

IV TROBADA. FORO INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD EN EL SECTOR PÚBLICO DE LAS ILLES BALEARS.



DELEGACIÓN DE DEFENSA EN ILLES BALEARS
23-24 ENERO 2013



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DEFENSA

DELEGACION DE DEFENSA
EN ILLES BALEARS

*¡¡ NO CREO EN
LA CALIDAD !!*

Máximo Romeral Peña



¿PORQUE NO CREO EN LA CALIDAD?. ¿PORQUE
PRECISAMENTE SE EMITE ESTE MENSAJE EN UNAS
JORNADAS DE CALIDAD CUYO TÍTULO ES “*DISEÑANDO EL
FUTURO*”?



CALIDAD



CALIDAD



CALIDAD



CALIDAD



CALIDAD



HOY DIA TENEMOS UN BOMBARDEO CONTINUO DE LA PALABRA CALIDAD. TODO EL MUNDO HACE CALIDAD. TODO ES DE CALIDAD. LA CALIDAD HA PASADO A SER LA MULETILLA DE MUCHOS RESPONSABLES PÚBLICOS PARA HACERNOS LLEGAR SU CAPACIDAD DE GESTIÓN, SUS BUENAS INTENCIONES Y LO BIEN QUE SE HACEN LAS COSAS. SE HA DEVALUADO EL TÉRMINO CALIDAD E INCLUSO HAY QUIEN LE DA UN CARÁCTER PEYORATIVO.



- **ESTO ES UNA TONTERIA.**
- **NO VALE PARA NADA.**
- **CON LA QUE ESTA CAYENDO, NO ESTAMOS PARA GASTAR EN CALIDAD**

PERO CUANDO PROFUNDIZAMOS EN EL TEMA, ESTOS MISMOS RESPONSABLES PÚBLICOS, NOS ENCONTRAMOS CON COMENTARIOS DE ESTOS MISMOS RESPONSABLES PÚBLICOS, COMO LOS DE ARRIBA. HABLAN DE CALIDAD. PERO REALMENTE EN LA PRACTICA NO HACEN GESTIÓN DE LA CALIDAD.



- **YA TENGO UN DEPARTAMENTO QUE SE ENCARGA DE ESO.**
- **CON LA CRISIS VOY A REDUCIR ESTE AÑO EN CALIDAD.**

LOS HAY QUE TIENEN UN POCO MÁS ENFOCADO EL ASUNTO DE LA CALIDAD, HAN LLEGADO A CREAR UN DEPARTAMENTO DE CALIDAD. CREEN QUE ESTE DEPARTAMENTO VA A SOLUCIONAR ESTA LAGUNA Y VA A CONSEGUIR ARREGLAR TODO Y ADEMÁS VA A PROPORCIONAR CALIDAD A TODA LA ORGANIZACIÓN. Y NO SOLO ESO, PORQUE COMO HAY CRISIS VAN A REDUCIR EN ESE DEPARTAMENTO PRECISAMENTE.



MINISTERIO
DE DEFENSA

DELEGACION DE DEFENSA
EN ILLES BALEARS

DEPTO.
CALIDAD





CON ESTAS PREMISAS INICIALES ESTÁ MAS QUE JUSTIFICADO QUE YO NO CREA EN ESA CALIDAD.

¿EN QUE CREO ENTONCES?. PUES EN LA CALIDAD CON MAYÚSCULAS, EN LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN, EN HACER LAS COSAS DE UNA MANERA EXCELENTE, SIN CORTAPISAS. EN LA IMPLICACIÓN TOTAL DE LOS RESPONSABLES PARA MEJORAR.



“QUALITAS – TIS”

SUPERIORIDAD EXCELENCIA

¿Qué ES CALIDAD? VAMOS AL DICCIONARIO DE LA RAE Y VEMOS QUE ES UNA PALABRA QUE PROCEDE DEL LATÍN Y QUE ENTRE SUS MUCHAS ACEPCIONES LA QUE MÁS SE ADAPTA A LO QUE QUIERO EXPRESAR ES LA “SUPERIORIDAD, EXCELENCIA”.

TIENE OTRAS MUCHAS QUE CALIFICAN A OTRAS; “FUTBOL DE CALIDAD”, “COMIDA DE CALIDAD”, “AUTOR DE CALIDAD”, PERO LA DE EXCELENCIA NOS VALE.



PODEMOS ENCONTRAR DEFINICIONES MÁS TÉCNICAS Y CADA UNO PODRÍA HACER SU PROPIA DEFINICIÓN DE LO QUE ENTIENDE POR CALIDAD. ASÍ QUE VAMOS A DAR POR VÁLIDAS TODAS Y A DEFINIR ACCIONES QUE IMPLICAN CALIDAD CON MAYÚSCULAS. EMPEZAMOS POR LA PREMISA INICIAL “LIDERAZGO”.

TANTAS DEFINICIONES COMO DEFINIDORES
PERO:

ISO 9001-2008 (5.5.2)

“*LA ALTA DIRECCIÓN DEBE* DESIGNAR UN MIEMBRO DE LA ORGANIZACIÓN QUIEN INDEPENDIENTEMENTE DE OTRAS RESPONSABILIDADES DEBE.....

PALABRA CLAVE “ALTA DIRECCIÓN”, LIDER, RESPONSABLE. SI LOS LÍDERES NO ESTÁN IMPLICADOS ESTO NO FUNCIONA. SERÁ UN MERO PARCHEAR, PERO NO LOGRAREMOS RESULTADOS QUE APORTEN VALOR. POSIBLEMENTE SI QUE SE LOGRARÁ ALGÚN PEQUEÑO ÉXITO ANECDÓTICO, PERO NO APORTARÁ VALOR A LO LARGO DEL TIEMPO.



SI CONSTRUIMOS LA DEFINICIÓN DE CALIDAD POR LOS ATRIBUTOS , TENEMOS QUE IR A LOS QUE SABEN

CROSBY

“LA CALIDAD ES *GRATIS*”

3 T TIEMPO / TALENTO / TESORO

ISHIKAWA

“PARTICIPACION DE TODOS”

TAGUCHI

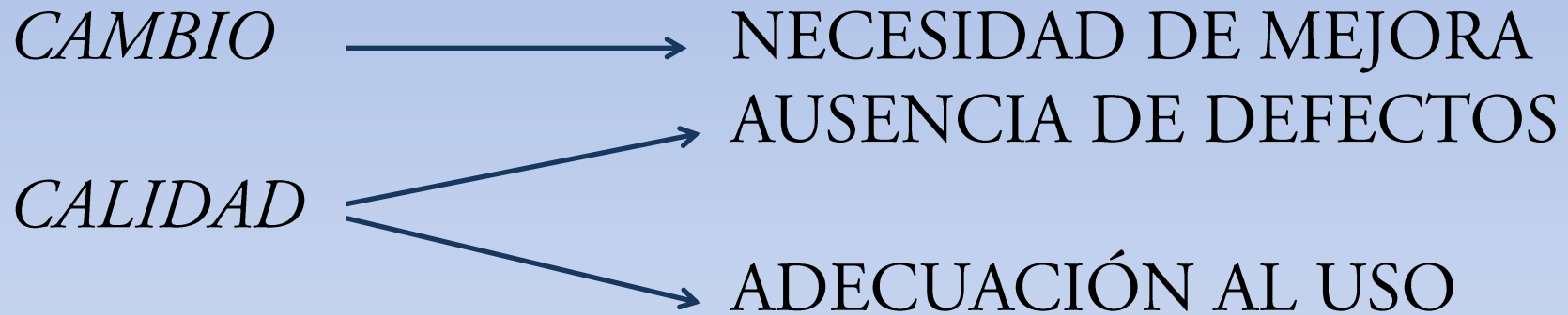
“LA FALTA DE CALIDAD TIENE UN COSTO EN LA SOCIEDAD”

ES GRATIS, CADA UNO SE MARCA SU TOPE DE CALIDAD Y SUS OBJETIVOS, EN FUNCIÓN DE SUS MEDIOS. Y MUY IMPORTANTE “LA NO CALIDAD” CUESTA DINERO. EL REPETIR UN TRABAJO ES MÁS CARO QUE HACERLO BIEN A LA PRIMERA. ES NUESTRA OBLIGACIÓN HACER LAS COSAS BIEN Y EMPLEAR TODAS LAS POTENCIALIDADES A NUESTRO ALCANCE.



JURAN

“*LA ALTA ADMINISTRACIÓN* ES LA RESPONSABLE
DEL *CAMBIO*”



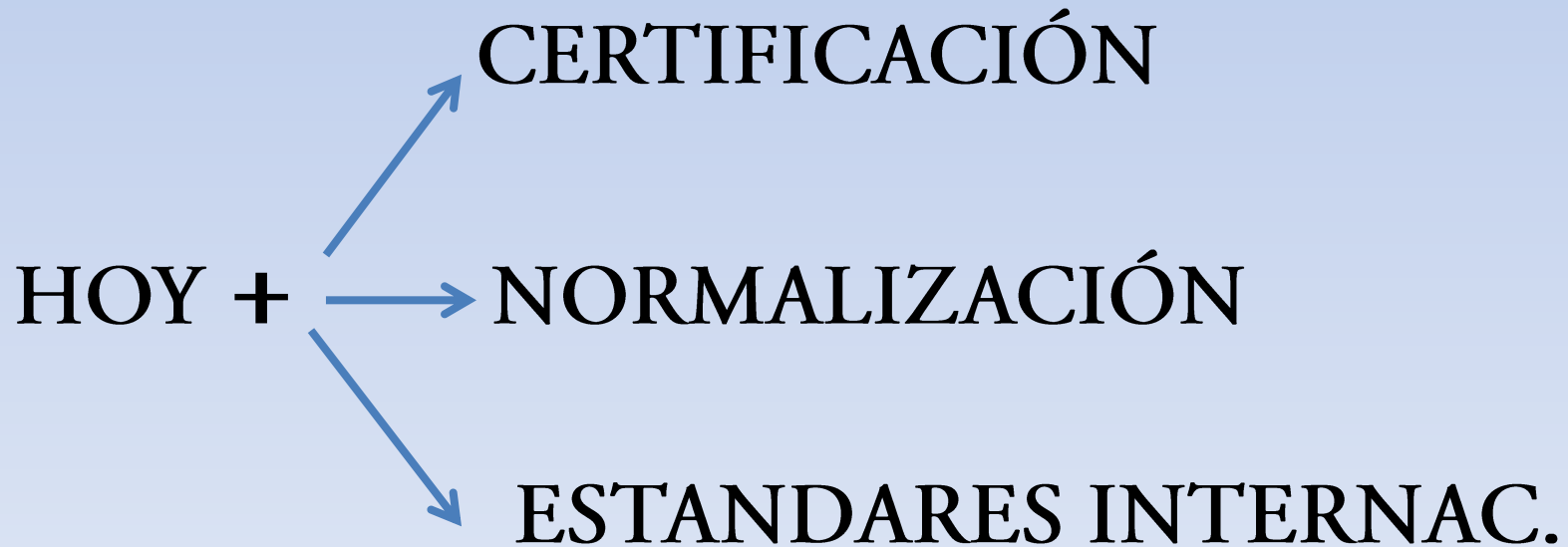
DEMING

- *NECESIDAD DE LIDERAZGO* EN LA CALIDAD
- *MEJORA CONTINUA*

EL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN, NO SIEMPRE IMPLICA CAMBIAR TODOS LOS ORDENADORES PARA ESTAR A LA ÚLTIMA TECNOLOGÍA. A VECES LA INNOVACIÓN PUEDE SUPONER SIMPLEMENTE DESPLEGAR NUEVAS PRACTICAS EN LA ORGANIZACIÓN, QUE APORTEN VALOR.



HOY DÍA ADEMÁS CONTAMOS CON HERRAMIENTAS ÚTILES, QUE NOS AYUDAN A MEJORAR. LA CERTIFICACIÓN. EL TENER UN SELLO DE CALIDAD NOS OBLIGA PRIMERO A OBTENERLO MEDIANTE ACCIONES ORIENTADAS A LA MEJORA Y DE CARA AL EXTERIOR IMPLICA QUE SE CUENTA CON UNA ESTRUCTURA Y UNAS PRÁCTICAS ESTANDARIZADAS DE CALIDAD. LA NORMALIZACIÓN Y LOS ESTANDARES INTERNACIONALES, ESTABLECEN NORMATIVA COMÚN NACIONAL E INTERNACIONAL.





HISTORIA DE LA CALIDAD - HITOS

FENICIOS → MARCA

EGIPCIOS → PRECISION - RESULTADOS

INDUSTRIALIZACIÓN → CAMBIO – PRODUCTIVIDAD

II G. M. → Δ PRODUCTIVIDAD

JAPON (1950 ...) → SUPERVIVENCIA - FUTURO

ALEMANIA (1960 ...) → SUPERVIVENCIA – FUTURO

TODOS ESTOS HITOS TIENEN 3 PUNTOS EN COMÚN.

SITUACIONES DE CRISIS

ESFUERZO PARA SUPERARLAS

OBJETIVO DE SATISFACER AL CLIENTE INTERNO O EXTERNO



CRISIS (NECESIDAD)



ESFUERZO / TRABAJO



SATISFACER AL CLIENTE



NECESIDADES
EXPECTATIVAS



POSIBILIDAD
OPORTUNIDAD
RESULTADOS
URGENCIA

TODAS ESTAS SOCIEDADES EN SUS DISTINTAS SITUACIONES Y
CIRCUNSTANCIAS BUSCARON Y CONSIGUIERON LA EXCELENCIA.



HOY YA NO ES SUFICIENTE SER EFICACES Y EFICIENTES. HACE FALTA ALGO MÁS. LA EFICACIA Y EFICIENCIA YA NO ES UNA OPCIÓN, ES UNA OBLIGACIÓN. LA SOCIEDAD ESPERA DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS QUE SEAMOS EFICACES Y EFICIENTES, PERO TAMBIÉN QUE SEAMOS EXCELENTES. SE NOS RECLAMA LA "Q" (CON MAYÚSCULAS) DE LA EXCELENCIA. PARA CONSEGUIRLO TENEMOS LAS HERRAMIENTAS.



TENEMOS LAS HERRAMIENTAS

- PERSONAS. (nuestro propio personal)
- CONOCIMIENTO (el que está dentro de la Org.)
- SISTEMAS DE GESTIÓN (propios)
- SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN Y CONTROL
(internos y externos)

HERRAMIENTAS QUE NOS VAN A PERMITIR MEJORAR EN TODAS LAS ÁREAS Y EN TODOS LOS ÁMBITOS PARA CONSEGUIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO Y DEL CLIENTE INTERNO, OBTENIENDO RESULTADOS EXCELENTES. TODO ELLO EMPLEANDO MEJOR LOS MEDIOS DISPONIBLES (FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS) Y TENIENDO SIEMPRE EN CUENTA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.



GESTIONAR BIEN PARA MEJORAR

ASÍ CONSEGUIREMOS ORGANIZACIONES ENFOCADAS EN EL CAMINO DE LA EXCELENCIA TOTAL, QUE CONSIGUEN RESULTADOS EXCELENTES, PORQUE TIENEN IMPLANTADO UN LIDERAZGO COMPETENTE Y RESPONSABLE, GESTIONAN BIEN A SU PERSONAL, PLANIFICAN SU ESTRATEGIA, ESTABLECEN ALIANZAS QUE APORTAN VALOR, EMPLEAN BIEN SUS RECURSOS, UTILIZANDO UN SISTEMA DE PROCESOS DE GESTIÓN EFICAZ.



*ENTONCES
¡¡ SI CREERÉ EN
LA CALIDAD !!*

LA CALIDAD QUE SE IMPLANTA DESDE LA DIRECCIÓN.
LA CALIDAD DEL COMPROMISO Y DEL EJEMPLO.
LA CALIDAD DE LA PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL.
LA CALIDAD DE LA IMPLICACIÓN.
LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS EXCELENTES



“Los resultados excelentes en el Rendimiento general de una organización, en sus Clientes, en las Personas y en la Sociedad en la que actúa se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Estrategia, que se hará realidad a través de las Personas, las Alianzas y Recursos y los Procesos ”