dueños procesos principales y soporte
4. Prevención, Autoinspección , autocontrol realizado por dueño del proceso – Mejora Continua
5. Medición de la satisfacción del Cliente y partes interesadas
6. Responsabilidad del dueño en la aptitud y mejoramiento del proceso

La calidad del proceso, depende del dueño del proceso !!!

Todos somos gerentes de procesos y necesitamos sentirnos dueños de nuestros procesos!!!

Definir requisitos del Cliente

EXPECTATIVA > SERVICIO



INSATISFACCION

NO HAY TRANSACCION CON EL ENTORNO!!

SERVICIO > EXPECTATIVA



SATISFACCION

SI HAY TRANSACCION CON EL ENTORNO!!

Desarrollo de Proveedores

El DUEÑO del proceso es responsable por todos los elementos del Proceso, incluyendo los proveedores: 4 herramientas

1. Evaluar e informar al proveedor acerca de la calidad de los insumos que esta entregando al proceso. Hay satisfacción ?
2. Mantener historial del proveedor, con información estadística de su desempeño. Compartir el historial con el proveedor.
3. Realizar auditorias al sistema de calidad del proveedor y enviar los reportes para su mejora. Gestión de las acciones
4. Acompañamiento en su proceso de mejora

**UNA EMPRESA ES TAN BUENA, COMO SEAN DE
BUENOS SUS PROVEEDORES**

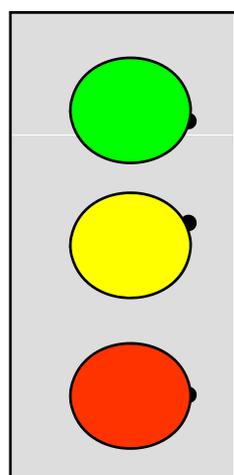
Definir los dueños del proceso

Cómo actúa el Dueño del Proceso:

- Tiene objetivos.
- Se asegura que sean aptos para lograr los objetivos.
- Asigna un dueño a cada proceso y lo desarrolla.
- Asigna recursos para incrementar los recursos disponibles.
- Actúa con prevención.
- Se hace responsable de sus decisiones.
- No acepta defectos ni disculpas y premia al que cumple dedicándole tiempo a la actividad de reconocer y analizar el cumplimiento de sus procesos.
- Dedicar tiempo a considerar cómo se logra el éxito y el mejoramiento sistemático.
- Se prepara, aprovecha y disfruta las oportunidades.
- Frecuenta ambientes con personas que tienen estas habilidades y además, para mantener esta cultura, se la enseña a su equipo.

La aptitud y mejoramiento del proceso

- El dueño del proceso actúa con un enfoque de previsión, el SISTEMA DE CALIDAD funciona como un semáforo:



Todo esta OK

Hay errores que deben ser eliminados antes de que se conviertan en defectos

Están llegando defectos al Cliente

**LA CALIDAD DEL SERVICIO DEPENDE DEL
DUEÑO DEL PROCESO**

YO
PROMUEVO
LO QUE
PERMITO

Autoinspección, Autocontrol procesos

El DUEÑO del proceso es responsable por todos los elementos del Proceso.

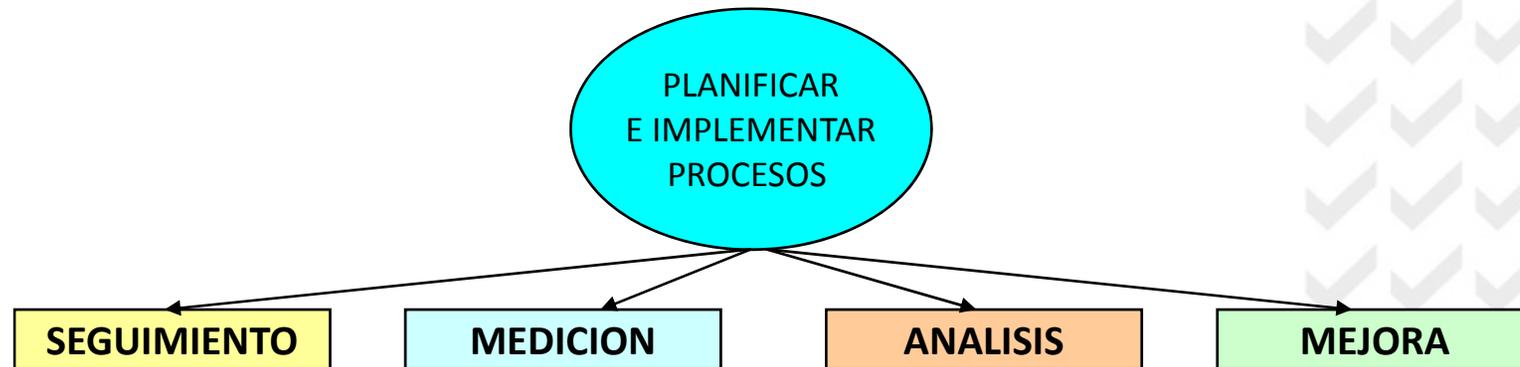
1. Es fundamental que el proveedor sea confiable
2. El dueño del proceso trabaja preventivamente. La prevención consiste en eliminar el error antes de que produzca el defecto.
3. Utiliza sistemas de autoinspección y autocontrol para garantizar la calidad del proceso y que se mantiene apto
4. La esencia del control esta en el tiempo. El tiempo entre la medición y la regulación del proceso.

Mejoramiento en calidad de los procesos

El mejoramiento en los procesos produce:

- Menores costos
- Mayor productividad
- Precios mas bajos
- Mayor participación en el mercado
- Permanencia en el mercado
- Mayor retorno sobre la inversión
- Fuentes de trabajo mas seguras

MEDICION, ANALISIS Y MEJORA



SEGUIMIENTO: ACCION REALIZADA A INTERVALOS DEFINIDOS, RELACIONADA CON OBSERVAR, SUPERVISAR, MANTENER BAJO REVISION PARA REGULACION O CONTROL

MEDICION: CONJUNTO DE OPERACIONES, QUE MEDIANTE UN EQUIPO, ME PERMITEN DETERMINAR EL VALOR DE UNA MAGNITUD

ANALISIS: ACCION DE INTERPRETAR, ENTENDER Y COMPRENDER LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES, PARA DEFINIR CONCLUSIONES Y TOMAR ACCIONES

MEJORA: ACTIVIDAD RECURRENTE PARA AUMENTAR LA CAPACIDAD PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS

La aptitud y mejoramiento del proceso

Cómo actúa el Dueño del Proceso:

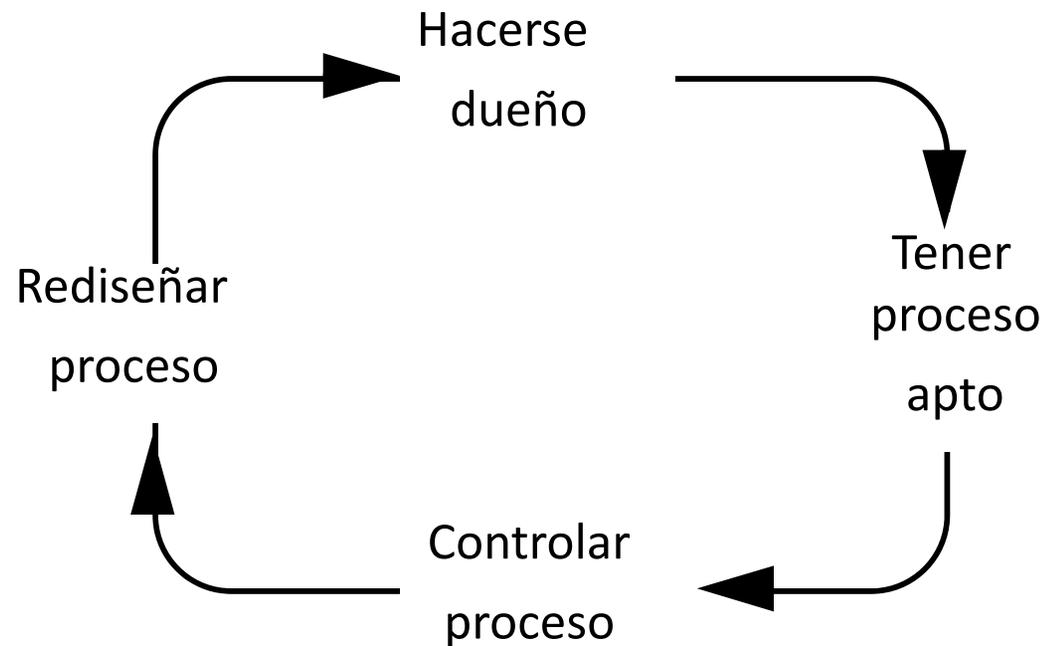
- Tiene objetivos.
- Asigna recursos para incrementar los recursos disponibles.
- Actúa con prevención.
- Se hace responsable de sus decisiones.
- Dedica tiempo a la actividad de reconocer y analizar el cumplimiento de sus procesos.
- Dedica tiempo a considerar cómo se logra el éxito y el mejoramiento sistemático.
- Se prepara, aprovecha y disfruta las oportunidades.
- Es Proactivo
- Es positivo

La aptitud y mejoramiento del proceso

Cómo actúa el NO Dueño del Proceso:

- No sabe lo que quiere.
- Actúa correctivamente cuando la situación está al borde del colapso.
- Culpa a los demás por lo que le pasa.
- Se protege con las disculpas.
- Protege al incumplido.
- Se asegura de no dedicar tiempo a analizar como se logra el éxito.
- Se queja constantemente de su suerte
- Se queja constantemente de la falta de recursos.
- Cree que otros son los responsables de resolver los problemas.
- Cree en un mundo injusto.

Ciclo básico del dueño del proceso



CONCEPTO MEJORA

Ítems de Control

- **Características Claves del Producto:** Son aquellas que inciden directamente en la satisfacción del cliente.
- **Ítem de Control:** Características del proceso que precisan ser monitoreadas para garantizar la calidad de nuestro producto.

Ítems de Control

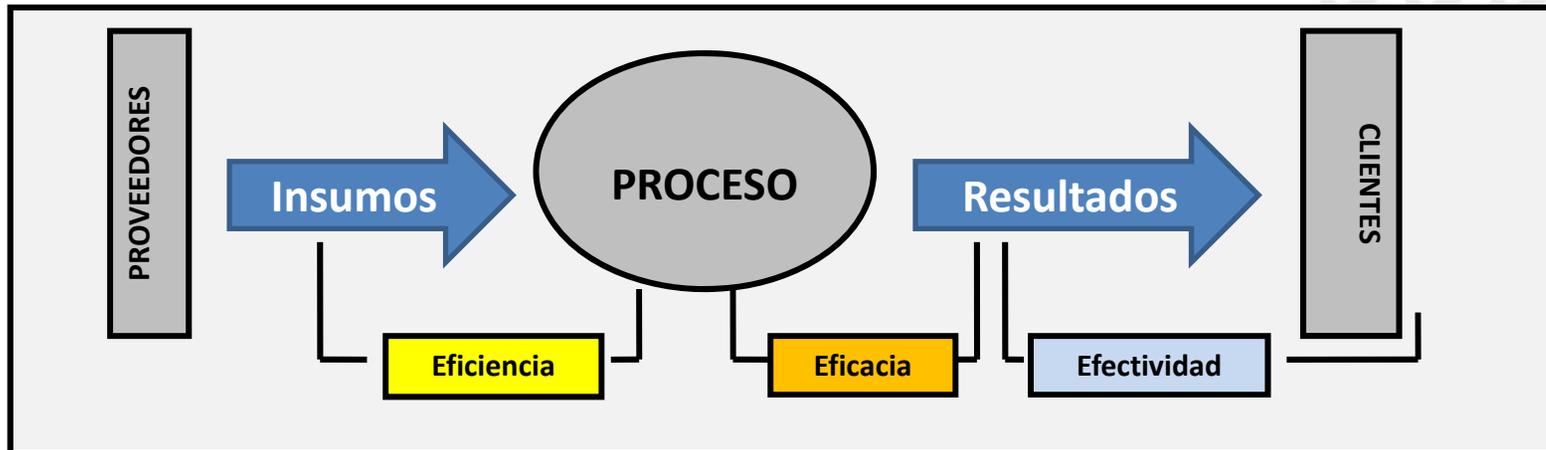
- Para cada ítem de control se debe establecer una META y como verificarlo, con el fin de garantizar que este ítem siempre cumple los requisitos establecidos.

Items de Control

“ Si usted no tiene un ítem de control, usted no gerencia”

Kaoru Ishikawa

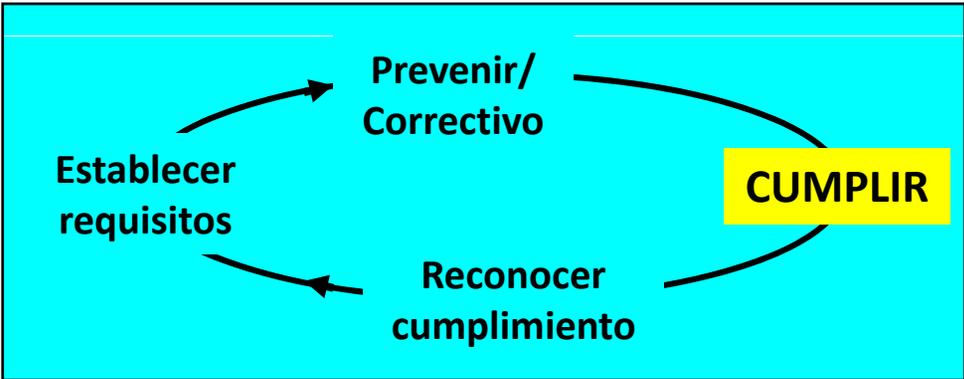
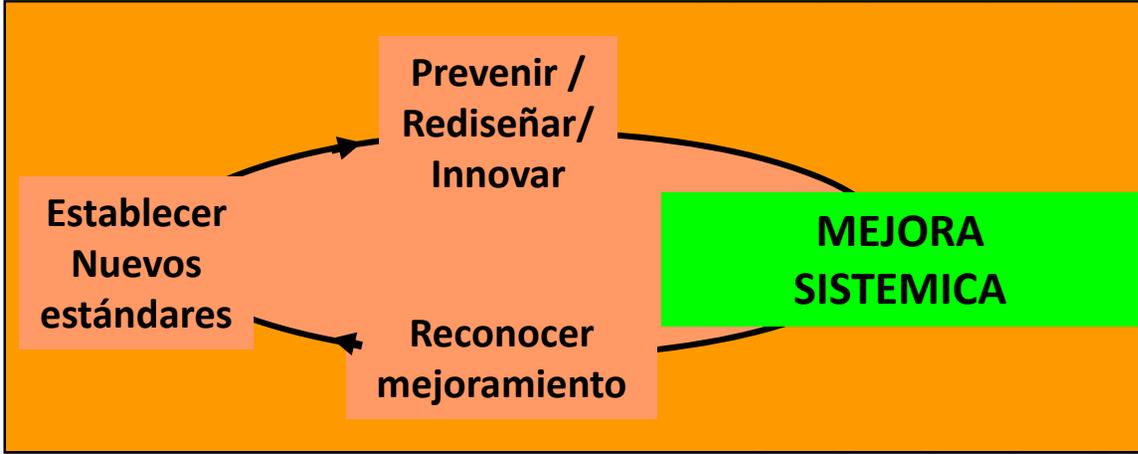
Indicadores de Gestion



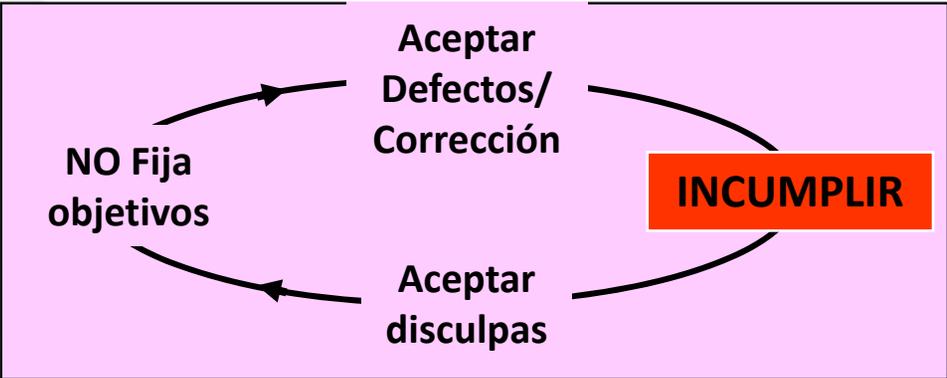
Eficiencia (Recursos)	Eficacia (Atributos)	Efectividad (Impacto)
<ul style="list-style-type: none"> • Personas • Insumos • Máquinas • Tiempos • Gastos • Disponibilidad • Instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Cumplimiento entrega • Confiabilidad • Reclamos • Satisfacción cliente • Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento • Productividad • Cobertura • Participación • Impacto • Crecimiento • Retención de clientes • Nuevos clientes • Nuevos productos

Definición de los Indicadores de Control

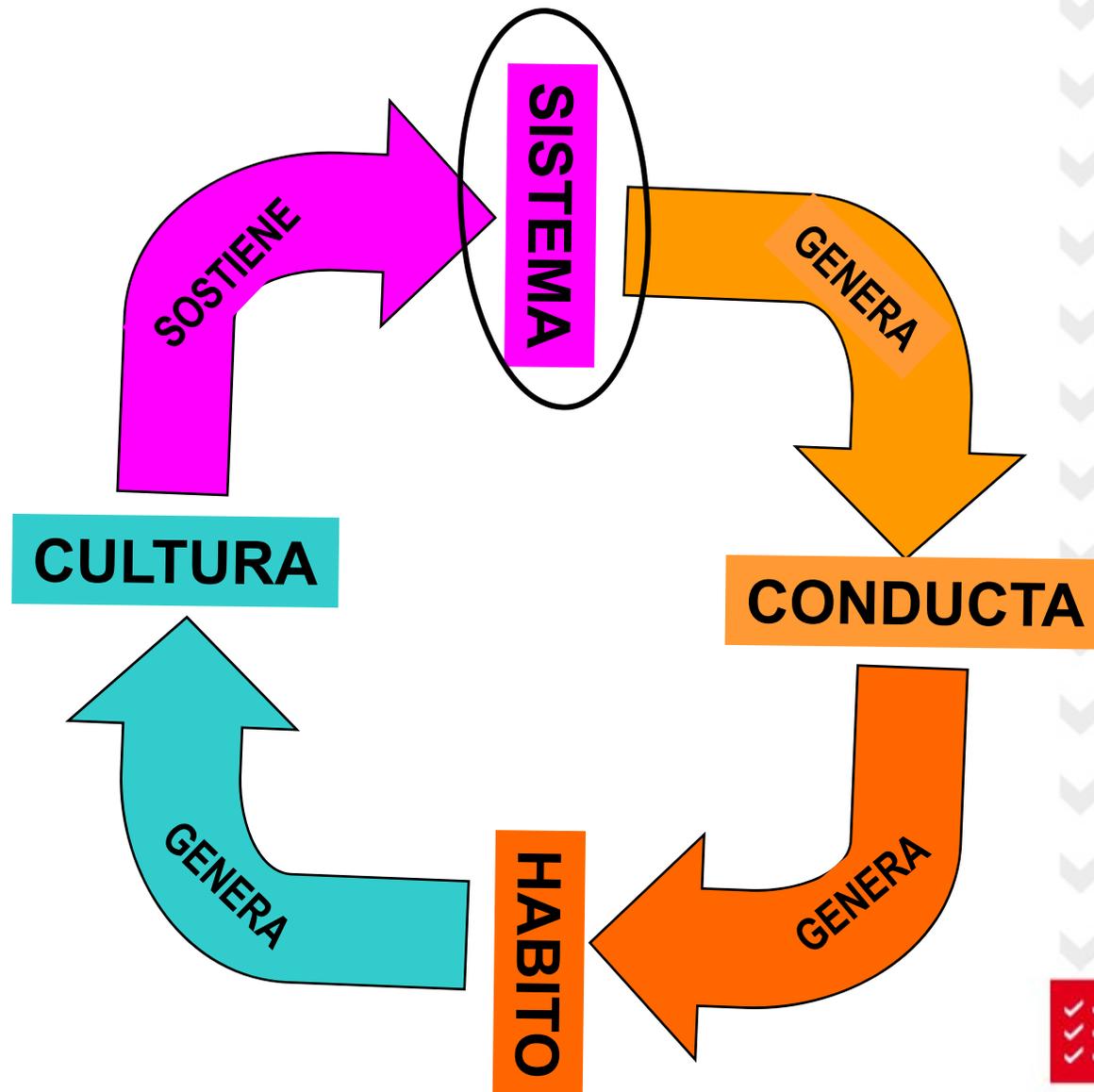
Producto	Item de control	Formula Cálculo	Frecuencia medida	Valor Actual	Valor Meta
Elaborado por:			Aprobado por:		



Prevención: consiste en eliminar el error antes de que se Produzca el defecto.



Mejoramiento Sistemático



Mejoramiento en calidad de los procesos

FASES DE PROYECTO DE MEJORA DEL PROCESO:

1. Definición del proceso (CARACTERIZACION)
2. Preparación del diagrama flujo. (TAL COMO ES)
3. Reunir requerimientos de Grupos de Interés (VOC y Proveedores)
4. Análisis Valor Agregado y diseño propuesta mejora
5. Validar propuesta proceso (COMO DEBERIA SER)
6. Preparar documentación del proceso (Políticas,SOP,registro)
7. Monitorear, Medir y Controlar