



# BOLETÍN DE CALIDAD



**UNPHU**  
Universidad Nacional  
Pedro Henríquez Ureña

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña | Vicerrectoría de Desarrollo Institucional, Aseguramiento de la Calidad y Proyectos | Número 6 | Dic. 2020

## Excelencia Operacional



A corto plazo la mejora de las operaciones es el camino a la reducción de pérdidas, pero a largo plazo es el camino a seguir para alcanzar el éxito. La excelencia operacional es la búsqueda en la institución de la mejora continua respecto a la calidad de los bienes y servicios que ofrece.

Esta dispone de tres pilares: persona, negocio y tecnología, dichos pilares a su vez se componen de cinco (5) elementos fundamentales que son:

- Excelencia en los procesos a nivel operativo, tácticos y estratégicos.
- Excelencia del negocio, analizando tanto la demanda como el mercado en sí.
- Excelencia en las personas.
- Excelencia en el medio ambiente y seguridad.
- Excelencia de los activos, la forma en que se manejan para generar valor a la institución.

La excelencia operacional no es una metodología particular, esta integra distintas herramientas y filosofías que permiten alcanzar la excelencia en la institución, dichas herramientas componen lo que se conoce como excelencia operativa. Estas están basadas en la metodología de mejora continua y dentro de ellas se encuentran:

- Six Sigma
- Just In Time
- SMED
- Poka-Yoke
- Lean Management
- Métodos Kaizen
- Mantenimiento Productivo Total (TPM), entre otras.

Existen ciertos factores que de una forma u otra impiden que se controlen y mejoren los procesos, y aumenten de igual manera los costes operativos dificultando de esta forma el alcance de la excelencia. Algunos de ellos se muestran a continuación:

- La falta o deficiencia de un plan estratégico definido.
- La carencia de comunicación y coordinación entre la alta dirección y los mandos medios.
- La ausencia de tecnología y sistemas de información.
- No poseer claramente definidos los objetivos debido a acciones no planificadas y la ejecución de órdenes "urgentes".

## Planificación y Control Operacional



El principal objetivo de la Planificación y Control Operacional es garantizar que la parte operativa de la empresa se encuentra estructurada de la mejor forma y que se está entregando los mejores productos y servicios al cliente. Por tal motivo, es de suma importancia asegurar que los procesos se están ejecutando de forma planificada y de manera controlada.

Existen siete (7) pasos importantes para implementar la excelencia operacional, dentro de los cuales están:

- Diagnosticar el mercado, las expectativas del negocio y los desafíos.
- Definir los objetivos y alinearlos con la productividad, los procesos y los activos.

- Definir estrategias concretas y enfocadas que conecten con los objetivos de la institución.
- Desarrollar plan de acción para el desenvolvimiento de la estrategia asignando tiempo, recursos, planificación, seguimiento y control.
- Definir el modelo de como conducir, aplicar y hacer sostenible el cambio.
- Ejecución e implantación con sostenibilidad y seguimiento del modelo.
- Identificar si realmente se están realizando las acciones necesarias que guían a la mejora continua.

*"Somos lo que hacemos día a día; de modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito" Aristóteles.*

## ¿SABÍAS QUÉ?



La **Excelencia Operacional** surge de la mano de Shigeo Shingo (1909-1990), cuando en 1970 se le acredita haber creado y formalizado el "Cero Control de Calidad", que se basa en la premisa de que los defectos se dan porque ocurren errores en el proceso: si existe la adecuada inspección y si se toman las acciones necesarias en el lugar donde se pueden dar los errores, entonces no habrá defectos.

## Calendario de actividades



Capacitación:	Procedimiento de Nómina
Fecha:	15/01/2021
Duración:	2 horas
Facilitador:	Danerys Suriel
Dirigido a:	Colaboradores de la Unidad de Nómina
Modalidad:	Virtual

## Contactos



- **Vicerrectoría de Desarrollo Institucional, Aseguramiento de la Calidad y Proyectos** Ext.: 2200
- **Unidad de Aseguramiento de Calidad y Documentación** Ext.: 1025
- **Correo Electrónico:** [calidad@unphu.edu.do](mailto:calidad@unphu.edu.do)

