



# INTRODUCCION A LA GESTION DE CALIDAD

*Sigamos creciendo juntos!*

## Gestión:

Este concepto hace referencia a la acción y a la consecuencia o resultados de administrar o gestionar algo.

Gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación.

## *... y qué es calidad?*

- Hacer las cosas bien la primera vez.
- Tomar acciones preventivas evitando las correctivas.
- Mejorar continuamente los procesos.
- Satisfacer los requerimientos de los clientes (usuarios), dándoles lo que ellos necesitan, no lo que la municipalidad desea.
- Cumplir con los requisitos del Cliente.

La Norma ISO 9000:2005 define calidad como:

**“Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos del Cliente”**

## Entonces, la Calidad... es una percepción del cliente

Percepción < Expectativas y requisitos =



Percepción > Expectativas y requisitos =



# Gestión de calidad

Son las “acciones” que hace una organización para lograr que el cliente/usuario quede satisfecho con el bien o servicio que recibe, afectando positivamente su juicio de calidad.

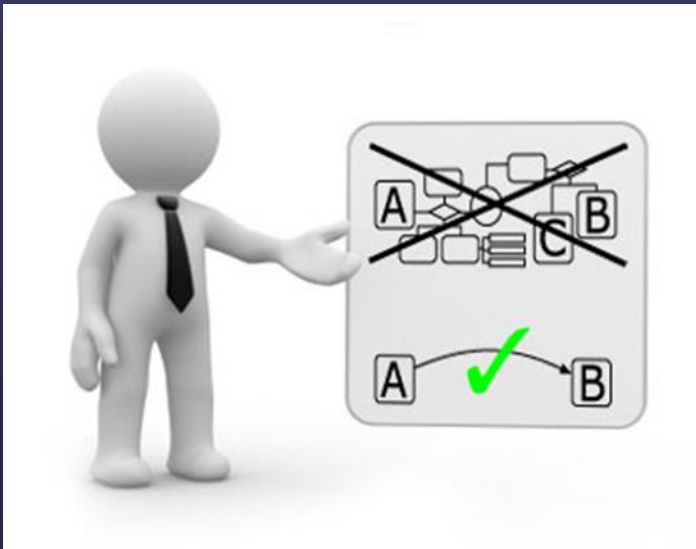
# Satisfacción del Cliente

“Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”. (Norma ISO 9001:2008)

“Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Philip Kotler”)

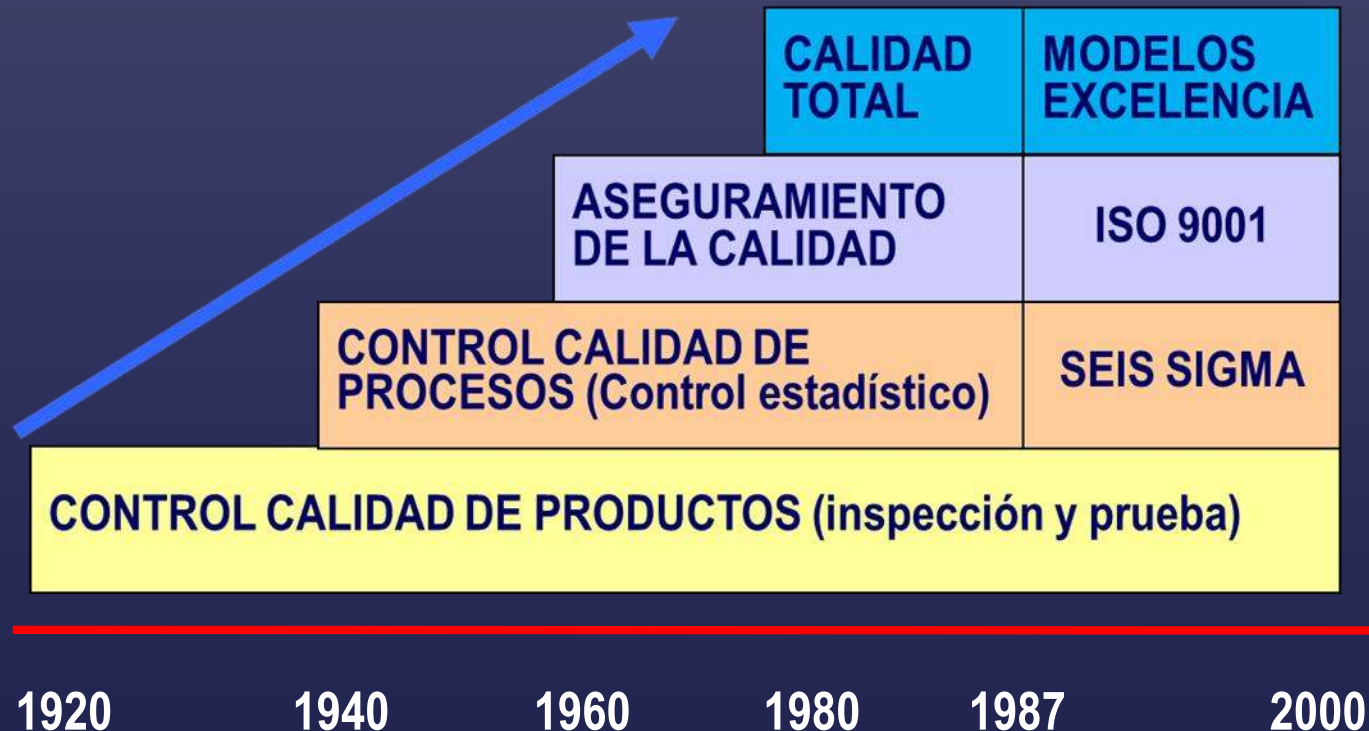
# Mejora Continua

“Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos” (norma ISO 9001:2008)





# Evolución natural de la calidad



# Qué es una Norma?

Una Norma es una definición, especificación, o cantidad de material contra la cual los resultados de un proceso pueden ser juzgados como aceptables o inaceptables

Algunas normas:

Norma ISO 9001

Sistema de Gestión de Calidad.

Norma ISO 14001

Sistema de Gestión Ambiental.

OHSAS 18001

Sistema de Gestión de Seguridad y

Salud Ocupacional.

# ¿Qué es un Modelo de Gestión de Excelencia?

Es un punto de referencia para imitarlo o reproducirlo.

Es un mecanismo que permite comparar el estado de una organización respecto de ese modelo, determinando brechas y oportunidades de mejoras.

Es un instrumento de apoyo a las organizaciones que quieren alcanzar resultados de excelencia. Entrega un marco de referencia que ayuda a las organizaciones a planificar y evaluar su desempeño o rendimiento en una amplia variedad de procesos e indicadores, orientar y alinear los recursos e iniciativas organizacionales para avanzar en el mejoramiento de la gestión y el logro de las metas estratégicas.

# Modelos de Gestión de Excelencia

Experiencia internacional:

1988 USA Malcolm Baldrige.

1990 México.

1992 Europa.

1992 Brasil.

1992 Colombia

1994 Argentina.

1996 Japón.

1997 Chile.

2000 Iberoamericano.

Año 2007 se crea modelo Gestión de Calidad de los Servicios Municipales

# Modelos de excelencia

## Características:

Sistémico.

Orientado a resultados.

Promueve alineamiento organizacional riguroso.

Orientación al cliente.

Evaluación metodológica y basada en datos.

No es prescriptivo.

Aborda todos los aspectos de una organización, exigiendo en cada uno de ellos una “cultura de procesos”.

# Modelo Chileno de Gestión de Excelencia



# Principios de la Gestión de Calidad

1. Enfoque al cliente (usuario).
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistema para la gestión.
6. Mejora continua
7. Toma de decisión basada en hechos
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.