Sistema de Gestión de Calidad



Ayuntamiento de Calp
Concejalía de Creama

creama CALP

Formación
EMpresa
TECnología

Lic. Gustavo Beltrami

creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Sistema Gestión Calidad

¿ Por qué ?

¿ Para qué ?

¿ Qué es?



creama CALP
Formación EMpresa TECnología

SGC

¿ Por qué ?

Calidad

Competitividad

¿ Para qué ?

Herramientas

Mejora continua

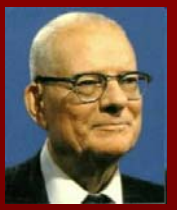
¿ Qué es ?

Sistema

Prioriza a los clientes

¿ Qué es la Calidad ?

"La calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado"



Edward Deming *(Estadista Norteamericano vinculado al desarrollo de Japón después de la Segunda Guerra Mundial)*

"La calidad se define como el estricto cumplimiento de las especificaciones por las personas que realizan el trabajo y su predisposición para mejorarla"



Philip Crosby *(Experto Norteamericano reconocido con la implantación de sus políticas de calidad en varias empresas)*

Normalizando la Calidad

- Eliminar la subjetividad a la hora de valorar la calidad, ya que todas las organizaciones utilizan un sistema similar para su gestión, aunque siempre adaptado a cada empresa en concreto.

creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Proceso de un SGC

- Identificar los distintos procesos
- Ordenarlos según su secuencia de actuación
- Establecer su interacción
- Asegurarse de la eficacia de las operaciones y de su control
- Analizar y Medir los procesos para su mejora continua
- Alcanzar los resultados planificados



Responsabilidad de la dirección en SGC

- Implicación total en el desarrollo del SGC
- Establecer objetivos medibles y coherentes
- Establecer un sistema que se pueda revisar y que tenga recursos suficientes
- Transmitir a la organización la importancia que tiene el cliente.



Recursos de los SGC

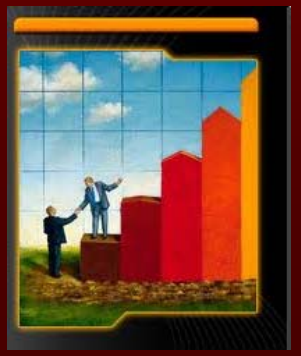
- **Recursos Humanos** personal adecuado y capacitado
- **Infraestructura** instalaciones, equipos y servicios adecuados
- **Ambiente de Trabajo** **r**uido, temperatura, iluminación y las relaciones personales afectan a la producción



creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Ventajas de implementar un SGC

- Mejora la organización interna
- Amplia el nivel de productividad
- Incrementa la rentabilidad
- Mejora la capacidad de respuesta y flexibilidad
- Refuerza la motivación y el trabajo en equipo
- Mejora la imagen de la empresa
- Amplia la posición competitiva
- Aumenta la fidelidad de clientes



Sistema de Gestión de Calidad





creama CALP

Formación EMpresa TECnología

Mejora continua

Relación beneficiosa con proveedores

Participación del personal

Enfoque al cliente

Principios del SGC

Liderazgo

Enfoque del sist. para gestión

Enfoque basado en procesos

Enfoque basado en hechos para la toma de desiciones

creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Principios del SGC

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque del sistema para la Gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor



1 - Enfoque al cliente

- Estudiar las necesidades y expectativas de los clientes
- Comunicar las resultados al personal
- Tomar las medidas necesarias para asegurar los objetivos
- Gestionar las relaciones con los clientes
- Medir el grado de satisfacción del cliente



1 - Enfoque al cliente



1 - Enfoque al cliente

"... Hoy por hoy nuestro cliente no desea la máquina que le permite hacer un agujero en la pared, desea comprarnos la pared con el agujero ya hecho ..."

Gary Hamel



2 - Liderazgo

Líderes de la organización (Líderes Formales)

- Son los responsables de alcanzar los objetivos fijados
- Deben ser supervisores, motivadores y negociadores

Líderes del personal (Líderes Informales)

- Son los motivadores para el resto de sus compañeros
- Ayudan a los líderes de la organización a motivar, supervisar y negociar



3 - Participación del personal

- Es la esencia de una organización
- Su total compromiso posibilita lograr el objetivo

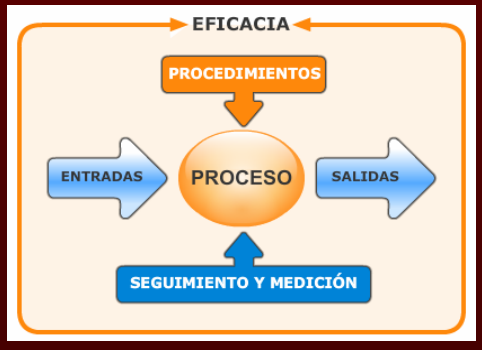
Atender a sus capacidades

- Evaluar a cada persona para saber sus habilidades y destrezas



4 - Enfoque en procesos

- Definición de las actividades necesarias para lograr el resultado deseado
- Establecer responsabilidades y funciones para gestionar todos los procesos
- Algún indicador que sea medible para poder comprobar su cumplimiento

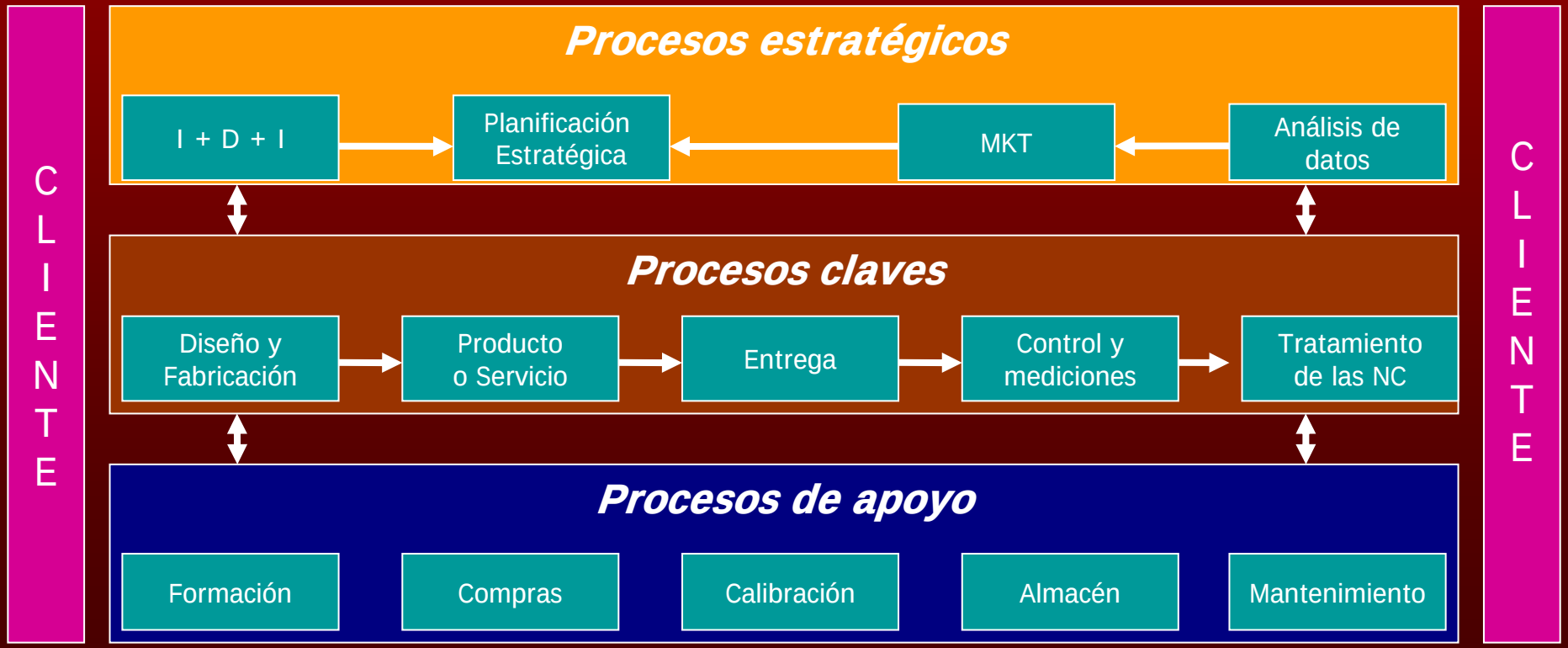


Organización funcional

- Definir un organigrama
- Interrelación con otros puestos
- Competencias necesarias
- Identificación de funciones y responsabilidades asignadas



5 – Enfoque del SGC

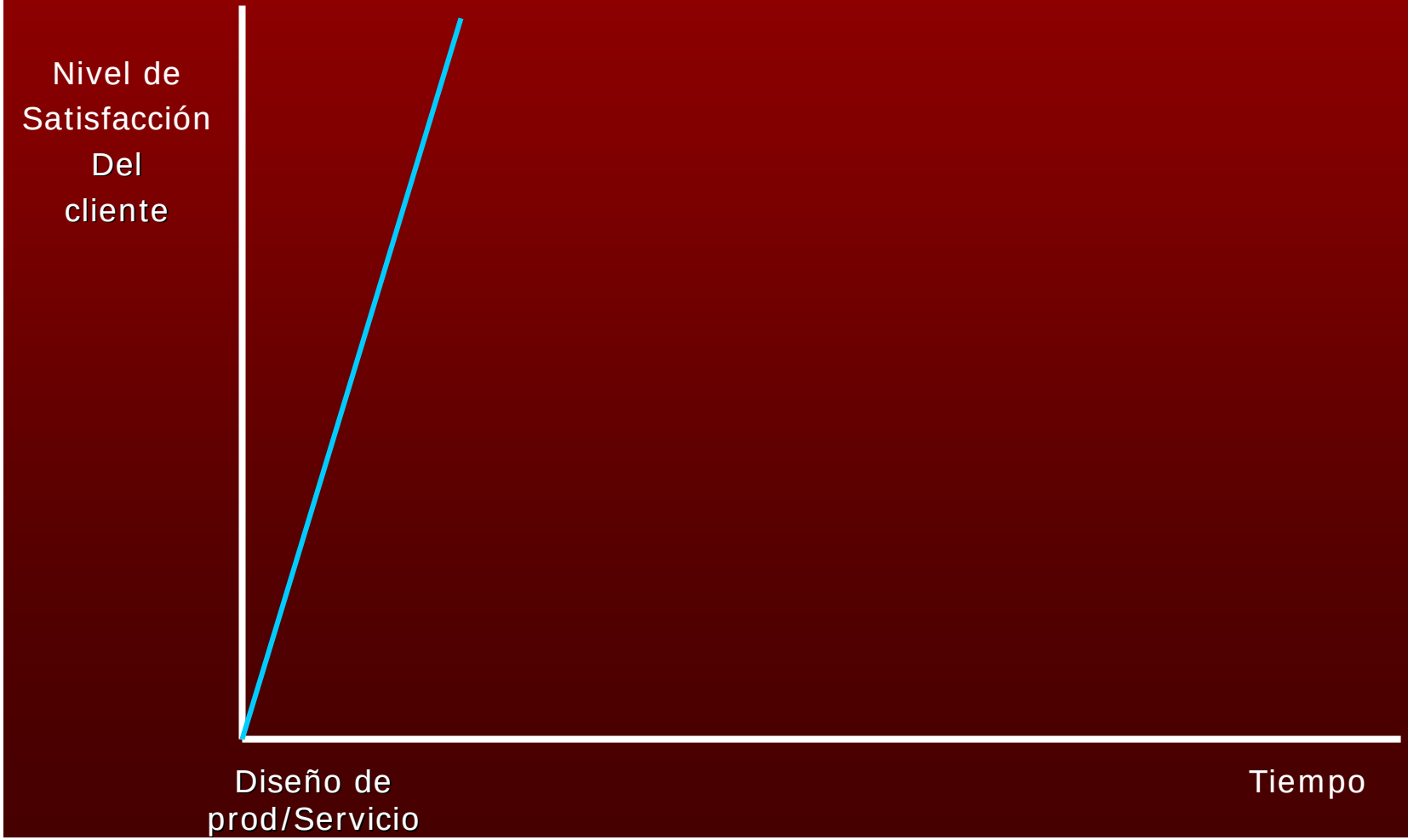


6 - Mejora continua

- Concienciación de todos los miembros de la empresa de la mejora continua
- Formación acerca de cómo llevar a cabo la mejora continua
- Fijar los objetivos y establecer sistemas de medida para comprobar su efectividad.

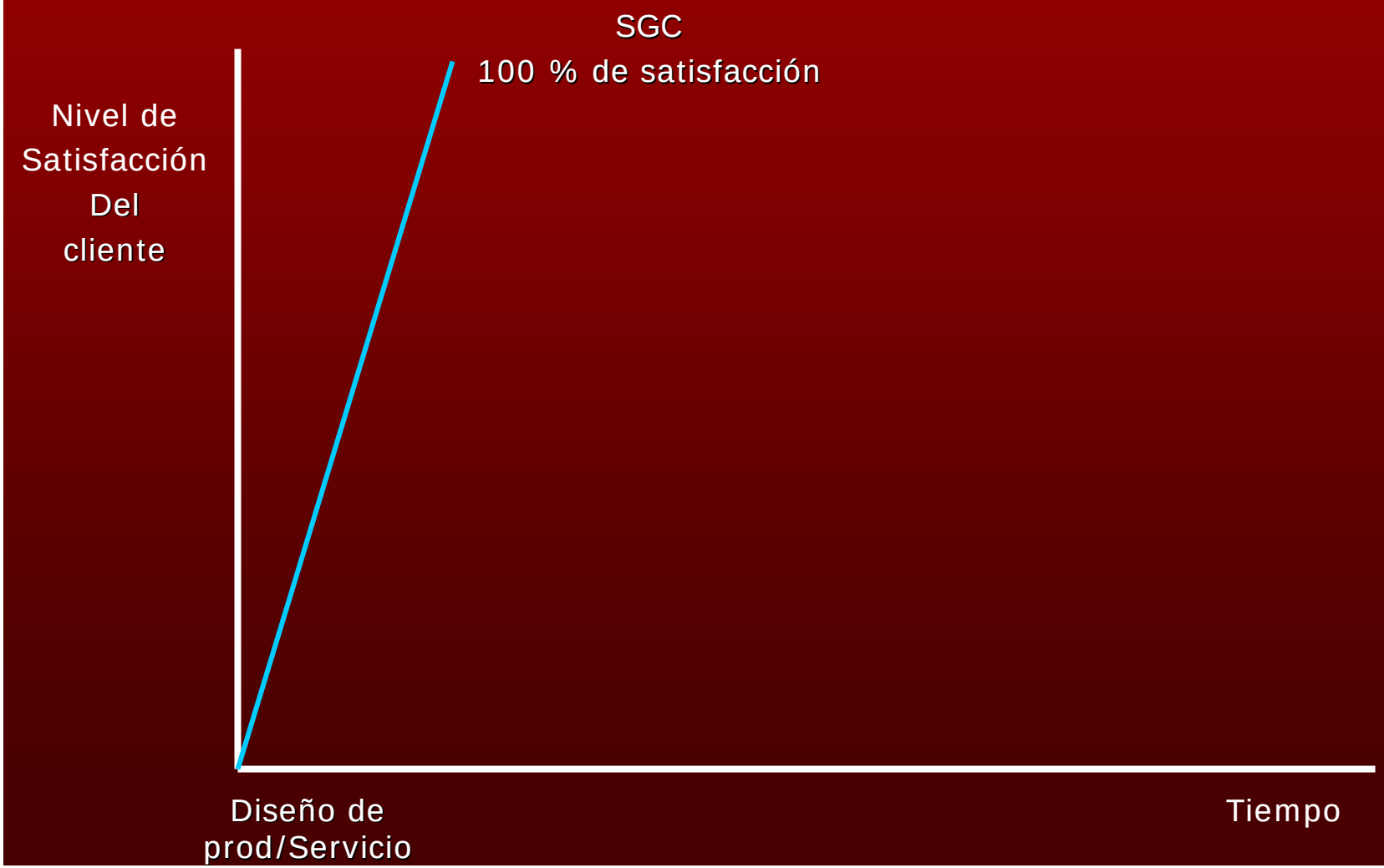


Ciclo de vida de un producto o servicio

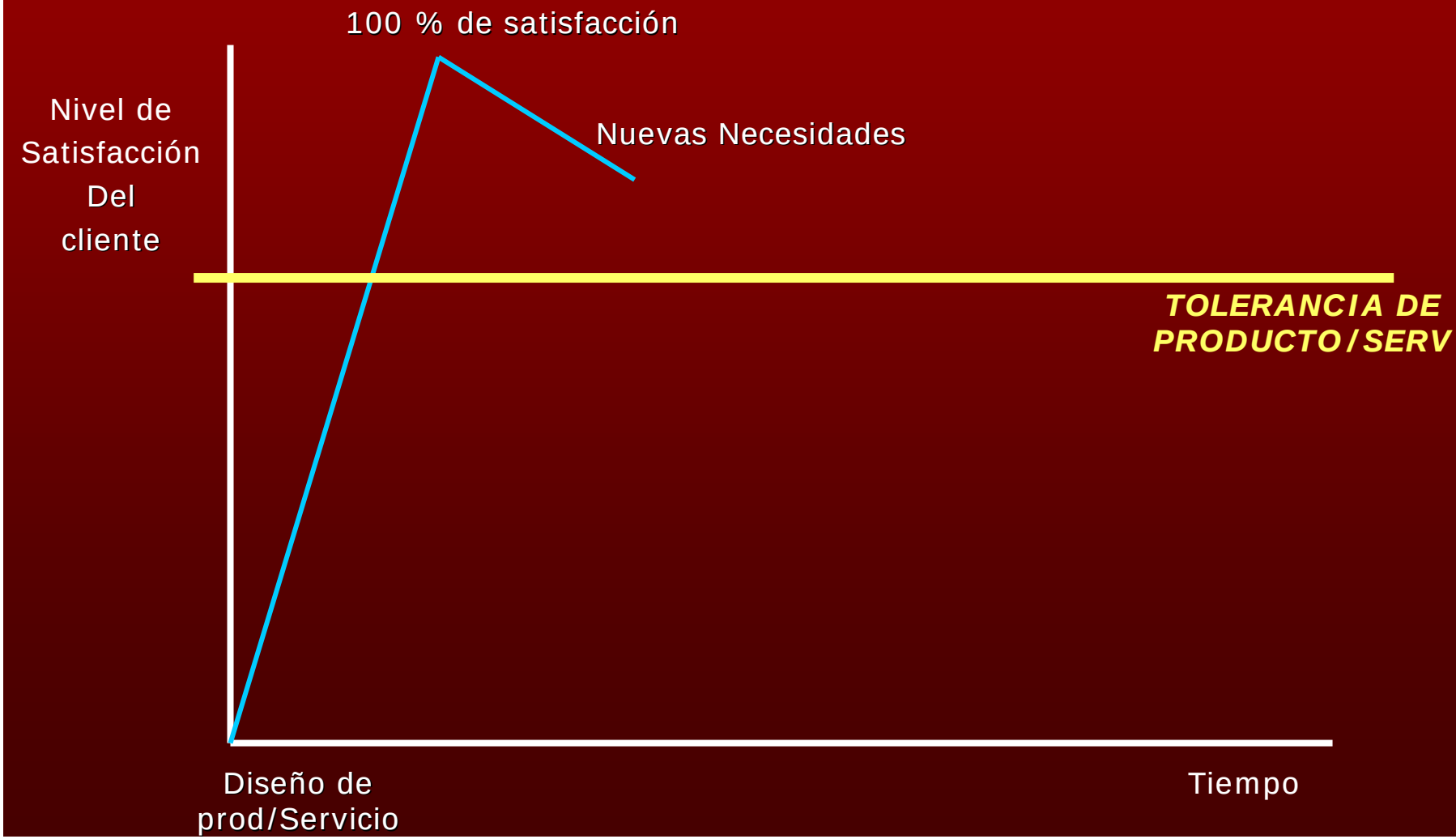


creama CALP
Formación EMpresa TECnología

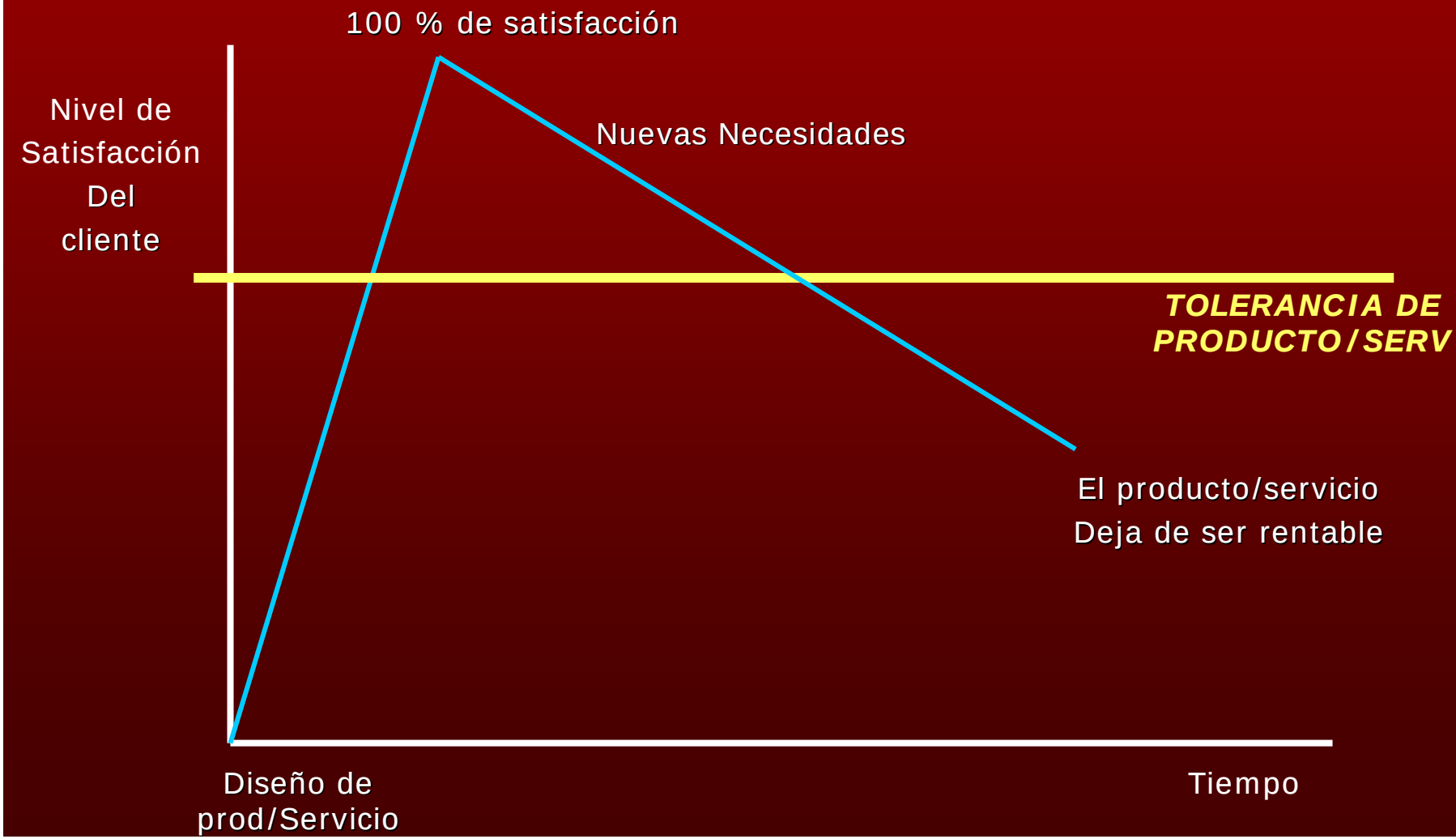
Ciclo de vida de un producto o servicio



Ciclo de vida de un producto o servicio



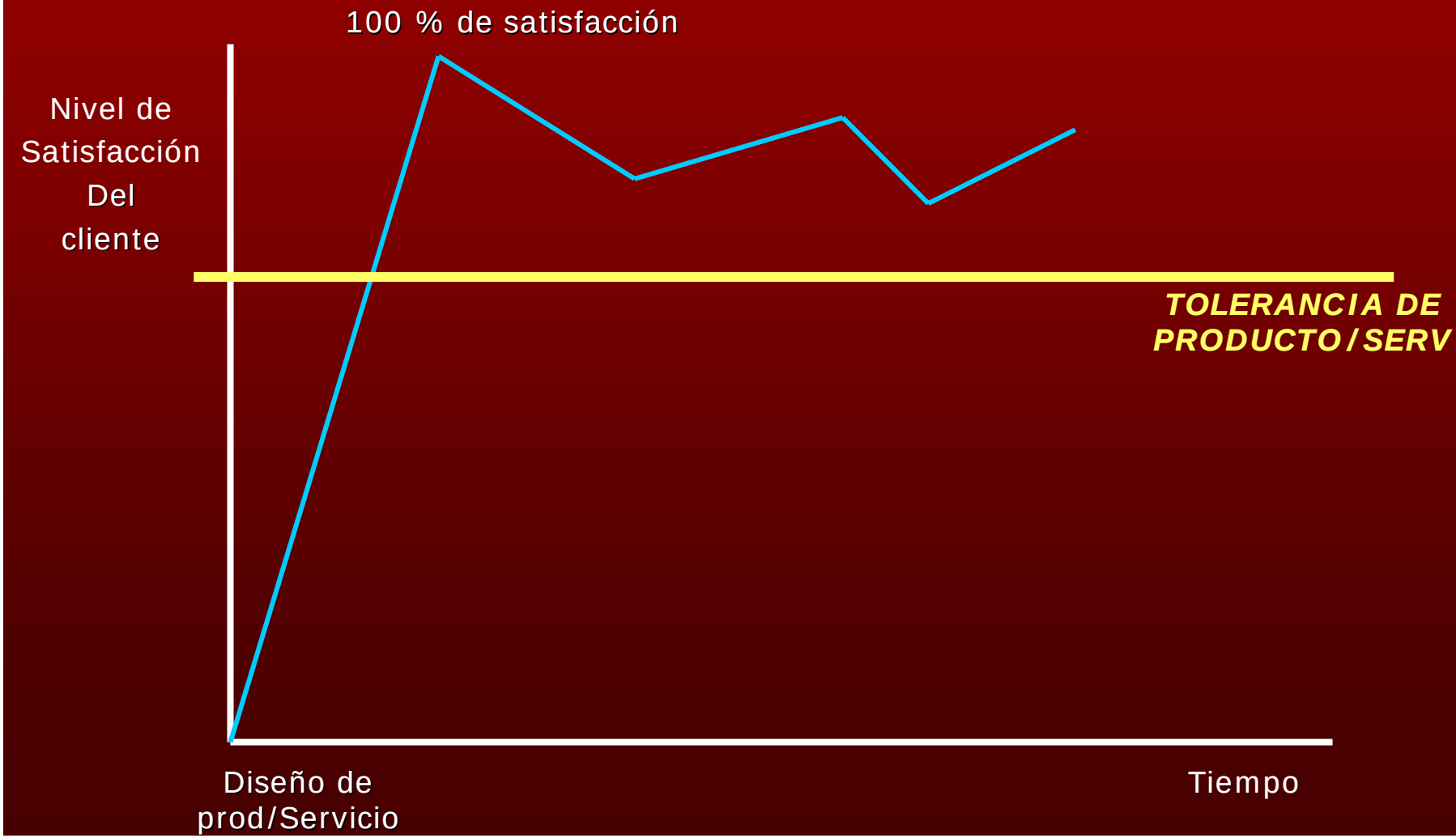
Ciclo de vida de un producto o servicio



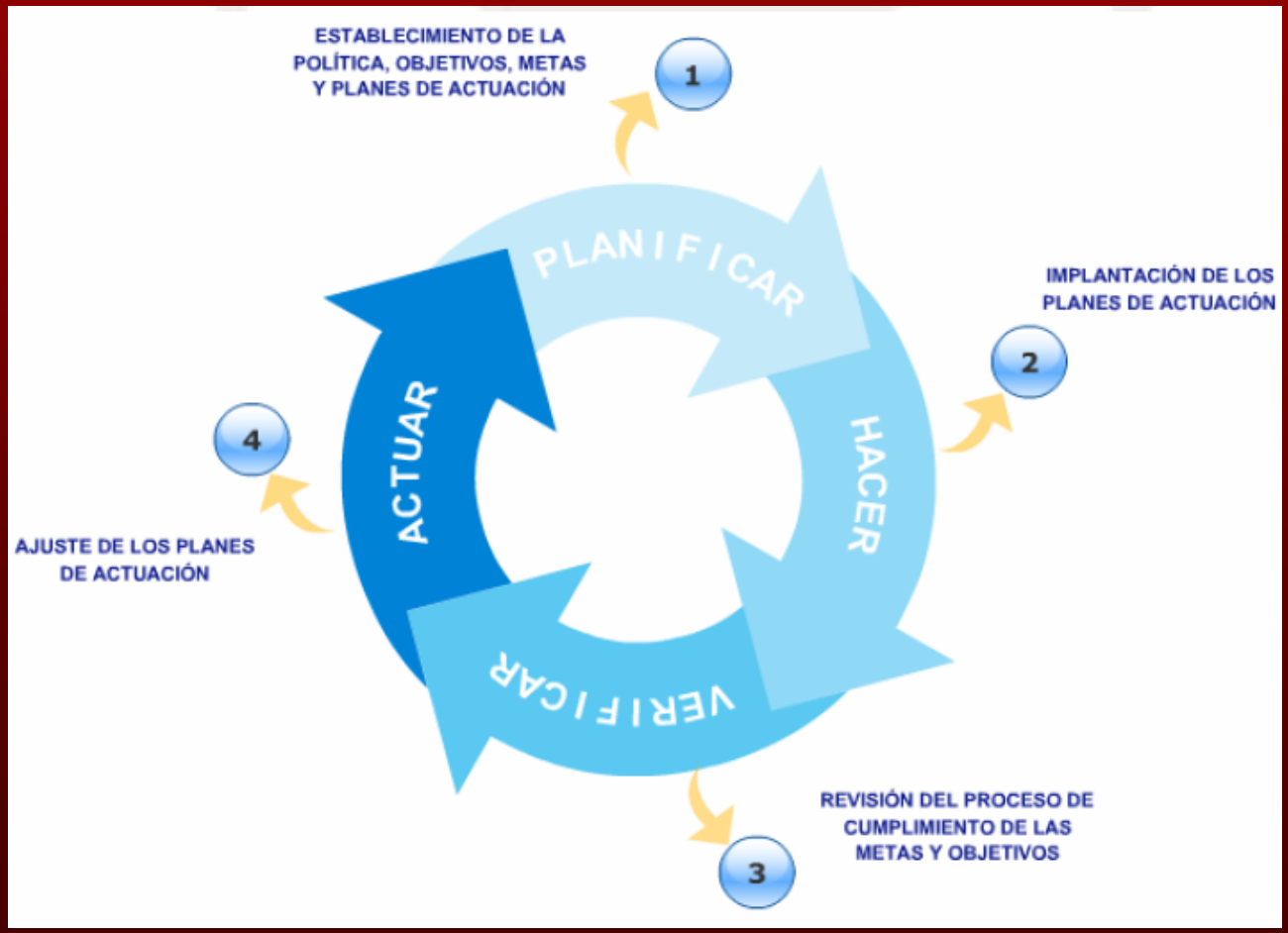
Ciclo de vida de un producto o servicio



Ciclo de vida de un producto o servicio



Rueda de Deming



7 – Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

- Asegurar que los datos tienen la suficiente exactitud y fiabilidad
- Conseguir que los datos sean accesibles para quienes los necesiten
- Analizar los datos mediante métodos válidos
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los datos.



8 - Relación con los proveedores

- Comunicación clara y abierta
- Seriedad en los tiempos y en la calidad de las entregas
- Precios competitivos
- Bajo número de quejas y buena gestión de las mismas
- Muestras de interés en la colaboración

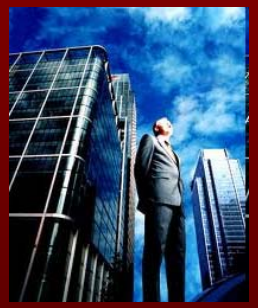


creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Documentación requerida en un SGC

Misión - Visión

Política de Q



Manual de la Q

Alcance, objetivos y descripción de procesos

Procedimientos

Instrucciones de trabajo

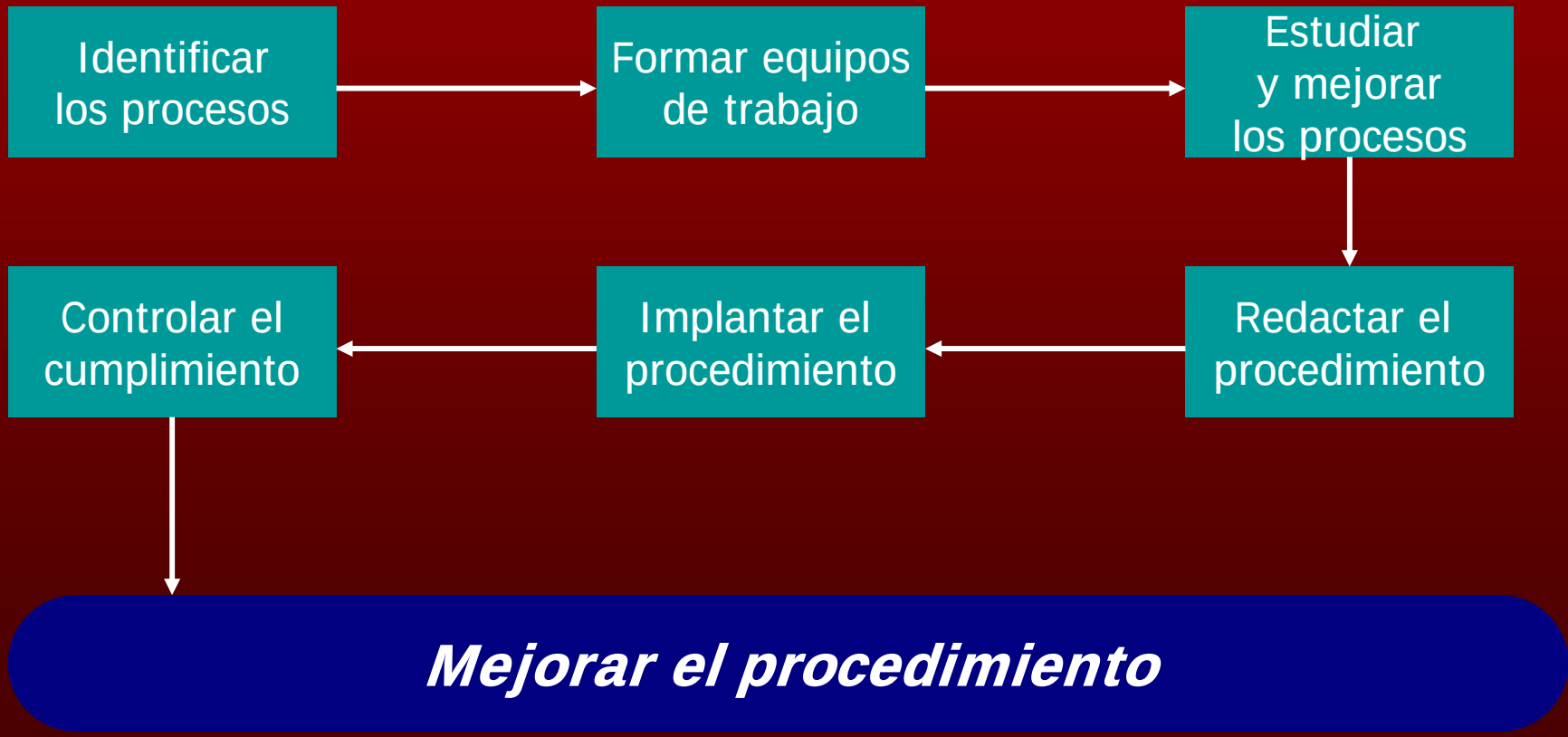
Documentos externos

Especificaciones de clientes , legislación

Registros

Evidencia de conformidad

Desarrollo, implantación y mantenimiento del SGC



Medición, análisis y mejora

Métodos para Conocer la Satisfacción del Cliente

- Encuestas de satisfacción a los clientes
- Felicitaciones, Reconocimientos y premios
- Análisis de la pérdida de negocios
- Informes de los agentes comerciales



No Conf. (NC) y No Conf. potenciales (NCP)

- ***NC***: Es el no cumplimiento de un requisito que genera un defecto, de manera que afecte a la calidad del producto o servicio

- ***NCP***: Es la posibilidad de un no cumplimiento de un requisito que genera un defecto, de manera que afecte a la calidad del producto o servicio si no se elimina



Acciones preventivas/correctivas

- ACCIONES PREVENTIVAS: Acción tomada para eliminar la causa de una NCP

- ACCIONES CORRECTIVAS: Acción tomada que corrige una NC y evita que vuelva a repetirse.



Auditoría de calidad

"Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la calidad".

UNE-EN ISO 9000:2005.Sist. de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.



creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Auditoría de calidad - Objetivos

- Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales
- Proponer las acciones correctivas para alcanzar los objetivos
- Proponer la modificación de los procedimientos
- Prevenir la repetición de problemas
- Identificar las áreas de mejora potencial.



Auditoría de calidad

Informe de auditoría

Procedimientos de Q

Manual de Q



Informes de NC

Estadísticas

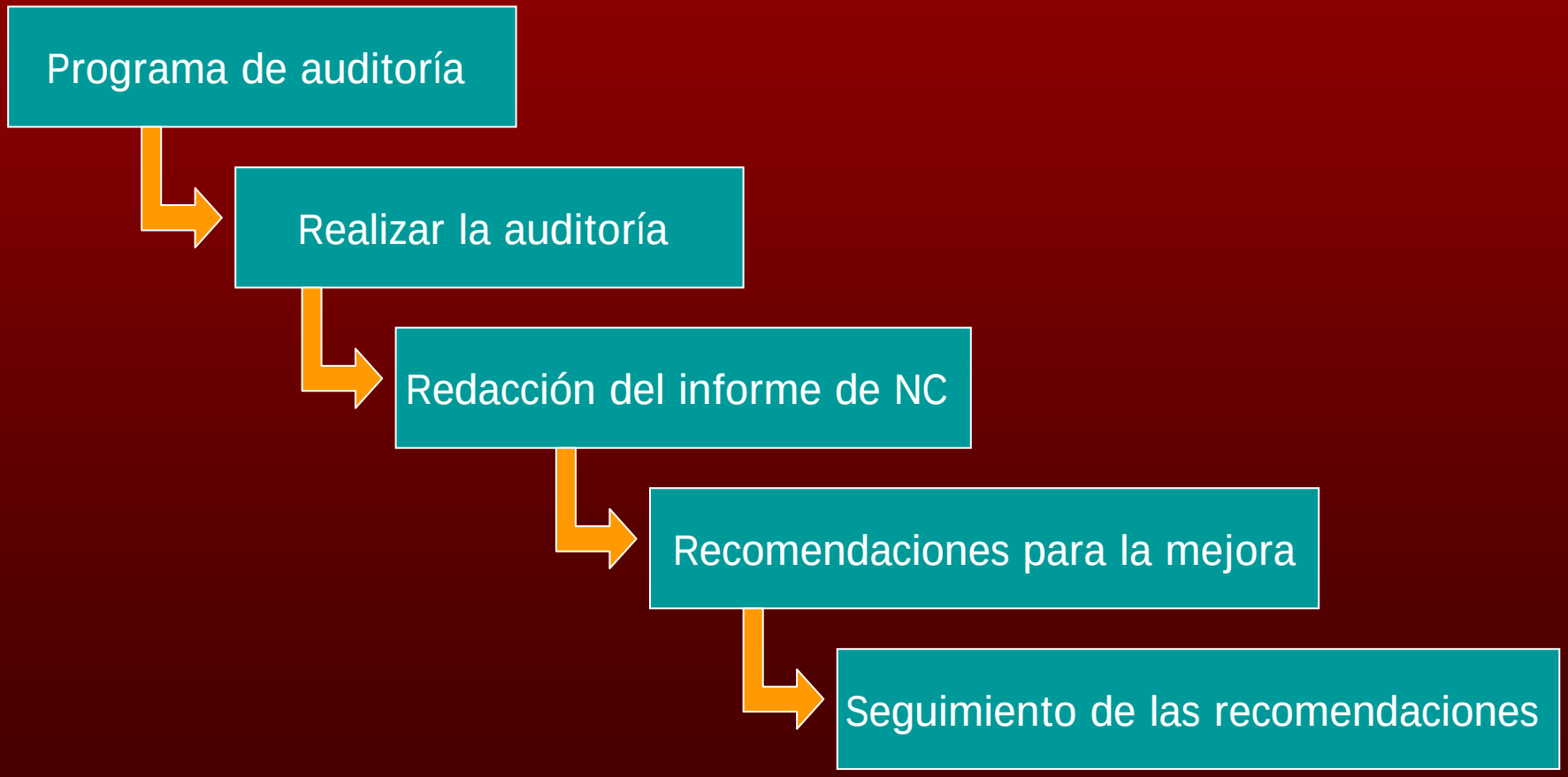
Registros

Quejas

Costes

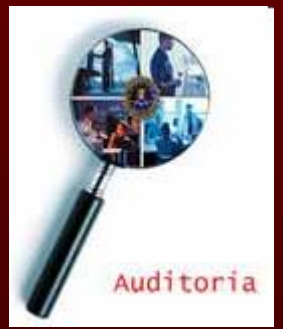
creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Proceso de auditoría interna



Proceso de la auditoría

- Elaborar listas de comprobación que guíen al auditor en la entrevista
- Formular preguntas abiertas
- Realizar el mismo tipo de preguntas a personas distintas
- Observación del lugar habitual donde desempeña sus tareas



Técnicas de muestreo

- Muestreos por Cortes Horizontales (centrado en un solo elemento del sistema)

  Ejemplo: *Examinar 30 albaranes y su registro*

- Muestreos por Cortes Verticales (Consiste en el examen de una sola muestra)

  Ejemplo: *Examinar un solo albarán y el registro correspondiente y recepción del material*



Resultados de la auditoría

- *Aprobación incondicional*: El SGC es aceptable sin condiciones

- *Aprobación condicional*: El SGC será aceptado si se subsanan las desviaciones detectadas

- *Desaprobación*: El SGC no es aceptable y debe ser redefinido para volver a ser auditado.

Entradas

Salidas

Revisión del SGC

Retroalimentación desde el cliente
Desempeño de procesos
Estados de acciones correctivas y preventivas
Seguimiento de revisiones anteriores

Decisiones y acciones relacionadas con:

- Mejora de la eficacia de los procesos
- Mejora del prod/serv en relación al cliente
- Necesidades de recursos

Modelos de SGC

- Normas ISO
- Modelo EFQM
- Comercio Excelente
- Optima web



creama CALP

Formación EMpresa TECnología

Certificación de Q para PYMES en C. Valenciana

COMERCIO EXCELENTE: Reconocer el mérito para mejorar su organización, su competitividad y satisfacer a los consumidores.

OPTIMA WEB: Sello de calidad para portales web de empresas. Está enmarcado dentro de los distintivos públicos de confianza en línea regulados por la Dirección General de Consumo, a través del INC.





creama CALP
Formación EMpresa TECnología

Subvención para la implementación de Q

Objeto: Financiar los gastos de auditoría y consultoría para la implantación

Cuantía de la ayuda: La ayuda a conceder a las acciones consideradas apoyables será de hasta el 100% con el límite de 750 euros por establecimiento.

¿Dónde dirigirse?

- CREAMA CALP
- Registro del servicio territorial de comercio de cada provincia

Más Información:
- www.fvq.es
- www.gva.es





creama CALP
Formación EMpresa TECnología

"El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender a los clientes, de manera que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo plenamente"

Ayuntamiento de Calp
Concejalía de Creama

creama CALP

En internet:

www.slideshare.net/gustavobeltrami/2012sgc

Contacto:

gustavobeltrami@hotmail.com

f*acebook:* ***FEMTEC***

Ayuntamiento de Calp
Concejalía de Creama