



INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

GENERALIDADES

La explicación básica detrás de la serie de normas ISO 9000 es simple y franca ya que cualquier empresa está comprometida con la satisfacción del cliente “haciendo bien las cosas” y mejorando para que se beneficien todas las partes involucradas: propietarios, accionistas, empleados, clientes y proveedores, entre otros.

Para lograr estas metas, una compañía debe entender claramente su actividad, identificar cuáles son las áreas claves para los resultados y establecer políticas asociadas con su compromiso y sus valores, para de esta manera garantizar el éxito.

Con esto como punto de partida, la serie ISO 9000 requiere que se construya un sistema de calidad que logre la política y los objetivos establecidos. El sistema incluye la provisión de recursos, políticas y procedimientos para obtención, control de procesos o productos. relacionados con los clientes, medición y manejo

adecuado de las no conformidades en el proceso o producto y acción correctiva efectiva. El sistema también requiere planificar e implementar el mejoramiento continuo y la prevención de problemas o efectos indeseables.

La serie ISO 9000 es un sistema lógico básico muy directo, que se centra en “hacer las cosas bien y seguir implacablemente una ruta hacia el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente”.

CONCIENCIACIÓN HACIA LA CALIDAD DEL SERVICIO

El propósito de este documento es proporcionar una guía para lograr un acercamiento hacia la implantación de un sistema de calidad al interior de una organización.

ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

- Satisfacción del cliente.
- Calidad a todos los niveles de la empresa.
- Buena comunicación.
- Hacerlo bien, a la primera.

BENEFICIOS QUE BRINDA UN SISTEMA DE LA CALIDAD

- Hay mayor satisfacción en el cliente.
- Es un factor estratégico para la competitividad.
- Se mejoran los procesos de la organización.
- Se aumentan la contabilidad, productividad y rentabilidad.
- Se facilita el control de desperdicios, rechazos y devoluciones.
- Se aumenta la motivación del personal.
- Se consolida el Know-How de la organización, al hacerlo explícito.
- Se fomenta el compromiso y seguridad al definir la política de la calidad.
- Se fomenta la capacitación a todos los niveles.
- Se agiliza la evaluación de proveedores, exigiendo la certificación.
- Mejora la cultura de la organización.
- Se fortalece la planeación de la empresa.
- Se fomenta el trabajo en equipo.
- Se logra un crecimiento profesional del grupo directivo.

MEDIDA DE LA CALIDAD - FORMAS

- **ESTADÍSTICA**

Porcentaje de quejas por retrasos en las entregas.

- **CUANTIFICADAMENTE**

El tiempo promedio de atender una llamada. Número de visitas por cada venta.

- **POR LOS EFECTOS**

Se elimina o no el problema.

Llamadas de reclamaciones que se derivan de uno a otro teléfono.

Satisfacción en el servicio.

Devoluciones de pedidos.

- **POR LAS ACTITUDES**

Indiferencia, descuido, amabilidad, cortesía.

- **POR LAS CONDUCTAS OBSERVABLES**

Rapidez - Lentitud.

Competente Incompetente.

Honesto - Engañoso.

Justo - Injusto.

- **EN RELACIÓN AL TIEMPO**

Tiempos de espera, retrasos.

- **POR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Muy satisfecho.

Medianamente satisfecho

Disgustado.

- **POR EL COSTO**

Detección de costos añadidos de no-calidad.

- **POR LOS CLIENTES QUE SE GANAN O PIERDEN**

Número de clientes ganados o perdidos.

- **POR LAS QUEJAS**

Análisis sistemático de quejas y reclamaciones.

- **POR LOS FALLOS**

Análisis y cuantificación de errores y repeticiones.

LO QUE ES CALIDAD

Estrategia competitiva estable

Servicio eficiente al cliente

Integración a todo nivel

Satisfacción de necesidades

Misión: Satisfacción del cliente

Énfasis en los procesos

Visión al largo plazo

Trabajo más capaz

Yo gano – Tu ganas

Prevenir incendios

Ahorrar Dinero, esfuerzos

Trabajador: Ente pensante

LO QUE NO ES CALIDAD

Moda pasajera

Egoísmo

Fragmentación - Rivalidades

Solo ventas

Misión: Rentabilidad

Énfasis en la rentabilidad

Visión a corto plazo

Trabajo más intenso

Yo gano – Tu pierdes

Apagar incendios

Desperdiciar

Trabajador: Mano de obra

LO QUE ES CALIDAD

LO QUE NO ES CALIDAD

Flexibilidad al cambio

Rigidez

Evaluación de procesos

Evaluación de personas

Consistencia Hogar – Trabajo

Dualidad Hogar – Trabajo

¿QUE ES ISO 9000?

ISO 9000 es una serie de estándares internacionales para sistemas de calidad. Especifican las recomendaciones y requerimientos para asegurar que el proveedor proporcione productos y servicios que satisfagan los requerimientos especificados.

Los requerimientos especificados pueden ser requerimientos específicos del cliente que el proveedor se compromete a proporcionar, o pueden ser requerimientos de un mercado concreto determinado por el proveedor.

ISO 9000 no es un estándar de producto. No contiene requerimientos con el cual un producto o servicio tenga que cumplir, no existe ningún criterio de aceptación de producto, por lo tanto no se puede inspeccionar un producto en función del estándar. Cualquier no conformidad es con el sistema de calidad, no con el producto, la presencia o ausencia de un registro, un documento no altera las características del producto o servicio.

Las organizaciones pueden cumplir los estándares ISO 9000, el producto o el servicio no.

Los requerimientos y las recomendaciones se aplican a las organizaciones que suministran producto o servicio y por consiguiente, afectan la forma en que los productos y servicios se diseñan, fabrican, instalan, etc.

Los estándares se aplican a la gestión de la organización y solo la gerencia puede y debe decidir como responder a estos requerimientos y recomendaciones.

ORIGEN DE ISO 9000

No se está seguro de cuando aparecieron los primeros conceptos que orientaron ISO 9000, lo que sí podemos decir que los principios de inspección han estado presentes desde que los egipcios construyeron las pirámides.

Los sistemas de calidad no aparecieron hasta los primeros años 50. El control de calidad, un elemento de gestión de la calidad, surge como una función en la industria después de la segunda guerra mundial y en 1951 JM Juran recopiló todos estos principio en su manual de control de calidad.

El progreso en este campo ha estado siempre dominado por los militares, que comenzaron con la inspección del armamento durante la segunda guerra mundial. En 1959 el Departamento de defensa Americano emitió el primer estándar nacional, MIL Q 9858 A, sobre programas de calidad.

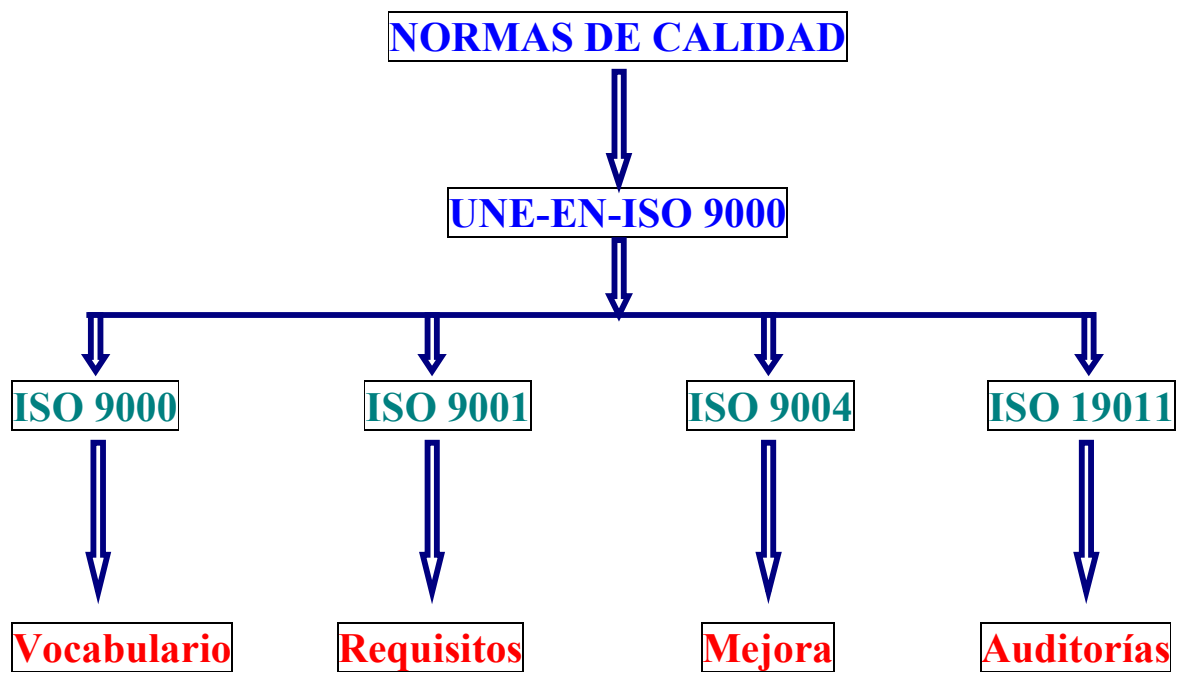
Luego en 1968 aparecieron las Publicaciones de Aseguramiento de Calidad, AQAP de la NATO, seguidas de la DEFSTAN 05-8 publicada en 1.970 por el Ministerio de Defensa de Gran Bretaña y la BSI 4891, Una Guía de Aseguramiento de la Calidad, publicada en 1972 por la Institución de Estándares Británica.

En 1979, BSI publicó la BS 5750, para propósitos contractuales, igualando los estándares de defensa británicos y AQAP. Otros países como Estados Unidos, Canadá y Australia publicaron estándares que cubrían las mismas materias y hacia 1983 muchos países se unieron a este propósito.

En 1984 Se revisó la BS 5750 de 1 979, y en vista del interés internacional que el tema despertó, animó a la Organización de Estándares Internacionales (ISO) a buscar un estándar para sistemas de calidad. Aunque el estándar mantiene características que evidencian su origen militar, pudo romper ese molde y establecer un nuevo estándar mundial para gestión de calidad. Más de 26 países se comprometieron con este programa y los primeros borradores para información pública aparecieron en 1985 y finalmente fue aprobada su publicación en 1987.

ISO 9000 se concibió como un estándar general para sistemas de calidad que se pueden aplicar a cualquier cosa, desde una tienda comercial hasta la industria aeroespacial, desde una lavandería a una cadena hotelera internacional.

FAMILIA ISO 9000



IMPLANTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

BAJO REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9000

-CICLO DEL SISTEMA DE CALIDAD-



BENEFICIOS DERIVADOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CALIDAD, SEGÚN LAS NORMAS UNE-EN-ISO 9000

- Mejoramiento continuo de calidad por la prevención en vez de utilizar métodos de detección.
- Cuota de mercado mejorada por medio de una reputación de calidad
- Costos reducidos por medio de la reducción de desechos y re-trabajos
- Capacitación organizada de la fuerza laboral
- Moral, motivación y confianza mejorada por parte del trabajador
- Mejor entendimiento de los problemas de la producción / servicio
- Documentación de la experiencia de la compañía de manera estructurada, proporcionando una base para la educación y formación del personal y mejora sistemática del funcionamiento de la organización.
- Concede al personal los medios para controlar sus propias operaciones.

CERTIFICACIÓN

Certificación es el acto por el cual una tercera parte testifica la conformidad de un producto, proceso o servicio con una o varias normas o especificaciones. La certificación es un mecanismo VOLUNTARIO ya que la empresa acude a él en el momento que lo desee, con el organismo que desee y utilizando la norma de referencia aplicable según el caso.

Existen tres tipos de certificación: Certificación de producto, Certificación de Sistemas y Certificación de Personal; en este caso hacemos referencia a la certificación de sistemas que tiene como objetivo declarar la conformidad del sistema de calidad implantado por un proveedor con relación a los requisitos establecidos en un modelo, para dar confianza en la satisfacción permanente en las necesidades del cliente.

Al hablar de una tercera parte se hace referencia a un organismo NEUTRAL que cumple los requisitos de independencia, imparcialidad, competencia e integridad; esta tercera parte se denomina organismo certificador los cuales se han sometido a un proceso de evaluación (acreditación) para asegurar el cumplimiento de determinados requisitos y de esta manera brindar el suficiente valor a los certificados que expidan, y la suficiente confianza a las empresas certificadas.

Una empresa al decidir sobre el organismo certificador debe tener en cuenta criterios de selección tales como precio, atención oportuna, experiencia en el sector, acreditación y acuerdos de reconocimiento, presencia internacional, entre otros.

La **certificación** representa para la empresa varias ventajas tales como:

- La compañía será incluida en un registro de compañías con registros de calidad, clasificada por nombre y tipo de negocio, y por consiguiente cualquier cliente potencial que busque un proveedor calificado puede contactarlo.
- Le permitirá anunciar que la compañía está registrada en ISO 900 y esto es una herramienta de mercadeo importante para la empresa que da una ventaja competitiva importante,
- La compañía estará en disposición de participar en concursos restringidos a organizaciones con la certificación ISO 9000.
- Una vez que la compañía esté en el registro y se mantenga más de tres años, demostrará a los clientes reales y potenciales que la empresa es seria respecto a la calidad, y esto le ayudará a obtener y mantener clientes.

Después de obtener la certificación ISO 9000, habrá conseguido un logro importante, pero eso es solo el principio del camino hacia la cultura de la calidad.

En este momento puede emprender proyectos de mejora más específicos, y dirigidos a áreas claves del negocio.

GRUPO GCE CONSULTORES
Dpto. Organización y Calidad

WWW.CALITAT.COM

VOCABULARIO

Entidad, ítem: Algo que puede describir y considerar en forma individual.

Proceso: Un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforma entradas en salidas.

Procedimiento: Una manera especificada de efectuar una actividad.

Producto: EL resultado de actividades o procesos.

Servicio: Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

Prestación del servicio: Aquellas actividades del proveedor necesarias para suministrar el servicio.

Organización: Una compañía, corporación, firma, empresa o institución, o parte de las mismas, constituidas como sociedad o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

Estructura organizacional: Las responsabilidades, autoridades y relaciones dispuestas en un modelo, a través del cual una organización efectúa sus funciones.

Cliente: El receptor de un producto suministrado por el proveedor.

Proveedor: La organización que suministra un producto al cliente.

Comprador: El cliente en una situación contractual.

Contratista: El proveedor en una situación contractual.

Subcontratista: La organización que suministra un producto al proveedor.

Calidad: La totalidad de las características de una entidad que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

Requisitos de calidad: La expresión de las necesidades o su traducción como conjunto de requisitos expresados en forma cuantitativa o cualitativa.

Respecto a las características de una entidad para hacer posible su resiliencia y examen.

Conformidad: El cumplimiento de requisitos especificados.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado.

Defecto: El no cumplimiento de un requisito previsto, o una expectativa razonable, incluyendo lo relacionado con la seguridad.