

GESTION DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION

INTRODUCCION A LA CALIDAD TOTAL (TQM)

**XI JORNADAS DE CAPACITACION DEL GRUPO
DE RESPONSABLES DE ESTADISTICAS DE
LOS PPJJ DE LAS PROVINCIAS ARGENTINAS Y
C.A.B.A**

OFICINA DE GESTION DE CALIDAD JUDICIAL

2017

Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.



CARACTERIZACION DE LA GESTION

- **ES UN CONOCIMIENTO GENERAL**
- **ES UN CONOCIMIENTO EMPIRICO**
- **SE OCUPA DEL FUTURO**



CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTION

EN LOS PROXIMOS 10 A 15 AÑOS LAS ORGANIZACIONES VA A EXPERIMENTAR UNA TRANSFORMACIÓN DE TAL MAGNITUD, QUE NOSOTROS NO VAMOS A RECONOCER LAS ORGANIZACIONES PARA LAS CUALES TRABAJAMOS, CON LAS QUE ACTUAMOS O NOS RELACIONAMOS DE ALGUNA MANERA



CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTION

CARACTERÍSTICAS DEL CAMBIO:

- GLOBAL
 - TECNOLOGICO
 - EXPULSIVO



CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTION

FORMAS DE ENFRENTAR EL FUTURO:

- ADAPTACIÓN
 - ANTICIPACIÓN
 - CONSTRUCCIÓN



CONTEXTO ACTUAL DE LA GESTION

¿QUÉ HACER?

- *Desarrollar una “cultura” de la Mejora Continua*
- *Desarrollar organizaciones “inteligentes”*
- *Desarrollar el liderazgo*
- *Pensar el futuro*



GESTION DE LA CALIDAD

¿Qué es calidad?

Conjunto de propiedades, atributos o características inherentes de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades de los clientes.

La Calidad, es la medida en la cual un producto o servicio se ajusta a las especificaciones o requerimientos de los clientes, para una tarea o función dada

Calidad es crear valor continuo para el cliente

Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.



GESTION DE LA CALIDAD

¿Qué es Gestión de la Calidad?

Es una estrategia que, vinculando una filosofía de trabajo (Mejora Continua) con técnicas aplicadas, permite mejorar la eficiencia de los procesos de las organizaciones y asegurar la calidad de sus resultados

La Gestión Total de la Calidad, surge entonces como una filosofía dentro de la cual se logran desarrollar técnicas de participación, de conocimiento y satisfacción de las expectativas del ciudadano y de aseguramiento de los procesos y sistemas de calidad instalados



Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.

GESTION DE LA CALIDAD

¿Qué es Gestión de la Calidad?

Es una filosofía gerencial que consiste en un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de Calidad en toda la organización

¿Qué dice esa filosofía?:

“HACER LAS COSAS BIEN SIEMPRE, DESDE LA PRIMERA VEZ”



Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.

FINALIDAD DE LA GESTION

- **Cumplir con los Requisitos del cliente/usuario**
 - **Disminuir la variabilidad de los procesos**
 - **Disminuir los Costos de No Calidad**



GESTION DE LA CALIDAD

LOS ENFOQUES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:

- ❖ *Enfoque en el Cliente/Usuario*
- ❖ *Enfoque en los Procesos*
- ❖ *Enfoque en la Prevención*
- ❖ *Enfoque en la Mejora Continua*
- ❖ *Enfoque en el Agregado de Valor*
- ❖ *Enfoque en las Personas*



ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

La CALIDAD es la percibida por el Cliente/Usuario

El Cliente/Usuario percibe la CALIDAD en sus propios términos



ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

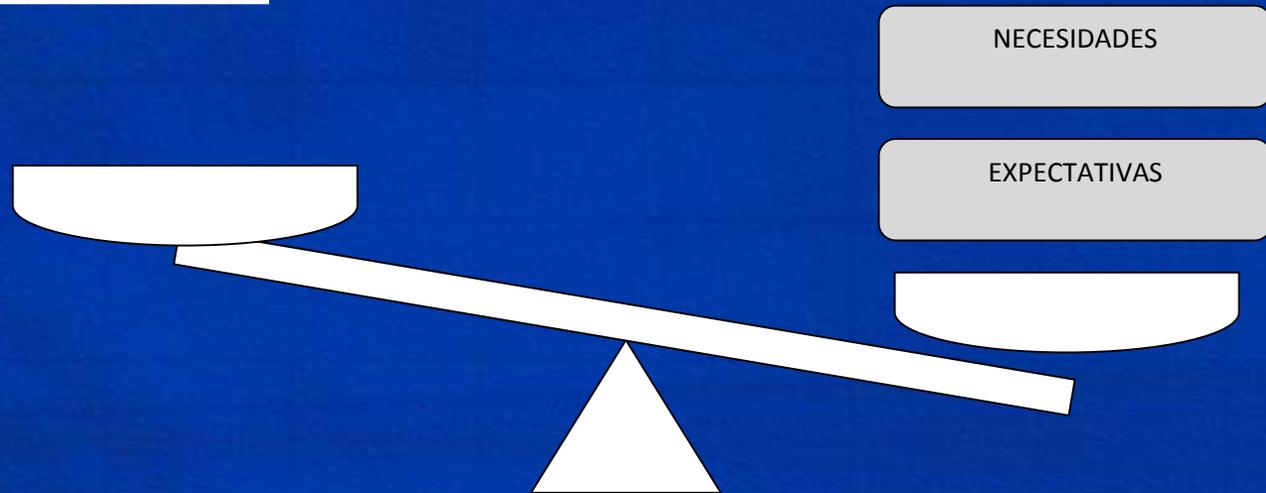
- 1. Los Clientes/Usuarios perciben a la organización de forma diferente a cómo la organización se percibe a sí misma.*
- 2. Los Clientes/Usuarios perciben a la organización de forma diferente a cómo la organización piensa que la perciben.*
- 3. Diferentes categorías de Clientes/Usuarios perciben a la organización de forma diferente.*



ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

Primer Modelo: ENTENDER LA CALIDAD COMO UNA BALANZA ENTRE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL USUARIO Y SUS PERCEPCIONES

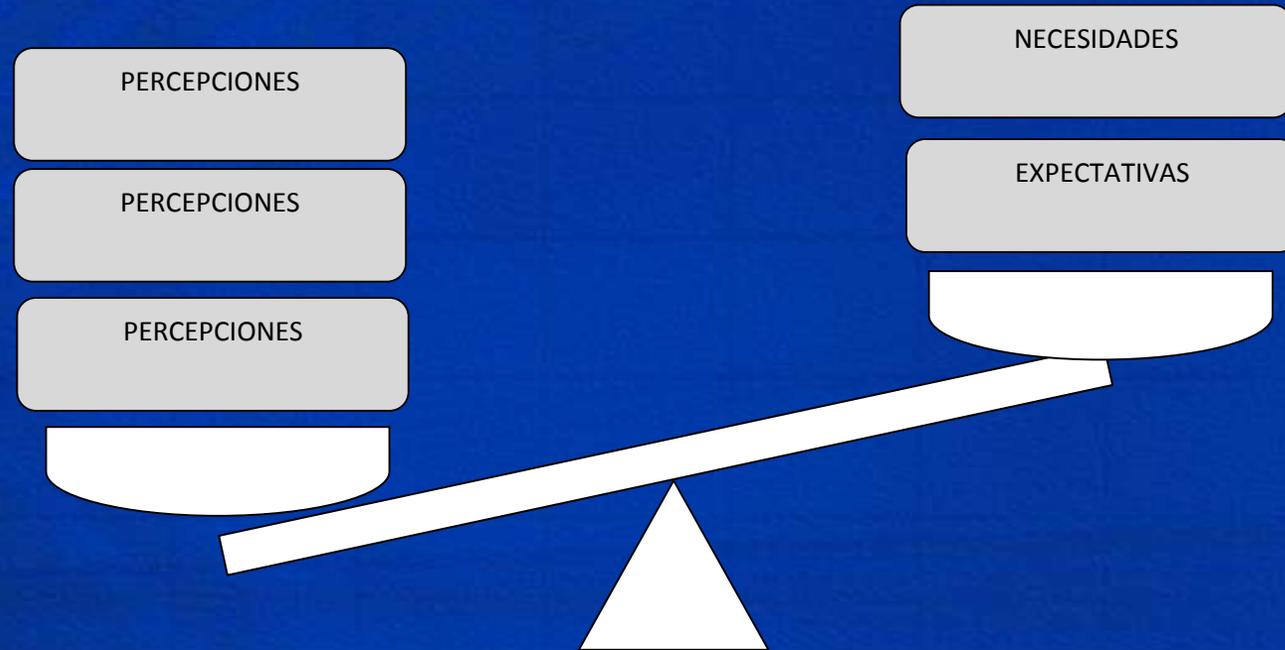
ANTES DEL USO:



Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.

ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

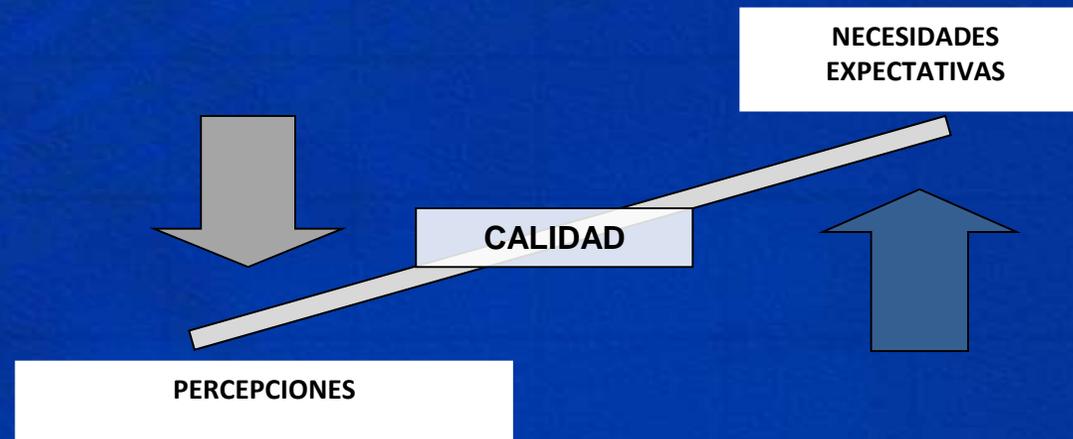
DURANTE EL USO:



Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.

ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

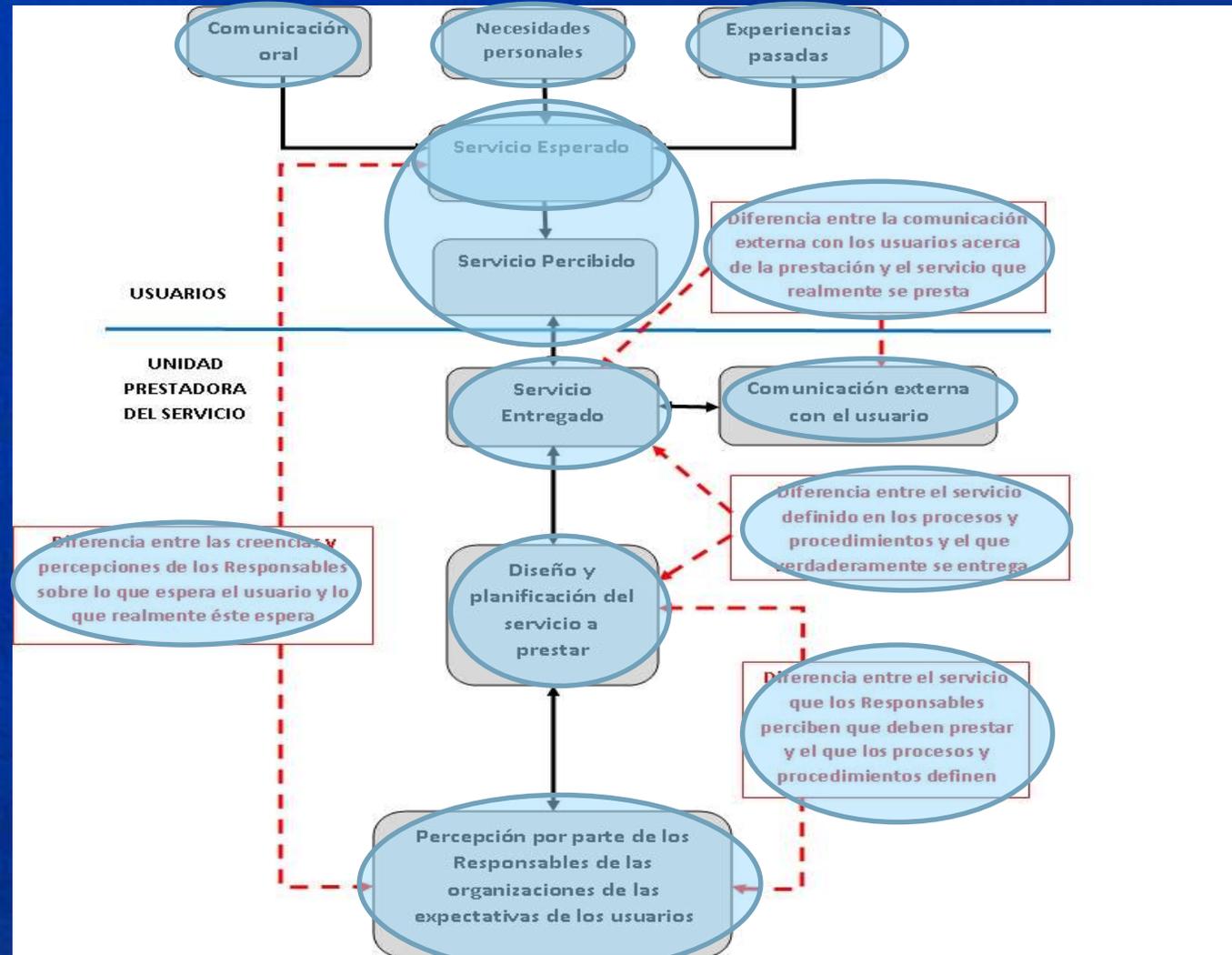
CALIDAD, es entonces, cuando las percepciones que tiene el usuario sobre el servicio que prestamos son superiores, o al menos igualan, a sus expectativas y necesidades



ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

Segundo Modelo:

EL MODELO DEL FLUJO DEL SERVICIO DE CALIDAD



Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.



ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

CALIDAD desde este punto de vista es entonces nuestra capacidad para evitar la ocurrencia de las suma de las cuatro Brechas, o sea:

1. Ser capaces de identificar las expectativas de los usuarios
2. Diseñar y planificar correctamente el servicio a prestar
3. Prestarlo conforme a ese diseño y planificación, y;
4. Comunicar eficazmente lo que hacemos



ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO

Tercer Modelo: LA CALIDAD ES LA CONVERGENCIA ENTRE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO Y LA IDENTIFICACIÓN Y CONCRECIÓN DE LAS MISMAS POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN



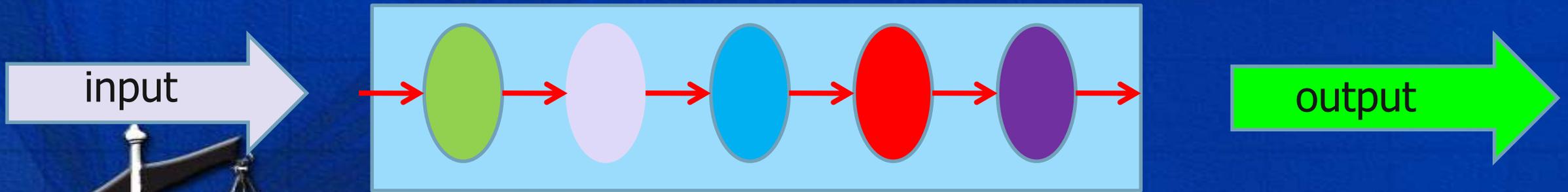
ENFOQUE EN EL CLIENTE/USUARIO



ENFOQUE EN LOS PROCESOS

Todo trabajo es parte de un mismo proceso

PROCESO



ENFOQUE EN LOS PROCESOS

Todos somos, a la vez, proveedores y clientes internos

Todo cliente, interno o externo, tiene derecho a que se satisfagan sus necesidades



ENFOQUE EN LOS PROCESOS

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos, debemos:

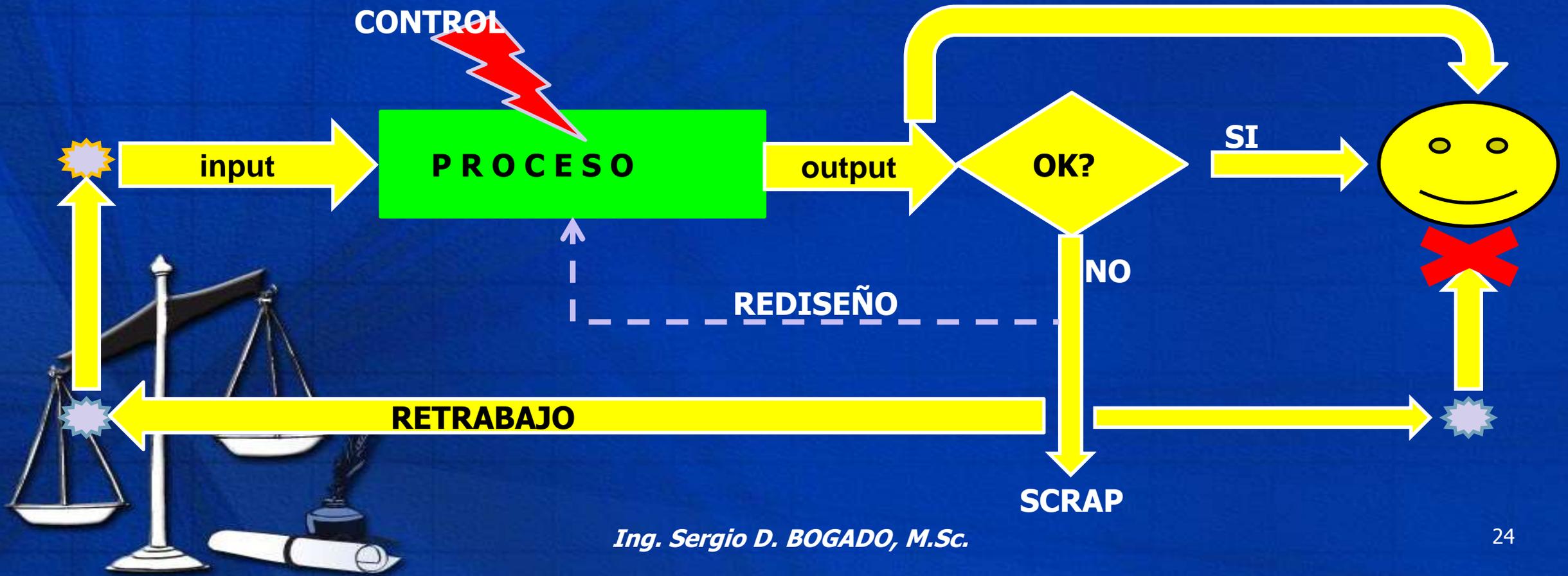
- Identificar el proceso involucrado con el requisito que debemos cumplir
 - Describir el proceso
 - Construir la cadena proveedor-cliente interno
 - Establecer los requisitos que debe cumplir cada persona para los resultados de la etapa del proceso que tiene a su cargo



ENFOQUE EN LA PREVENCIÓN

- DETECCIÓN

- PREVENCIÓN



ENFOQUE EN LA PREVENCIÓN

PENSAMIENTO ESTADISTICO

- Todo varía
- Hechos individuales son impredecibles
- Grupos de cosas provenientes de un sistema constante de causas tienden a ser predecibles



ENFOQUE EN LA MEJORA CONTINUA

Mejora Continua supone el compromiso para cumplir con todos los requisitos de nuestro cliente, siempre desde la primera vez

- *Cumplimos con los requisitos el cliente,*
 - *al más bajo costo dentro de lo presupuestado,*
 - *a tiempo dentro de lo programado.*

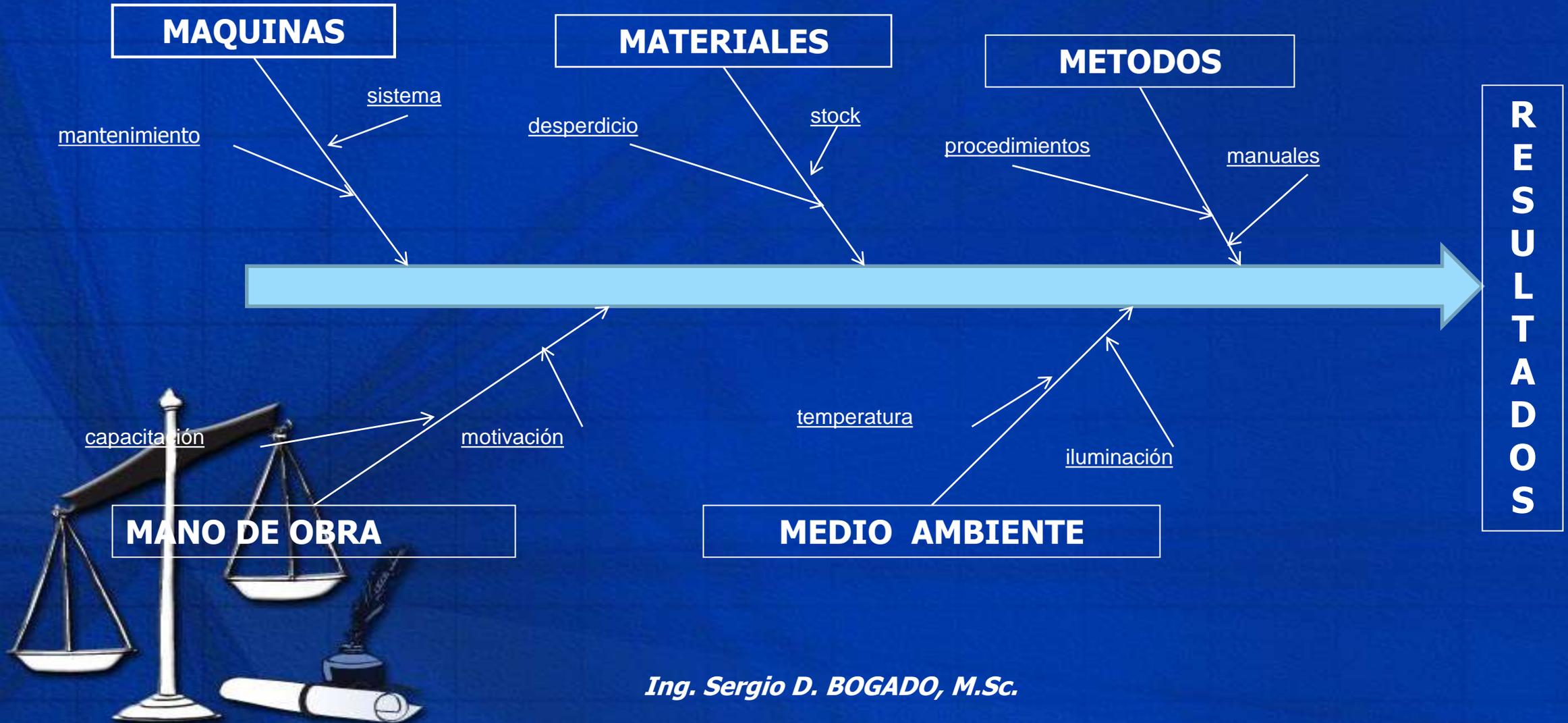


ENFOQUE EN LA MEJORA CONTINUA

- **Actitud:** Mejora Continua supone el compromiso para cumplir con todos los requisitos de nuestro cliente siempre, desde la primera vez
- **Acción:** Cumplir con los requisitos del cliente siempre, desde la primera vez



UN PROCESO EFICIENTE ES LA MEZCLA ARMÓNICA DE RECURSOS PARA OBTENER UN PRODUCTO O SERVICIO QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE



ENFOQUE EN LA MEJORA CONTINUA

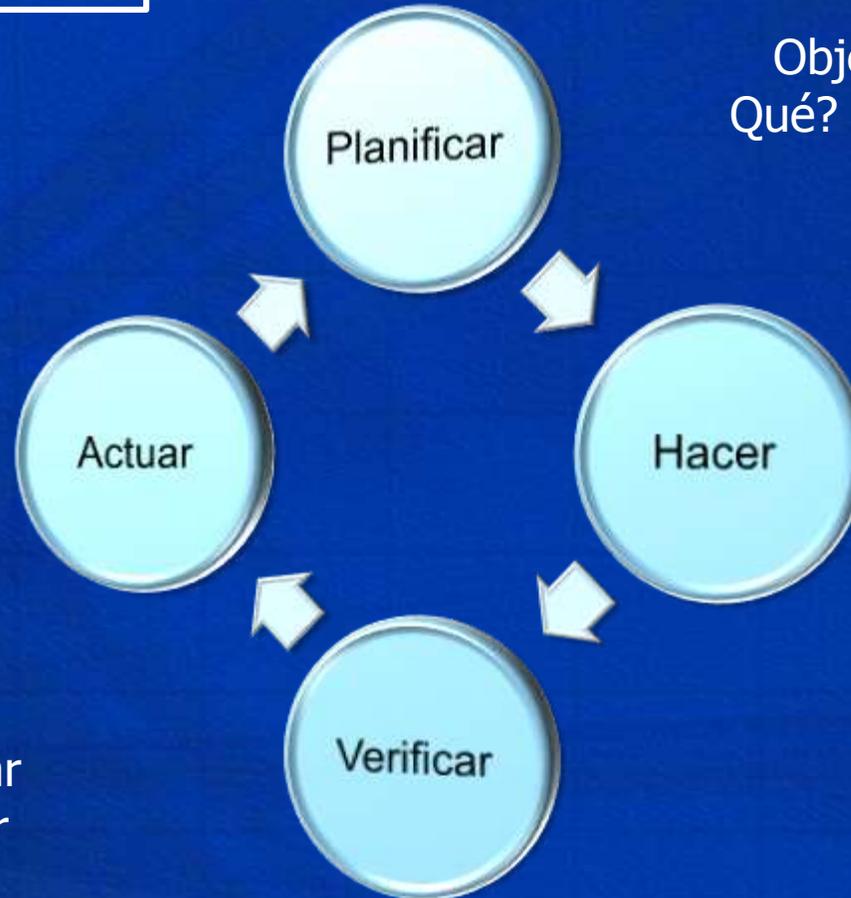
Ciclo P-H-V-A

Corregir
Estandarizar

Medir
Evaluar
Validar

Objetivos y metas
Qué? Por qué? Como?

Capacitar
Implementar
Reconocer



Ing. Sergio D. BOGADO, M.Sc.



ENFOQUE EN EL AGREGADO DE VALOR

“Costo es toda energía aplicada a algo. Si esa energía NO aporta valor agregado, genera un costo de NO Calidad o NO Conformidad

- ✓ Rechazos
- ✓ Retrabajos
- ✓ Desechos

- ✓ Transporte
- ✓ Mala comunicación
- ✓ Falta de Motivación
- ✓ Fallas en el sistema informático
- ✓ Aceptación de la ineficiencia



ENFOQUE EN LAS PERSONAS



Los materiales son incorporados al proceso por personas, las máquinas son operadas por personas, el medio ambiente adquiere sentido en la medida que afecte a las personas, y los métodos, hechos por personas, también se ocupan de normalizar el comportamiento de las personas

LAS PERSONAS HAN SIDO, SON Y SERAN SIEMPRE EL MOTOR DE TODA ORGANIZACION

Consecuencias Positivas

- Involucramiento
- Identificación
- Responsabilidad
- Superación en pos de los Objetivos de la Organización
- Apertura y Comunicación
- Honestidad y Franqueza

ENFOQUE EN LAS PERSONAS

Operador del Proceso:

Es aquel que por sí mismo y sin ninguna mediación, agrega valor a los insumos que recibe de los proveedores.



ENFOQUE EN LAS PERSONAS

Administrador del Operador del Proceso

En el se distinguen tres responsabilidades:

1. Asegurar los insumos
2. Coordinar inteligentemente su equipo de trabajo
3. Garantizar que los resultados cumplan con los requisitos



PROCESOS INTERNOS

Función de las personas como parte del proceso

- Se espera del Operador del proceso sea capaz de:
 - ✓ *Hacer su tarea en forma correcta y responsable*
 - ✓ *Detectar y ayudar a detectar precios del incumplimiento*
 - ✓ *Registrar las variaciones de las variables del proceso para descubrir patrones de comportamiento de las mismas.*



PROCESOS INTERNOS

Función de las personas como parte del proceso

- ✓ *Analizar críticamente dichas variables, a la luz de los registros efectuados*
- ✓ *Colaborar en la mejora continua de su proceso*
- ✓ *Mejorar el proceso modificándolo cuando éste entrega un resultado defectuoso, dentro de márgenes delimitados para cada caso*



PROCESOS INTERNOS

Función de las personas como parte del proceso

- **Se espera del Administrador del Operador del proceso sea capaz de:**
 - ✓ *Desarrollar una visión inspiradora*
 - ✓ *Crear un ambiente de trabajo adecuado para una interacción inteligente entre las personas*
 - ✓ *Comprometer a todo el personal en la transformación y mejora de sistemas, procesos y servicios*
 - ✓ *Favorecer y alentar la formación de grupos interfuncionales*



PROCESOS INTERNOS

Función de las personas como parte del proceso

- ✓ *Escuchar, comprender, reconocer y recompensar las contribuciones personales y grupales*
- ✓ *Brindar posibilidades de formación*
- ✓ *Revisar los procesos para evitar la burocracia*
- ✓ *Brindar el ejemplo*
- ✓ *Estimular la creatividad y evitar la rutinización*
- ✓ *Proteger el sistema de la agresión interna y externa*

