

AMPLIANDO LAS FRONTERAS DE APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

Ing. Constanza Torres Sanmarco

Miembro Equipo Directivo SAMECO

Director General HLTnetwork S.A.



Algunas preguntas...

- ¿Podemos decir que existe una cultura de mejora continua mas allá del ámbito empresarial?
- ¿Los beneficios esperados y los resultados obtenidos por aplicar mejora continua varían de un tipo de organización a otra?
- ¿Cuál es y cuál podría ser el rol de las empresas y sus empleados en promover la aplicación de la mejora continua fuera de la empresa, en otros ámbitos de la sociedad de la que son parte? ¿Podría esta acción pensarse como una estrategia de Responsabilidad Social?

Fuentes

Internacionales

- ASQ World Conference on Quality & Improvement 2011 (Pittsburgh-mayo 2011)
- 55° European Organization for Quality Congress (Budapest-junio 2011)
- 17° Asia Pacific Quality Conference (Singapore-October 2011)
- 11° Congreso Croata sobre Calidad (Croacia-mayo 2011)

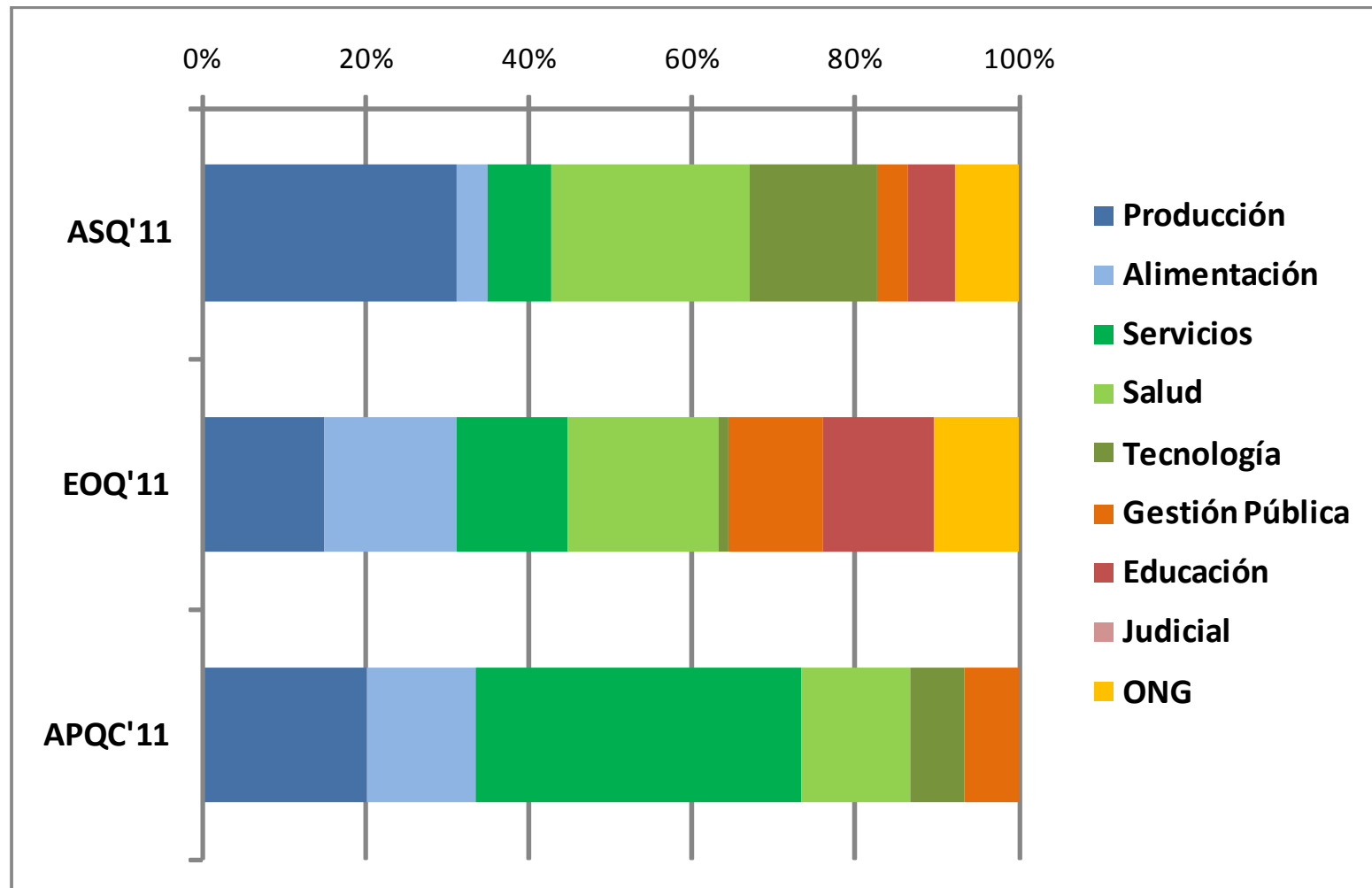
Nacionales

- 10° Congreso Internacional de Calidad-COINCAL- IAPC (Bs As-2010)
- SAMECO-Encuentro Argentino de Mejora Continua (2005 al 2010)
- *3er Internacional de Calidad de Gestión- FUNDECE - (Bs As-2007)*
- *Congreso Internacional de la mejora continua y la innovación-UTN Regional Córdoba (Córdoba-2005)*
- *Fundación Premio Nacional a la Calidad*

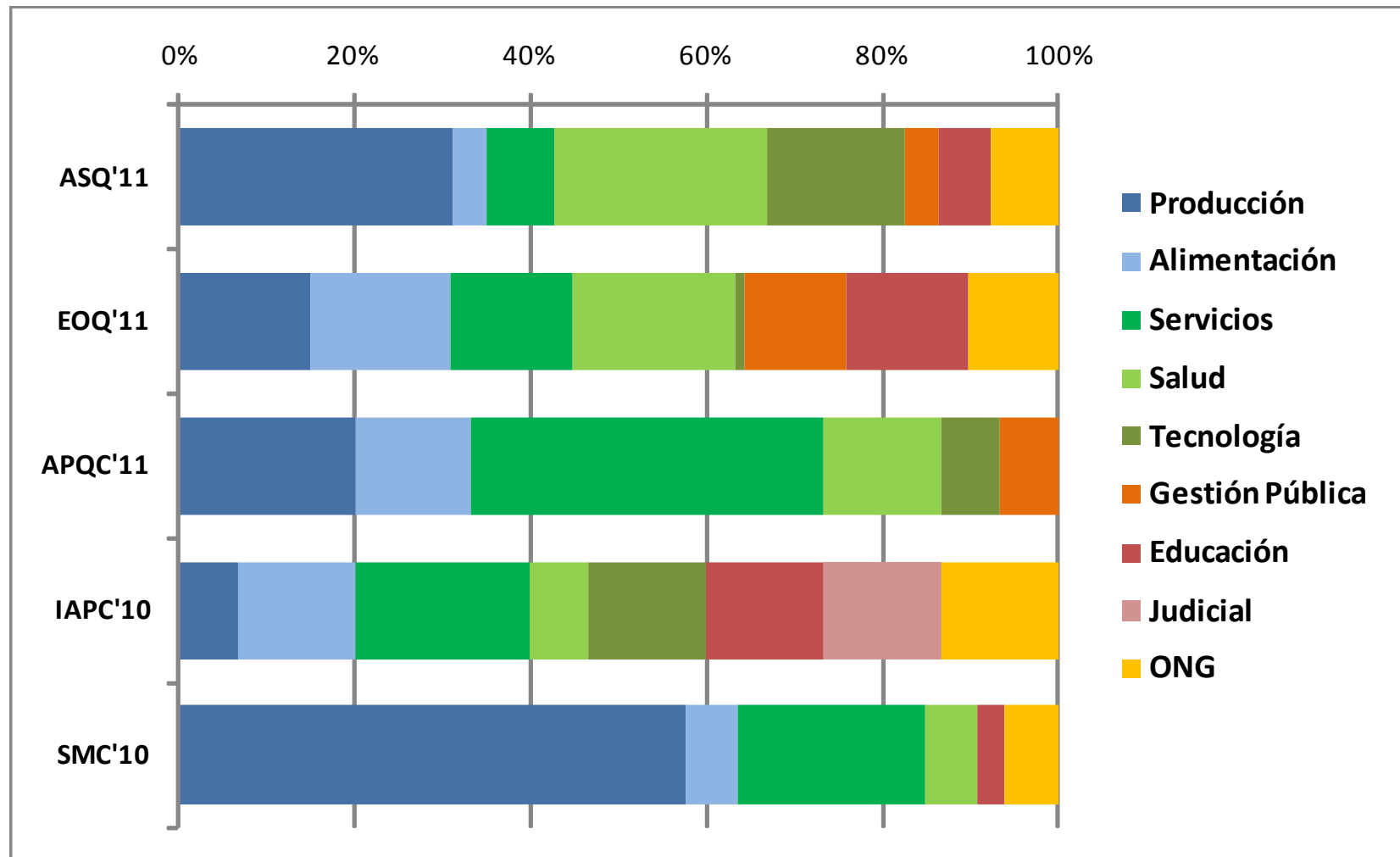
Tipo de Organizaciones

1. Producción
2. Alimentación
3. Servicios (bancos, telefonía, turismo, etc.)
4. Salud
5. Tecnología (desarrollo software, etc)
6. Gestión Pública
7. Educación
8. Judicial
9. ONG (fundaciones, institutos)

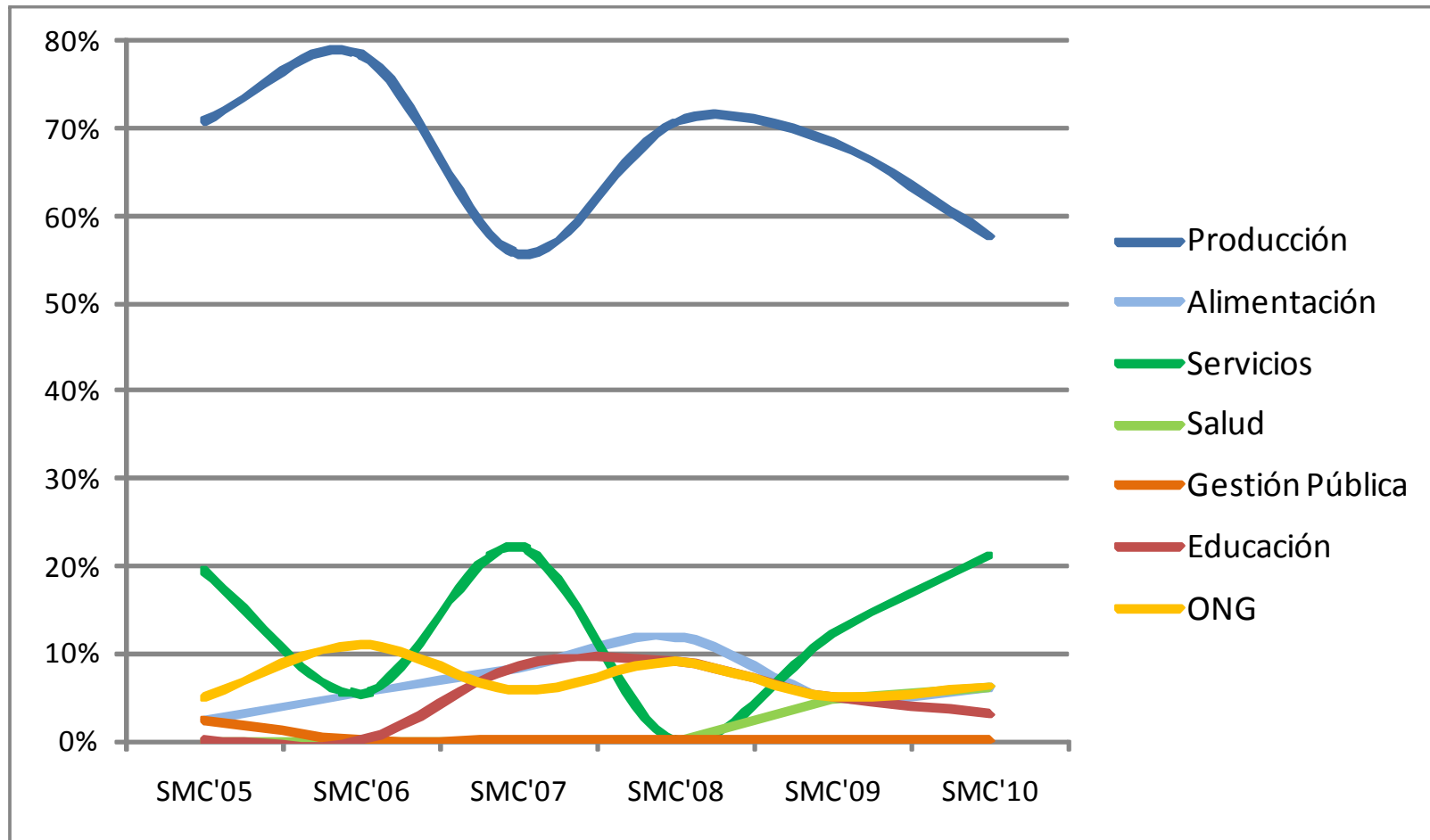
Distribución Internacional



Distribución Internacional vs Nacional



Evolución SAMECO 2005-2010



Modelos de Excelencia de Gestión

Peso del componente Resultados

| | |
|--|-----|
| Organizaciones CON FINES DE LUCRO (2011) | 45% |
| Empresas PYMEs (2006) | 45% |
| Empresas Sector Turístico (2005) | 45% |
| Organizaciones SIN FINES DE LUCRO (2011) | 45% |
| Instituciones Educativas (2002) | 35% |
| SECTOR PUBLICO (2011) | 22% |

Fuente: Premio Nacional a la Calidad

Modelos de Excelencia de Gestión

Peso de los Factores del componente Resultados

| Resultados | Org. CON y SIN fines de lucro (2011) | Emp PYME (2006) | Emp. Sector Turístico (2005) | Institución Educativa (2006) | Sector Público (2011) |
|--|--|--------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| Liderazgo | 7% | | | | |
| Satisfacción Clientes/ Destinatarios | 20% | 22% | 22% | 14% | 30% |
| Mercado/ Comunidad | 11% | 11% | 11% | | |
| Económico/ Financiero | 16% | 18% | 18% | 11% | 30% |
| Operativo | 16% | 16% | 11% | 34% | |
| Proveedores | 4% | 4% | 7% | 6% | |
| Personal | 16% | 18% | 20% | 26% | 30% |
| Responsabilidad Social | 11% | 11% | 11% | 9% | 11% |

Fuente: Premio Nacional a la Calidad

Casos Destacables 1

Mejora Continua - Payamédicos - Sonrisa Continua



Payamédicos

Es una Asociación Civil sin fines de lucro cuya misión es contribuir a la salud emocional del paciente hospitalizado.

Casos Destacables 2

UTI Hospital Zubizarreta



Resultados

- Se modificaron las variables en función del cambio en las condiciones de ingreso de pacientes.
- Se logro como primer objetivo la disminución de estadía y consecuentemente la disminución de las infecciones intrahospitalarias y la mortalidad.
- Es de destacar que los pacientes internados durante ambos períodos tenían edades similares pero en el segundo período, si bien su situación era más grave (mayor Apache, score de gravedad) aún así tuvieron menor mortalidad.
- Esto demuestra que cumplimos con nuestra misión: *“atender pacientes rehospitalizables independientemente de su gravedad.”*

Casos Destacables 3

Bomberos Voluntarios de Perez



1. *Definimos nuestro negocio*
2. *Establecimos nuestros indicadores (Tiempo de respuestas/cantidad de Personas en Dotación)*
3. *Estandarizamos nuestros procesos críticos*
4. *Incorporamos mejores prácticas de seguridad (cumpliendo con la Legislación vigente en Seguridad y NFPA 1500)*
5. *Implementamos la metodología 5S*
6. *Utilizamos el Benchmarking*
7. *Incorporamos una nueva autobomba para remplazar la existente que era obsoleta.*
8. *Mejoramos los Equipos de Protección Personal*
9. *Incorporamos aspirantes (Gestión de Recursos Humanos)*
10. *Incorporación de un procedimiento para la estructuración de la dotación de las Emergencias*

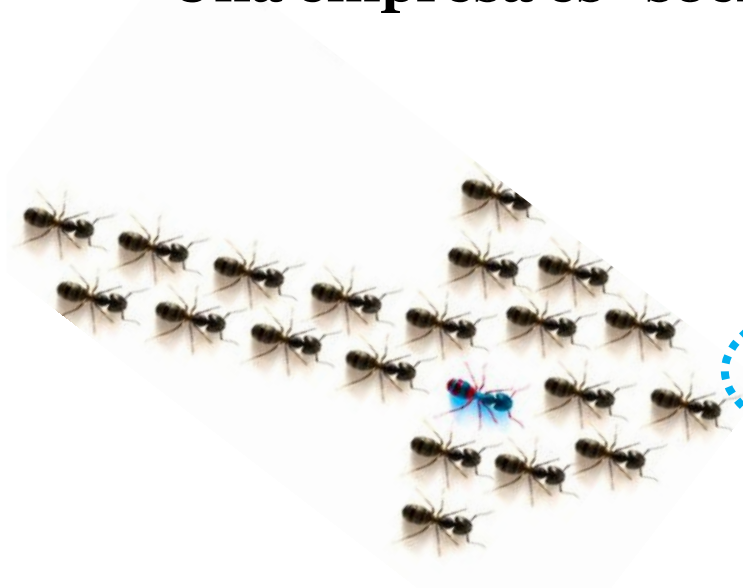
Mejora Continua y Responsabilidad Social

¿Qué es
RSE?

Equivalente a la “*Responsabilidad Ciudadana*”

Una empresa es “socialmente responsable” cuando:

- Conduce su negocio en forma ética.
- Cumple con leyes y regulaciones.
- Se impone normas internas más estrictas que las regulaciones vigentes.
- Contribuye al desarrollo de la sociedad de la que es parte respetando el ambiente y los valores culturales de esa comunidad.



***“Un verdadero viaje de descubrimiento
no consiste en buscar nuevos paisajes
sino en tener nuevos ojos.”***



Marcel Proust

AMPLIANDO LAS FRONTERAS DE APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

Ing. Constanza Torres Sanmarco

Miembro Equipo Directivo SAMECO

Director General HLTnetwork S.A.

ctorres@hltnetwork.com

¡ Muchas gracias
por su atención !