

IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACIÓN Y LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

Rodrigo Fajardo Rossel
20 de octubre de 2014

CONTROL, ASEGURAMIENTO y GESTIÓN DE CALIDAD



Control de Calidad: Parte de la Gestión de Calidad orientada a cumplir los requisitos de calidad.

Aseguramiento de Calidad: Parte de la Gestión de Calidad centrada en proveer confianza que se cumplirán los requisitos de calidad.



Gestión de Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

EVOLUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD



Que hace el agricultor,
revisa “su” calidad

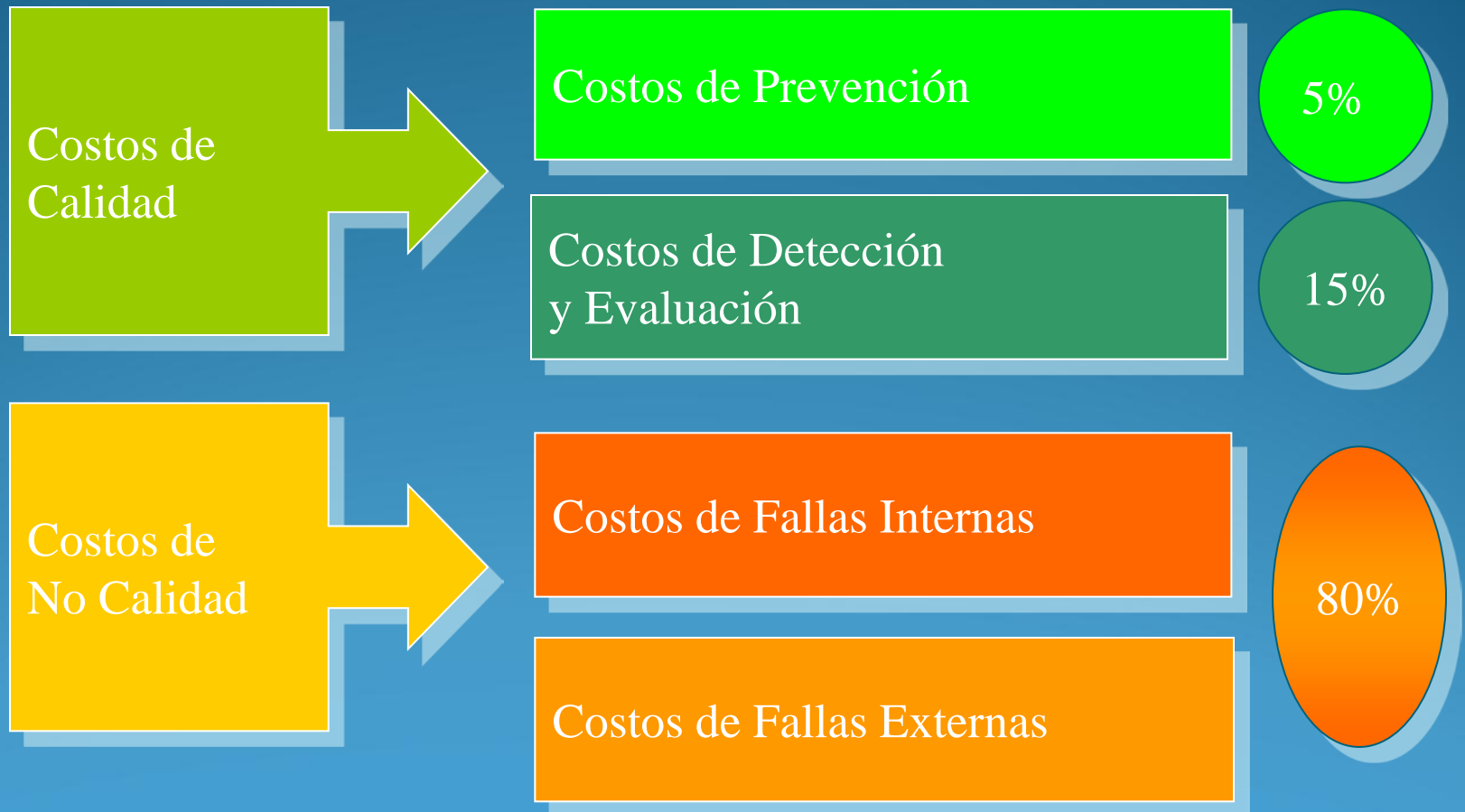


El Inspector “revisa” la
Calidad de la construcción.



La organización “gestiona”
la Calidad.

COSTOS DE CALIDAD



COSTOS DE LA NO CALIDAD

El costo de la **No Calidad**, es el costo de no hacerlo bien la primera vez.

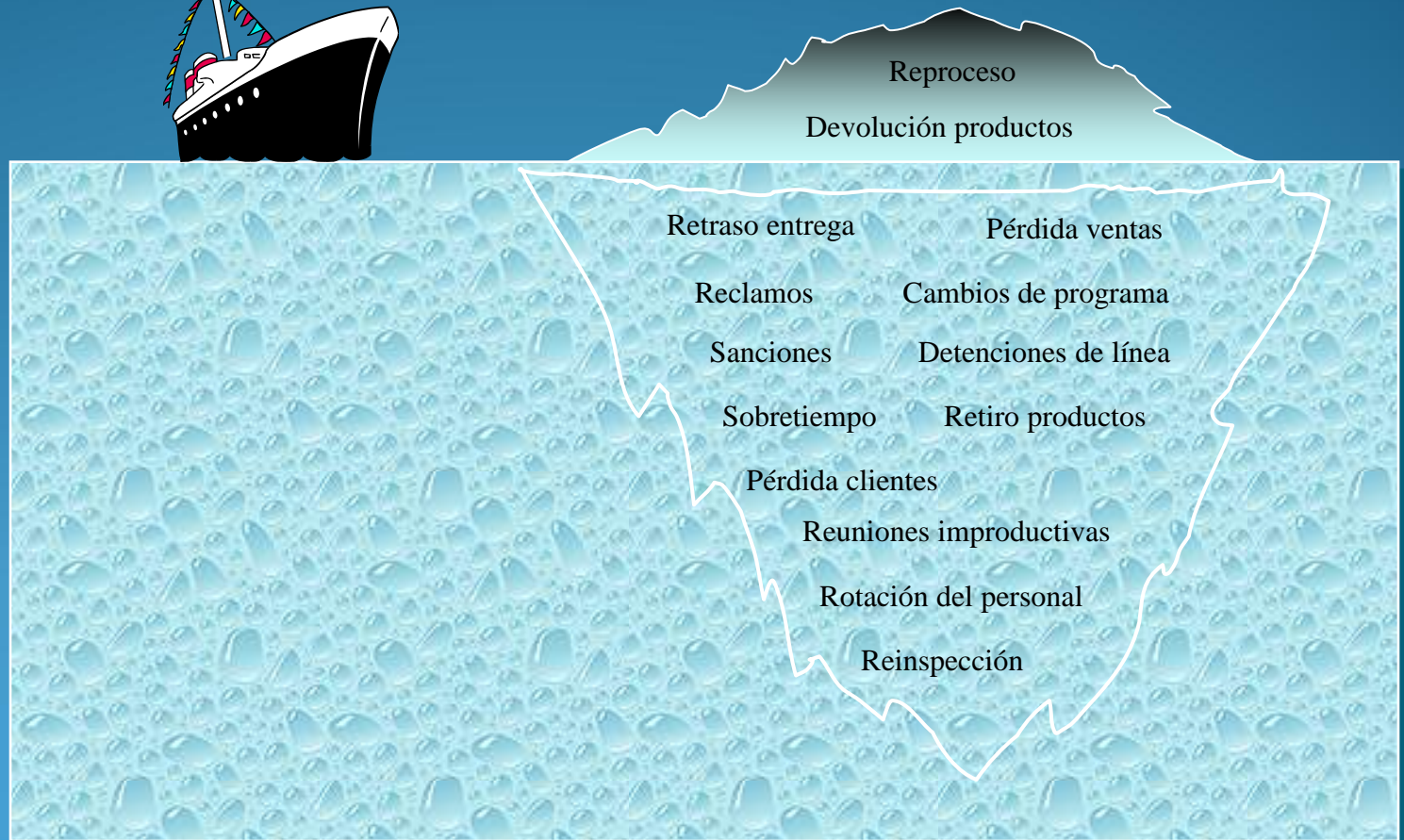


EJEMPLOS DE COSTOS DE LA NO CALIDAD

- El usuario necesitaba otro...
- Se emitió tarde, el usuario ya no lo necesita
- Se olvidaron de facturar o de cobrarlo
- Se envió a Japón en vez de a Francia
- Se fabricaron 500 y el cliente pidió 100

COSTOS DE LA NO CALIDAD

Costos Ocultos de la **No Calidad**



USUARIO Y PROVEEDOR

Usuario/Cliente

Externo: es el que todos conocemos, el que compra nuestros productos o servicios.

Interno: nuestro compañero del proceso siguiente.



USUARIO Y PROVEEDOR

Responsabilidades de usuario/Cliente

- Transmitir necesidades claras a los proveedores
- Dar retroalimentación a los proveedores
- Escuchar a los proveedores

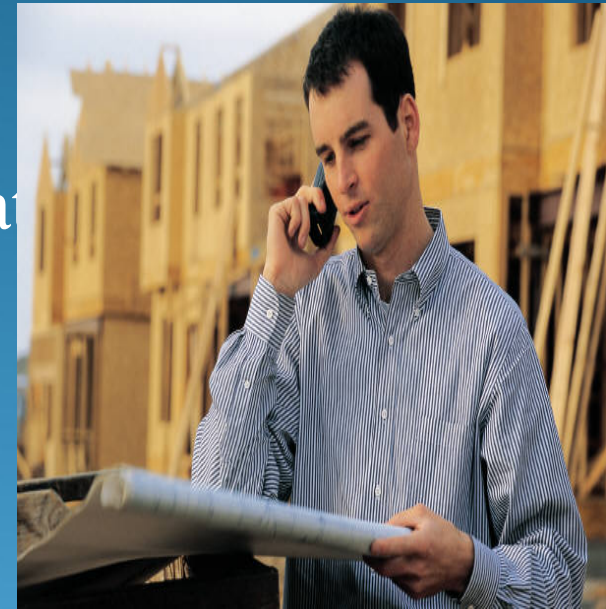


CLIENTE Y PROVEEDOR

Proveedor

Externo: el que nos vende materiales, primas, insumos o servicios

Interno: nuestro colega del proceso anterior.



USUARIO Y PROVEEDOR

Responsabilidades de Proveedor

- Conocer a cada cliente
- Entender sus necesidades
- Evitarles problemas
- Obtener su retroalimentación



DOCUMENTACIÓN PARA UN SGC



**MANUAL
CALIDAD**



PROCEDIMIENTOS



**PROC. OPERATIVOS - MÉTODOS
ESPECIFICACIONES**



REGISTROS DE CALIDAD

BENEFICIOS DE UN SGC

➤ Eliminación de reprocesos o reinspecciones

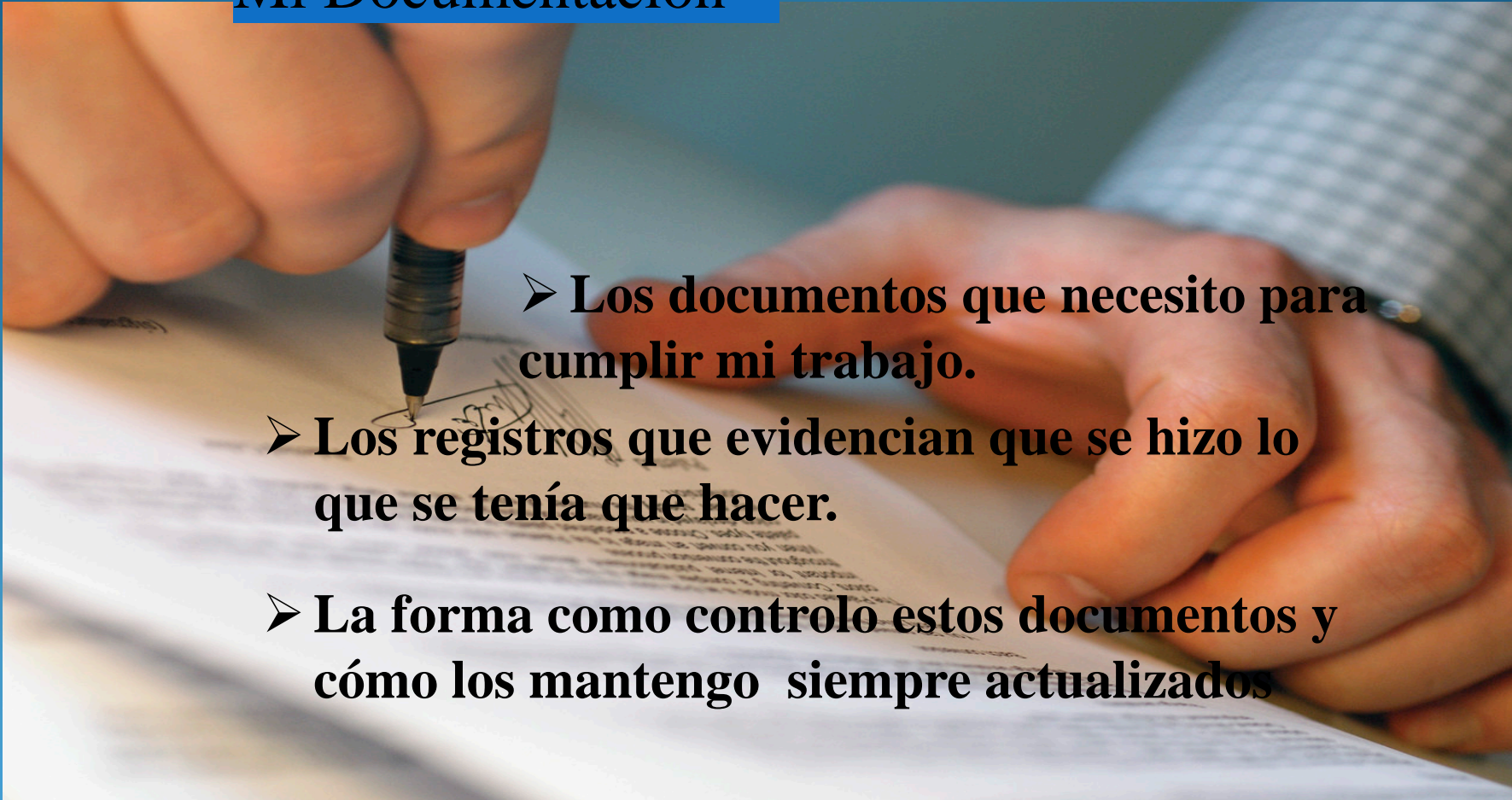
➤ Aumento de las Ventas

➤ Apertura a nuevos mercado



PARTICIPACION DE CADA UNO

Mi Documentación

- 
- Los documentos que necesito para cumplir mi trabajo.
 - Los registros que evidencian que se hizo lo que se tenía que hacer.
 - La forma como controlo estos documentos y cómo los mantengo siempre actualizados

PARTICIPACIÓN DE CADA UNO

La Dirección y Mi Rol

1

- Cuál es la dirección de la empresa (hacia donde va, qué es lo que hace)
- Cuál es su política y objetivos.
- Cuál es mi rol frente a esa dirección
- Cuál es el valor que apporto a mi empresa y sus clientes (internos y externos)
- Qué se espera de mi trabajo.
- Cómo cumplo con los requisitos de mi cargo.

Mis Recursos

2

- La identificación de los insumos y recursos necesarios para cumplir con mi trabajo
- Cómo gestiono mis recursos para obtener el máximo provecho de ellos
- Cómo me preparo para tener la capacidad de cumplir con mi trabajo o comunico mis necesidades de capacitación

La Realización de Mi Producto

3

- Para quién trabajo (quien es mi cliente o clientes).
- Cuál es el producto que realizo y cuales son sus principales características y los requisitos exigidos
- Cuál es mi proceso o procesos necesarios para lograr el producto y cuales son sus principales actividades

La Realización de Mi Producto

3

- Cómo verifico que cumplo con los requisitos exigidos.
- Qué insumos y recursos necesito para realizar mis actividades.
- Quién me provee dichos recursos e insumos.

Mi Mejora

4

- Cómo hago seguimiento a la satisfacción de mi cliente, a los requisitos del servicio y a mis procesos de trabajo.
- Cómo analizo los datos obtenidos para mejorar en forma permanente

Mi Mejora

5

- Cómo controlo mi producto cuando no cumplo con los requisitos establecidos
- Cómo elimino las causas reales y potenciales de las No Conformidades
- Cómo cumplo con mi rol en las Auditorías del Sistema de Gestión.

PREGUNTAS

Rodrigo Fajardo Rossel
rfajardo@meteochile.cl