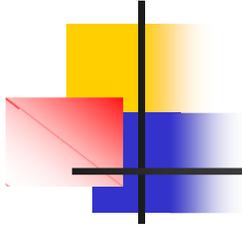




# Curso regional de entrenamiento para entrenadores en gestión de la calidad "Train the Trainer"

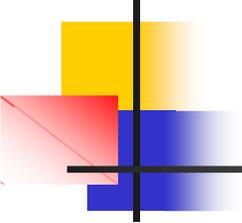
**Proyecto RLA/6/065**

Septiembre 28 - Octubre 2, 2009  
Lima, Perú



# *Mejorando la calidad en un servicio de medicina nuclear*

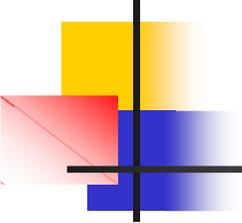
Adela Peña Tornét  
[adela@centis.edu.cu](mailto:adela@centis.edu.cu)  
[adela@gmail.com](mailto:adela@gmail.com)



# MEJORA DE LA CALIDAD

---

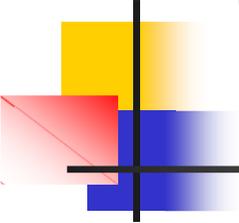
**“Acciones emprendidas en toda la organización para aumentar la eficiencia y eficacia de las actividades y los procesos con el fin de aportar ventajas adicionales, tanto para la organización como para sus clientes”.**



# MEJORA CONTINUA

---

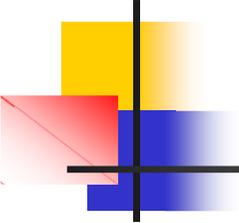
**Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.**



# OBJETIVO

---

**Aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.**



# PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

---

- ✓ **MEJORA CONTINUA**
- ✓ **ENFOQUE OBJETIVO HACIA LA TOMA DE DECISIÓN**

# CICLO DE DEMI (PDCA)

Establecer los objetivos y procesos necesarios para lograr resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y Política de la organización

PLANIFICAR

Implementar los procesos.  
Capacitar a las personas

HACER

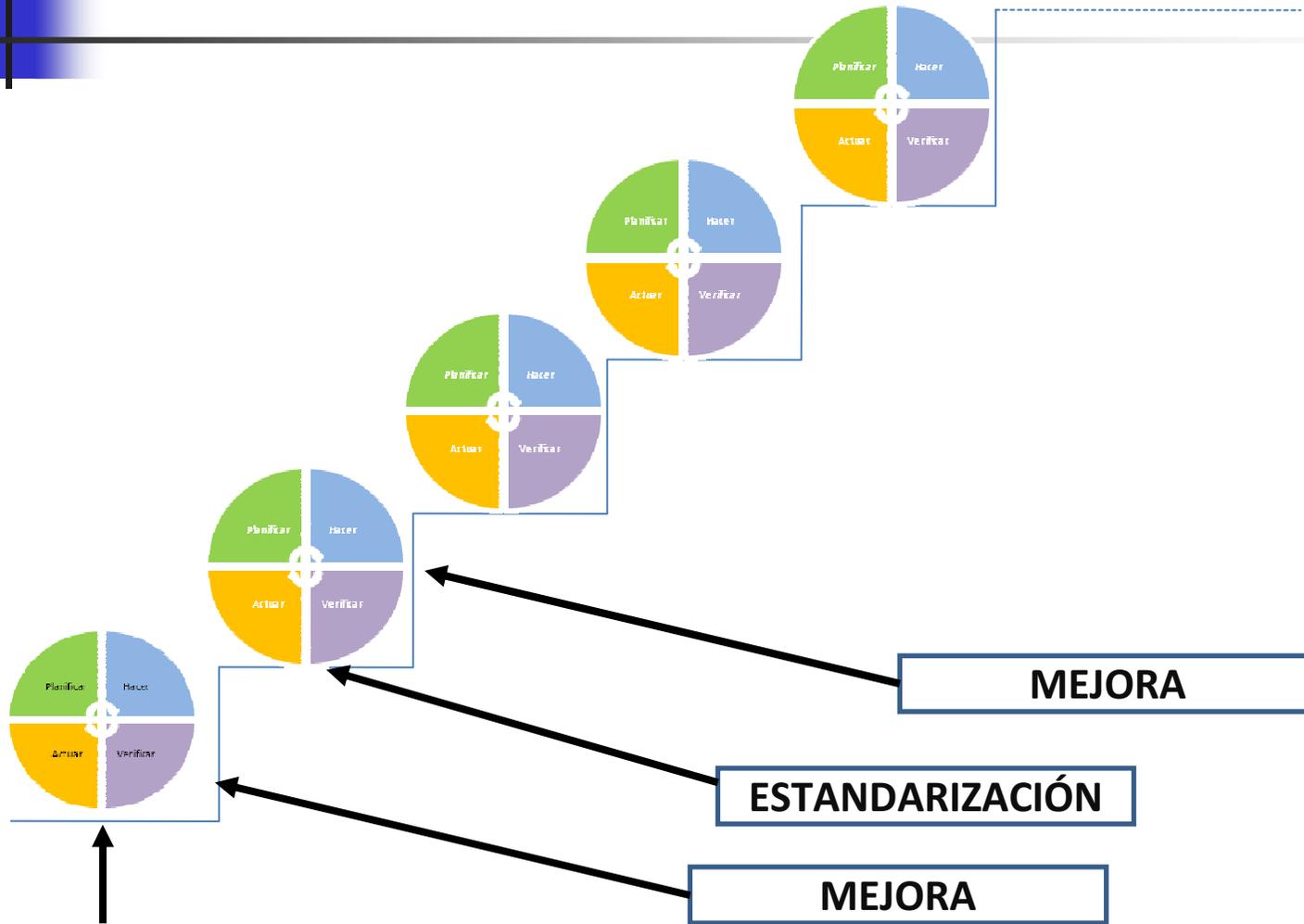
ACTUAR

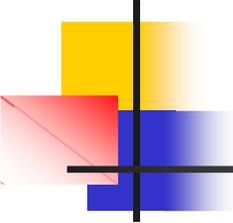
Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

VERIFICAR

Realizar seguimiento y medición de los procesos y productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

# CICLO DE DEMI (PDCA)

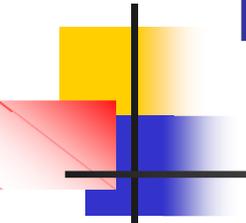




# CONDICIONES

---

- Estímulo por parte de la dirección. (reconocimiento de logros).
- Cultura de la organización.
- Establecimiento de metas claras.
- Buena comunicación y trabajo en equipo.
- Gestión de no conformidades.
- Formación.

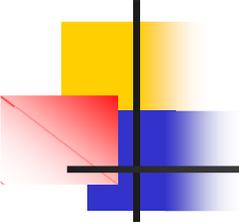


# PROCESO DE MEJORA

---

## PLANIFICAR

- ✓ Analizar la situación actual
- ✓ Seleccionar el procesos que se quieren mejorar
- ✓ Buscar información sobre el problema
- ✓ Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso
- ✓ Análisis de la causas principales
- ✓ Establecer los objetivos de mejora
- ✓ Detallar las especificaciones de los resultados esperados
- ✓ Definir indicadores
- ✓ Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos, verificando las especificaciones

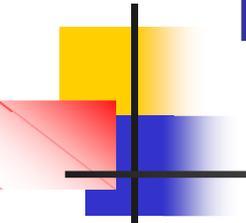


# PROCESO DE MEJORA

---

## HACER

- ✓ **Elaboración de un plan**
- ✓ **Implementar las acciones planificadas**
- ✓ **Documentarlas**
- ✓ **Seguimiento y medición**
- ✓ **Capacitar a las personas**



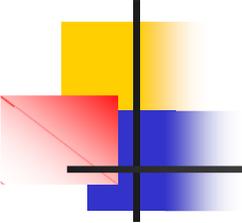
# PROCESO DE MEJORA

---

## VERIFICAR

**Pasado un periodo de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada.**

**Documentar las conclusiones**

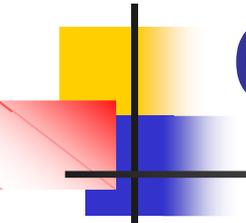


# PROCESO DE MEJORA

---

## ACTUAR

- ✓ **Modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales, si fuese necesario.**
- ✓ **Aplicar nuevas mejoras, si se han detectado errores en el paso anterior.**
- ✓ **Formalización de los cambios**
- ✓ **Documentar**



# IDENTIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

**Seguimiento de los procesos**

**Revisiones por la Dirección**

**Auditorias internas y externas**

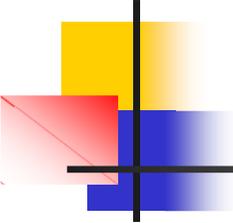
**Revisiones del servicio**

**Acciones correctivas y preventivas**

**Seguimiento de la satisfacción del cliente**

**Análisis de los datos**

**Experiencias de otras organizaciones**

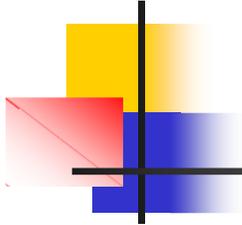


# ANALISIS DE DATOS

---

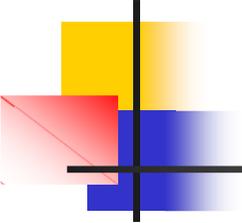
La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

# HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS



## **Datos no numéricos**

- ❑ Modelo de recopilación de datos
- ❑ Lluvia de ideas
- ❑ Diagrama de afinidad
- ❑ Punto de referencia (Benchmarking)
- ❑ Diagrama de causa y efecto
- ❑ Diagrama de flujo
- ❑ Diagrama de árbol

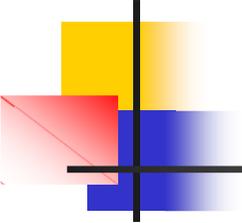


# HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS

---

## **Datos numéricos**

- Gráficos de control
- Gráficos simples
- Histogramas
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de dispersión



# DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

**Procedimiento de auditorias**

**Procedimiento de acciones correctivas**

**Procedimiento de preventivas**

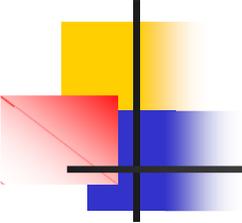
**Registro de revisiones por la Dirección**

**Registros de resultado de auditorias**

**Registro de no conformidades y acciones tomadas**

**Resultados de las acciones correctivas**

**Resultado de las acciones preventivas**



# PROBLEMAS

---

- ❑ Tratamiento a paciente equivocado
- ❑ Aplicación de dosis incorrecta
- ❑ Aplicación de radiofármaco equivocado
- ❑ Aplicación de radiofármaco a paciente no elegible.