

**Maestría en Gerencia de la Calidad
XIX Promoción Costa Rica**

Curso Fundamentos de Gestión de la Calidad

**Sesión 3. Conceptos y Principios de Gestión
de la Calidad**

Profesor Rodrigo Alonso Vera Jaimes
Email: rodave60@Hotmail.com

Conceptos y Principios de Gestión de la Calidad

- Sistemas de Gestión de la Calidad
- Conceptos de Planificación de la Calidad
- Conceptos de Control de la Calidad
- Conceptos de Aseguramiento de la Calidad
- Conceptos de Mejora de la Calidad
- Contexto de la Organización
- Gestión de Riesgo, Cambios y Oportunidades
- Principios Internacionales de Gestión de Calidad





Conceptos de Gestión de la Calidad

EL CICLO P-H-V-A

El **ciclo PHVA** es una herramienta orientada a la mejora continua de las Organizaciones, los Procesos o los Proyectos, (incluido el Proyecto de Vida) que plantea en 4 grandes etapas el Ciclo de la Gestión que conduce al logro de los resultados esperados y a mejorarlos continuamente a lo largo del tiempo.

Este Ciclo fue diseñado por el estadounidense **Walter Andrew Shewhart** en la década de 1930 y dado a conocer por el también estadounidense, **William Edward Deming** hacia o 1950, razón por la cual se le conoce como el Ciclo Deming.

- PLANEAR - (Plan),
- HACER - (Do),
- VERIFICAR - (Check)
- ACTUAR – AJUSTAR - (Act - Adjust)



¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN?

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.



NOTA. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr los objetivos.

¿Qué es un Sistema?



Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Gestión de la Calidad.

Gestión con respecto a la calidad.

Nota 1 a la entrada: **La Gestión de la Calidad puede incluir** el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de **la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. FUENTE iso 9000:2015**



Planificación de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad **orientada a** establecer los **objetivos de la calidad** y a la especificación de **los procesos** operativos necesarios y de **los recursos** relacionados **para lograr los objetivos de la calidad.**

5W2H

\$



Nota 1. a la entrada: El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

Control de la calidad

- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada al **cumplimiento de los requisitos** de la calidad.



Mejora de la Calidad.

Mejora de la Calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a **aumentar la capacidad de cumplir** con los requisitos de la calidad.



k7852644 www.fotosearch.com

Aseguramiento de la Calidad

Aseguramiento de la Calidad.
Parte de la gestión de la calidad orientada a **proporcionar confianza en que se cumplirán** los requisitos de la calidad.



CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Ejemplo de Objeto: Producto, Servicio, Proceso, Persona, Organización, Sistema, Recurso.



PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

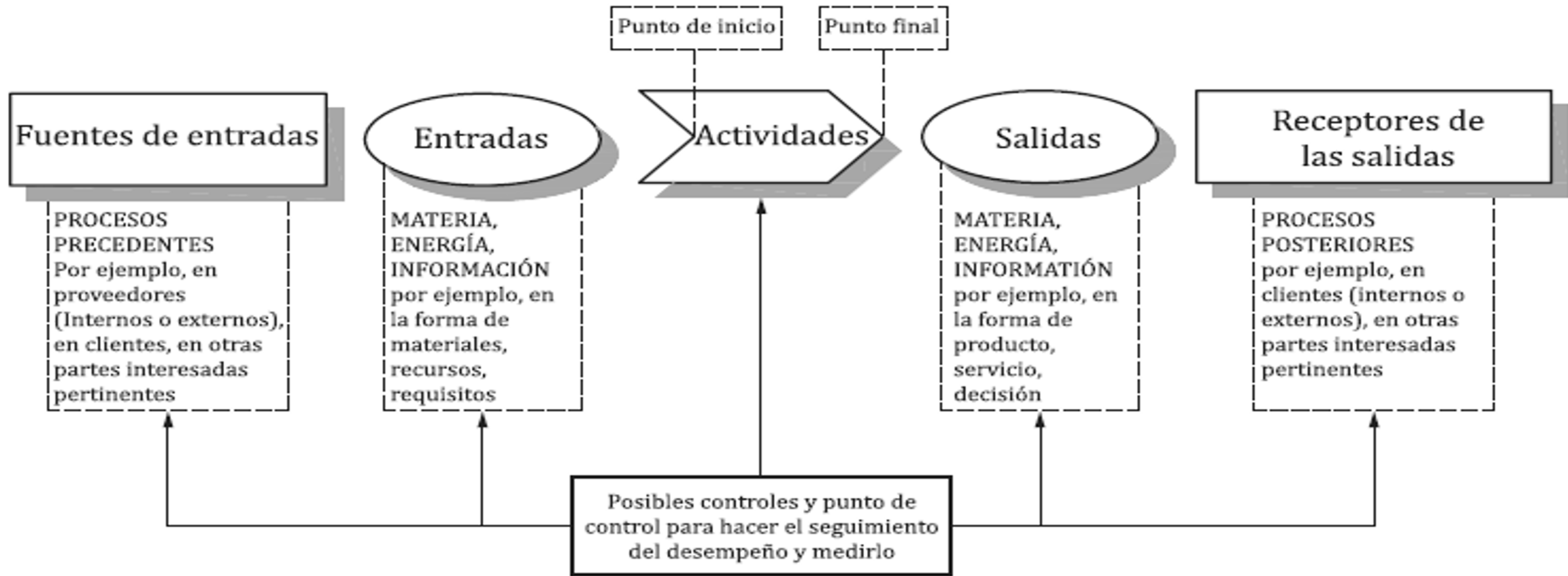


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

PRODUCTO

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente . ISO 9000:2015.

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. ISO 9000:2005.

Nota. El elemento dominante en un producto es generalmente tangible.

SERVICIO

Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo la organización y el cliente . ISO 9000:2015.

Nota. El elemento dominante en un SERVICIO es generalmente intangible.



- **CLIENTE**

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

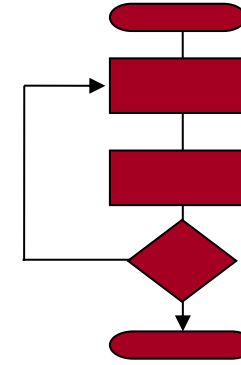
- **PROVEEDOR**

Organización que proporciona un producto o un servicio.



ACTIVIDAD

El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.



CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.



NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.





AUDITORÍA

Proceso **sistemático**, **independiente** y **documentado** para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría.

TIPOS DE AUDITORÍAS



Tabla 1 - Diferentes tipos de auditorías

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría de proveedor externo	Auditoría de certificación y/o acreditación
	Otra auditoría de parte interesada externa	Auditoría legal, regulatoria y similar

TIPOS DE AUDITORÍAS

Auditoría Combinada.

Auditoría llevada a cabo conjuntamente **en un único auditado** para dos o más sistemas de gestión.



Auditoría Conjunta.

Auditoría llevada a cabo **en un auditado único** por dos o más organizaciones de auditoría.



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD





NORMA
INTERNACIONAL
ISO 9000:2015

PRINCIPIOS DE CALIDAD



1. ENFOQUE AL CLIENTE. El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos **del cliente y tratar de exceder las expectativas** del cliente.



NORMA
INTERNACIONAL
ISO 9000:2015

PRINCIPIOS DE CALIDAD

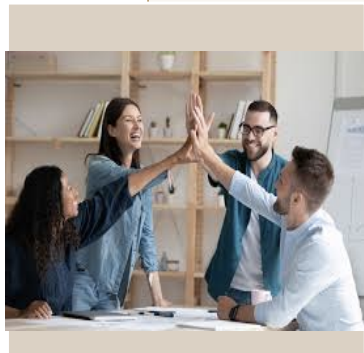


2. LIDERAZGO. Los líderes en todos los niveles **establecen la unidad de propósito y la dirección**, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.



**NORMA
INTERNACIONAL
ISO 9000:2015**

PRINCIPIOS DE CALIDAD



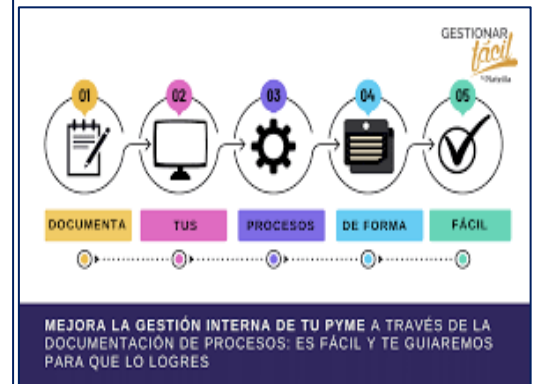
3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS. Las personas **competentes empoderadas y comprometidas** en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.



NORMA
INTERNACIONAL
ISO 9000:2015

PRINCIPIOS DE CALIDAD

4. ENFOQUE A PROCESOS. Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y **gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.**





NORMA
INTERNACIONAL
ISO 9000:2015

PRINCIPIOS DE CALIDAD



5.MEJORA. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, **reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.**



**NORMA
INTERNACIONAL
ISO 9000:2015**

PRINCIPIOS DE CALIDAD

6. TOMA DE DECISIONES BASADA EN LA EVIDENCIA. Las decisiones basadas en el análisis y **la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados esperados.**





**NORMA
INTERNACIONAL
ISO 9000:2015**

PRINCIPIOS DE CALIDAD

7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización **gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto de su desempeño.**



Gestión de Riesgo y Oportunidades en el Contexto Interno y Externo



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

EL ANÁLISIS PESTAL, es un instrumento de planificación estratégica. Analiza factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que pueden influir en la institución.

El resultado se puede complementar con el análisis **DOFA-FODA-DAFO**

ANÁLISIS PESTEEL



DOFA

Debilidades	Oportunidades
Fortalezas	Amenazas



El análisis DOFA-FODA, también conocido como análisis DAFO, es una **herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución**, proyecto o persona, analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada. [wikipedia](#)

Riesgos y oportunidades



¿Dónde surge el riesgo o la oportunidad?

Fuentes:

Análisis del
contexto Interno y
Externo.
(DOFA – PESTEL)

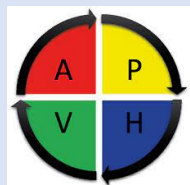
Clientes y Partes
interesadas.

Requisitos legales
y otros requisitos.

Procesos del
sistema de
gestión.



**El éxito no se logra sólo con
cualidades especiales.
Es sobre todo un trabajo de
constancia, de método y de
organización.**



Sergent, J.P.