

SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000

Mendoza, 28 de Junio de 2016

Lic. Oscar Duarte
oscarduarte236@hotmail.com

PRESENTACIONES

- ▶ **Nombres y Apellidos**
- ▶ **Profesión u Ocupación**
- ▶ **Organización**
- ▶ **Productos / Servicios**



LOGÍSTICA



Horarios: 9.00 a 13.00 Horas



Coffee break: 10.40 Horas



Silenciar los Celulares



Servicios



Salidas de Emergencia

OBJETIVOS

- **Conocer los conceptos básicos relacionados con la Calidad.**
- **Conocer el valor que los sistemas de Calidad agregan a las Organizaciones.**
- **Resaltar la importancia de la medición de los Sistemas de Calidad.**

¿ CALIDAD ?

**¿ QUE ES CALIDAD
PARA USTEDES ?**

DEFINICIONES DE CALIDAD

“Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades expresas e implícitas”

“Aptitud de un producto o servicio, de satisfacer las necesidades requeridas por los clientes y usuarios a quienes está destinado, al menor costo de producción”

“Es la capacidad de hacer volver a los clientes”

DEFINICIONES DE CALIDAD

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

(ISO 9000:2015)

ENTONCES.....

$$Q = D/E$$

donde.....

Q = calidad

D = desempeño

E = expectativas

TENDENCIAS Y EXIGENCIAS DEL MERCADO

- **CLIENTES** CADA VEZ MÁS EXIGENTES
- **CLIENTES** CON TENDENCIA A QUEJARSE
- MAYOR OFERTA DEL MISMO **PRODUCTO**
- MAYOR CONOCIMIENTO DE **PRODUCTOS Y SERVICIOS**
- MERCADOS GLOBALIZADOS
- ORGANIZACIONES DE **CALIDAD**

CONVENIENCIAS Y OPORTUNIDADES

- **ACCESO A MERCADOS GLOBALES**
- **ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARANCELARIAS**
- **CERTIFICACIONES INTERNACIONALES**
- **ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA**
- **SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE**
- **ELEMENTO DE MARKETING**
- **REDUCE LA MIOPIA DE LAS ORGANIZACIONES**

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

EPOCA	ETAPAS
30's	Inspección
40's	Control Estadístico
60's	Aseguramiento de la Calidad
70's	Calidad de Diseño (Prevención)
80's	Calidad Total
90's	Modelos de Excelencia

INSPECCIÓN

- Enfoque reactivo: detección de fallas y posterior corrección
- La responsabilidad por la calidad del producto es del inspector.
- 100% de inspección para estar tranquilo
- Altos costos de inspección
- Fundamental “experiencia” del Inspector

CONTROL ESTADÍSTICO

- Fallas fuera de límites de control, se suponen por “causas especiales”, deben investigarse y corregir su causa raíz. Se usan técnicas de solución de problemas
- Variaciones dentro de límites de control, se supone por “causas comunes”, no debieran ser investigadas. Es la “capacidad del proceso”.

ASEGURAMIENTO

- Enfoque de procesos
- Uso de Procedimientos formales
- Énfasis proactivo (detección de necesidades y prevención de fallas)
- Confianza y responsabilidad del productor
- Revisiones periódicas del sistema

CALIDAD TOTAL

- Equipos de trabajo. Autocontrol.
- Cadena cliente – proveedor
- Aplanamiento de estructuras
- Cultura de procesos
- Técnicas y herramientas de análisis y
- corrección de problemas. Ciclo PDCA.
Deming, Juran, Crosby, Ishikawa. Etc....

MODELOS DE EXCELENCIA

- Premio Nacional a la Calidad
- Participación de empresarios, CEO's, y ejecutivos de marketing,
- Recursos humanos y planificación estratégica.
- Integración de todos los elementos de gestión de manera sistémica.

ENTONCES.....

- **Eficacia: logro de los objetivos propuestos**

(P= producción de los resultados deseados)

- **Eficiencia: optimización en el uso de los recursos utilizados**

(CP= capacidad de producción, aptitud)

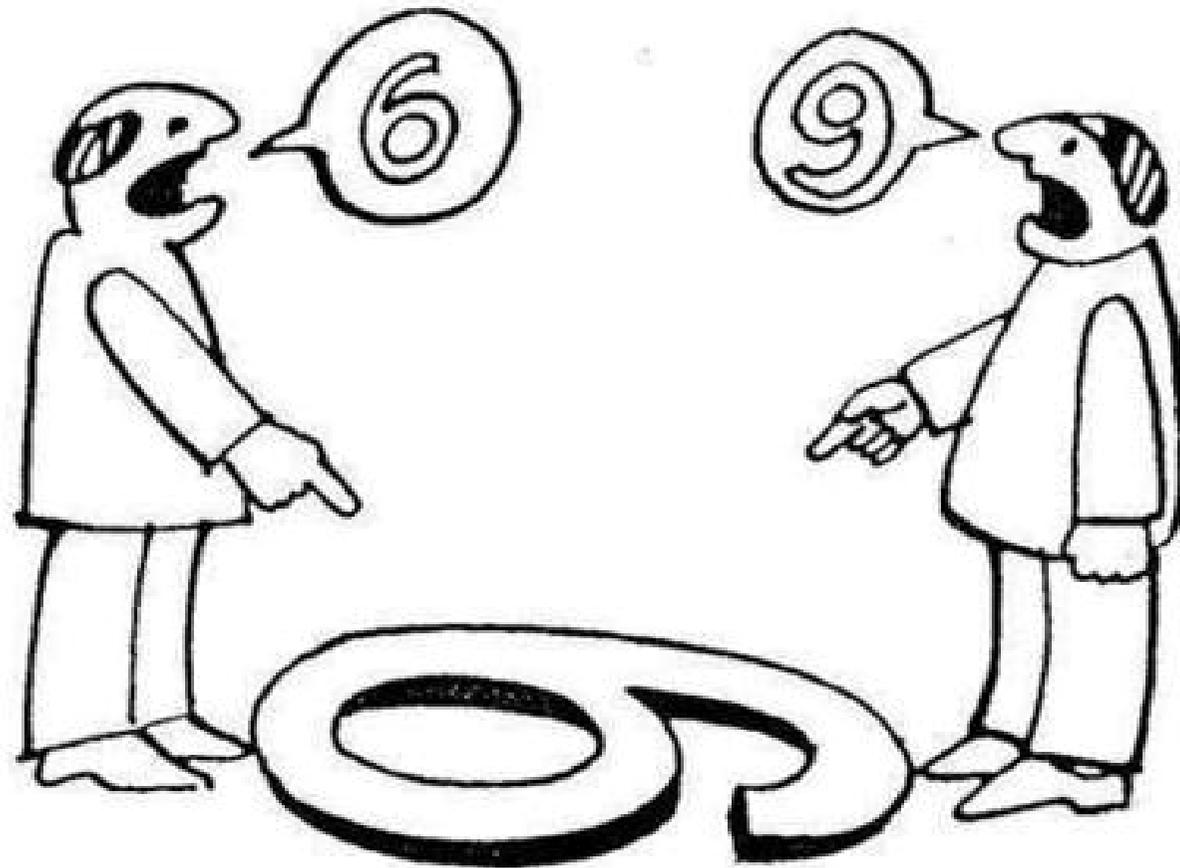
- **Efectividad: obtención de un resultado integral superior sustentable en el largo plazo**
(Equilibrio P/CP)

¿¿¿ Y DONDE ESTÁ LA INFORMACIÓN.....?????

- EN LA MEMORIA DE LAS PERSONAS.
- EN MANUSCRITOS O NOTAS PERSONALES.
- EN CATÁLOGOS DE EXTERNOS.

CON ESTOS RESULTADOS....

- **DEPENDENCIA.**
- **PÉRDIDA DE INFORMACIÓN.**
- **SE OBTIENE INFORMACIÓN PARCIALE.**
- **SE OBTIENEN NORMAS QUE NO SON DEL DOMINIO GENERAL.**
- **SE ADOPTAN PROCESOS TEMPORALES DE TRABAJO.**
- **PROBLEMAS INTERNOS PARA SU APLICACIÓN.**



VENTAJAS DE LA NORMALIZACIÓN

QUE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEAN INTERCAMBIABLES, YA QUE SE PRODUCEN O PRESTAN DE ACUERDO A UN MISMO PATRÓN.

QUE SE LE GARANTIZA AL USUARIO QUE UN PRODUCTO O SERVICIO DETERMINADO SE REALIZA DE ACUERDO CON UN MODELO CONCRETO.

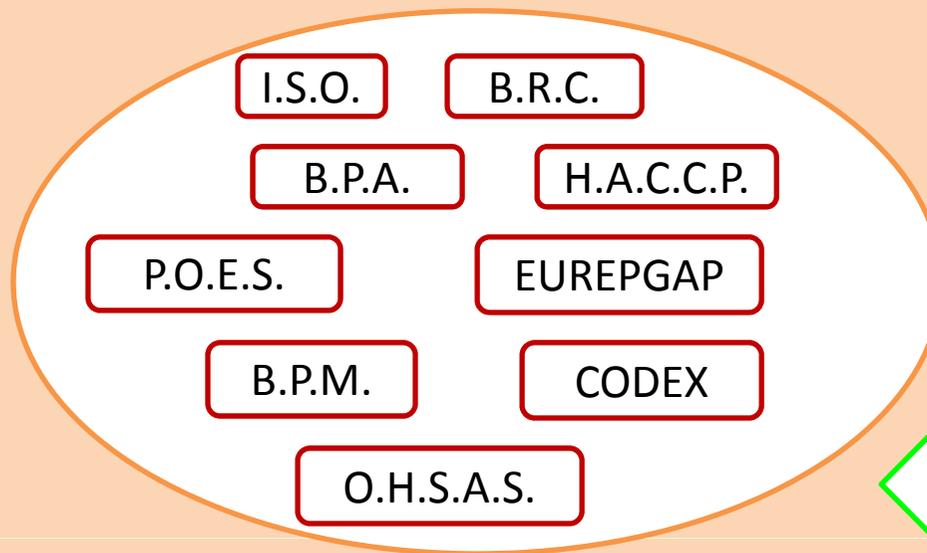
EL LENGUAJE ES EL MISMO EN TODO EL TERRITORIO DE APLICACIÓN. LA NORMA ISO ES DE APLICACIÓN INTERNACIONAL.

EL USUARIO GANA CONFIANZA EN EL PRODUCTO O SERVICIO CON INDEPENDENCIA DEL PAÍS EN QUE SE APLIQUE.

PROMUEVE LA CREACIÓN DE UN IDIOMA TÉCNICO COMÚN A TODOS

APARECE LA GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES SISTEMAS INTERNACIONALES RECONOCIDOS



BIOSEGURIDAD

GESTIÓN DEL RIESGO

LOS 8 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

- **1: ENFOQUE AL CLIENTE**
- **2: LIDERAZGO**
- **3: PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL**
- **4: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**
- **5: ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN**
- **6: MEJORA CONTINUA**
- **7: ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA TOMAR DECISIONES**
- **8: RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR**

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1 - Enfoque al cliente:

“Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

Beneficios Claves:

- *Aumento de las ventas obtenido a través de una respuesta rápida y flexible a las oportunidades de mercado*
- *Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente*
- *Mejora de la lealtad del cliente*

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2 - Liderazgo:

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

Beneficios claves:

- El personal comprenderá los objetivos de la organización y se sentirá motivado por ellos.***
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una forma unificada***
- La falta de comunicación entre los niveles de la organización se minimiza***

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3 - Participación del personal:

“El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para beneficio de la organización”.

Beneficios claves:

- Dentro de la organización se contará con personal motivado, comprometido e involucrado.***
- Innovación y creatividad en la búsqueda los objetivos de la organización.***
- El personal es responsable por su propio desempeño.***
- El personal tiene mayor deseo de participar y contribuir a la mejora continua.***

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4 - Enfoque basado en los procesos:

“Un resultado deseado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

Beneficios claves:

- ***Menores costos a través de un efectivo uso de los recursos***
- ***Resultados mejores, previsibles y consistentes***
- ***Oportunidades de mejora priorizadas y localizadas***

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5 - Enfoque de sistema para la gestión:

“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.

Beneficios claves:

- ***Integración y alineación de los procesos para alcanzar así mejores resultados.***
- ***Habilidad para enfocarse en los procesos claves.***
- ***Capacidad de dar confianza a las partes interesadas en la eficacia, eficiencia y consistencia de la organización .***

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6 - Mejora continua:

“La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta”.

Beneficios claves:

- ***Ventaja competitiva a través de una mejora de las capacidades organizacionales de la empresa.***
- ***Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles de la organización respecto a la estrategia de la misma.***
- ***Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.***

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

“Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”.

Beneficios claves:

- ***Decisiones tomadas en base a información***
- ***Mayor habilidad para demostrar la eficacia de decisiones pasadas a través de referencia con registros actuales***
- ***Mayor habilidad para revisar, desafiar y cambiar opiniones y decisiones.***

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

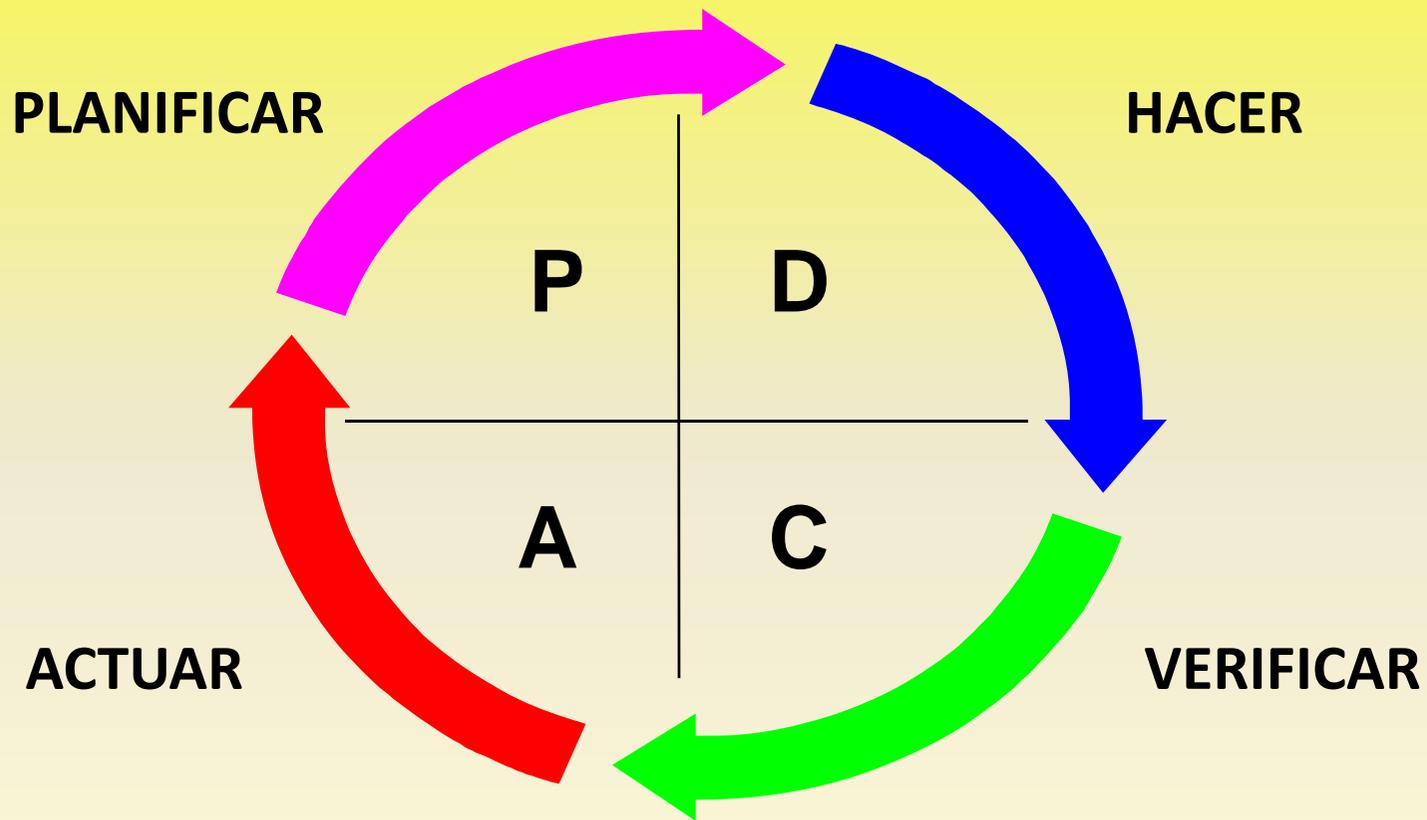
8 - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

Beneficios claves:

- Mayor habilidad para crear valor para ambas partes.***
- Flexibilidad y velocidad para efectuar respuestas conjuntas a las necesidades cambiantes del mercado o a las necesidades y expectativas del cliente.***
- Optimización de costos y recursos.***

LA MEJORA CONTINUA



LA NORMA ISO 9001:2008

Reglamentación
y normativa

Planificación

Requisitos
del cliente

Política de Calidad

Comunicación

Difusión

OBJETIVOS

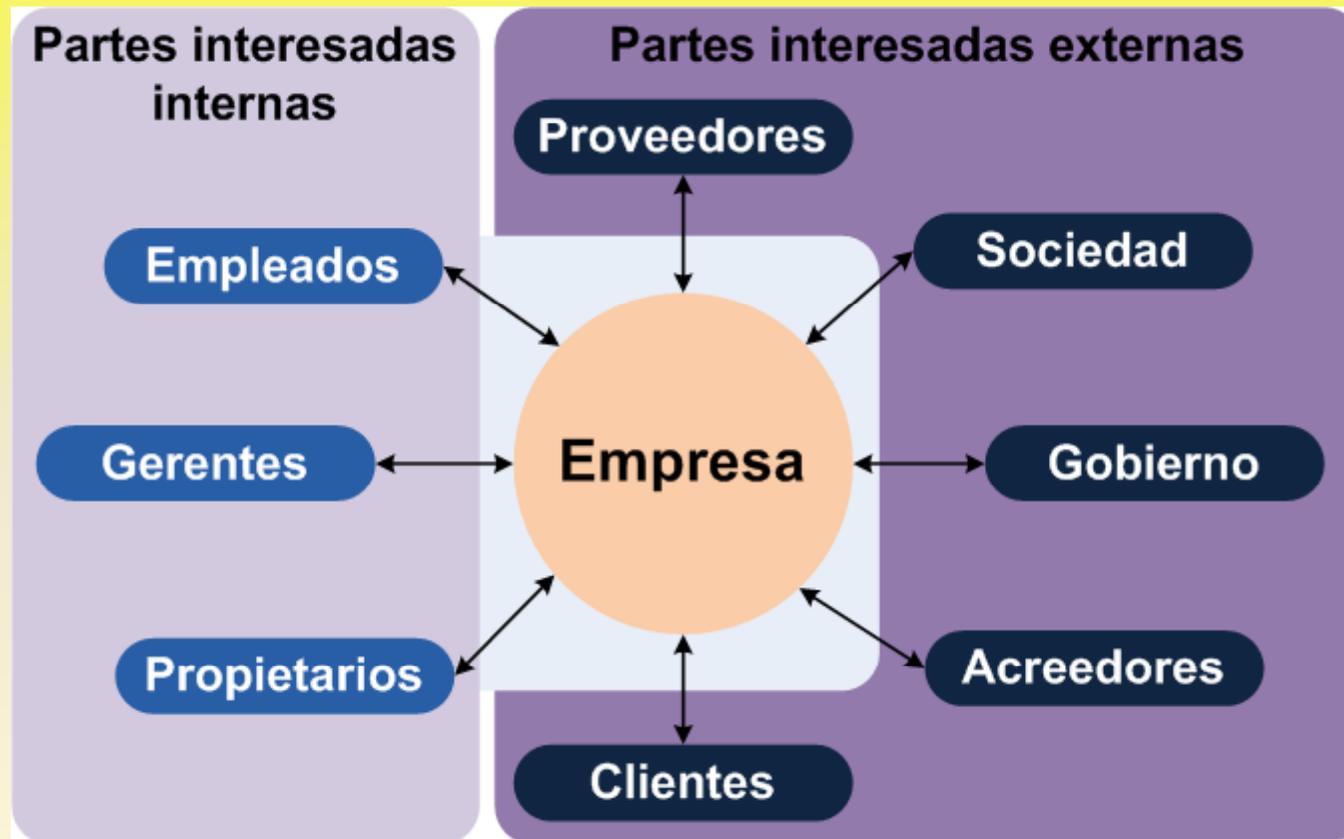
INDICADORES

DOCUMENTACIÓN DE UN S.G.C.

LA PIRÁMIDE DOCUMENTAL



LAS PARTES INTERESADAS



ENTONCES.....

¿Por qué implantar la gestión de calidad en la Organización?

- Mantener a los clientes
- Mejorar calidad de productos y servicios
- Ahorrar dinero
- Mejorar la Organización, incorporando en los empleados la actitud de mejoramiento continuo de su trabajo y procesos
- Generar espíritu de cuerpo en la organización
- Ser mejor que la competencia

¿Y SI EL CONTROL DE LA CALIDAD NO EXISTIERA ?

- Las guarderías de hospitales entregarían 12 bebés por día a padres que no corresponden.
- Los bancos descontarían 22.000 cheques de cuentas bancarias equivocadas....cada 60 minutos.
- Los servicios de telecomunicaciones transmitirían 1.314 llamadas erróneascada 60 minutos.
- Se emitirían 20.000 recetas medicinales Incorrectas.

(NATALIE GABEL, REVISTA TRAINING. 1991)

Y ASÍ Y TODO.....

Seis bebés murieron por el uso de una silla infantil

Se trata del producto "Nap Nanny". La última víctima era una niña de ocho meses, quien quedó atrapada entre el reclinador y el borde de su cuna. (Diario UNO – 03/06/14)



Y ASÍ Y TODO.....

- Miércoles, 20 de enero de 2016
- Actualizado a las 08:57

Una nena de 3 años se ahogó con la sorpresa de un huevo Kinder y murió

Ocurrió en Francia. El “Kinder sorpresa” dice en las advertencias que un adulto debe “supervisar” cuando un niño lo come.



Y ASÍ Y TODO.....

viernes 27 de Mayo de 2016 – Diario UNO

Compró chorizo colorado para el locro y le vino con un preservativo usado

En Tucumán, una joven se llevó una desagradable sorpresa al encontrar un condón viejo en el interior del embutido que iba a utilizar para hacer la tradicional comida.



LAS NUEVAS APTITUDES DE LA CALIDAD

- Aprender a aprender
- Comunicación y colaboración
- Pensamiento creativo para solución de problemas
- Cultura tecnológica
- Desarrollo del liderazgo
- Autogestión de la carrera profesional

CONCLUSIONES

- La calidad la “hacen” las personas.
- Involucra a toda la organización.
- Su principal producto es “intangible”.
- Calidad no es sinónimo de lujo o complejidad.
- Constituye un proceso de mejoramiento.
- Una “certificación” de la calidad no es el fin, es sólo el principio.

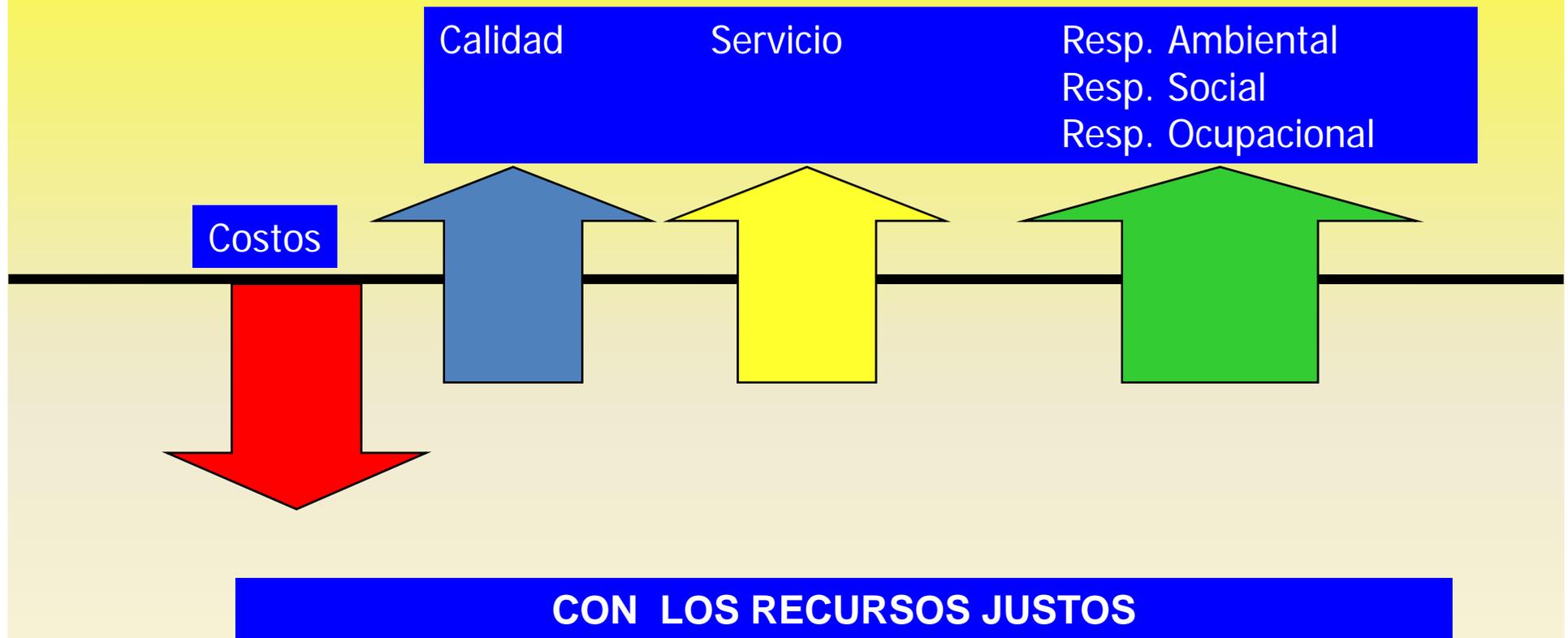
RECUERDEN.....

LO QUE NO SE PUEDE **REGISTRAR**, NO
SE PUEDE **MEDIR**.

LO QUE NO SE PUEDE **MEDIR** NO SE
PUEDE **GESTIONAR**.

LO QUE NO SE PUEDE **GESTIONAR** NO
SE PUEDE **MEJORAR**

EL DESAFIO DE LAS ORGANIZACIONES HOY ES.....



¿....DUDAS....?

¿..PREGUNTAS...?

PENSAMIENTO

**“ EL FUTURO ES
NUESTRO, POR
PREPOTENCIA DE
TRABAJO ”**

Roberto Arlt (1900-1942)

**¡ Gracias por la
Atención
Dispensada !**

Lic. Oscar Duarte

Mail: oscarduarte236@hotmail.com

Tel: 155363486