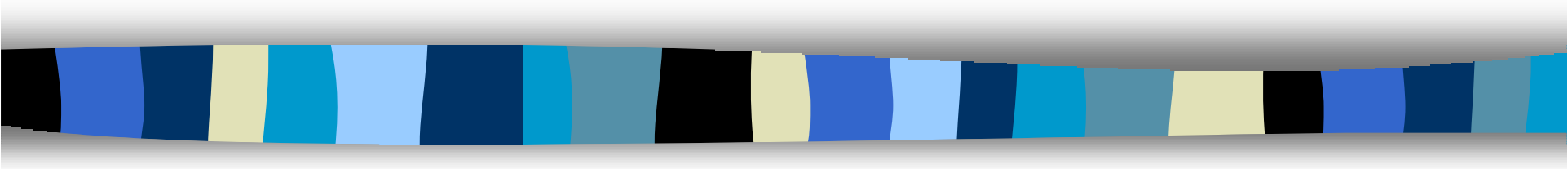


# Calidad para la Dirección



Un Camino de futuro  
Empresarial



# ¿Que es la Calidad?

- Es un camino no es una meta
- La meta es la excelencia



# Las décadas de la Calidad

- Década de los años 50
  - Concepto de inspección
- Década de los años 60
  - Concepto de control de procesos de fabricación
- Década de los años 70
  - Control de procedimientos y de los procesos (Aseguramiento de la calidad, piensan en el ciclo industrial)
- Década de los años 80
  - Concepto de TQM ( piensan en toda la actividad industrial)



# Definición de CALIDAD

- “ Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.” → Norma ISO 8402  
UNE 66-001-92
- “Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos” →  
ISO FDIS 9000:2000



# El Infinito de la Calidad

## “Los cinco ceros”

- Cero de Stock
- Cero defectos
- Cero de papeleo inútil
- Cero en tiempos de demora
- Cero averías



# El objetivo de la Calidad

- El cliente
- El cliente
- El cliente es la prioridad absoluta
- El cliente y el empresario siempre deben de estar de acuerdo
- Los modelos de la calidad buscan como fin último la satisfacción del cliente

*¿Cómo llegar a satisfacer algo que no se conoce?*



# Empecemos a conocer a nuestro cliente

- Es un ser de hambre infinita
- Es un ser despiadado
- Es un ser exigente
- Es un ser vengativo
- Es un ser infantil
- Es un ser entrometido
- Es un ser egocéntrico

■ EN RESUMEN “ Es nuestro PATRONO ”

# Los costos de la Mala Calidad



Una herramienta de control



# ¿Que es el coste de la mala calidad?

- La mala calidad cuesta dinero a la empresa la buena calidad ahorra dinero a la empresa
- Muchas empresas no miden los costes de la mala calidad y si no se mide no se puede controlar.
- Necesitamos disponer de un sistema que defina la diferencia entre el lujo y la adecuación al uso, entre el despilfarro y el comportamiento optimo



# El sistema informativo de costes es una herramienta

- Necesaria para tener control sobre
  - Costos del trabajo mal hecho
  - Concienciación de los implicados (toda la empresa) en el dinero que cuesta las acciones que realizan y los despilfarros que se pueden desprender de ellas.



# Cuando los costos de la mala calidad son cero

- No se produce este hecho todas las organizaciones arrastran un costo debido a la mala calidad.
- En un empresa UTOPICA:
  - Los costos de la mala calidad son cero
  - Los trabajadores siempre realizan su trabajo bien a la primera, y por esta razón nunca hace falta controlar nada.
  - Nunca hay defecto en los materiales
  - Los productos siempre funcionan perfectamente.



# Los elementos de los costes de la mala Calidad

## **1. Costes directos de la Mala calidad**

### *1. Costes controlables*

1. Costes de prevención
2. Costes de evaluación

### *2. Costes No controlables resultantes de la MC*

1. Costes de los errores internos
2. Costes de los errores externos

### *3. Costes de la MC de los equipos*

## **2. Costes indirectos de la MC**

### *1. Costes en que incurre el cliente*

2. Costes de la insatisfacción del cliente
3. Costes de la pérdida de reputación



# Donde es necesario el estudio de costes de la MC

- Históricamente se vienen aplicando a los Dtos. Productivos, pero el coste de la MC en las áreas administrativas supone un 20 al 35 % del gasto total de estos Dtos.
- Se han de estudiar los costes que por nuestra mala gestión el cliente puede incurrir (Ejemplo de la tuerca de la bicicleta)



# El sistema ISO 9000 (1)

## ■ Orígenes

- Nace en la Unión Europea
- Organización internacional de normalización (Ginebra)
- La OIN se lo encarga al Comité 176 (1979)
- 1ª edición de la Norma ISO 9000 en 1987
- En la actualidad la OIN es la Organización ISO



# El sistema ISO 9000 (2)

## ■ Sistema de funcionamiento

- Todos los estados tienen que tener una empresa paraestatal que los represente frente a la Organización Internacional
  - En España ENAC
  - A estas entidades paraestatales se les llama empresas ACREDITADORAS
- Las Empresas acreditadoras dan permisos según otras normas ISO a otras empresas para CERTICAR sistemas de Calidad
  - Son las empresas Certificadoras



# El sistema ISO 9000 (3)

## ■ Empresas certificadoras en España

– Muchas, entre ellas:

- AENOR
- BV
- Lloyd's
- TÜV,
- Cámara de Comercio de Madrid
- ECA etc.



# El sistema ISO 9000 (4)

## ■ Como se articula:

- Empresa que se quiere certificar **ACME S.L**
- Empresa que la ayuda a prepararse para el examen (Auditoria) de certificación **Empresa Consultora**
- Empresa que Certifica (Que examina) **empresa certificadora**
- Empresa que garantiza que el certificado tiene igual valor en España **ENAC**
- Organismo que garantiza que eso tenga valor en todo el mundo **Comité 176 de la organización ISO 9000**



# El sistema ISO 9000 (5)

- Cuantas Normas Hay en la actualidad
  - Directrices ISO 9000
    - ISO 9000:2000
  - Requisitos ISO 9000
    - ISO 9001:2000
  - Guías ISO 9000
    - ISO 9004:2000
- Normas antiguas
  - ISO 9000-3 (Soporte lógico)
  - ISO 9004-5 (Planes de calidad) etc.



# El sistema ISO 9000 (6)

## ■ En que se basa

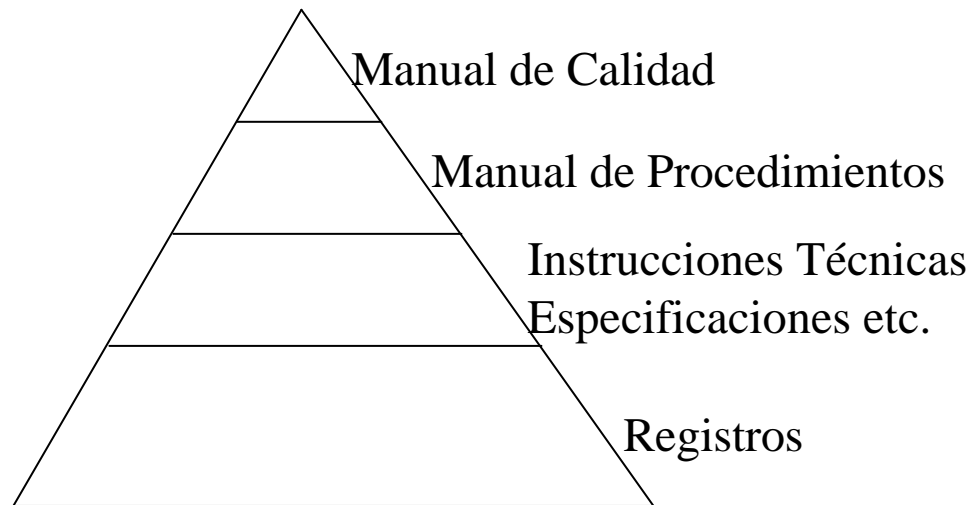
- Di lo que haces
- Haz lo que dices.
- Demuéstralo.

– EN DOCUMENTOS

– EN HECHOS DEMOSTRABLES

# El sistema ISO 9000 (7)

## ■ Sistema Documental





# El sistema ISO 9000 (8)

- Ventajas de estos sistemas de gestión
  - Asegurar la calidad de los productos
  - Satisfacer los requisitos de la norma internacional
  - Sienta las bases de un programa de mejora
  - Reducen el gasto global de la empresa.
  - Proporcionan una ventaja competitiva.
  - Normalizan la gestión de la empresa
  - Son una oportunidad de organización empresarial
  - Son un punto de entendimiento entre proveedores y clientes