

ELEMENTOS CONCEPTUALES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD



**Curso de Formación sobre la Gestión de Calidad en la Administraciones Tributarias.
Centro de Formación de la AECID. Sta. Cruz de la Sierra. Bolivia del 18 al 22 de noviembre
de 2013.**

Conceptos básicos de la calidad



- **Calidad es la totalidad de características de un producto, proceso o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas del usuario o cliente.**
- **Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y, por tanto, le satisfacen.**
- **Calidad significa ausencia de deficiencias**

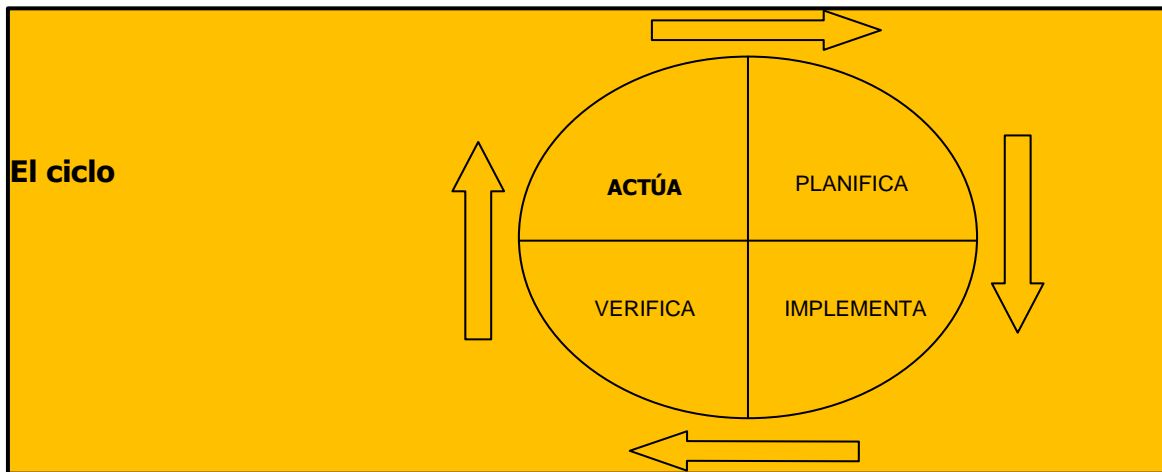
Las etapas de la calidad



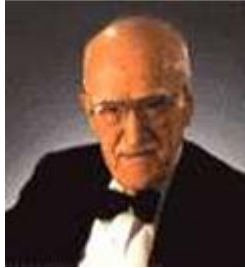
- **Desarrollo de la calidad a través de la inspección**
- **Desarrollo de la calidad a través del control**
- **Desarrollo de la calidad a través del aseguramiento de la calidad**
- **Desarrollo de la calidad a través de la Gestión de Calidad Total (GCT) o Total Quality Management (TQM)**

Los Padres de la Calidad

- ***W. Edwards Deming***



Los Padres de la Calidad



- ***Joseph M. Juran. La trilogía de la calidad***



- ***Kaoru Ishikawa. Círculos de calidad***

La visión hacia el cliente



- Un principio fundamental de la Gestión de Calidad Total hoy es que la calidad la determina el **cliente**.
- La identificación de los clientes de una organización debe iniciarse averiguando dónde se **encuentran** los clientes y cuáles son sus **necesidades**
- Dos clases de clientes: **externos e internos**

¿CÓMO OIR LA VOZ DE LOS CLIENTES?

- Entrevistas.
- Sesiones de Grupo Foco (grupos de clientes con características similares)
- Encuestas de satisfacción de los clientes (telefónicas o en visitas presenciales)
- Observaciones del cliente cuando usa el producto o utiliza el servicio.
- Estudios de mercado.
- Análisis de la competencia.
- Análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias.



LOS COSTES DE LA CALIDAD

-Los costes de prevención

La planificación de las diversas actividades, la formación y la comunicación



-La evaluación o valoración

Las inspecciones, ensayos o auditorías de productos, de procesos o de sistemas.



La calidad de los servicios públicos

TANGIBILIDAD



El aspecto de las instalaciones, equipo y personal en contacto con el público y materiales de comunicación

FIABILIDAD



La capacidad de producir el servicio en forma fiable y precisa

CAPACIDAD DE RESPUESTA



La habilidad y voluntad de servir al contribuyente rápida y eficazmente

SEGURIDAD



La impresión de competencia del personal en contacto con el público, lo que inspira confianza en los clientes

EMPATIA



La demostración de voluntad de comprender y satisfacer las necesidades concretas del contribuyente. Trato sensible y personalizado

Evolución de las estrategias de la calidad en el sector privado/sector público



SECTOR PRIVADO

años 50:

Control de la calidad. Conformidad técnica a las especificaciones

años 70:

Aseguramiento de la calidad (programas de cero errores)

Desde los 80...

Gestión de la Calidad Total

SECTOR PÚBLICO

años 50:

Cumplimiento estricto de normas y procedimientos

años 70:

Economía, eficacia y eficiencia (las 3 "E")

Desde los 80....

Satisfacción de los usuarios, de los contribuyentes

¿Qué esperan los ciudadanos de los servicios públicos?



- 1.- **Fiabilidad:** el trabajo se hace bien hecho y a la primera
- 2.- **Capacidad de respuesta:** las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad
- 3.- **Competencia:** los empleados públicos saben hacer las cosas
- 4.- **Accesibilidad:** los servicios son cómodos y fáciles de obtener
- 5.- **Cortesía:** a los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención
- 6.- **Comunicación:** se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible
- 7.- **Credibilidad:** los servicios y sus proveedores son honestos y reales
- 8.- **Seguridad:** se garantiza la seguridad física y la confidencialidad
- 9.- **Comprensión:** la administración se pone en el lugar del ciudadano
- 10.- **Soporte físico:** el entorno en el que se prestan los servicios es agradable y aporta calidad
- 11.- **Igualdad/Equidad:** no hay privilegios ni discriminación
- 12.- **Honestidad:** no actúan en beneficio propio ni con intereses partidistas

Políticas y estrategias de calidad en las Administraciones Públicas

- **Proyectos para la mejora de las relaciones con los ciudadanos y la Calidad Total**

- Planes de Calidad



EFFICIENCY
NETWORK
Port de Barcelona

- Cartas de Servicios



- Simplificación administrativa



- Ventanillas únicas

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



ventanilla única

Políticas y estrategias de calidad en las Administraciones Públicas

- Evaluación y seguimiento de los proyectos e iniciativas
- Autoevaluación de las organizaciones públicas
- Comparación con modelos de excelencia
- Mejores experiencias y premios de calidad
- Encuestas y sondeos a los ciudadanos
- Aseguramiento de la calidad mediante Normas ISO



Las cartas de servicios



Siete principios básicos:

- Establecimiento de unos **compromisos** públicos y explícitos en la prestación del servicio
- Total **transparencia** sobre los servicios públicos (coste, identidad de los empleados que los prestan y grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos).
- **Información sin restricciones** sobre los servicios que se prestan posibilitando a los ciudadanos el acceso a esta información de modo fácil y comprensible.
- Posibilidad de **elección** del servicio más conveniente por el usuario siempre que ello sea posible.
- Prestación del servicio **sin discriminación** de ningún tipo.
- Utilidad de la gestión de los servicios públicos a los usuarios, facilitándoles el **acceso** a los mismos.
- Posibilidad de que el usuario pueda en todo momento **formular reclamaciones y sugerencias** en relación con el servicio recibido.

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD

- ***diagnóstico externo***, mediante aseguramiento y acreditación de los niveles de calidad por entidades externas



- ***diagnóstico interno***, mediante modelos y sistemas de autoevaluación, en los que la organización reflexiona y evalúa su situación respecto a la calidad



DIAGNÓSTICO EXTERNO DE LA CALIDAD: ASEGURAMIENTO Y ACREDITACIÓN A TRAVÉS DE LAS NORMAS ISO

- **ISO 9000** que es una norma general que sirve de guía para la selección y utilización de las demás normas ISO.
- **ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003** son normas que especifican los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, de manera que permiten demostrar a personas ajenas a una determinada organización, que la misma tiene capacidad para controlar sus procesos y producir bienes o prestar servicios conformes. Certificados de calidad.
- **ISO 9004** que define los principales directrices y elementos básicos para implantar en sistema de calidad adoptado a la situación particular de una organización.
- **ISO 9001:2008** muestra una mayor aproximación hacia el Modelo de excelencia de Gestión de la Calidad Total (TQM)



Requisitos generales de un sistema de gestión de la calidad en la norma ISO 9001:2008

- Identificar los **procesos** necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la **secuencia e interacción** de estos procesos.
- Determinar los **criterios y métodos** necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la **disponibilidad de recursos e información** para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el **seguimiento, la medición y el análisis** de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para **alcanzar los resultados** planificados y la mejora continua de estos procesos



Requisitos documentales de un sistema de gestión de la calidad en la norma ISO 9001:2008

- **Declaraciones** documentadas de una política de la calidad y de objetivo de la calidad.
- Un **manual** de la calidad.
- Los **procedimientos** documentados por la propia norma internacional ISO 9001:2000.
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz **planificación, operación y control** de sus procesos.
- Los **registros** requeridos por esta norma internacional.

ISO 9001

PROCESO DE CERTIFICACIÓN



Procedimiento por el cual una tercera parte proporciona garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos especificados.



Etapas típicas del proceso de certificación

- Cumplimentación de la **solicitud de certificación** de sistemas de calidad y un cuestionario previo.
- Recepción y registro de los documentos por la entidad acreditada y **nombramiento de un auditor** que se notifica a la organización.
- Puesta en **contacto** del auditor asegurado con la persona responsable de calidad de la organización para consensuar las fechas del proceso de certificación.
- **Análisis de la documentación** por la entidad acreditada (manual de calidad y procedimiento).
- **Auditoría final.** El auditor realiza un informe donde se refleja las no conformidades encontradas. La organización a partir de este momento debe redactar un plan de acciones correctoras para solucionar las desviaciones que es evaluado por el auditor y si todo es correcto se procede a obtener el CERTIFICADO para un período de tres años.



DIAGNÓSTICO INTERNO DE LA CALIDAD: AUTOEVALUACIÓN MEDIANTE MODELOS DE EXCELENCIA

- **El Modelo Europeo de Gestión de Calidad.** Modelo EFQM gestionado por la *European Foundation for Quality Management* (Fundación Europea para Gestión de la Calidad).
- **El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión,** gestionado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.
- **El Modelo CAF del Sector Público,** resultado de la cooperación entre los Ministros responsables de Administración Pública en la Unión Europea.
- **El Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM),** metodología propia en base a otros modelos



Muchas gracias por la atención