



**ESPE**

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD ACADÉMICA ESPECIAL  
ESSUNA-SALINAS



**ESSUNA**

ESCUELA SUPERIOR NAVAL  
CMDTE. RAFAEL MORÁN VALVERDE

# **Sistema de Gestión de Calidad y su contribución para la optimización de los procesos de la Entidad Operativa Desconcentrada Base Naval Salinas**

**Elaborado por:**

BRIGAL Chávez Chalén, Sughey Stephanie

# AGENDA

- 1 Problema
- 2 Justificación
- 3 Objetivo general
- 4 Objetivos específicos
- 5 Fundamentación teórica y metodológica
- 6 Propuesta
- 7 Conclusiones
- 8 Recomendaciones

# PROBLEMA

## Contextualización:

EOD BASALI desea mejorar sus tiempos de respuesta, por lo que se desea investigar los procesos para detectar ineficiencias.

## Análisis crítico:

Los tiempos de respuesta en los procesos no son los adecuados. Además, no se evidencia una cultura de mejora continua.

## Enunciado del problema:

Los tiempos de respuesta de los procesos de la EOD BASALI generan actividades que retrasan el flujo de los procesos debido a la demora en los tiempos para terminarlos.

# JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se realiza porque:

Los tiempos de respuesta no son los adecuados.

Se pretende identificar dónde se encuentran las actividades que producen pérdidas de tiempo.

El Estatuto de Gestión Organizacional se encuentra desactualizado desde el año 2010.

# OBJETIVO GENERAL

- Optimizar los procesos de la EOD BASALI mediante un diagnóstico previo para la mejora continua de las operaciones de la EOD.



# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnóstico de los procesos de la EOD BASALI mediante el análisis estadístico de procesos para la determinación de la eficiencia de los procesos de la EOD BASALI.

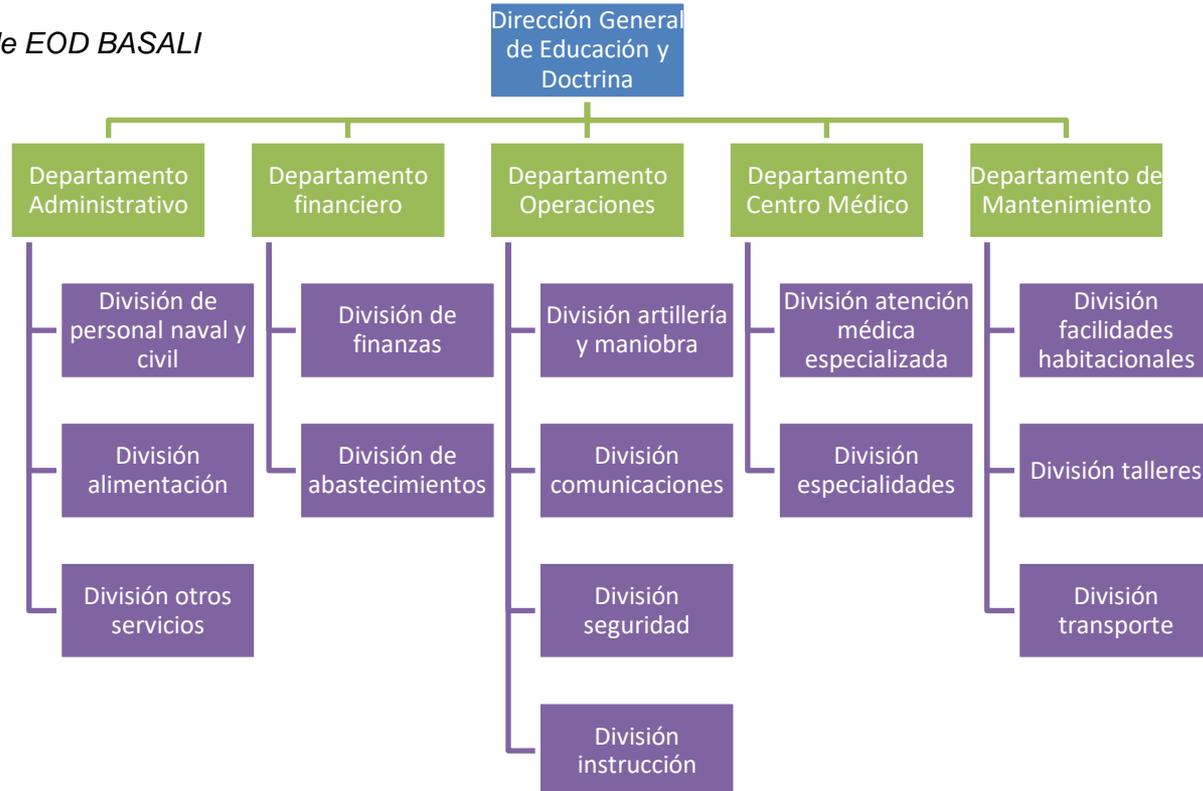
Analizar los diferentes sistemas de gestión de calidad y sus beneficios y desventajas mediante el análisis de estudios de caso para la selección adecuada del sistema de gestión de calidad en la EOD BASALI.

Realizar una propuesta de ajuste a los procesos mediante el análisis de los cuellos de botella para el beneficio de los trabajadores y la comunidad cercana a la EOD BASALI.

# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA: MARCO TEÓRICO

- Organigrama estructural de EOD BASALI:

**Figura 1**  
 Estructura de EOD BASALI



Nota: Tomado del Manual de procesos de EOD BASALI (EOD BASALI, 2021)

# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA: MARCO TEÓRICO

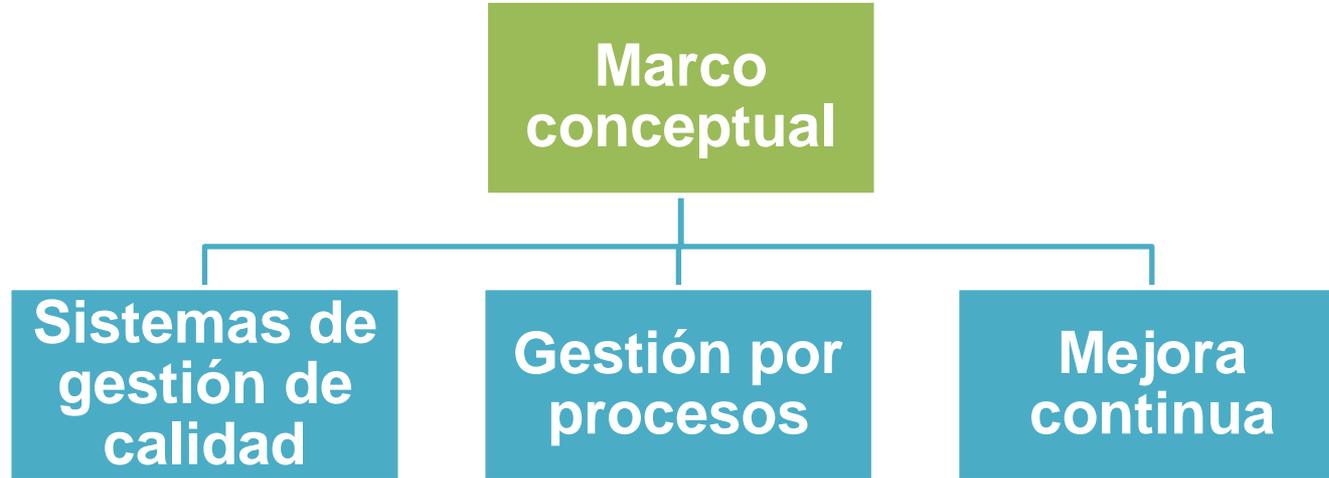
## Procesos agregadores de valor

- Son los encargados de crear un portafolio de productos y servicios que administren y controlen los productos y servicios destinados a usuarios externos.
- Son los que permitan ejecutar efectivamente la misión, los objetivos estratégicos y las políticas de la institución.

## Análisis estadístico de procesos

- Utiliza herramientas estadísticas para encontrar fallas en los procesos.
- Este proceso es de vital importancia para las organizaciones ya que determina en muchos casos situaciones que el ojo humano no puede ver.

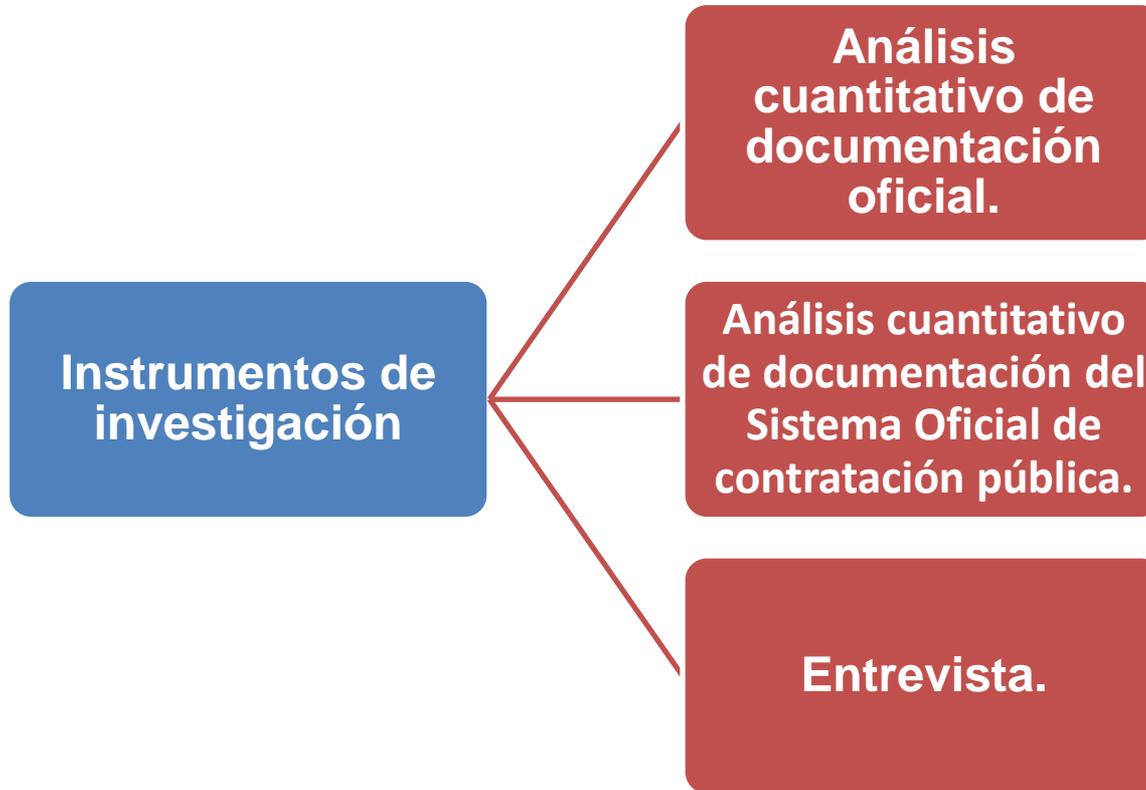
# FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA: MARCO CONCEPTUAL



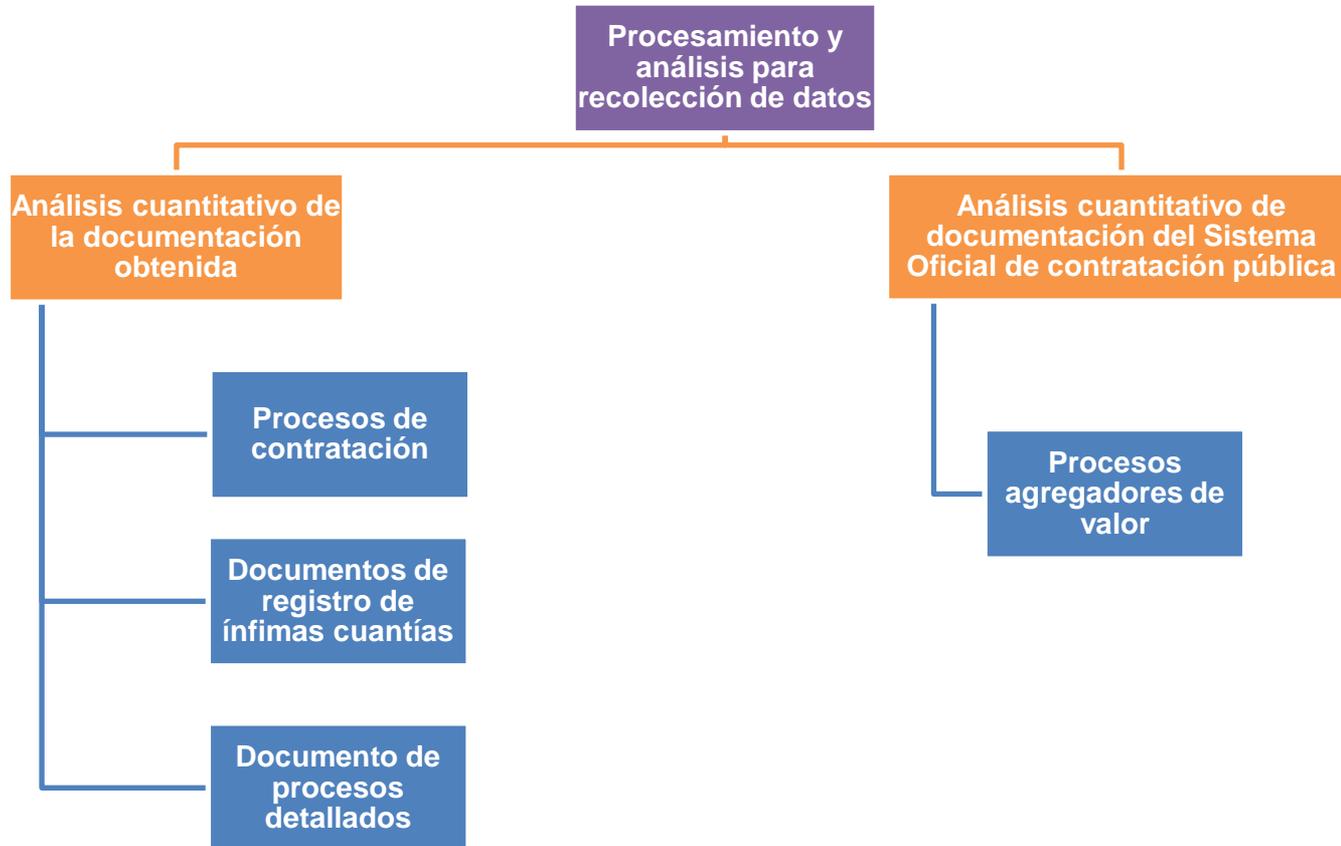
# FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA



# FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA



# FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA



- **Proceso 1:** Mantenimiento – Adquisición de repuestos para vehículos terrestres.
- **Proceso 2:** Mantenimiento y reparación áreas de entrepuentes y cámara de guardiamarinas.
- **Proceso 3:** Servicio de recarga de gas licuado para bombonas de la cámara.
- **Proceso 4:** Servicio de fotocopiado.
- **Proceso 5:** Mantenimientos de maquinaria y equipos de cocina, lavadora y aires acondicionados.
- **Proceso 6:** Servicio de mantenimiento de equipos y sistemas informáticos.
- **Proceso 7:** Servicio de mantenimiento mobiliario diferentes áreas.

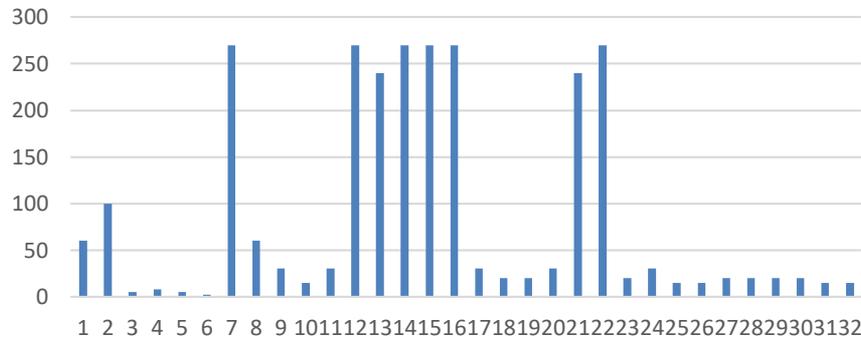
- **Proceso 8:** Adquisición de materiales de impresión.
- **Proceso 9:** Adquisición de aceites y lubricantes para la Base Naval de Salinas, Escuela superior naval y Capitanía de Puerto de Salinas.
- **Proceso 10:** Mantenimiento y reparación de maquinarias, equipos varios para los repartos de Base Naval de Salinas y Capitanía Puerto Salinas.
- **Proceso 11:** Servicio de mantenimiento y reparación de las instalaciones e infraestructura de la Capitanía de Salinas y sus retenes.
- **Proceso 12:** Servicio de mantenimiento de pintura de las áreas de salud, cámara de oficiales, y taller de carpintería de Base Naval de Salinas.
- **Proceso 13:** Adquisición de suministros de carpintería, construcción, entre otros materiales de ferretería.
- **Proceso 14:** Servicio de mantenimiento y adquisición de repuestos de vehículos marinos de la Capitanía Puerto de Salinas.

**Análisis cuantitativo de la documentación obtenida**

**Figura 2**

*Comparación de tiempo utilizado en procesos (2016)*

Comparación de tiempo utilizado en los procesos (2016)

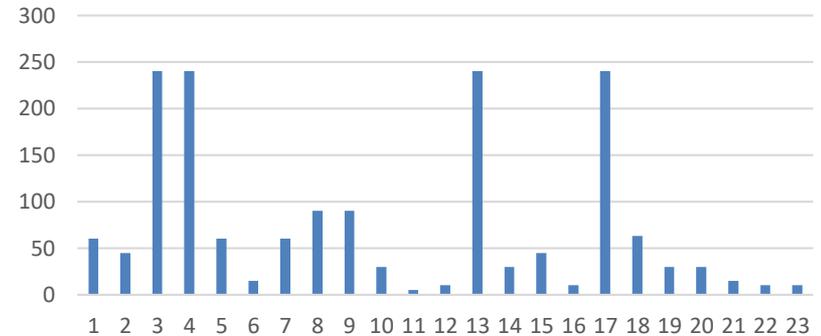


*Elaborado por: Autora*

**Figura 3**

*Comparación de tiempo utilizado en los procesos (2017)*

Comparación de tiempo utilizado en los procesos (2017)



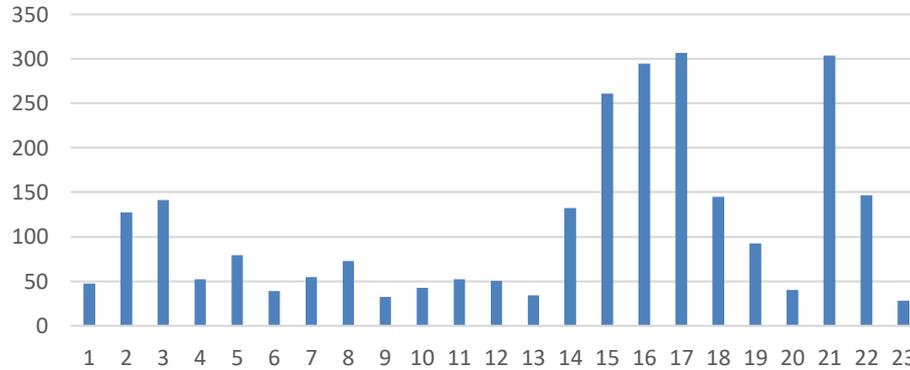
*Elaborado por: Autora*

**Análisis cuantitativo de la documentación obtenida**

**Figura 4**

*Comparación de tiempo utilizado en procesos (2018)*

Comparación de tiempo utilizado en los procesos (2018)

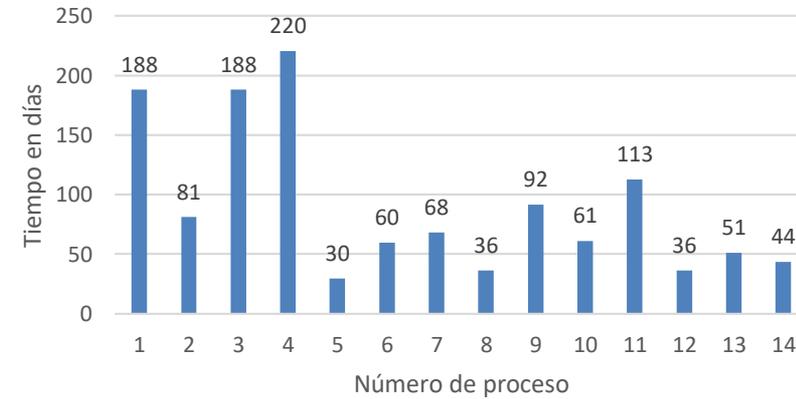


*Elaborado por: Autora*

**Figura 5**

*Tiempo de ejecución de los procesos agregadores de valor*

Tiempo de ejecución



*Elaborado por: Autora*

**Figura 6**

*Ahorro en días de los procesos agregadores de valor*



*Nota:* El gráfico indica que, pese a que algunos procesos presentan retrasos, los que más tiempo consumen no son realmente cuellos de botella. Y que solo el proceso 2 y 6 son los que tenían una demora significativa.

# INEFICIENCIAS DETECTADAS

## Ineficiencias detectadas en el manejo de procesos de EOD BASALI

No existe un sistema de gestión de calidad formal, ni tampoco un sistema de mejoramiento continuo.

No existe una diferenciación departamental en el manejo de procesos, es decir, que no se ha determinado cual departamento es más eficiente que otro. Por tanto, se evidencia falta de análisis de procesos.

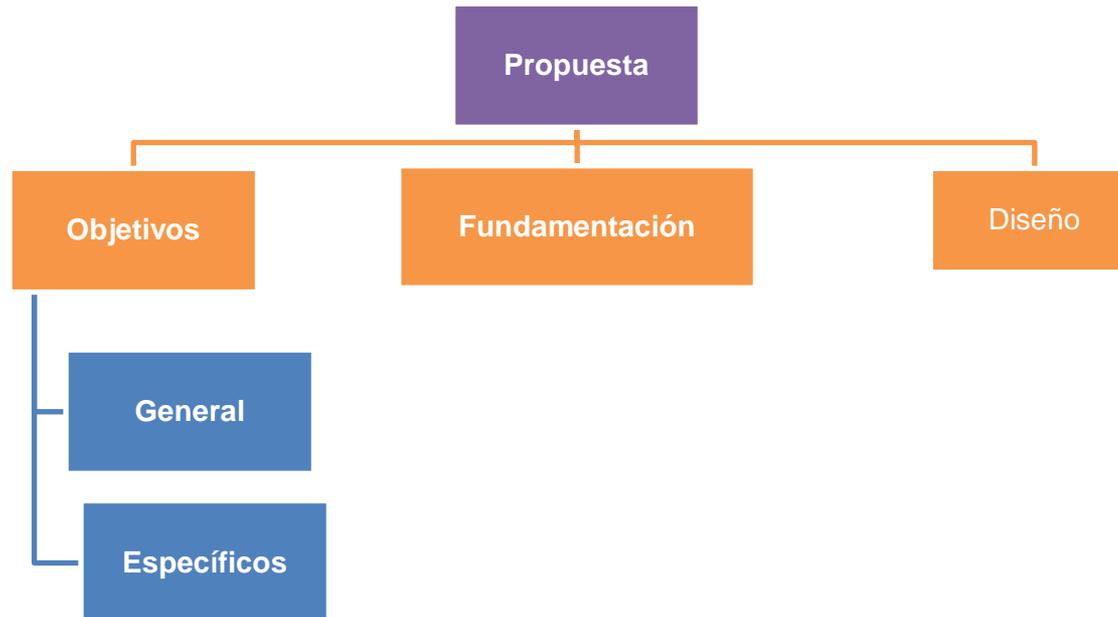
Los mayores problemas en los procesos de EOD BASALI muchas veces no son causados por errores propiamente dichos sino, más bien, por falta de información.

En la administración general de procesos, se observa que existen retrasos.

El sistema de gestión de calidad que existe actualmente no brinda seguimiento estadístico a los procesos y, por tanto, no está en la capacidad de optimizarlos.

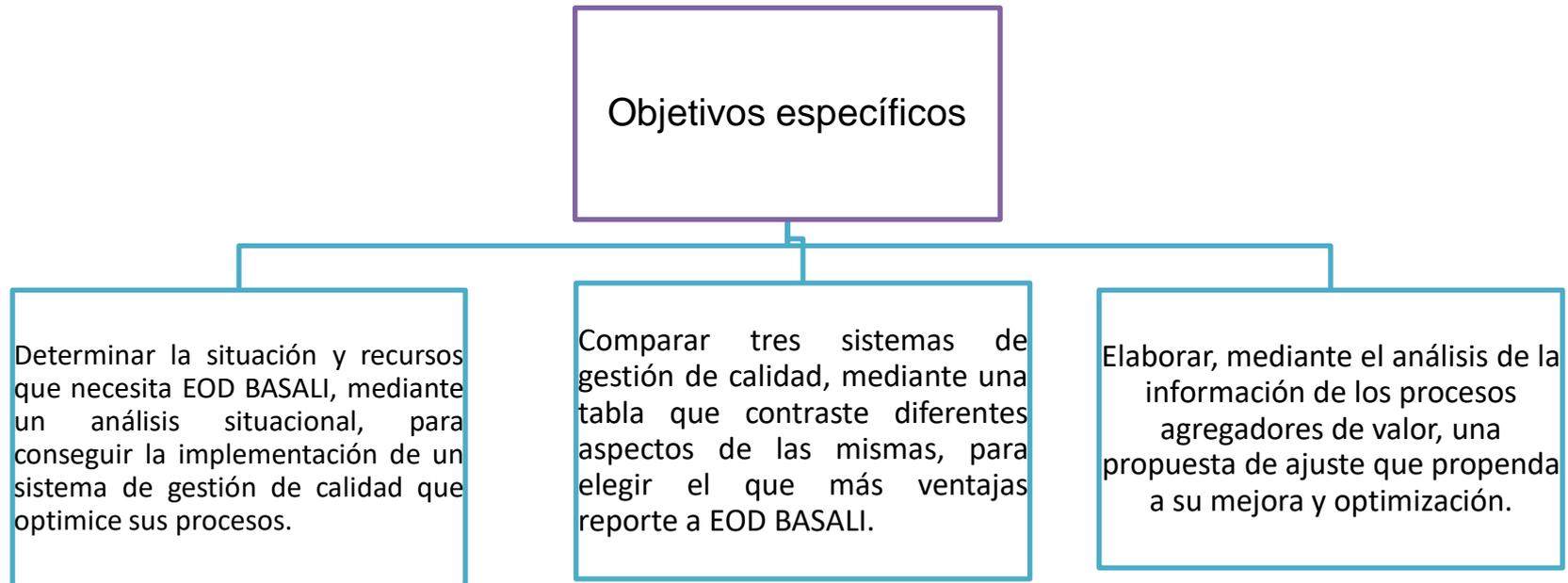
# PROPUESTA

Propuesta de implementación de un sistema de control de calidad para EOD BASALI basado en los principios de una normal internacional de gestión de calidad.



# OBJETIVOS

**Objetivo General:** Elaborar una propuesta de implementación de un sistema de control de calidad, usando los principios de una norma internacional de calidad, para realizar ajustes en la EOD BASALI que apunten a la optimización de los procesos agregadores de valor.



# FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

**Figura 7**

*Cuadro comparativo entre tres diferentes normas de gestión de calidad*

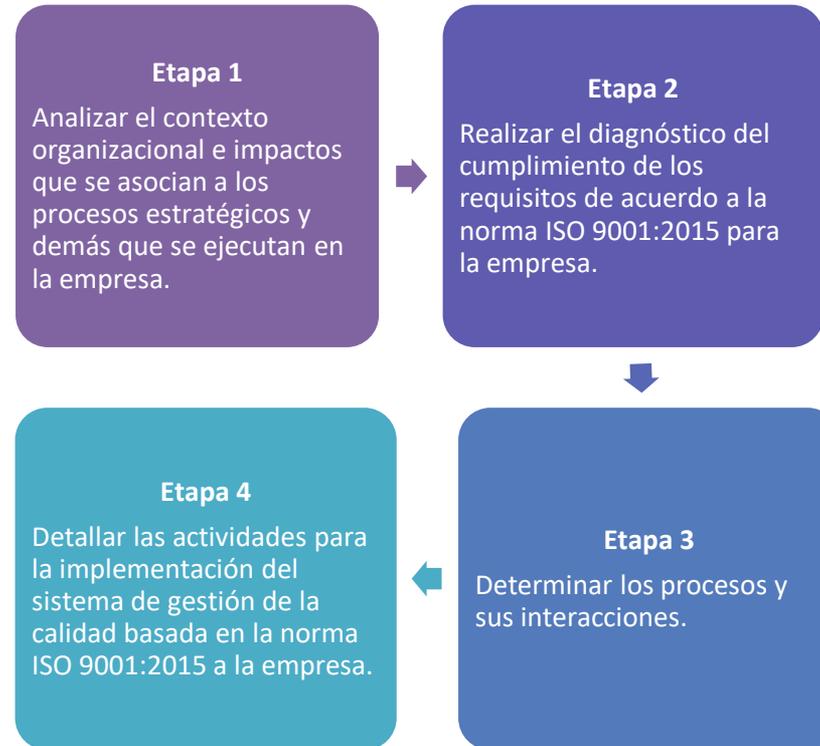
	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
CONCEPTO	Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.	Es un estándar internacionalmente aceptado que indica cómo poner un sistema de gestión medioambiental efectivo en su sitio. Está diseñado para ayudar a las organizaciones a mantenerse comercialmente exitosas sin pasar por alto sus responsabilidades medioambientales.	Es el reemplazo de la OHSAS 18001 y es la norma internacional ISO que proporciona indicaciones para su uso, para permitir a las organizaciones proporcionar trabajos seguros y saludables, prevenir accidentes en el trabajo y problemas de salud, además de mejorar el SG - SST de manera proactiva.
PRINCIPIOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Enfoque al cliente</li> <li>2.- Liderazgo</li> <li>3.- Compromiso del personal</li> <li>4.- Enfoque a procesos</li> <li>5.- Mejora continua (PHVA)</li> <li>6.- Toma de decisiones basada en la evidencia</li> <li>7.- Gestión de relaciones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Integración</li> <li>2.- Mejor prevenir que curar</li> <li>3.- Costos / Beneficios</li> <li>4.- Participación local</li> <li>5.- Medición y manejo continuo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Liderazgo y compromiso</li> <li>2.- Roles y responsabilidades y autoridades en la organización</li> <li>3.- Eliminar riesgos</li> </ol>
VENTAJAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Competidor sólido</li> <li>2.- Mejora el sistema de gestión</li> <li>3.- Mejora el rendimiento operativo</li> <li>4.- Motivar y comprender al personal</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Protección del medio ambiente</li> <li>2.- Mitigación de impactos ambientales</li> <li>3.- Mitigación de efectos secundarios</li> <li>4.- Cumplir la legislación</li> <li>5.- Equilibrio</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Satisfacer necesidades</li> <li>2.- Cumplimiento legal</li> <li>3.- Mejorar tiempo y recursos de los trabajadores</li> <li>4.- Índice de rotación del personal</li> </ol>
ESTRUCTURA	Del capítulo 0 al 3 Generalidades Del capítulo 4 al 10 Requisitos específicos de cada norma  1.-Objeto y campo de acción	Del capítulo 0 al 3 Generalidades Del capítulo 4 al 10 Requisitos específicos de cada norma  1.-Objeto y campo de acción	Del capítulo 0 al 3 Generalidades Del capítulo 4 al 10 Requisitos específicos de cada norma  1.-Objeto y campo de acción 2.- Referencia normativa

*Nota:* La figura muestra las diferencias fundamentales entre sistemas de gestión de calidad basados en tres diferentes normas (Rodríguez, 2017).

# PLAN DE TRABAJO

**Figura 8**

*Plan de implementación de un sistema de control de calidad basado en ISO 9001:2015*



*Nota:* La figura muestra las etapas que deben seguirse para implementar un sistema de gestión de calidad (Martínez, 2017, pág. 32).

# EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Se propone la implementación de un sistema de gestión de calidad con las siguientes características:

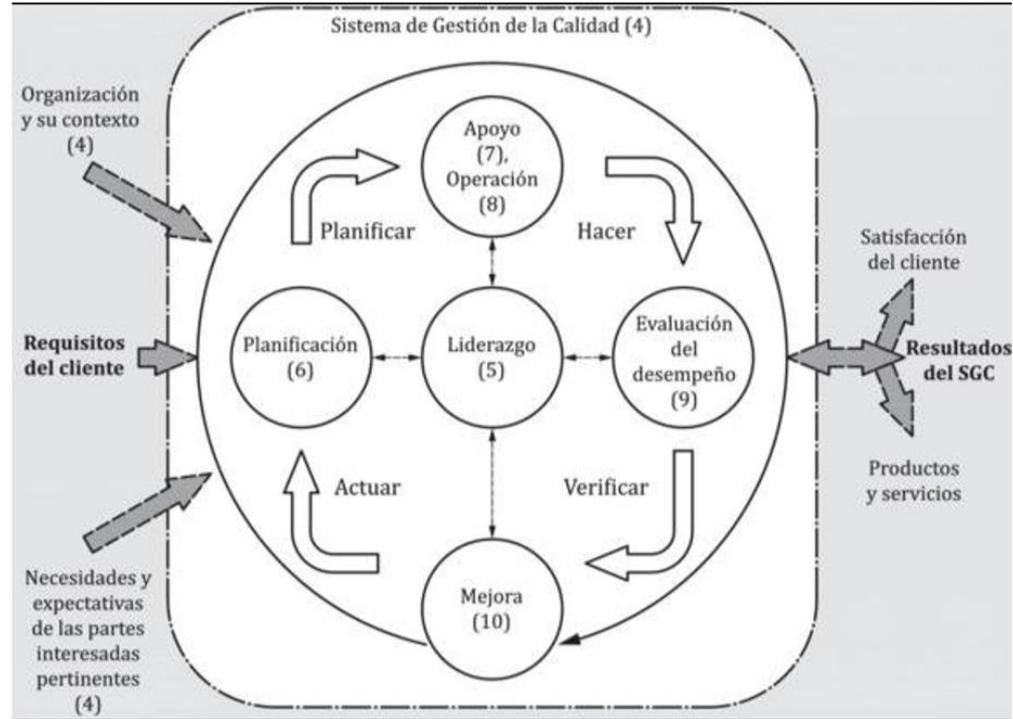
Basado en los principios/ estándares de la norma ISO 9001:2015.

Que apunte a la mejora de los tiempos de ejecución de procesos.

Que ayude a dar seguimiento a los procesos para su optimización.

**Figura 9**

*Ciclo de Deming: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar*



*Nota:* La fuente de esta imagen es la traducción oficial de la Norma ISO 9001:2015

# EJEMPLO PRÁCTICO

Ineficiencias	Principio	Efecto
Escasez o ausencia de datos estadísticos relacionados a procesos.	Principio de enfoque de procesos y Principio de toma de decisiones basada en evidencia.	Generar información nueva para una correcta toma de decisiones para optimizar procesos.
Incongruencias en los pedidos de insumos.	Principio de enfoque de procesos.	Con la información generada en el apartado anterior se puede eliminar las incongruencias.
Falta de datos en los pedidos de insumos.	Principio de toma de decisiones basada en evidencia.	Con mayor información para la toma de decisiones, se minimiza el riesgo de cometer errores o retrasos.
Retrasos en procesos varios.	Principio de mejora continua.	Contribuye al seguimiento continuo de los procesos, haciendo que este nunca se detenga y lleve a su optimización.

# CONCLUSIONES



La ausencia de un sistema de gestión de calidad en EOD BASALI formalmente establecido, hecho verificado en la entrevista y en los análisis documentales, limita la optimización de los procesos agregadores de valor.



El diagnóstico de los procesos de EOD BASALI y la comparación entre 3 diferentes normas permite llegar a la conclusión de que el sistema de gestión de calidad a implementarse en EOD BASALI debe estar regido por los principios de la norma ISO 9001:2015.



Se observa que la implementación de un sistema de gestión de calidad, con las características antes mencionadas, contribuye a la optimización de los procesos porque facilita el análisis y ajuste de aquellos que presentan cuellos de botella o ineficiencias presupuestarias, lo que lleva a la optimización de los procesos agregadores de valor.

# RECOMENDACIONES

Aplicar los ajustes mencionados para optimizar los procesos completos de EOD BASALI para establecer una cultura de mejora continua en la organización.

Implementar el sistema de gestión de calidad propuesto para lograr la optimización deseada de los procesos agregadores de valor.

Aplicar el ciclo de Deming, planear, hacer, verificar y analizar, que rige metodológicamente a la Norma ISO 9001:2015 para darle seguimiento a los procesos agregadores de valor.

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN