



**CENTRO DE ESPECIALIZACIONES
NOEDER**

**DIPLOMADO DE ESPECIALIZACIÓN
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

SESION 08 – 8 D´ s y Beneficios de un sistema de gestión

Temario

1. Herramienta 8 D´S
2. Importancia de un sistema de gestión
3. Ventajas de implementar un sistema de gestión



¿Que es un gráfico de control?

El control estadístico de procesos es un conjunto de herramientas para lograr la estabilidad y mejorar la capacidad de los procesos mediante la reducción de variabilidad. Así pues, tiene como objetivo monitorear la forma continua o sistemática el comportamiento de un proceso mediante técnicas estadísticas y se realiza a través de una representación gráfica.

Es una representación gráfica de una característica de calidad medida o calculada a partir de muestras del producto, en función del número de las muestras o el tiempo, su objetivo es ayudar a distinguir las variantes naturales de las variaciones debidas a causas no controladas

Una gráfica de control es un diagrama que sirve para examinar si un proceso se encuentra en una condición estable, o para asegurar que se mantenga en esa condición.

Estos datos se registran durante el proceso de elaboración o prestación del producto o servicio.

Cada gráfico de control se compone de una línea central o valor nominal, que suele ser el objetivo del proceso o el promedio histórico, una línea superior que marca el “límite superior de control” (LSC), y una línea inferior que marca el “límite inferior de control” (LIC).

Los puntos contienen información sobre las lecturas hechas; pueden ser promedios de grupos de lecturas, o sus rangos, o bien las lecturas individuales mismas.

Los límites de control marcan el intervalo de confianza en el cual se espera que caigan los puntos. La construcción de gráficos de control está basada en la estadística matemática. Los gráficos de control emplean datos de operación para establecer límites dentro de los cuales se espera hacer observaciones futuras, si el proceso demuestra no haber sido afectado por causas asignables o especiales.



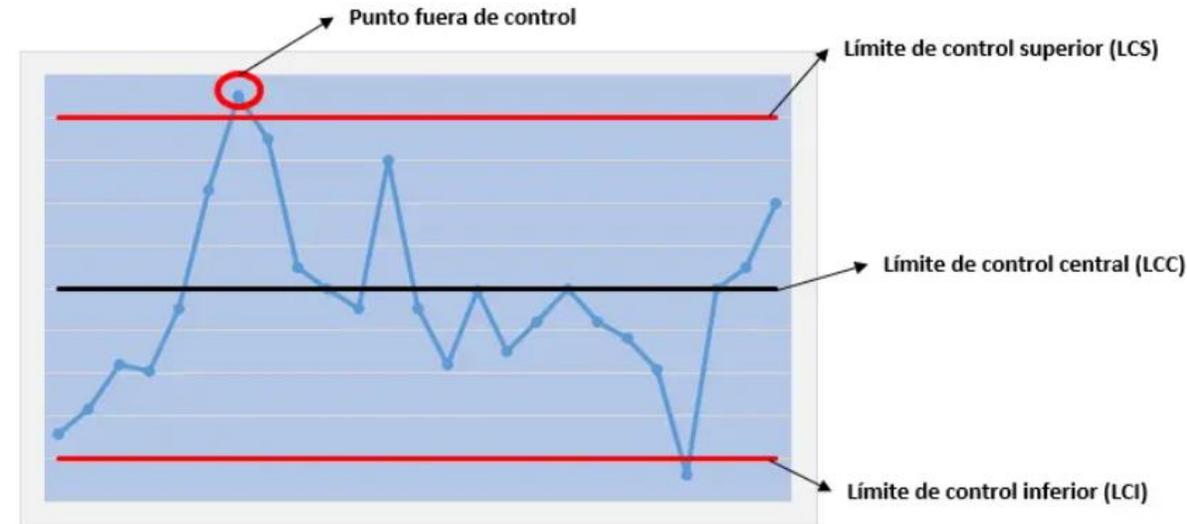
Los **gráficos de control** o **diagramas de control** se utilizan para controlar el desarrollo de los procesos de producción e identificar posibles inestabilidades

En resumen, lo que se pretende con este tipo de análisis es controlar los procesos para asegurarse de que funcionan correctamente.

Si la gran mayoría de los puntos mostrados de la gráfica están dentro de los límites se considera que el proceso está controlado.

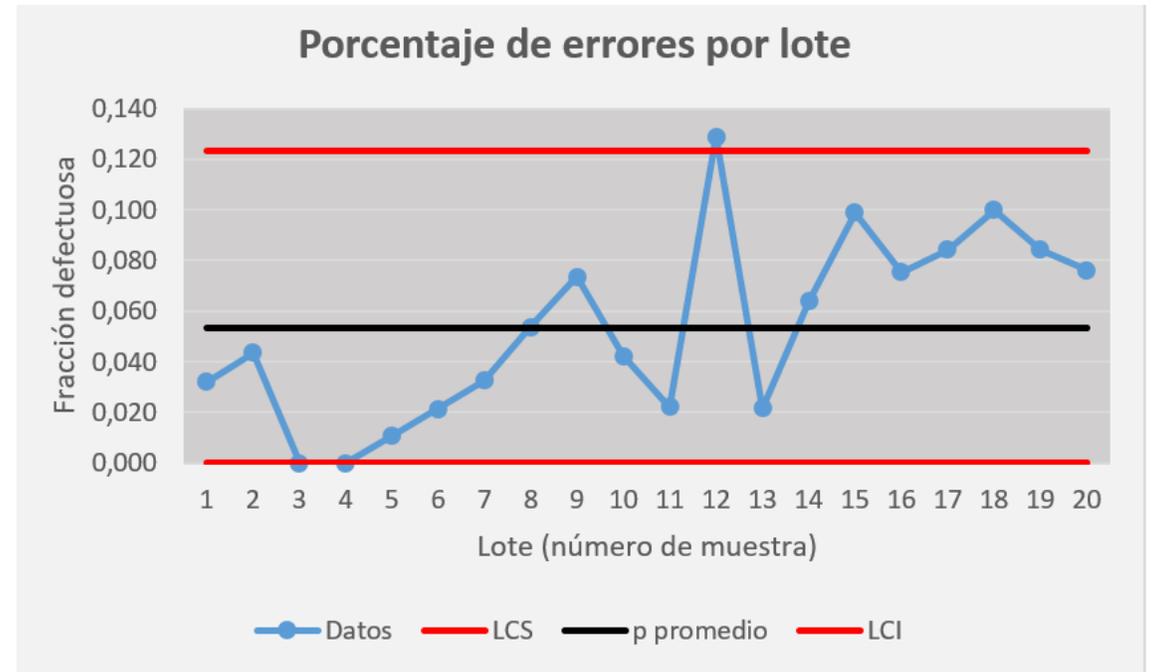
En el momento en el que uno o varios puntos aparecen fuera de los límites establecidos se considera que el proceso está descontrolado y comienza la búsqueda de la causa de su mal funcionamiento.

Este tipo de diagramas de control son un mecanismo para detectar si el proceso está funcionando correctamente, o si se están produciendo situaciones anómalas. Cuando una gráfica muestra una situación fuera de control, se puede iniciar una investigación para identificar las causas y tomar una decisión que corrija las desviaciones.



Para obtener una gráfica de control requiere los siguientes pasos:

1. Elegir la característica a estudio. Debe medir la variable que queremos controlar: la longitud de una pieza, la temperatura de una máquina, etc.
2. Tomar los datos. Debemos recoger los valores durante un periodo de tiempo suficiente que nos permita obtener una visión representativa del desarrollo del proceso
3. Introducir los datos en la hoja de cálculo, y calcular la cuál es la línea central (valor medio de los datos) y los límites superior e inferior.
4. Representar los datos en la gráfica, y estudiar si el funcionamiento es el correcto. Si el proceso esta descentrado (la media de los datos no es la medida que nos pide las especificaciones) habría que recalibrar las máquinas. O bien, si la variabilidad es demasiado alta y los productos se salen de las tolerancias demasiado frecuentemente, habría que estudiar las causas para afinar los resultados.
5. Volver a realizar el estudio de forma sistemática cada cierto tiempo para comprobar que el funcionamiento sigue siendo el correcto.



Metodología 8 D's

- 8D es una metodología de resolución de problemas.
- Esta metodología permite disminuir el número de problemas dentro de la organización, mantener un buen nivel de servicio a los clientes y de calidad en los productos suministrados, ya que resuelve rápida y efectivamente los problemas de una forma permanente.
- Esta metodología es de gran utilidad en la mejora de productos y procesos, estableciendo una práctica estándar basada en hechos. Se concentra en el origen del problema mediante la determinación de su causa raíz.
- También es conocida como Global 8D o G8D, o simplemente resolución de problemas 8-D.



Ventajas

- Competencia del personal para la resolución de problemas.
 - Es un método que involucra al personal y eficiente los procesos en la solución de problemas.
 - Incrementa la habilidad para emplear las herramientas y métodos estadístico.
 - Gestiona y mejora la capacidad para implementar cambios sistémicos adecuados a la organización.
 - “Mejora la comunicación para discutir para la resolución de los problemas”
- **TRABAJO EN EQUIPO**



¿Cuándo se emplea 8D?

- En general se emplea 8D para la resolución de cualquier problema. Entre las aplicaciones más usuales se encuentran:
- Resolución de no conformidades de los clientes.
- Resolución de reclamaciones de proveedores o clientes.
- Solución de problemas que se presenten de manera repetitiva.
- Por necesidad de abordar problemas desde la visión de un grupo.



Las etapas o disciplinas de la metodología 8D

Esta metodología recibe el nombre porque consta de ocho etapas, que deben aplicarse secuencialmente.

- D1: Establecer un equipo de trabajo.
- D2: Describir el problema.
- D3: Acciones temporales de contención.
- D4: Análisis de causa raíz.
- D5: Desarrollar soluciones permanentes.
- D6: Implementar y validar soluciones.
- D7: Prevenir la repetición.
- D8: Cerrar el problema y reconocer contribuciones.

Paso inicial D0 (D-Cero). En D0, el equipo de trabajo documenta los síntomas observados que han dado lugar a la aplicación de un 8D. D0 también incorpora preguntas estándar de evaluación para determinar si es necesario llevar al cabo el G8D completo.



¿Cuándo se aplica las 8D'S?

- Cuando la complejidad de un problema excede la habilidad de que una sola persona lo puede resolver, es cuando nos apoyamos de la metodología de las 8 disciplinas.



DO PREPARAR AL EQUIPO

- Capacitarlo en la metodología
- Herramientas necesarias para que aprendan a identificar en que momento se van a ocupar la metodología

- cartas de tendencia
- hojas de recolección de datos.
- diagramas

criterios de aceptación, para saber en que momento se va a ocupar la metodología.



D1: Establecer un equipo de trabajo.

- El primer paso es crear un grupo de trabajo multidisciplinar, donde sus integrantes tengan la capacidad y la experiencia necesarias para entender el problema y autoridad para implantar las soluciones.
- El carácter multidisciplinar el grupo será imprescindible para poder analizar el problema desde distintos puntos de vista.
- Se debe nombrar un líder del grupo, que será el que maneje toda la información referente al problema, y mantendrá al resto de miembros informados. Será el responsable de que se cumplan los objetivos marcados por el grupo



ESTRUCTURA DEL EQUIPO

D1

Miembros

- Estar dispuestos a contribuir
- Ser capaces de diagnosticar problemas
- Estar dispuestos a recibir formación en el uso del 8D
- Ser jugados en lugar individual

Tamaño del Equipo

- De cinco a nueve personas es lo ideal.
- Consultores o expertos pueden ser agregados temporalmente al equipo dependiendo de la necesidad.



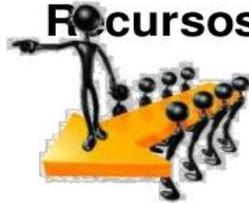
Activar Windows
Ve a Configuración para



REQUERIMIENTOS PARA EL ÉXITO

D1

**Dirección
Recursos**



Tiempo



Formación



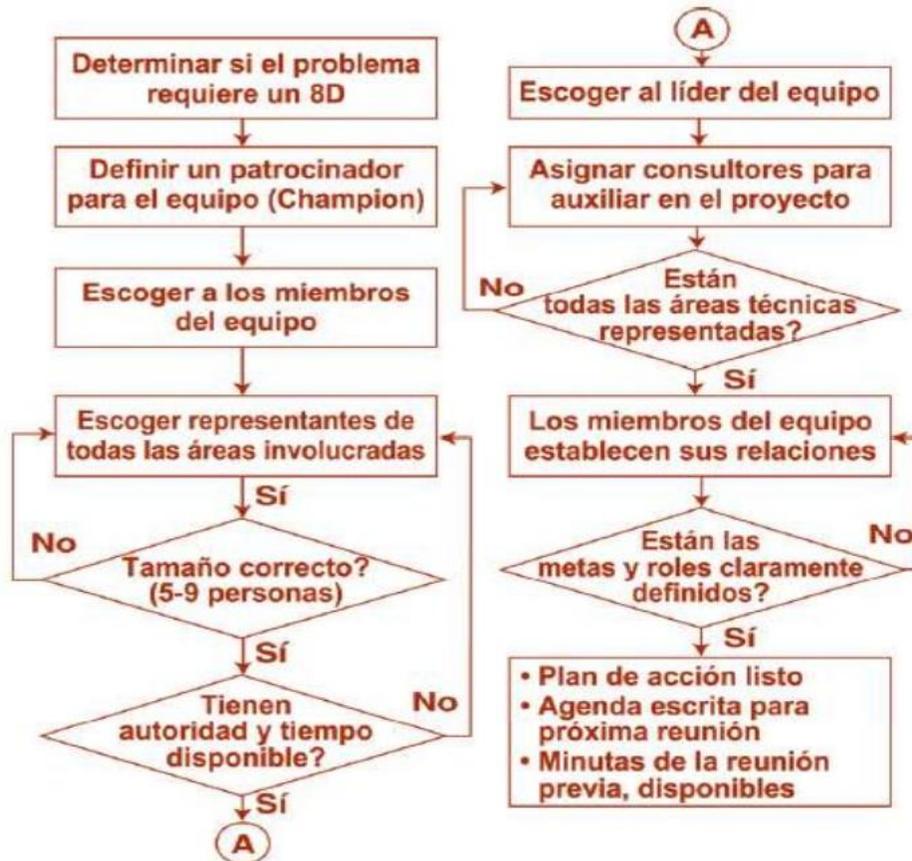
Liderazgo:

- ❖ Eliminar o rodear obstáculos
- ❖ Recolectar materiales de apoyo necesarios
- ❖ Informar el avance de forma regular
- ❖ Preparar las agendas de reuniones
- ❖ Estimular la participación a las reuniones
- ❖ Definir el propósito y objetivo de cada reunión
- ❖ Facilitar el libre intercambio de ideas de todos
- ❖ Mantener al equipo centrado y objetivo



USAR EL ENFOQUE DE EQUIPO

D1



Activar Windows
Ve a Configuración para



D2: Describir el problema

- Se deberá hacer una descripción del problema lo más concisa posible, partiendo de datos reales y aportados por aquellos trabajadores que se encuentran directamente relacionados con el problema.
- Esta descripción del problema debe dar una información completa, recogiendo datos como:
 - Cuál es el problema?
 - Cuando sucede y cuando no sucede?
 - Donde sucede?
 - Cuáles son las desviaciones respecto al funcionamiento esperado o deseado?
 - Quienes están involucrados?
 - Alcance del problema y sus efectos (coste, calidad, seguridad, daños producidos, ...)?



DEFINIR EL PROBLEMA - PROCEDIMIENTO

D2

Hacer preguntas de segregación PASO 3. SUBDIVIDIR

¿Qué es lo que realmente nos preocupa?
¿Corregiremos el problema con una única acción?
¿Cuántos asuntos distintos estamos discutiendo?
¿Qué es lo que

Priorizar

El impacto posible en el cliente.
El crecimiento negativo posible.
El impacto en personas, productividad y recursos.

Decisión del Equipo

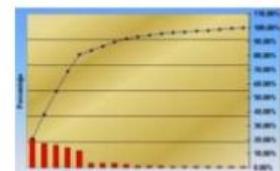
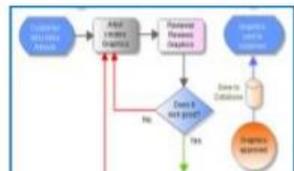
Los problemas subdivididos son muy diversificados.



HERRAMIENTAS

PASO 5. RECOLECCIÓN DE DATOS

Diagrama de flujo Incluyendo fuentes múltiples de material, máquinas múltiples, ejes, dispositivos, moldes, etc.	Recolección de datos Datos deberán ser recolectados Quién recopilará los datos Quién analizará los datos Recolectar los datos lo más rápido posible.	Estratificación Usar hojas de recolección de datos y diagramas de Pareto para recopilaciones futuras.	Resumir Define una base de partida que podrá ser utilizada para comparación futura.
--	---	---	---



Activar Windows
para configuración pa

D3: Acciones temporales de contención

- Con objeto de contener temporalmente los efectos del problema se debe implantar una solución temporal, que debe ser probada y evaluada antes de implementarla.
- Se debe documentar esta solución temporal con mucho detalle para poder deshacer los cambios tras la implantación de la solución definitiva.
- Esta solución temporal, es realizada con el único objetivo de ganar tiempo para el análisis de la causa raíz y el estudio de una solución definitiva



D4: Análisis de la causa raíz.

- En esta etapa se debe identificar la causa raíz o causas raíz que dan lugar al problema.
- El problema detectado es la consecuencia o los efectos producidos por las causas.
- Por lo general, encontrar una causa raíz no es algo trivial, sino que cuando se analice el problema, se identificarán unas posibles causas, y estas a su vez serán originadas por otras causas iniciales. La causa raíz se identifica al comprobar que, tras su eliminación, el problema deja de existir.
- Para analizar la información podemos usar herramientas como análisis de tareas, [diagramas causa-efecto](#), análisis de barreras, análisis de cambios, diagrama de árbol de fallos, diagramas de afinidad, análisis AMFE, los 5 por qué, diagramas de Pareto, etc.



Concepto y métodos de respaldo

D4

Herramientas



1. Tormenta de ideas
2. Estudios de capacidad
3. Diagramas de Causa y Efecto
4. Estudios de R & R
5. Hojas de Recoleccion de datos
6. Diagramas de dispersión
7. Histogramas
8. Diseño de experimentos
9. Análisis FMEA

Objetivo

Identificar y probar todas las causas potenciales, utilizando la descripción del problema y los datos de las pruebas para aislar y verificar la causa raíz.



D5: Desarrollar soluciones permanentes.

- Una vez encontrada la causa raíz, se deben desarrollar, plantear y probar medidas o soluciones para corregir el problema atacando directamente a la causa raíz.
- Si en la pruebas no se consiguen buenos resultados, se deberán buscar más causas del problema



Una solución apropiada debe considerar:

Costo
Aspectos de implementación
Tiempo
Efectividad
Posibles efectos colaterales
Cualquier otro elemento importante para Usted o su cliente .

D5

Generar soluciones alternativas

Las soluciones son los remedios para la (s) causa (s) raíz.
Usar la tormenta de ideas y/o el diagrama de causa y efecto para generar soluciones alternativas. Si se han resuelto anteriormente problemas similares, evaluar aquellas soluciones también.



D6: Implementar y validar soluciones.

- Tras su implementación, se debe chequear que el problema ha sido efectivamente eliminado.
- En el caso de que el problema persista o persista parcialmente, se deben buscar e idear nuevas soluciones.

D6

Implementar acciones correctivas permanentes y verificar su efectividad en el proceso.

Diagramas de Flujo
Planes de Control
Estudios de Capacidad
Histograma
Gráficos de Control

objetivo

Métodos de respaldo

Activar Windows
Ve a Configuración para





D7: Prevenir la repetición.

- Es potencial de esta metodología radica en toda la información recopilada en el proceso.
- Así pues, las soluciones adoptadas son extrapolables a otras áreas de la planta, contribuyendo con esto a solventar problemas similares rápida y efectivamente de forma permanente, o simplemente previniendo su ocurrencia en otras áreas.
- La forma de prevenir la ocurrencia se puede asegurar mediante el empleo de:
- AMFE, cambios en procedimientos y estándares o mediante Poka-Yoke.
- Es importante en este punto marcar un calendario de auditoría para asegurar que la solución implementada es totalmente efectiva y el problema se ha corregido definitivamente.

Implementar Acciones Correctivas

D6

Determinar acciones necesarias

Definir plan de acción

Establecer controles continuos

Seguir indicadores

Integrar acciones en el proceso

Corregir piezas que ya poseen defectos

Planificar acciones de contingencia

Retirar acciones de contención

Avisar al personal

(Deberá ser cerrado el proceso)

Activar Windows
Ve a Configuración para





D7

Modificar los sistemas de administración, sistemas de operación, prácticas y procedimientos para evitar recurrencias de éste y otros problemas similares.



→ **¿Dónde encontrar los puntos débiles?**

1. **Procedimientos incorrectos o confusos.**
2. **Procedimientos no respetados.**
3. **Procedimientos inexistentes.**
4. **Medidas globales que incluyan a los clientes y proveedores**
 - Alteración en el flujo de la información.
 - Procedimientos nuevos/modificados.
 - Cambio de responsabilidades.

Activar Windows
Ve a Configuración para



ACCIONES PARA PREVENIR LA RECURRENCIA

D7



Crear un nuevo diagrama de flujo del proceso



Actualizar instrucciones y procedimientos



Hacer cambios al sistema



Estandarizar las nuevas practicas



Eliminar la duplicación de esfuerzos



Activar Windows
Vea Configuración para



D8: Cerrar el problema y reconocer contribuciones.

- Tras los buenos resultados de la auditoría, el 8D llega a su término. Se debe eliminar la solución temporal implementada, a menos que sea parte de la solución permanente.
- Para finalizar los miembros del equipo deben analizar todo el proceso, revisar las responsabilidades del equipo, analizar si las soluciones adoptadas, comprobar si pueden ser aplicadas en otro lugar, si se encontraros problemas adicionales, etc.
- Tras el cierre se debe reconocer a cada miembro del equipo su contribución, ya que han contribuido a la mejora continua de la organización.



Reconocer al equipo

D8

Si no hay reconocimiento, la tendencia es que los miembros del equipo no tengan tantos deseos de participar en otras ocasiones y se desmotiven. El reconocimiento es el mejor método para moldear el comportamiento.



SE OBTIENE LO QUE SE ESPERA

Activar Windows
Ve a Configuración para



○ Sea específico en los hechos de los aportes de cada individuo.

D8



○ El reconocimiento sincero, tanto público como privado es requisito básico para hacerlo bienvenido por quien lo recibe.

• No desperdicie oportunidades para reconocer al equipo o al individuo.

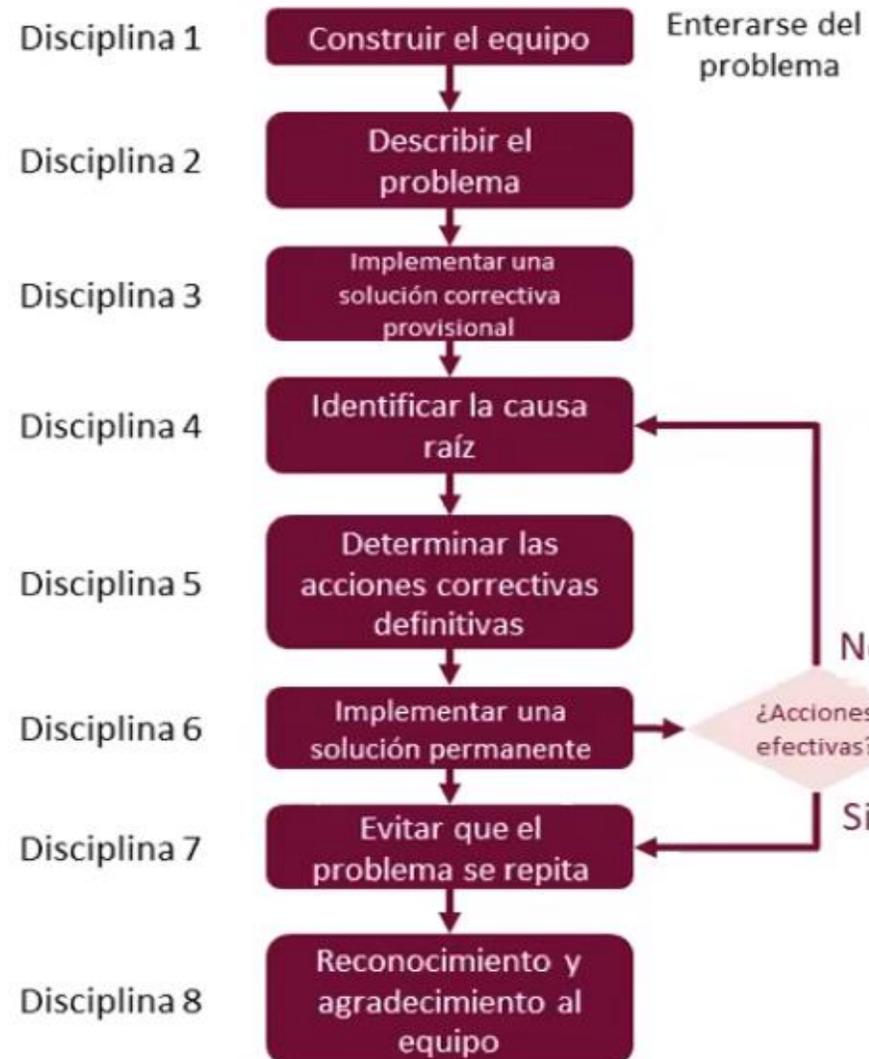


○ Mantenga el equilibrio entre elogios y críticas constructivas.

Activar Windows
Ve a Configuración para más detalles.

D 0

Preparar el equipo





INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.





¿Por qué es importante un SGC?

- La tendencia cada vez más creciente a la globalización de la economía y el comercio internacional, junto a los logros científico-técnicos alcanzados, han elevado considerablemente el papel de la Calidad como factor determinante en los procesos de la producción y los servicios.
- Lograr productos y servicios de alta calidad al menor costo posible se ha convertido en condición indispensable para obtener altos índices de productividad y eficiencia; y ser más competitivos.
- Esto se une al hecho de que los clientes son cada vez más exigentes, demandando productos con características que satisfagan sus crecientes necesidades y expectativas.
- En este entorno la empresa contemporánea no sólo busca la eficiencia de sus procesos, sino la eficacia de su gestión.
- Uno de los modelos de gestión ampliamente difundidos en la actualidad son los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001



Sistema de Gestión de Calidad

- Un **Sistema de Gestión de Calidad** es un conjunto de elementos (recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc.) que le permite a las organizaciones planear, ejecutar, monitorear y mejorar las actividades necesarias para el cumplimiento de su misión y objetivos mediante el establecimiento de políticas y **procesos** que permitan ofrecer productos y servicios que **cumplan con los requisitos**, así como proporcionar **confianza** a sus clientes y **sostenibilidad** a las organizaciones.





- El estándar que define los requisitos de los sistemas de gestión de calidad más popular a nivel mundial es [ISO 9001](#), actualmente en versión 2015, el cual hace parte de la familia de las normas ISO 9000. También existen otras normas internacionales para sectores específicos como los que se indican a continuación:
- ISO 13485 – Dispositivos médicos
- ISO 17582 – Organizaciones electorales a todos los niveles de la organización
- ISO 18091 – Gobiernos locales
- ISO/TS 22163 – Requerimientos del sistema de gestión de calidad para industria ferroviaria
- ISO/TS 29001 – Industria de petróleos, gas natural y petroquímica
- ISO/IEC 90003 – Ingeniería de software





¿Qué es la Calidad?

- El estándar ISO 9000 define la calidad como *“el grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”*. Por ende, es posible afirmar que un producto o servicio es de buena o mala calidad.
- Para comprender mejor el concepto de **Calidad** en sistemas de gestión, es importante entender las siguientes premisas:
 1. Una organización orientada a la calidad promueve una **cultura** conformada por actitudes, valores, principios y procesos, enfocada en proporcionar valor a través del cumplimiento de los requisitos
 2. La calidad de los productos y servicios está dada por la **capacidad para satisfacer**:
 - a) Los **requisitos** de los clientes, y
 - b) Los **impactos** previstos y no previstos en las **partes interesadas**.
 1. La calidad no se limita únicamente al cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios, si no también a la **percepción de valor y beneficios** por parte del cliente.





El aseguramiento de la calidad nos ayuda a:

- **Evitar desperdicios y reducir costos**

Por un lado, evitar que se produzcan desperdicios se logra porque el sistema de aseguramiento permite que se mejore la productividad de la empresa, debido a que le permite centrarse mejor en el logro de los objetivos y en lo que los clientes esperan sobre la calidad del producto.

Además, se puede reducir o eliminar los desperdicios, porque se logra identificar aquellas actividades que sólo aumentan los **costos** y no proveen valor al proceso, de igual forma esto favorece el logro de la eficiencia





El aseguramiento de la calidad nos ayuda a:

- **Mejora en la calidad y la satisfacción del cliente**

Así mismo, la mejora continua logra mejoras en la calidad de los productos entregados al **cliente**, lo que da la confianza necesaria que la calidad que se pretende se está logrando alcanzar y se mantiene, debido a que todo queda documentado y certificado.





- Por consiguiente, la empresa logrará clientes satisfechos, lo que favorece que aumenten su frecuencia de compra y que recomienden los productos a otras personas, generando mayores ingresos de ventas y desde luego mayores utilidades



Principios de la gestión de calidad según ISO 9001:2015

El estándar ISO 9001 en su más reciente versión, incorpora 7 principios claves para la gestión de la calidad:

- **1. Enfoque al cliente**

El objeto principal de los sistemas de gestión es cumplir los requisitos del cliente y buscar exceder las expectativas del mismo, buscando la generación de confianza contribuyendo al éxito de la organización.

- **2. Liderazgo**

El liderazgo busca llevar el propósito de la organización a todos sus niveles, haciendo posible la alineación entre procesos, estrategia y personas, esto con el fin de maximizar la capacidad del logro de los objetivos corporativos.

- **3. Compromiso de las personas**

Una manera eficiente de incrementar las capacidades de la empresa para la generación de valor, es a través del involucramiento de todos sus colaboradores, fomentando entre ellos una cultura de calidad, generando empoderamiento, compromiso y mejorando sus competencias.

- **4. Enfoque a procesos**

Para poder comprender el enfoque por procesos que propone la familia de normas ISO 9000, entendamos el concepto de proceso. Un **proceso** es un conjunto de actividades que permiten transformar entradas en salidas o resultados previstos.





- El **objetivo principal del enfoque por procesos** es mejorar el desempeño de la organización, a partir de procesos que interactúan entre sí de manera eficiente y eficaz. Por ende, el sistema de gestión de calidad puede incrementar la satisfacción del cliente a partir del cumplimiento de los requisitos.

Otros beneficios de emplear un enfoque por procesos son:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.





5. Mejora

La mejora no puede ser una iniciativa momentánea, debe convertirse en el enfoque esencial de la organización para que pueda mantener y mejorar su desempeño, garantizar su sostenibilidad a partir de su capacidad de reacción ante un entorno cambiante, en el cual pueda gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades.

6. Toma de decisiones basada en la evidencia

La toma de decisiones siempre será un proceso que conlleva riesgos; es por esto que se debe fomentar la utilización de todos los datos e información disponibles y fiables a través de toda la organización, permitiendo incrementar la fiabilidad y objetividad del proceso de toma de decisiones.

7. Gestión de las relaciones

No estamos solos en este planeta. Por eso es importante gestionar el ecosistema empresarial, fomentando relaciones con las diferentes partes interesadas, desde proveedores, colaboradores, clientes, socios, entre otros, para mejorar el desempeño de la organización y su éxito sostenido.



Elementos de un SGC



Los CINCO elementos IMPORTANTES de un Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad se compone de CINCO elementos fundamentales que le dan vitalidad y fuerza. Cada elemento puede trabajarse individualmente, sin embargo, al hacerlos funcionar conjuntamente logramos que la mejora continua y la calidad se conviertan en un diferenciador importante de la empresa.

Elemento 1: LIDERAZGO

Una vez entendido el **PROPÓSITO**, el **PARA QUÉ**, es muy importante visualizar el destino al que nos dirigimos, solo así podremos inspirar a otros en el camino, hacerlos partícipes de esa visión y caminar juntos hacia la EXCELENCIA de nuestro servicio. Mientras exista propósito, las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto.

Elemento 2: PLANIFICACIÓN

Tener clara la visión, comunicarla y trabajar en equipo es un gran paso, pero no es suficiente, es importante dedicar tiempo a definir el camino. En ocasiones visualizamos planes a muy largo plazo y por lo mismo resultan complejos y hasta desmotivantes. Al fraccionar estos planes y delimitar cada paso clave puede resultar más sencillo y gratificante alcanzar la tan anhelada meta.

Elemento 3: APOYO Y OPERACIÓN

El APOYO y la OPERACIÓN es la manera explícita como interpretamos lo que necesita nuestro cliente y con base en ese entendimiento, generamos las actividades necesarias para producir el producto o servicio y dar cumplimiento a la promesa de valor.

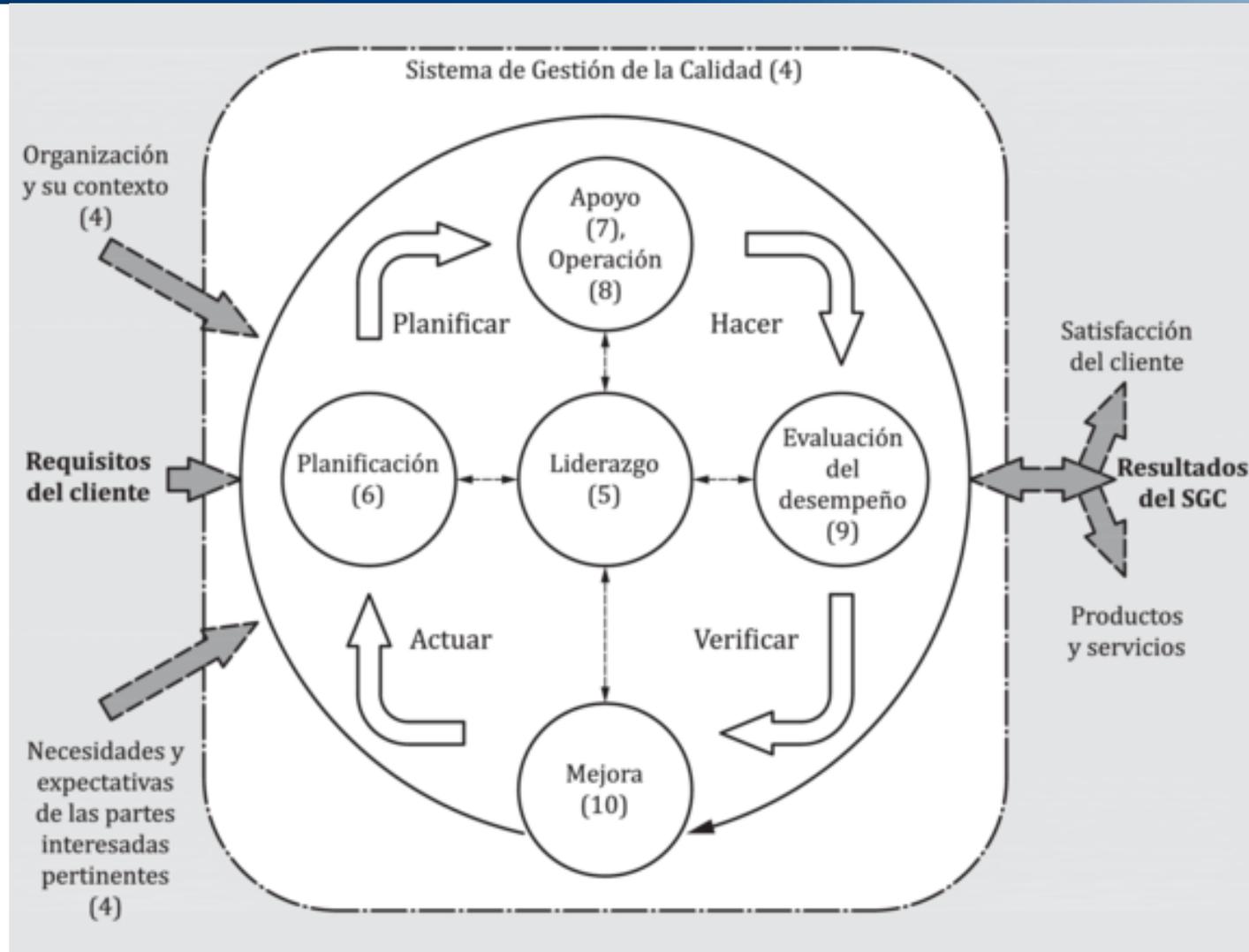
Elemento 4: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Es un momento de observación en el que hacemos un alto en el camino del hacer y nos dedicamos a observar y evaluar todo lo que ha sucedido. Observar y entender claramente qué es lo que estamos haciendo bien para continuar fortaleciendo, felicitarnos por eso y afirmar prácticas y procesos acertados. Asimismo, observar qué cosas no salieron bien, replantearse y hacer los ajustes para poder avanzar en ese camino de la mejora.

Elemento 5: MEJORA CONTINUA

Es importante darnos cuenta que las cosas no son estáticas y que por el contrario cada día las cosas son susceptibles de ser mejoradas para el beneficio de todos: Nuevas perspectivas, nuevas exigencias, nuevas tecnologías, corregir aquellas cosas que hemos evidenciado que no funcionan adecuadamente.







Cómo implementarlo y recursos claves

- **¿Cómo implementar un sistema de gestión de calidad?**

Definir un único método para la implementación de un sistema de gestión de calidad es complejo debido a que existen muchos factores tales como el tamaño, la industria, la misión, el empoderamiento del personal y el nivel de madurez de la organización.

Sin embargo, a continuación te explicamos en 10 pasos cómo implementar un sistema de gestión de calidad:





Paso 1. Involucra a la Alta dirección

- Debemos asegurarnos de contar con todo el apoyo de la Alta dirección (Gerente, Presidente, CEO) para la implementación de un sistema de gestión de calidad. Como mencionamos anteriormente, es clave que la organización cuente con líderes que promuevan una cultura de calidad y gestión a todos los niveles.





Paso 2. Designa un líder del sistema de gestión de calidad

- La implementación de un sistema de gestión de calidad es un proyecto, pues tiene un inicio, un fin y una meta clara. Es por esto que debes designar un líder del sistema de gestión que permita guiar a la empresa durante el proceso de implementación, orientado al logro, con amplias competencias de comunicación y gestión, así como de empatía para lograr promover la cultura de calidad a toda la organización como parte esencial para la mejora y no como otra serie de tareas aburridas y sin sentido.

Es importante aclarar que una vez el sistema de gestión de calidad se encuentre implementado y funcionando, éste hará parte de la operación de la organización y dejará de ser un proyecto





Paso 3. Identifica tus clientes, productos y servicios

A continuación debemos preguntarnos quiénes son nuestros clientes, qué productos y/o servicios les ofrecemos y cuál es el valor que esperan de los mismos, así como las características y requisitos que estos deben cumplir.





Paso 4. Establece los procesos que requieres para crear valor

- Una vez está claro el producto o servicio que nuestro cliente requiere, es necesario definir cuál es la secuencia de actividades que nos permiten crear los productos o prestar los servicios, estableciendo sus responsables, entradas, salidas e interacciones. De esta manera, se establecerá la cadena de procesos misionales. Una vez contamos con esta, debemos pensar qué otros procesos apoyan la cadena de valor (procesos de apoyo) y cuáles son aquellos que establecen las directrices (procesos estratégicos).

El resultado de esta actividad será el **mapa de procesos**.



Paso 5. Analiza el contexto interno y externo

- Ya hemos establecido los clientes, productos y servicios, así como los procesos requeridos para producirlos. Ahora es el momento de contemplar qué aspectos internos y externos pueden afectar la capacidad de la organización para el logro de los resultados, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, es decir, todos aquellos que pueden afectar o verse afectados por la organización





Paso 6. Establece la política y los objetivos de calidad

- ¿Por qué y para qué estamos implementando el sistema de gestión de calidad? La respuesta debería plasmarse en la **política de calidad**; una intención manifiesta de la Alta dirección alineada con la misión y la visión de la organización, evidenciando el compromiso con la mejora y el cumplimiento de los requisitos, que sea simple y clara para que pueda ser fácilmente comunicada y entendida a todos los niveles de la organización.

A partir de esta política, debemos definir los objetivos de calidad de acuerdo a las funciones, niveles y procesos de la organización. Una buena práctica es asociar indicadores a dichos objetivos para medir su desempeño y realizar seguimiento a los mismos.





Paso 7. Planea y gestiona los riesgos, las oportunidades y los cambios

- Las organizaciones se mueven en un entorno cambiante, por esto es necesario prever los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de nuestros objetivos, así como las oportunidades que puedan generar impactos deseables.
- Identifica, evalúa, establece controles y gestiona planes para la mitigación o prevención de los riesgos.
- Luego identifica las oportunidades existentes en el entorno, establece estrategias y planes para su logro.
- **Los cambios** también son inevitables en el día a día de las organizaciones: nuevos procesos, tecnologías emergentes, rotación de personas, nueva legislación, entre otros. Es importante estar atento a estos cambios y planificarlos antes de su ejecución, determinando sus posibles consecuencias, cómo impactan el sistema de gestión de calidad y los recursos y personas que se requieren para poder implementarlos.





Paso 8. Pon en marcha los procesos

- Con unos procesos bien definidos, es el momento de iniciar la operación de los procesos, para poder producir los productos o prestar los servicios que satisfacen los requisitos de nuestros clientes. Es necesario controlar las actividades para su diseño y desarrollo, producción, provisión, liberación y entrega. Cuando los productos resultantes no cumplan con los requisitos (salidas no conformes), se deben tomar las acciones pertinentes para controlar su uso o entrega no intencionada.
- Cuando tercerizamos procesos con otras empresas, también es necesario controlar que los procesos, productos y servicios generados externamente cumplan con los requisitos de nuestros clientes.





Paso 9. Mide y analiza los resultados

- ¿Estamos haciendo las cosas bien? Es el momento de medir el desempeño del sistema de gestión de calidad y cómo estamos cumpliendo con los objetivos establecidos. Determina qué requiere medirse (procesos, productos, servicios), a través de cuáles mecanismos deseamos realizarlo (indicadores, encuestas, auditorías, inspecciones, información cualitativa, revisión por la dirección, entre otros), con qué frecuencia medirlo y cada cuánto tiempo analizar estos datos.
- Es clave medir la satisfacción de nuestros clientes, pues es el objeto fundamental del sistema de gestión de calidad.





Paso 10. Mejora

- ¿Qué podríamos hacer para lograr mejores resultados? ¿Cómo podemos aumentar la satisfacción de nuestros clientes? Ya contamos con la medición del desempeño de nuestro sistema de gestión de calidad, ahora es momento de tomar acciones para aprovechar las oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas para las no conformidades que se detecten en el camino, de tal manera que sea posible analizar sus causas y no volver a repetir errores mediante la eliminación de su causa raíz.
-
- Es fundamental documentar las lecciones aprendidas y los resultados de la experiencia de la organización, ya que esta información será un insumo clave para continuar planeando y mejorando los procesos, así como preservando los conocimientos de la organización.

