



E - Qualitas S.A.
Implantación de Sistemas de Calidad



E

En la ruta hacia la **calidad**
Cuál es el **compromiso**?

E – Q u a l i t a s

Qué es ISO 9000?



- ♦ **Una serie de normas de la Organización Internacional de Normalización.**
- ♦ **Ampliamente reconocidas a nivel mundial**
- ♦ **Medio para demostrar que una empresa realiza gestión en base a la calidad.**
- ♦ **ISO 9000 define los ingredientes del sistema de calidad y la empresa decide cómo usar los ingredientes.**

RESTAURANTE “LA PICADA”

Día 1, 14.00 h: Filete a lo pobre



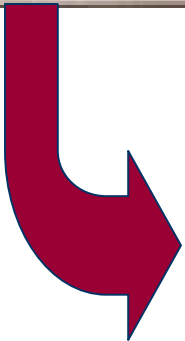
Calidad excelente, atención excelente

RESTAURANTE “LA PICADA”

Día 2, 14.00 h: Filete a lo pobre



Calidad pésima, atención deficiente



CALIDAD
HOMOGENEA

Cómo hacerlo ?



- ◆ El sistema de trabajo de E-Qualitas integra nuestro conocimiento y su conocimiento
- ◆ Usted y su empresa son competitivos por su propia forma de hacer las cosas
- ◆ En E-Qualitas no enseñamos lo bien que hacemos las cosas, sino lo bien que puede hacerlas Usted

¿Cómo implementar un Sistema de Gestión de Calidad?



E-Qualitas utiliza una metodología de diseño propio.

El objetivo es asegurar la la implementación y posterior certificación del sistema.

La metodología se basa en 3 principios fundamentales:

- ☞ *Trabajo en equipo*
- ☞ *Equipos de trabajo*
- ☞ *Soporte multimedia*

Evolución de la Calidad

	Control de la Calidad	Aseg. de la Calidad	Gestión de la Calidad
Enfasis	Inspección	Prevención	Mejora
Modo	Reactivo	Proactivo	Prospectivo
Enfoque	Producto	Proceso	Negocio
Plazo	Corto	Mediano	Largo

¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?



- ◆ Es parte del sistema de gestión general de una organización.
- ◆ Su principal objetivo es gestionar la calidad de los productos o servicios y las actividades asociadas a los procesos de una organización.
- ◆ Permite identificar debilidades y áreas de mejora.
- ◆ Proporciona una base para el mejoramiento continuo.
- ◆ Posibilita el reconocimiento externo.

Principios de gestión de la calidad



- ◆ Organización enfocada al cliente
- ◆ Liderazgo
- ◆ Participación de personal
- ◆ Enfoque basado en procesos
- ◆ Gestión basada en sistemas
- ◆ Mejora continua
- ◆ Toma de decisiones basada en hechos
- ◆ Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

El Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001



FASES DE IMPLANTACION DE UN S.G.C

FASE I:

FASE II:

FASE III:

FASE IV:

FASE V:

FASE VI:



Diagnostico

Diseño y planificación del sistema

Elaboración documentos, Manuales de Calidad, procedimientos Generales, especificos e instructivos

Implantación del Sistema

Preauditorias

Auditoreias de Certificación, Certificación.

Requisitos de la Documentación



- ◆ Política de Calidad
- ◆ Objetivos de Calidad
- ◆ Manual de Calidad
- ◆ Procedimientos Documentados y
- ◆ Registros exigidos por la norma

Procedimiento Documentado

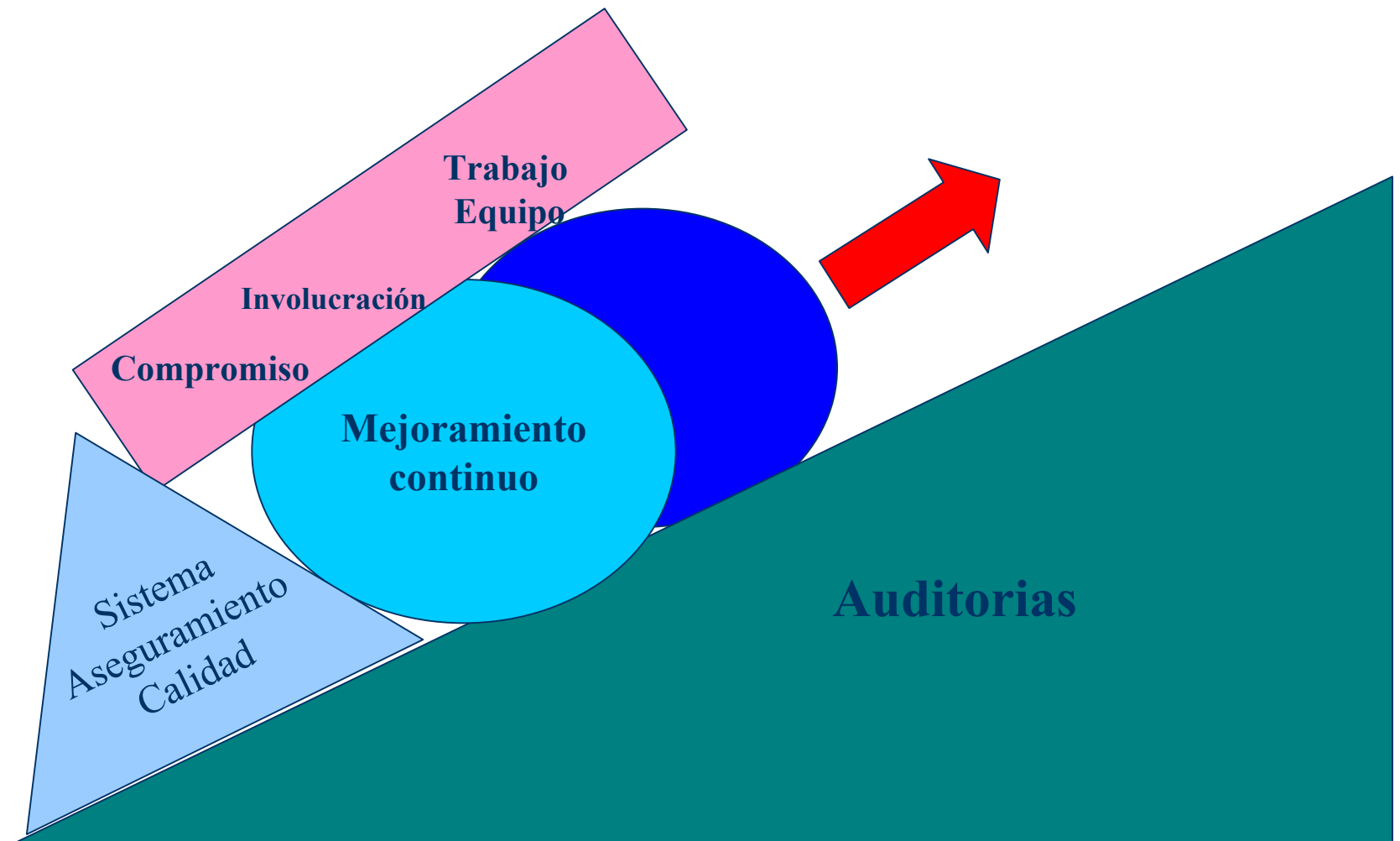
Establecido, Documentado, Implementado y Mantenido

Procedimientos Documentados



- ◆ Control de Documentos (4.2.3)
- ◆ Control de Registros (4.2.4)
- ◆ Auditoría Interna (8.2.2)
- ◆ Control del Producto No Conforme (8.3)
- ◆ Acciones Correctivas (8.5.2)
- ◆ Acciones Preventivas (8.5.3)

Proceso de la Calidad



¿Para qué **ISO** en la empresa?



- ◆ Para mejorar los procesos y los resultados de ellos.
- ◆ Para aumentar la confianza y satisfacción de los clientes.
- ◆ Para cumplir con exigencias actuales y futuras.
- ◆ Como complemento a otros proyectos orientados a mejorar la gestión de la empresa.

Costos de la Calidad

- ◆ Son los costos en los cuales se incurre para conseguir y garantizar productos o servicios de la calidad establecida más los costos de la no calidad



Costos Ocultos de la No Calidad



Reducción Costos de la Calidad



Alternativas:

- Disminuir el costo de la no calidad
- Reducir los costos asociados a la buena Calidad

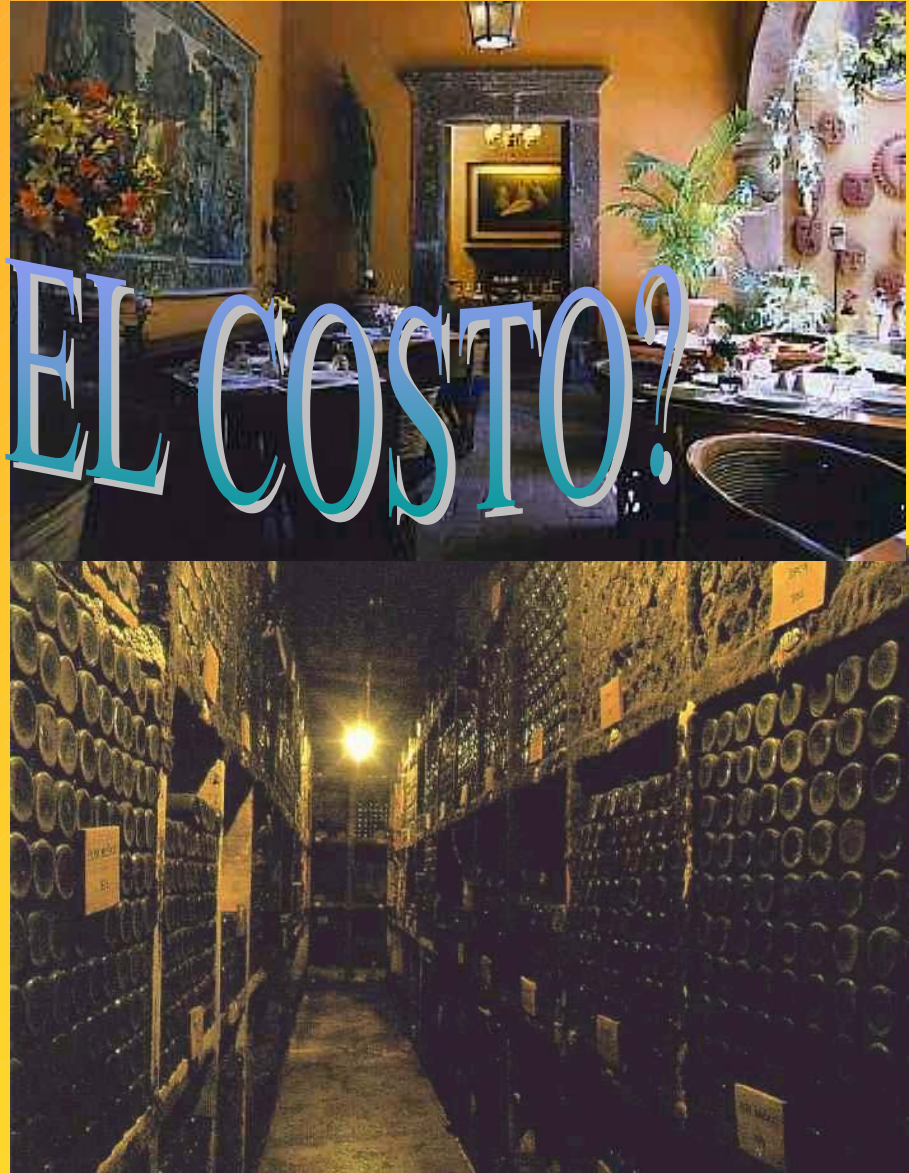
Beneficios



- ◆ Consolidación del *know how* o “saber hacer” de la empresa.
- ◆ Aumento de la capacidad de la empresa para prestar servicios de acuerdo con las necesidades del cliente.
- ◆ Estandarización de criterios de operación.
- ◆ Disminución de la variabilidad de los procesos.
- ◆ Disminución y optimización del tiempo y costo en la solución de problemas.

E

¿CUAL ES EL COSTO?



¿CUAL ES EL COSTO?

Cargo	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7
Jefe de Proyecto	10 días	10 días	10 días	10 días	6 días	6 días	6 días
Gerencia (x cada Gerente)	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.
Responsables de Area	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.
Audidores (5 auditores)							
Personal en general (por persona)	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	10 hrs.	10 hrs.	10 hrs.

Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Total hrs.	Total días
6 días	6 días	10 días	10 días	10 días	10 días	10 días	960	120
4 hrs.	4 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	92	11,5
8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	8 hrs.	112	14
		5 días	5 días	5 días	5 días	5 días	200	25
10 hrs.	10 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	4 hrs.	86	10,75