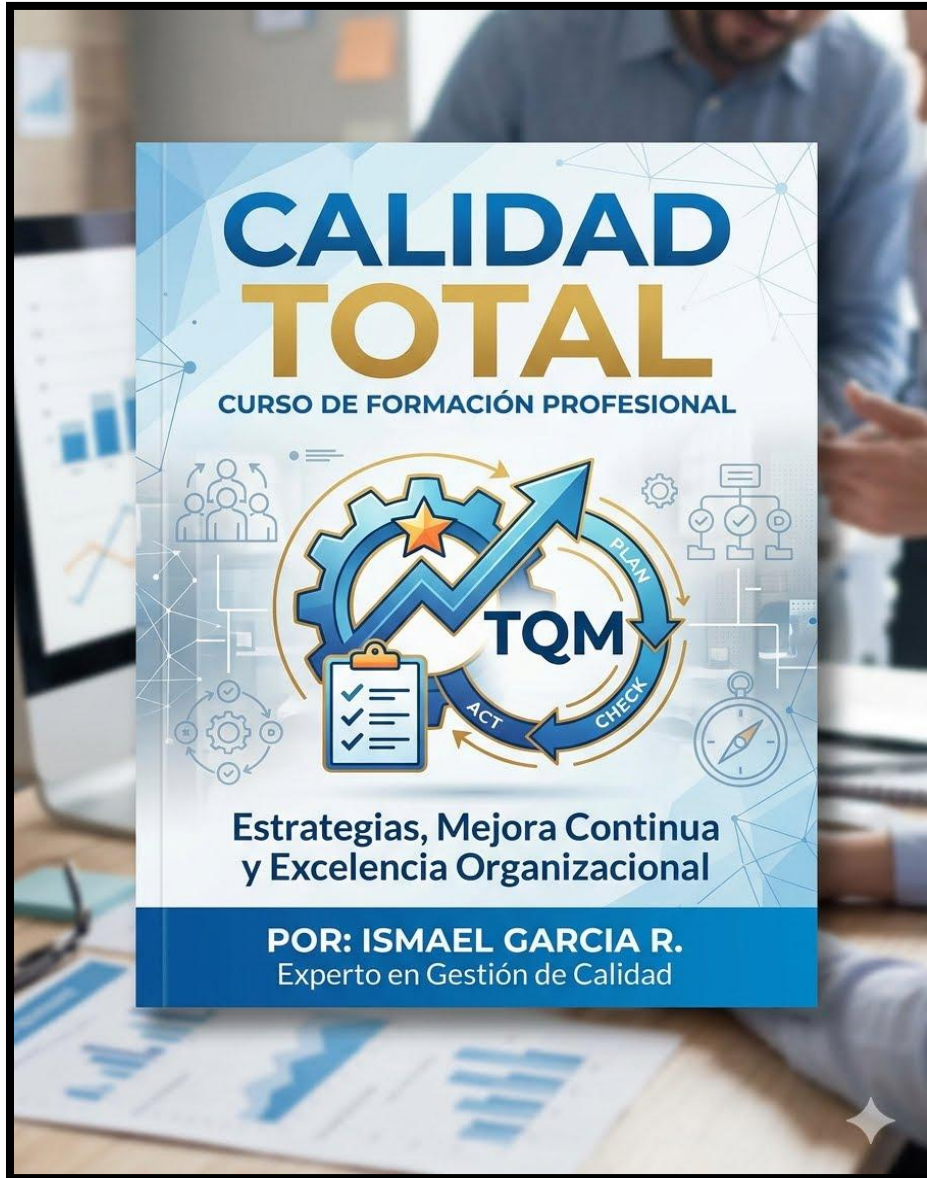




CURSO
Mejorar continuamente
nuestros procesos de
trabajo, mediante
auditorías internas, nos
darán el grado de
cumplimiento con los
requisitos de nuestros
clientes.



Modelo de proceso excelente para obtener el cumplimiento al 100% con los requisitos del cliente.



SE REQUIERE TENER TODOS LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS Y CONTROL DE DOCUMENTOS LISTOS PARA PONER EN PRACTICA, TALES COMO;

- ✓ PROCEDIMIENTO DE ENTRADAS DE MATERIA PRIMA
- ✓ PROCEDIMIENTO DE CALIBRACION DE EQUIPOS
- ✓ PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION DE PERSONAL
- ✓ PROCEDIMIENTO DE PROCESOS
- ✓ PROC. DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Cada proyecto en nuestra organización deberá de contar con estas 5 etapas para poder dar un resultado de calidad.

(P) Planear lo que se va hacer

(E) Llevar acabo en los procesos productivos

(M) Medir

(E) Evaluar resultados

C) Corregir



4 objetivos de nuestro programa Calidad total en las organizaciones:



4 PRINCIPIOS ABSOLUTOS

1.- CALIDAD

2.- PREVENCIÓN

3.- ESTÁNDAR DE CALIDAD

**4.- ELIMINAR QUEJAS DE
USUARIOS (COSTO DE NO
CUMPLIR)**

PRIMER PRINCIPIO ABSOLUTO:

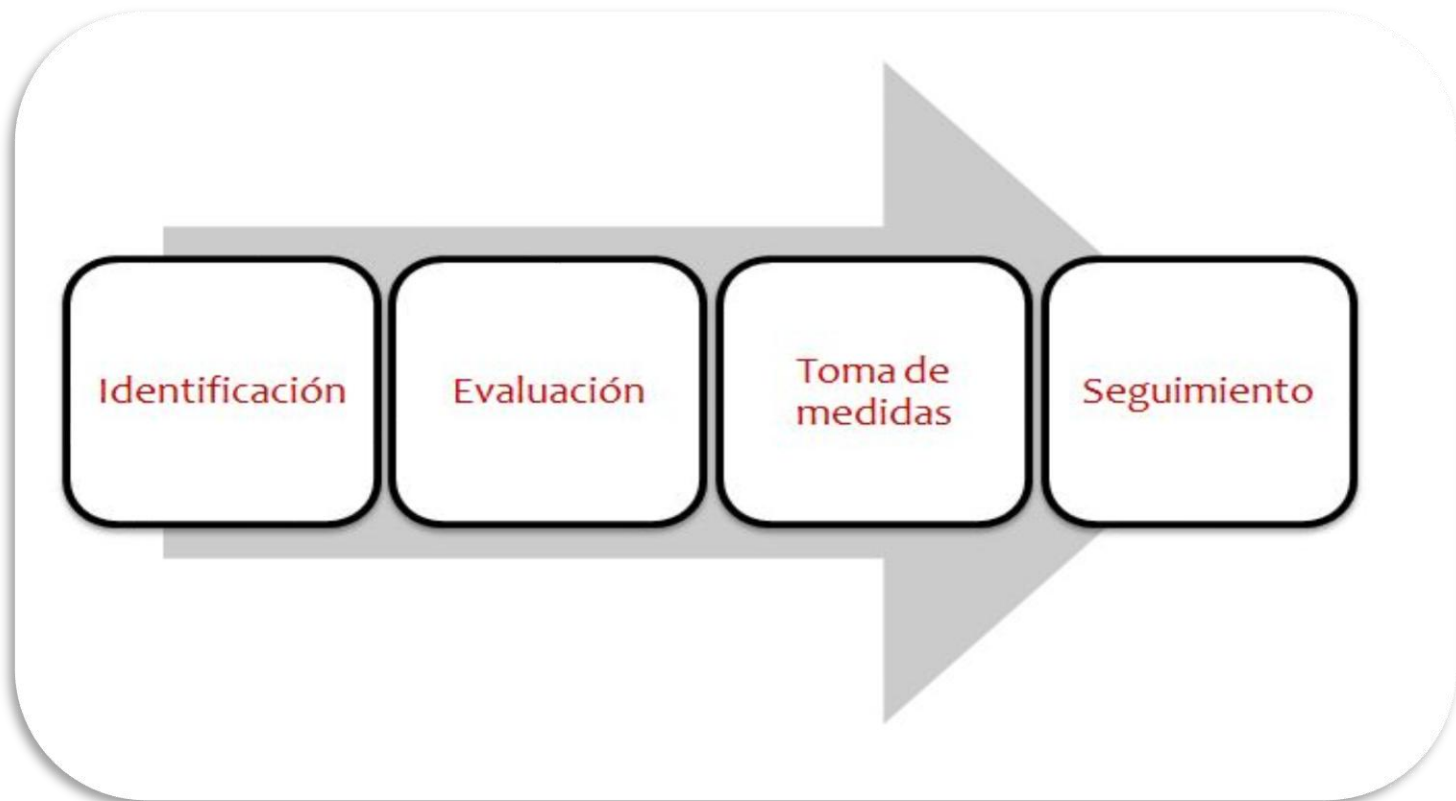
Calidad se define como cumplir
con los requisitos



Para asegurar la calidad y eliminar los problemas dentro de nuestros procesos, se deberá conocer todos y cada uno de los requisitos que el usuario tu cliente esta requiriendo.

El segundo absoluto de la calidad es la prevención de riesgos en los procesos

Es el conjunto de actividades, o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de los procesos de la organización con el fin de evitar o disminuir los riesgos que puedan afectar la calidad del producto u servicio que proporcionamos.



TERCER PRINCIPIO ABSOLUTO:

***El desempeño de los procesos (actividades)
es cero defectos***

**EL ÉSTANDAR DE EJECUCION DEBE DE SER
CERO DEFECTOS, NO “ASI ESTA BASTANTE
BIEN”.**

***CUMPLE CON LOS REQUISITOS
ESTABLECIDOS POR NUESTRO CLIENTE, EN
SUS ESPECIFICACIONES.***

CUARTO PRINCIPIO ABSOLUTO:

La Medida PARA DETERMINAR la Calidad es el Precio del Incumplimiento.

El precio del incumplimiento de los requisitos lo constituyen todos los gastos realizados en PRODUCTOS O SERVICIOS DEFECTUOSOS. ***El precio del cumplimiento*** con los requisitos es lo que SE INVIERTE PARA QUE NUESTROS PROCESOS ARROJEN SOLO CALIDAD EN LA SALIDA.

El precio del incumplimiento con los requisitos es nuestra medida de la calidad:

1. – Auditorías internas a los procesos, para saber el grado de cumplimiento con los requisitos en los diferentes procesos de la organización.
2. - Para determinar dónde radican las oportunidades de mejora, para corregir.

La verdadera medida para la calidad son el costo que estamos gastando por no cumplir con los requisitos establecidos, No por los índices de calidad

HISTORIA DE CERO DEFECTOS

Todo el mundo se lanzó sobre él como un programa de motivación para nuestros empleados.

Las personas han sido perfectamente condicionadas en su vida privada a aceptar el hecho de que las personas no son perfectas y que, por tanto, es lógico que cometan errores.

Los errores son causados por dos factores: falta de conocimiento y falta de atención. El conocimiento puede medirse y las deficiencias se corrigen a través de medios comprobados. *La falta de atención deberá de corregirse por la propia persona.* La persona que se compromete a vigilar cada detalle y a evitar con cuidado los errores, está dando un paso enorme hacia la fijación de la meta de Cero Defectos en todas las cosas.

**RECOMIENDO
LO SIGUIENTE:**

**(supervisores,
gerentes y jefes de
áreas.)**

Los líderes tienen que comprometerse y tomar acciones cuando se trata de calidad, ellos son los que la producen.

LIDERAZGO PARA LA CALIDAD



PROGRAMAS ORIGINALES:

Evaluar el sistema de gestión de calidad original **contra** la Norma ISO 9001 2015.

Para evaluar un sistema de gestión de calidad (SGC) original frente a la **Norma ISO 9001:2015**, el método más efectivo es realizar un **Análisis de Brechas (Gap Analysis)**.

Este proceso identifica qué requisitos de la norma actual no se están cumpliendo en el sistema previo para planificar las acciones correctivas necesarias.



1. Realizar un diagnóstico inicial.

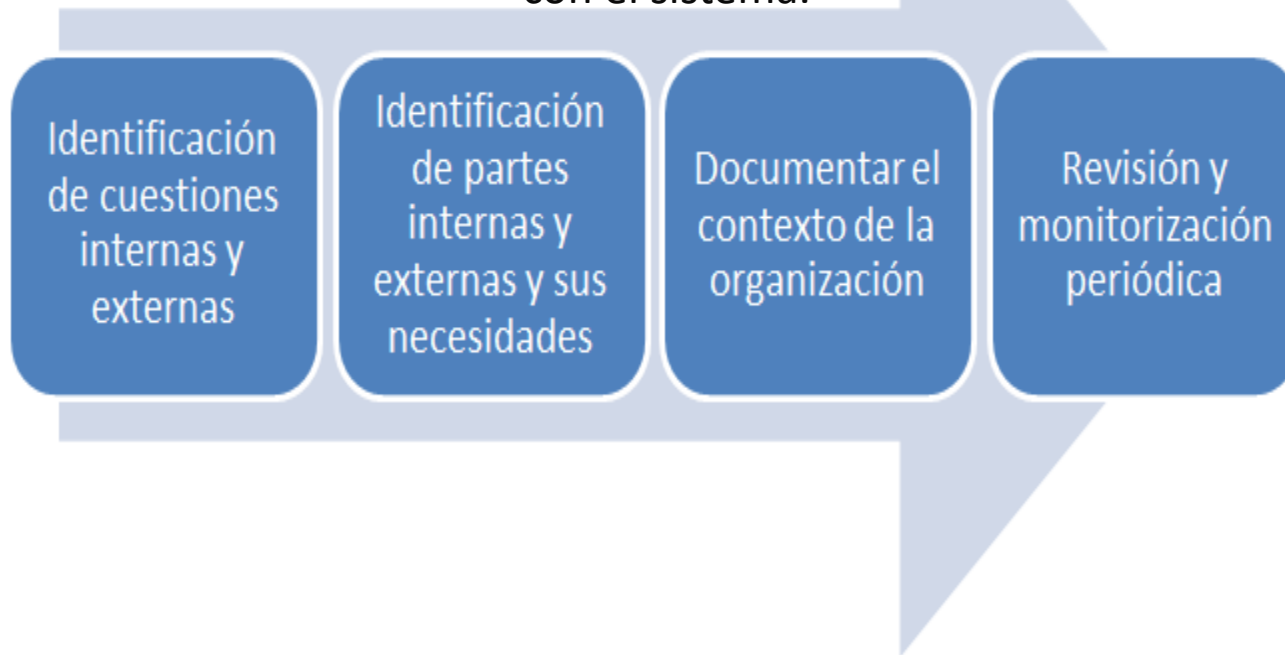
El primer paso es comparar las prácticas y documentos actuales del SGC contra cada cláusula de la norma ISO 9001:2015. Se debe verificar si el sistema original ya contempla elementos como el enfoque a procesos y la satisfacción del cliente.



Gerentes verificando procesos

2. Evaluar el contexto y liderazgo

A diferencia de versiones anteriores, la versión 2015 exige entender el contexto de la organización (factores internos y externos) y las necesidades de las partes interesadas. También se debe evaluar si la alta dirección demuestra un liderazgo activo y compromiso con el sistema.



3. Analizar la gestión de riesgos

Se debe comprobar si el sistema original incluye el pensamiento basado en riesgos. La norma exige identificar riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos o la satisfacción del cliente, y establecer planes de acción para abordarlos.



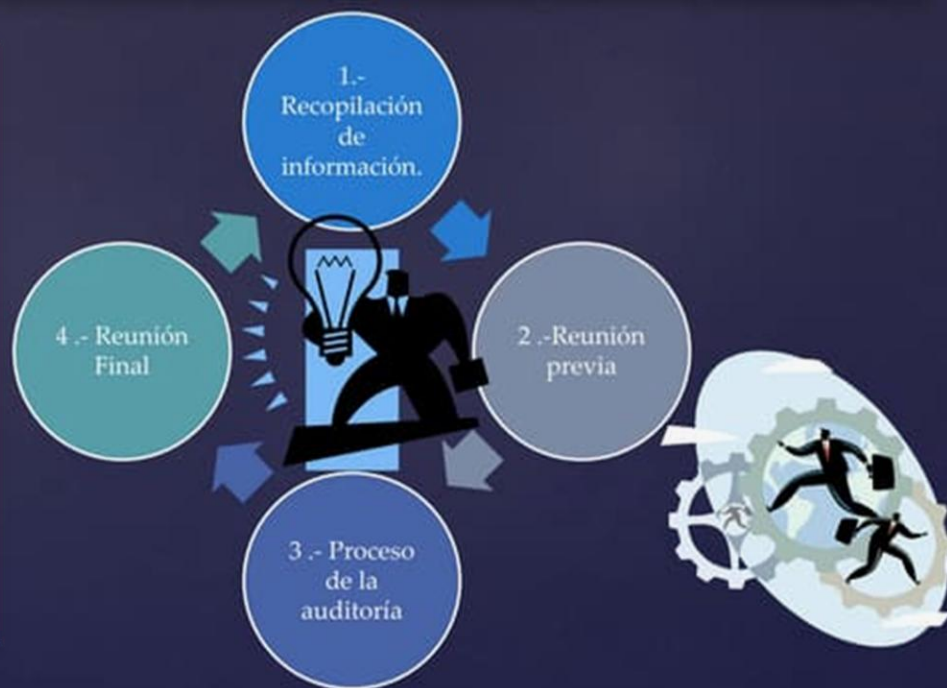
4. Revisar la información documentada

La versión 2015 es más flexible con la documentación, sustituyendo términos como "manual de calidad" o "procedimientos documentados" por información documentada. La evaluación debe determinar qué información es realmente necesaria para asegurar que los procesos se realizan según lo previsto.
Tecnológico Nacional de México
Tecnológico Nacional de México



Etapas de una auditoria

5. Ejecutar auditorías internas
Utilizar la auditoría interna como herramienta de evaluación para verificar si el sistema, los procesos y el personal cumplen con los nuevos criterios de la norma. El enfoque debe estar en la mejora continua y en aportar valor a la organización.



6. Revisión por la dirección

La alta dirección debe evaluar el desempeño del SGC a intervalos planificados. En esta revisión se analizan indicadores clave como la satisfacción del cliente, la eficacia de los procesos, resultados de las auditorías internas y el cumplimiento de los objetivos de calidad.

Conviértete en Auditor Interno



PROGRAMAS ACTUALES: Orientadas al 100% en el control del proceso, si este es efectivo, se deberá de controlar y **verificar basado en la retroalimentación de los clientes.**

Las organizaciones orientadas al 100% en el control del proceso adoptan una **metodología centrada en gestionar minuciosamente cada etapa, actividad y método interrelacionado para lograr resultados previsibles y de calidad, en lugar de enfocarse únicamente en el producto final.** Este enfoque implica una gestión sistemática que utiliza datos para corregir desviaciones durante la ejecución



Aquí se detallan los aspectos clave de esta orientación:

Etapas Principales del Control del Proceso

Planificación y Fijación de Objetivos: Definir los estándares de rendimiento (KPIs) y las metas estratégicas, tácticas y operativas.

Organización de Recursos: Alinear los recursos necesarios para la correcta ejecución del proceso.

Implementación y Medición (Hacer y Verificar): Medir los resultados en tiempo real y comparar lo planeado con lo ejecutado.

Corrección (Actuar): Realizar ajustes inmediatos en el proceso si hay desviaciones respecto a los estándares establecidos.



Herramientas y Metodologías Clave

Ciclo PHVA (PDCA): Planificar, Hacer, Verificar y Actuar para la mejora continua.

Gestión de Calidad (ISO): Entender las actividades como un sistema coherente interrelacionado.

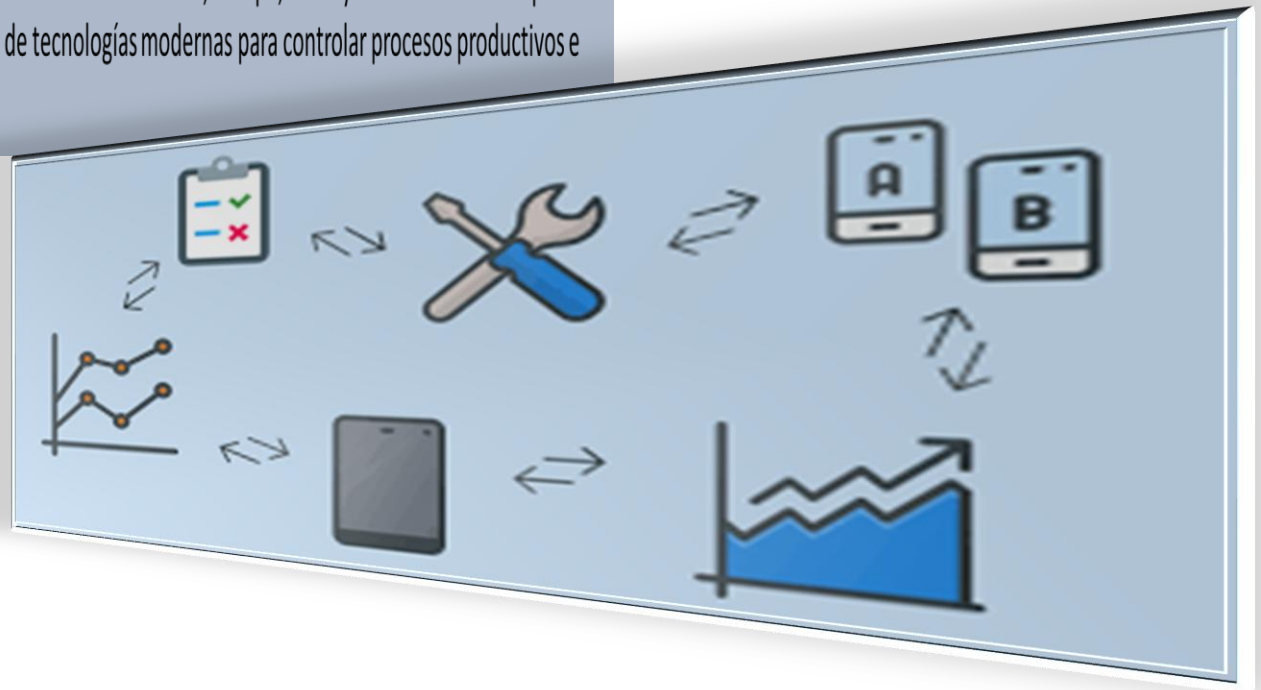
Lean Six Sigma: Enfoque en reducir variabilidad y eliminar desperdicios en el proceso.

Diagrama de Pareto: Identificación de cuellos de botella para enfocar los esfuerzos de control en los puntos críticos.

Factores y Beneficios del Control

Factores de Control: Considerar la cantidad, tiempo, costo y calidad en cada etapa.

Trazabilidad 4.0: Uso de tecnologías modernas para controlar procesos productivos e industriales.



QUE HACEN HOY LAS ORGANIZACIONES EXITOSAS

1.- Identifican cuales son las Competencias

(comportamientos, habilidades, actitudes) que se requieren de acuerdo al Plan Estratégico actual, a las Estrategias y a los Objetivos que se desean lograr.

2.- Identifican los cargos vitales para dirigir las tareas hacia la ejecución deseada desarrollando los perfiles de las competencias que requieren esos cargos vitales.



¿PREGUNTA?

¿Ustedes como líderes empoderados, que sería lo primero que haría al llegar a una organización?



Este manual que tienes en tus manos , no es un libro de lectura solamente, es un manual que sí le pones atención hará de tí un apasionado de la calidad. Suerte lector.

- ✓ Manuales superación para jóvenes.
- ✓ Podcast
- ✓ Cursos
- ✓ Conferencias
- ✓ Videos
- ✓ Libros



Autor/Director.

Ismael Garcia