

# INDUCCION A LA CALIDAD

Licda. Carolina de Barillas  
Inga. Gloria Hernández  
Lic. Julio Paredes

ONSEC, 2011

# DEFINICION DE LA CALIDAD



## 1) DEFINICION GENERAL

CALIDAD ES EL GRADO DE ACEPTACION O SATISFACCION QUE PROPORCIONA UN PRODUCTO O SERVICIO A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL **CLIENTE**.

## DEFINICION SEGÚN LA NORMA ISO 9000

CALIDAD ES EL GRADO EN EL QUE UN CONJUNTO DE *CARACTERISTICAS* CUMPLE CON LOS **REQUISITOS**.

*LA CALIDAD ES MAS UNA  
CONDICION SICOLOGICA Y  
EMOCIONAL QUE TECNICA*

## *CALIDAD SIGNIFICA:*

- ✓ CERO DEFECTOS,
- ✓ CUMPLIR EXACTAMENTE CON LO QUE PIDE EL CLIENTE,
- ✓ HACER BIEN LAS COSAS DESDE LA PRIMERA VEZ,
- ✓ NO QUEJAS, RECHAZOS O DEVOLUCIONES.

# EL ENFOQUE DE PROCESOS

PROVEEDOR

CLIENTE



INSUMO



PROCEDIMIENTO



PRODUCTO

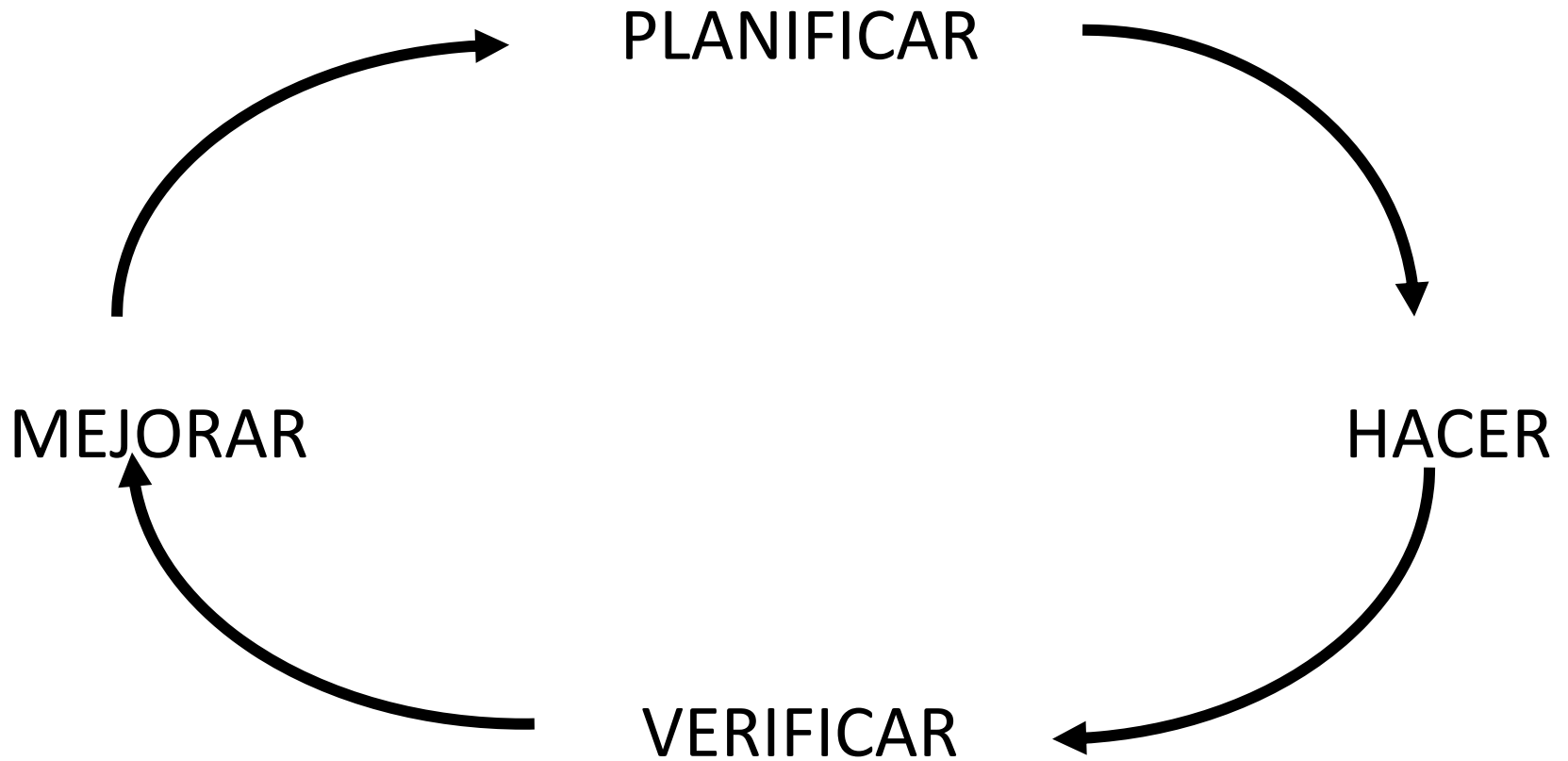


CALIDAD

CALIDAD

CALIDAD

# EL CICLO DE LA CALIDAD



# PRINCIPALES CAUSAS DE LA BAJA CALIDAD

- ERRORES HUMANOS,
- IMPERFECCIONES DE LOS INSUMOS,
- ERRORES TECNICOS,

*PERO PRINCIPALMENTE.....*

- **NO CONOCER LOS REQUISITOS DEL CLIENTE.**



# FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD

- LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTE,
- LOS INSUMOS O MATERIALES,
- LOS RECURSOS HUMANOS,
- EL EQUIPO Y LA MAQUINARIA,
- OTROS REQUISITOS,
- EL TIPO DE ADMINISTRACION,
- LOS RECURSOS FINANCIEROS,
- LOS METODOS DE TRABAJO,
- EL MEDIO AMBIENTE.

# LOS PRINCIPIOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD

## ENFOQUE AL CLIENTE

LAS ORGANIZACIONES DEPENDEN DE SUS  
CLIENTES Y POR LO TANTO DEBERIAN  
COMPRENDER LAS NECESIDADES ACTUALES Y  
FUTURAS DE LOS CLIENTES, SATISFACER LOS  
REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y ESFORZARSE  
EN EXCEDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS  
CLIENTES

# LIDERAZGO

LOS LIDERES ESTABLECEN LA UNIDAD DE PROPOSITO Y LA ORIENTACION DE LA ORGANIZACION. ELLOS DEBERIAN 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

# PARTICIPACION DEL PERSONAL

EL PERSONAL, A TODOS LOS NIVELES, ES LA ESENCIA DE LA ORGANIZACIÓN Y SU TOTAL COMPROMISO POSIBILITA QUE SUS HABILIDADES SEAN USADAS PARA EL BENEFICIO DE LA ORGANIZACIÓN

# ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

UN RESULTADO DESEADO SE ALCANZA MAS EFICIENTEMENTE CUANDO LAS ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS RELACIONADOS SE GESTIONAN COMO UN PROCESO

# ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTION

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

# MEJORA CONTINUA

LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO  
GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN DEBERIA SER  
UN OBJETIVO PERMENEENTE DE ESTA



# ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISION

LAS DECISIONES EFICACES SE BASAN EN EL  
ANALISIS DE LOS DATOS Y LA  
INFORMACION

RELACIONES MUTUAMENTE  
BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

UNA ORGANIZACIÓN Y SUS PROVEEDORES SON  
INTERDEPENDIENTES, Y UNA RELACION  
MUTUAMENTE BENEFICIOSA AUMENTA LA  
CAPACIDAD DE AMBOS PARA CREAR VALOR

# LOS COSTOS DE LA CALIDAD

TODO SISTEMA DE CALIDAD DEBE BUSCAR LOGRAR  
DOS GRANDES OBJETIVOS:



SATISFACER AL CLIENTE



REDUCIR COSTOS

# COSTOS COMPARATIVOS DE LA CALIDAD

## LO MAS CARO

EL CLIENTE DETECTA  
DEFECTOS EN EL  
SERVICIO RECIBIDO



## LO CARO

LA ORGANIZACION  
CORRIGE INTERNAMENTE  
LOS DEFECTOS



## LO MENOS CARO

EL EMPLEADO PREVIENE,  
DETECTA Y MEJORA  
CONTINUAMENTE LA  
CALIDAD



# LOS COSTOS DE LA CALIDAD

COSTOS DE  
CUMPLIMIENTO DE  
LOS REQUISITOS

+

COSTOS DE  
INCUMPLIMIENTO  
DE LOS REQUISITOS

✓ DE PREVENCIÓN  
✓ DE EVALUACIÓN

✗ DE FALLAS INTERNAS  
✗ DE FALLAS EXTERNAS

# COSTOS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ....

## **DE PREVENCIÓN:**

- DISEÑO DEL PRODUCTO,
- CAPACITACION,
- EVALUACION DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS,
- AUDITORIAS,
- PREPARACION DE ESTANDARES.

## **DE EVALUACION:**

- PROCEDIMIENTOS DE MEDICION,
- PRUEBAS DE CONTROL DE CALIDAD,

# COSTOS DE INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS .....

## **DE FALLAS INTERNAS:**

- ACCIONES CORRECTIVAS EN EL DISEÑO,
- DESPERDICIOS,
- PERDIDA DE MATERIALES Y OTROS INSUMOS,
- DEMORAS INTERNAS,
- QUEJAS INTERNAS.

## **DE FALLAS EXTERNAS:**

- QUEJAS DE LOS CLIENTES,
- DEVOLUCIONES,
- MALOS SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES,
- PERDIDA DE CLIENTES.



# EVOLUCION DE LA CALIDAD

HASTA 1930	<b>ORIENTACION AL PRODUCTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inspección después de la producción,</li><li>- Auditoría de productos terminados</li></ul>
1930 - 1950	<b>ORIENTACION AL PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-Control de calidad durante el proceso de elaboración,</li><li>-Control estadístico del proceso</li></ul>
1950 - 1960	<b>ORIENTACION AL SISTEMA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-Extensión del control de calidad a todas las áreas,</li><li>-Aseguramiento de la calidad en todo el sistema</li></ul>
1960 - 1970	<b>ORIENTACION A LA PREVISIONION</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-Optimización en el diseño del producto,</li><li>-Mejora continúa,</li><li>-Reducción de costos de no calidad</li></ul>

<p>1970 - 1980</p>	<p><b>ORIENTACION A LAS PERSONAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Actividades y técnicas de resolución de problemas,</li><li>- Participación directa de los trabajadores,</li><li>- Círculos de Calidad y Equipos de Mejora,</li><li>- Capacitación para los empleados.</li></ul> <p><b>ORIENTACION AL COSTO</b></p> <p><b>ENFOQUE JAPONES: CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL</b></p>
<p>1980 - 1990</p>	<p><b>REINGENIERIA DE PROCESOS</b></p> <p><b>REORIENTACION CULTURAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cambio de Cultura organizacional,</li><li>- Innovaciones organizacionales,</li><li>- Liderazgo en el estilo de dirección,</li></ul> <p><b>REORIENTACION AL SERVICIO Y SATISFACCION AL CLIENTE</b></p>

<p>1990 HASTA AHORA</p>	<p><b>ORIENTACION GLOBAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema de Gestión de la Calidad,</li><li>- Hincapié hacia Eficacia,</li><li>- Modelo de Excelencia en el Desempeño,</li><li>- Modelo de Competencias Laborales,</li><li>- Sistema de “Valor”.</li></ul>
<p>LO QUE VIENE.....</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interrelación e integración de los conceptos de Eficiencia y Eficacia,</li><li>- Enfoque conjunto de Calidad y Ambiental,</li><li>- Integración de los Sistemas de Gestión.</li></ul>

LA ORGANIZACIÓN  
INTERNACIONAL  
PARA LA  
NORMALIZACIÓN



La Organización Internacional de Normalización ( ISO ), fue creada el 23 de febrero de 1947 y es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas productivas y organizativas.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 163 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza que coordina el sistema.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias.

# NORMA

## CONCEPTO:

Documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto determinado.

# EL COMITÉ TECNICO ISO 176

El Comité ISO 176 es el encargado de desarrollar las Normas de la familia 9000

Está dividido en los siguientes Subcomités:

SC 1 = Conceptos y Terminología

SC2 = Sistema de Calidad

SC3 = Tecnología de Soporte

STTG = Grupo de Traducción a Español

ATTG = Grupo de traducción a Arabe.

Los miembros del Comité están divididos en:

**Participantes** = países con poder de voto en las distintas discusiones,

**Observadores** = países que participan en las discusiones pero no tiene voto,

**Enlaces** = organizaciones que participan en las discusiones pero no tienen derecho a voto.

La entidad representante en Guatemala es COGUANOR  
(Comisión Guatemalteca de Normalización).



# **LA FAMILIA DE NORMAS 9000**

La familia ISO 9000 está formada por las siguientes normas principales:

- ISO 9000:2005 (Fundamentos y Vocabulario),
- ISO 9001:2008 (Requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC-),
- ISO 9004:2009 (Directrices para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad –SGC-).

Y se apoyan en las siguientes Normas y Documentos Técnicos:

ISO 19011:2002	Directrices para Auditorias de sistemas de calidad y ambiental. <i>en revisión,</i>
ISO 10001, 10002 Y 10003	Directrices relacionadas con la Satisfacción del Cliente,
ISO 10005:2005, ISO 10006:2003	Directrices para planes de calidad y proyectos,

ISO 10013:2001	Directrices para la documentación,
ISO 10014:2006	Directrices para la orientación de los beneficios financieros y económicos,
10015:1999	Directrices para la capacitación,
10017:2003	Directrices sobre técnicas estadísticas aplicadas a ISO 9001:2008.

# **VENTAJAS DE UN SGC EN BASE A LAS NORMAS**

## **ISO 9000**

- Estandariza las actividades por medio de la documentación,
- Incrementa la satisfacción del cliente,
- Mide y monitorea el desempeño de los procesos,
- Disminuye los reprocesos,
- Incrementa la eficacia de la Organización.

# BENEFICIOS DE UN SGC EN BASE A LAS NORMAS ISO 9000

- 1) Permite consolidar el *Know How* o “saber hacer” de la Organización,
- 2) Proporciona mayor capacidad de la Organización para fabricar productos o prestar servicios de acuerdo con las necesidades del Cliente,
- 3) Promueve la fidelidad de los Clientes y Usuarios,
- 4) Prepara a la Organización para atender mejor a sus Clientes,
- 5) Disminuye costos de Incumplimiento de Requisitos (no-calidad),
- 6) Orden y Estandarización de las actividades organizacionales.

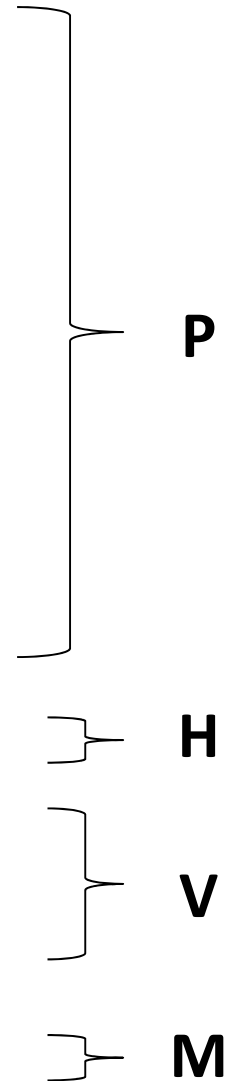
# CAPITULOS DE ISO 9001:2008

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN,
2. REFERENCIAS NORMATIVAS,
3. TERMINOS Y DEFINICIONES,
4. EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD –SGC–,
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION,
6. GESTION DE LOS RECURSOS,
7. REALIZACION DEL PRODUCTO,
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

PASOS PARA  
CREAR E  
IMPLEMENTAR  
UN SISTEMA DE  
GESTION DE LA  
CALIDAD



- 1) Crear la decisión y compromiso hacia la calidad por parte de la Alta Dirección,
- 2) Contactar consultoría,
- 3) Elaborar un Diagnóstico Organizacional,
- 4) Planificar el Proyecto,
- 5) Nombrar el Comité de Calidad,
- 6) Realizar capacitaciones preliminares para el personal,
- 7) Diseñar y mapear procesos,
- 8) Elaborar documentos,
- 9) Capacitar al personal,
- 10) Implementar el SGC,
- 11) Efectuar Auditoría Interna de Calidad,
- 12) Seleccionar entidad certificadora para Auditoría y Certificación,
- 13) Mejorar continuamente el SGC.





**= Muchas Gracias =**