

# **CURSO**

# **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## Contenidos

1	EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE LA CALIDAD.....	4
2	CONCEPCIONES DE LA CALIDAD.....	6
2.1	CONCEPTO TRANSCENDENTE.....	6
2.2	CONCEPTO DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CLIENTE.....	6
2.3	CONCEPTO DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL PRODUCTO / SERVICIO.....	6
2.4	CONCEPTO SEGÚN LOS PROCESOS.....	6
2.5	CONCEPTO ECONÓMICO.....	7
3	DIMENSIONES DE LA CALIDAD.....	8
4	DEFINICIÓN DE CALIDAD.....	10
5	CALIDAD TOTAL.....	11
6	NORMAS ISO 9000.....	13
6.1	NORMA ISO 9001:2008.....	13
6.1.1	CONTENIDO DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	13
7	EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA.....	16
7.1	CRITERIOS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA.....	17
7.1.1	CRITERIO 1 – LIDERAZGO.....	17
7.1.2	CRITERIO 2 – POLÍTICA Y ESTRATEGIA.....	18
7.1.3	CRITERIO 3 – PERSONAS.....	19
7.1.4	CRITERIO 4 – ALIANZAS Y RECURSOS.....	19
7.1.5	CRITERIO 5 – PROCESOS.....	20
7.1.6	CRITERIO 6 - RESULTADOS EN LOS CLIENTES.....	21
7.1.7	CRITERIO 7 - RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	21
7.1.8	CRITERIO 8 – RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.....	22
7.1.9	CRITERIO 9 – RESULTADOS CLAVE.....	22
7.2	UTILIZACIÓN DEL MODELO EFQM.....	22
8	PRINCIPIOS DE LA CALIDAD.....	24
8.1	SATISFACER A LOS CLIENTES.....	24
8.2	LA CALIDAD COMO OBJETIVO.....	25
8.3	MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS.....	25
8.4	PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL.....	25
9	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	27
9.1	ENFOQUE AL CLIENTE.....	28
9.2	LIDERAZGO.....	29
9.3	PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL.....	30
9.4	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	31
9.5	ENFOQUE DEL SISTEMA HACIA LA GESTIÓN.....	31
9.6	MEJORA CONTINUA.....	32
9.7	ENFOQUE HACIA LA TOMA DE DECISIONES.....	33
9.8	RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON EL PROVEEDOR.....	34
10	GESTIÓN DE PROCESOS.....	35
10.1	PROCESO.....	35
10.2	METODOLOGÍA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	36
10.2.1	LA IDENTIFICACIÓN Y LA SECUENCIA DE LOS PROCESOS. MAPA DE	

## Curso: Sistemas de Gestión de la Calidad

LOS PROCESOS.....	36
10.2.2LA DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.....	45
10.2.2.1DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO.....	46
10.2.2.2DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO. FICHAS DEL PROCESO.....	51
10.2.2.3PROCESO VERSUS PROCEDIMIENTO.....	57
10.2.3EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN DE PROCESOS.....	59
10.2.3.1INDICADORES DEL PROCESO.....	61
10.2.3.2EL CONTROL DE LOS PROCESOS.....	65
10.2.3.2.1CONTROL DE PROCESOS CON REPETITIVIDAD.....	67
10.2.3.2.2CONTROL DE PROCESOS SIN REPETITIVIDAD. PLANIFICACIÓN.....	74
10.2.4LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS.....	78
10.2.4.1CICLO DE MEJORA CONTINUA DE DEMING. CICLO PDA.....	78
10.2.4.2LA MEJORA CONTINUA EN LA NORMA ISO 9001:2008.....	82
10.3GESTIÓN POR PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008.....	84
11REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	86
11.1DECLARACIONES DOCUMENTALES DE UNA POLÍTICA DE LA CALIDAD Y DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	87
11.2MANUAL DE LA CALIDAD.....	87
11.3PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS.....	88
11.4DOCUMENTOS NECESITADOS POR LA ORGANIZACIÓN PARA ASEGURARSE DE LA ADECUADA PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y CONTROL DE SUS PROCESOS.....	89
11.4.1REGISTROS.....	90
12IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008.....	91
12.1PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	91
12.1.1DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001.....	91
12.1.2DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.....	95
12.1.3DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	96
12.1.4ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	98
12.1.5IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	99
12.1.6MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	100
13DEMOSTRACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA NORMA ISO 9001:2008.....	101
14BENCHMARKING.....	102
15REINGENIERÍA DE PROCESOS.....	104

## **Curso: Sistemas de Gestión de la Calidad**

- Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad local y la sociedad en su conjunto).

### **9.2 LIDERAZGO**

***Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.***

#### **Beneficios clave:**

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.

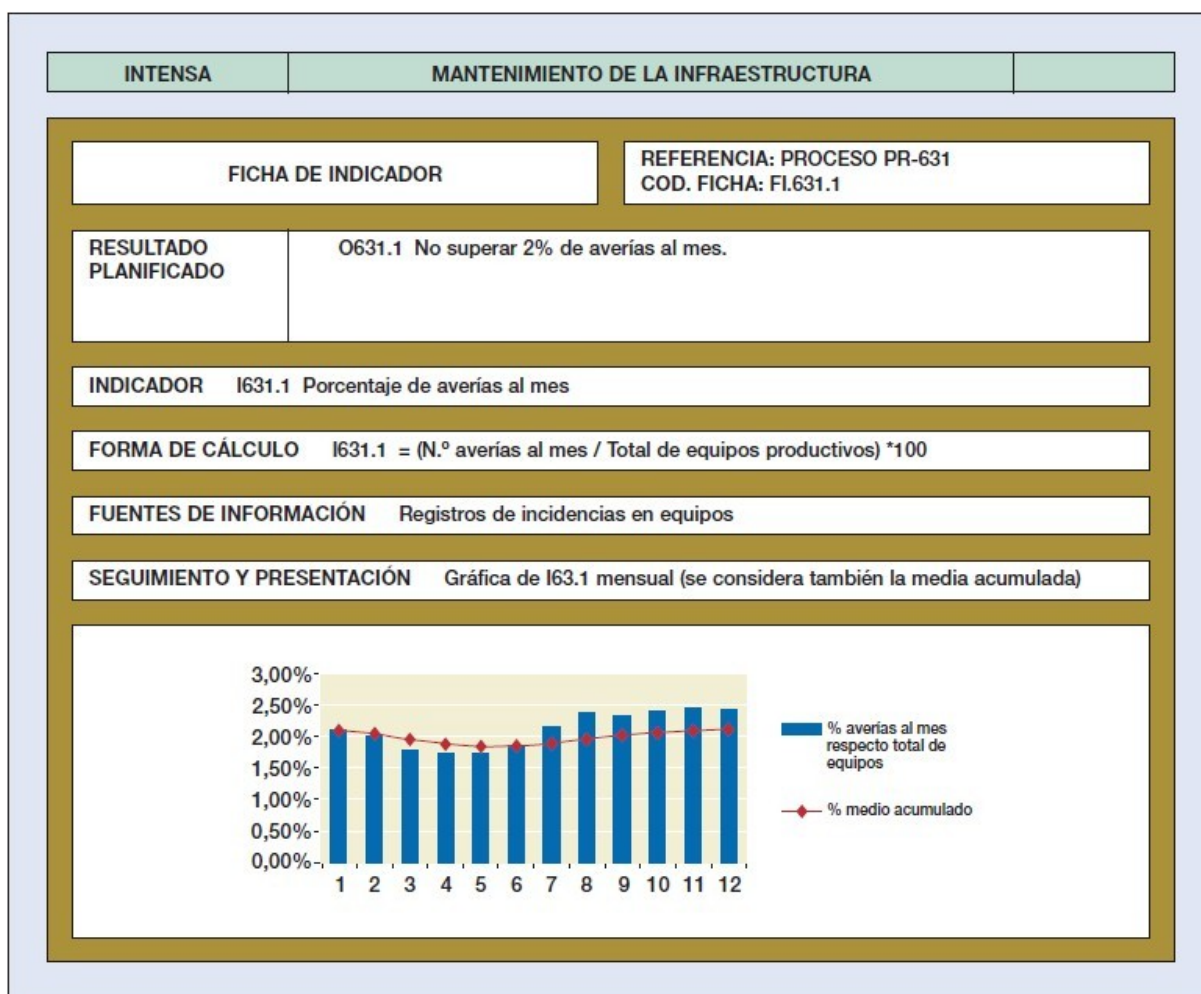
#### **La aplicación del principio de liderazgo conduce a lo siguiente:**

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos

## Curso: Sistemas de Gestión de la Calidad

Para establecer un objetivo es necesario saber cómo ha evolucionado el indicador hasta el momento e, incluso, buscar comparaciones externas.

Paso 5º: La formalización de un indicador implica dotar de un soporte al indicador y al resultado planificado. Cada organización deberá adoptar el soporte que estime más conveniente.



### Ejemplo de un Indicador

Un proceso puede contener, por tanto, uno o más indicadores que aporten información acerca de los resultados que se están consiguiendo. Sin embargo, también es importante que esta información sea manejable, por lo que los indicadores deben ser debidamente seleccionados a fin de que sean lo más representativos posibles. Tener indicadores poco o nada representativos o cuya información sea repetitiva redundante en un exceso de indicadores que dificultan la gestión.

## **12 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008**

El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Existen varias metodologías para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad y todas coinciden en considerar como una de sus etapas la elaboración de la documentación del Sistema de Gestión.

### **12.1 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La metodología que se propone cuenta con seis etapas y se describe de manera general en el siguiente esquema:

1. Determinación de los requisitos de documentación.
2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización.
3. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización.
4. Diseño del sistema documental.
5. Elaboración de los documentos.
6. Implantación del sistema documental.
7. Mantenimiento y mejora del sistema.

#### **12.1.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001**

El **Objetivo** es determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

**Tareas a realizar:**