

A partir de muchos especialistas  
y luego de varios intentos,  
en la década de los 60'  
Armand V. Feigenbaum  
consigue definir:

# CALIDAD

Es la **total y completa Satisfacción** de las **necesidades y expectativas** de los **clientes**, que debe ser conseguida a los **menores costos** posibles

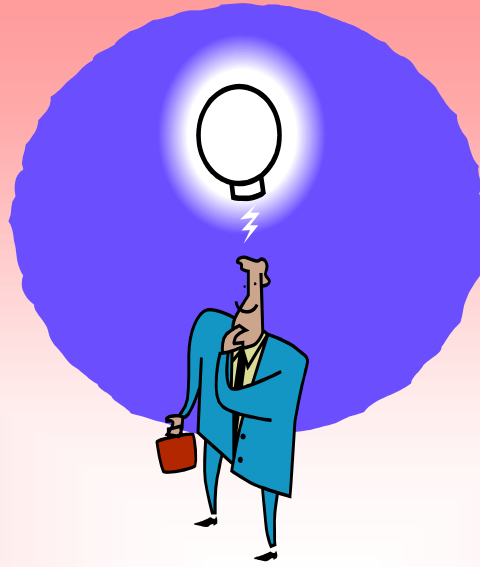
¿Qué es necesario  
hacer para  
cumplir con estas  
premisas?



ADOPTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN

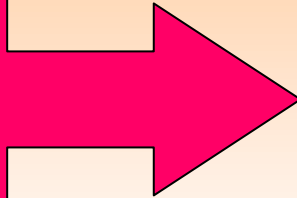


de la Calidad en la Fabricación de  
**Bienes** o en la Prestación de  
**Servicios**

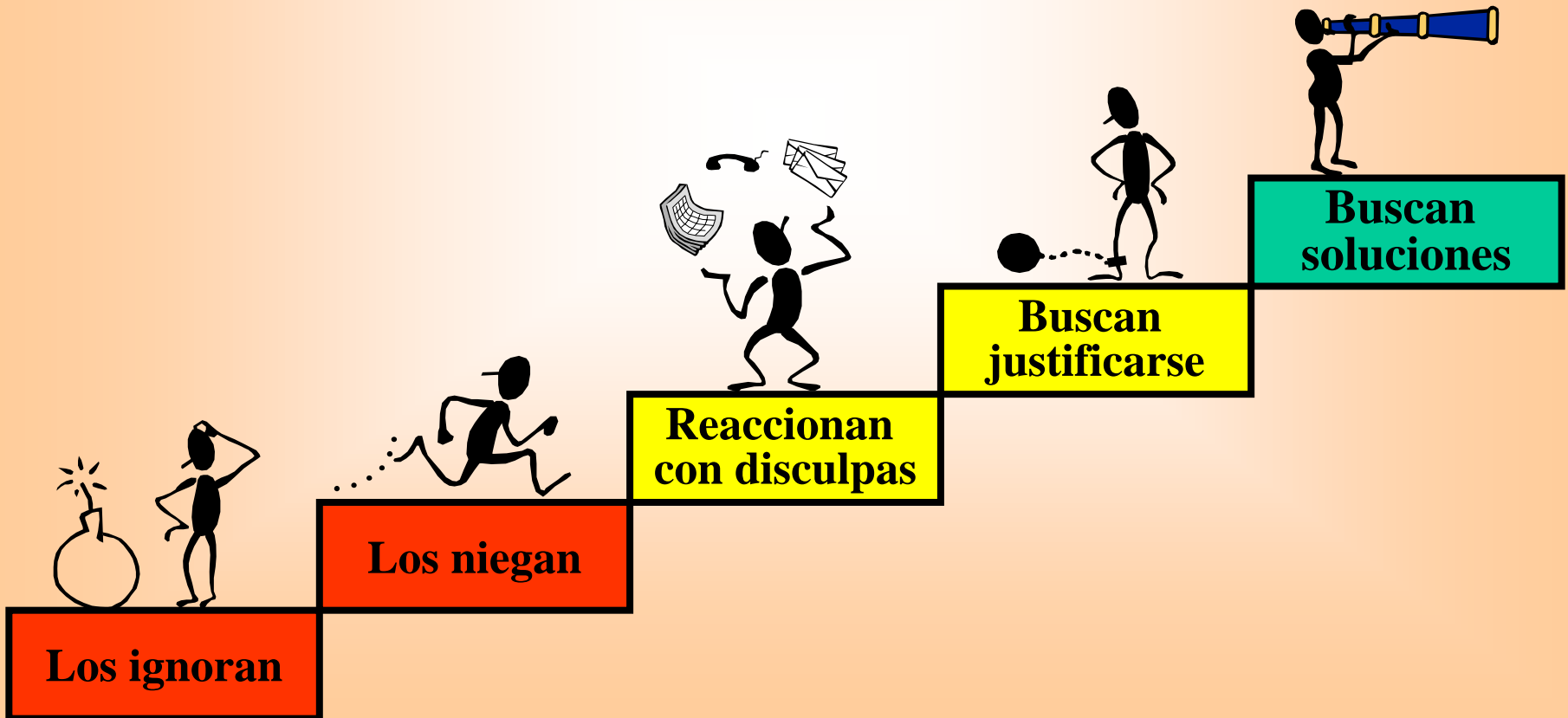


¿Por qué se necesita una  
visión sistémica?

**POR QUE LAS ORGANIZACIONES TIENEN PROBLEMAS**



**ENTONCES, ¿QUÉ HACEN?**



¡Quiere decir que es necesario  
trabajar integradamente en **todos**  
los niveles de la Organización!



En ese caso:

¿Cuál sería la **Visión** de la  
Organización?







¡Ser los **mejores** en el tipo de actividades que se realizan !

¿Y cuál sería la **MISIÓN** de la  
Organización?



# Satisfacer a sus CLIENTES

Cumpliendo requerimientos:

- Alcanzando (**superando**) expectativas
  - propias
  - de los accionistas
  - de la sociedad

# ¿Cómo superar Expectativas?

- Propias: ambiente de trabajo  
intereses personales  
intereses profesionales
- Accionistas: rentabilidad adecuada a la  
sustentación empresaria
- Sociedad: por un contrato tácito que existe con los  
interesados directos(clientes, proveedores) e  
indirectos (comunidad, fisco, etc.)  
Ej. de requerimientos: técnicos, funcionales, de  
servicio(pretendidos por el cliente externo)

# Recordando que...

- La satisfacción de los clientes debe ser conseguida con el aseguramiento de la sustentabilidad de la Empresa!

Con un enfoque

**SISTÉMICO** (Global),

para ser usado

**¡SISTEMÁTICAMENTE!**

(todas las veces, siempre)

# POR QUE sólo con un enfoque sistémico...



¡Podemos reducir  
hasta  
eliminar los  
**DESPERDICIOS!**

# La reducción de desperdicios satisface a todos los interesados:

- Disminuye costos
- Potencia la rentabilidad
- Genera mayor eficiencia
- > satisfacción de los empleados
- > aprovechamiento de los recursos de la sociedad



# SISTEMA PRAGMÁTICO

Vía normas de

Gestión de la Calidad

Por Ej.: ISO 9000:2000

¿QUÉ PRINCIPIOS USA?



# PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

(según ISO 9000:00)

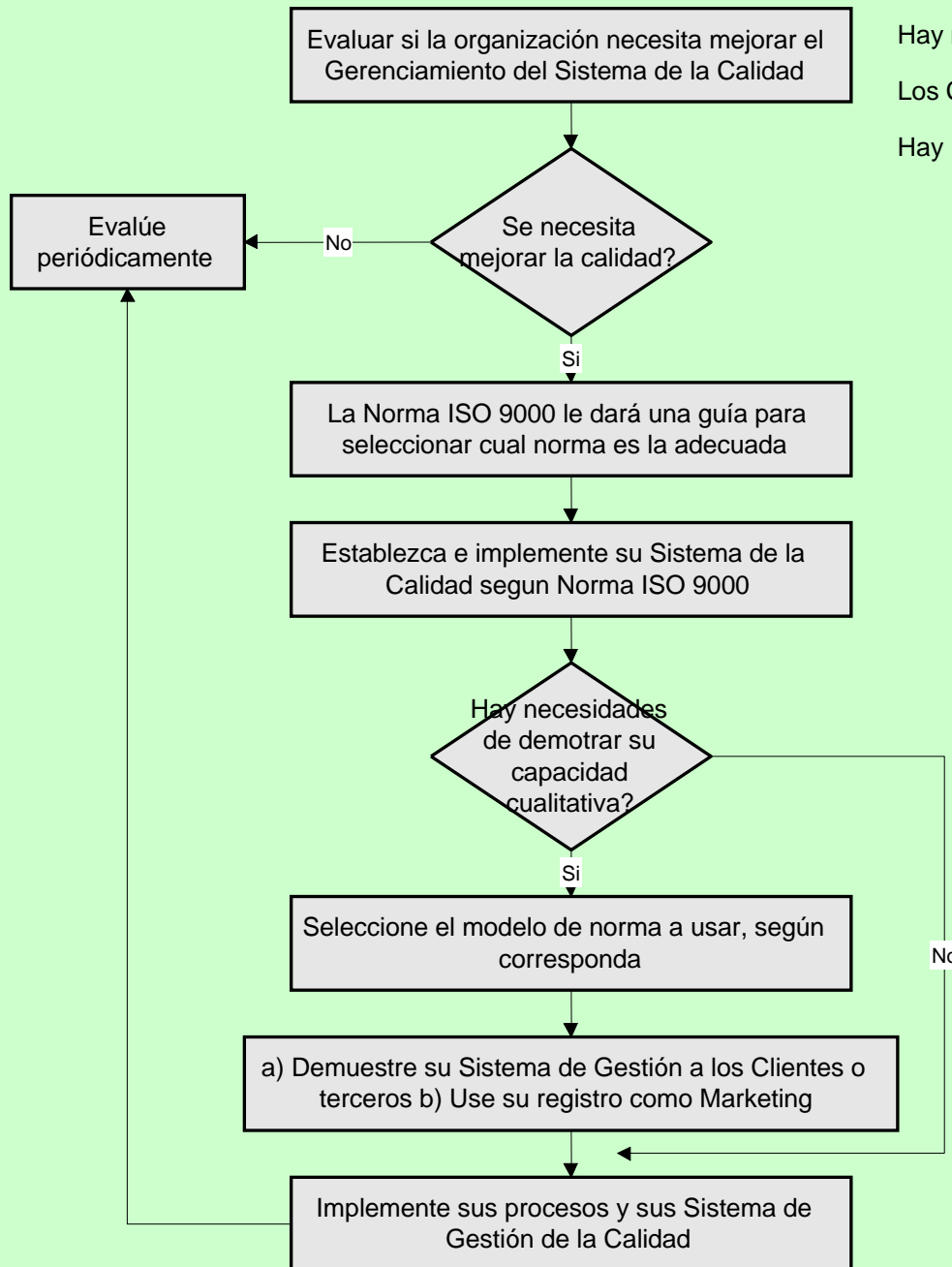
1. Foco en el cliente
2. Liderazgo
3. Participación de las personas
4. Foco en el proceso
5. Enfoque sistémico en la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque fáctico para la toma de decisiones
8. Relaciones con proveedores mutuamente beneficiosas

# ¿CÓMO SE IMPLEMENTA?

- Como lo recomienda ISO:  
(International Standardization Organization),

para conseguir **efectividad** en el proceso de implementación, según el flujograma que vemos a continuación:

# Implementación Efectiva de ISO 9000



Evaluar si la organización necesita mejorar el Gerenciamiento del Sistema de la Calidad

Hay necesidades y expectativas insatisfechas?

Los Clientes solicitan demostración de la calidad

Hay requisitos de medioambiente, salud, seguridad u otros?

Evalúe periódicamente

No

Se necesita mejorar la calidad?

Si

La Norma ISO 9000 le dará una guía para seleccionar cual norma es la adecuada

Establezca e implemente su Sistema de la Calidad segun Norma ISO 9000

Hay necesidades de demotrar su capacidad cualitativa?

Si

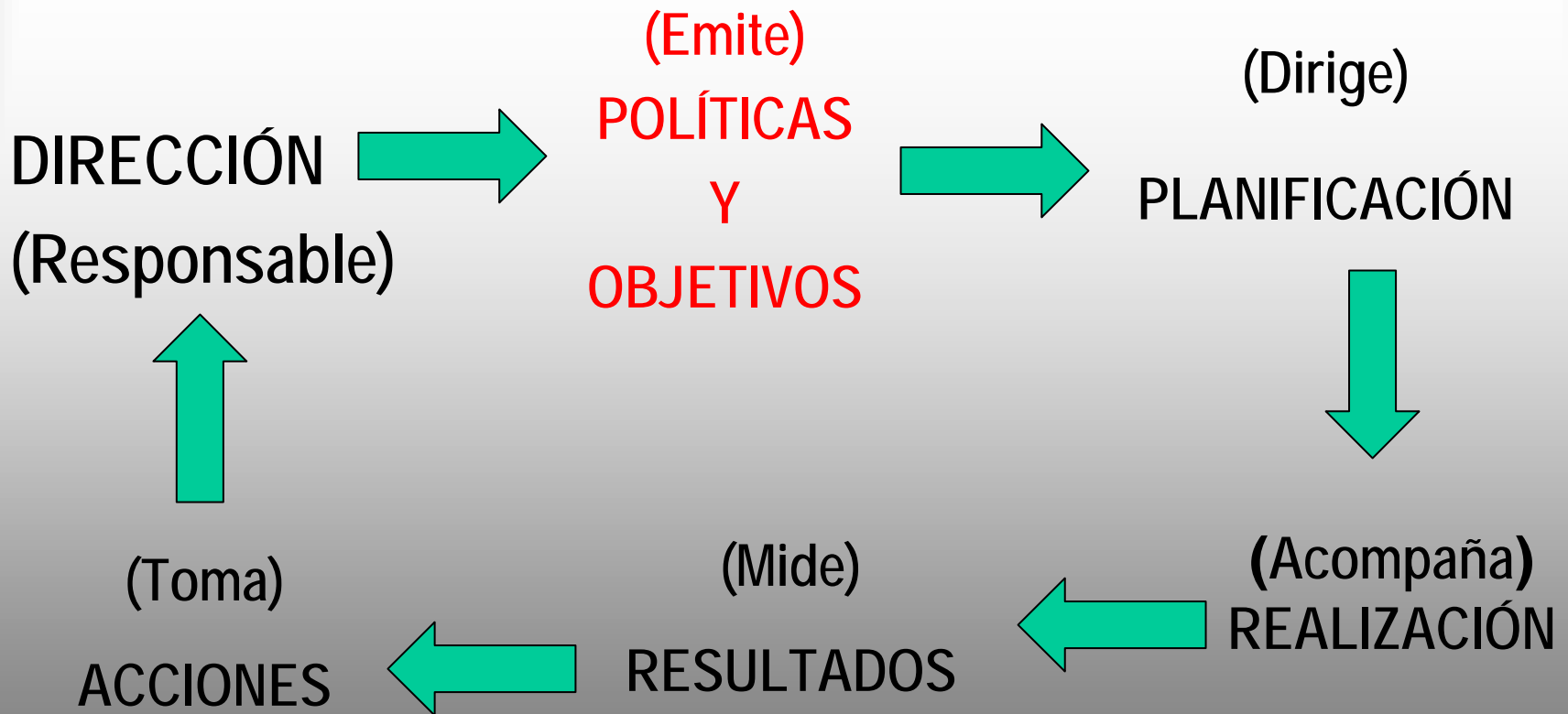
Seleccione el modelo de norma a usar, según corresponda

No

a) Demuestre su Sistema de Gestión a los Clientes o terceros b) Use su registro como Marketing

Implemente sus procesos y sus Sistema de Gestión de la Calidad

# ¿De quién depende la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad?



# ¿Qué busca?

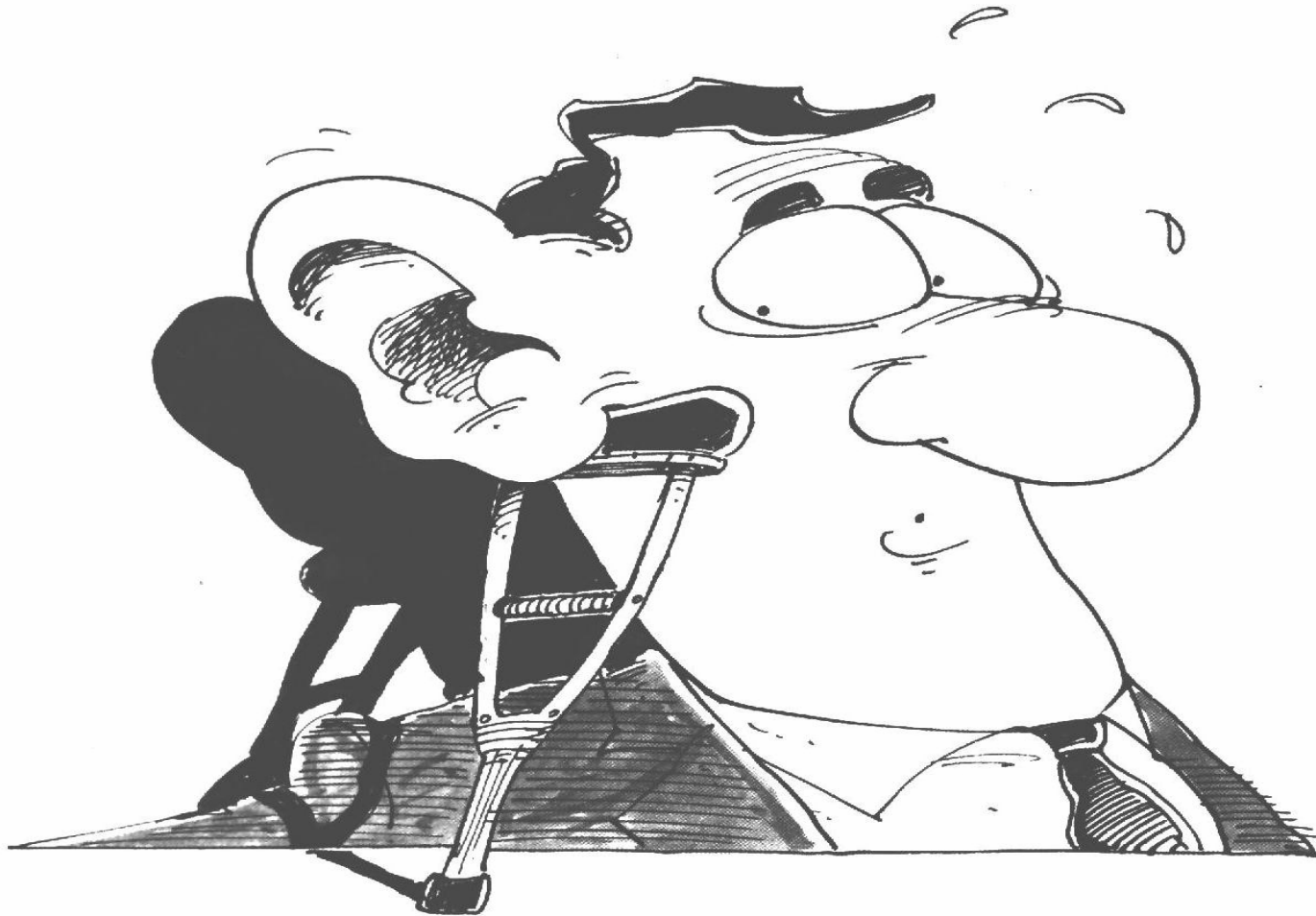
¡Satisfacción  
de los  
clientes!



¿COMO SE CONSIGUE?



¡ESCUCHANDO AL CLIENTE!



**Midiendo sistemáticamente  
todos los procesos que resulten  
críticos, para el  
aprovechamiento de recursos y  
para asegurar la capacidad de  
lograr rentabilidad !**

¿Cómo se puede  
hacer?

# PLANIFICANDO LA CALIDAD

- **En los Clientes**
- **En los Productos**
- **En los Procesos**
- **En los Proveedores**

# EN LOS CLIENTES



- **Conseguir a través de Gestión Comercial, la determinación todos los requisitos cualitativos.**
- **Hacer que esos requisitos del cliente sean tratados Preventivamente con Herramientas adecuadas.**
- **Determinar Planes de Control representativos de las exigencias de los clientes, para garantizar la consecución de la Calidad.**
- **Conseguir la aprobación de los clientes en los Planes de Control, como evidencia de su aceptación hacia nuestros futuros niveles de Calidad**

# EN LOS PRODUCTOS-SERVICIOS

- **Aplicación sistémica y sistemática de Herramientas Preventivas para conseguir la Calidad:**
- **Determinación de procesos adecuados de obtención(CICLOS)**
- **APQP – Planificación Avanzada de la Calidad de Producto/Proceso**
- **A.M.F.E – Análisis de los Modos de Falla y sus Efectos**
- **Plan de Control – Cuanto y donde deberemos controlar**
- **Acciones de Mejora – Aplicación de P-D-C-A de los 8 pasos**
- **Flujogramas del proceso**
- **Determinación de los puntos de Control**
- **Determinación de los medios de medición**

# EN LOS PROCESOS

- **Planes de Control determinados Interdisciplinariamente.**
- **Autocontrol al pié de las Máquinas.**
- **Registro fidedigno del comportamiento del proceso.**
- **Obediencia absoluta a los resultados del Autocontrol y de la Inspección.**
- **Identificación de causas de No-Conformidad**
- **Acciones Correctivas como fuente de Mejoria**

# ¿POR QUE EN EL PROCESO?



¡Por que podemos  
reducir y hasta  
**eliminar** los  
**DESPERDICIOS!**



# EN LOS PROVEEDORES

- **Seleccionando los Proveedores más adecuados a las necesidades,**
- **Evaluando su desempeño permanentemente,**
- **Calificando su desempeño periódicamente para inducirlos a mejorar continuamente**

**Recordando siempre que:**

**“Con insumos de 1ª calidad, podemos darnos el lujo de hacer buena, regular o mala calidad, pero con insumos de mala calidad, **jamás** podremos hacer buena calidad”**

# ¿POR QUÉ EN LOS PROVEEDORES?

- Por que hay un axioma que dice:  
“Con materias primas, productos o partes de buena calidad, podemos **decidir** hacer buena, regular o mala calidad, pero con ellas de mala calidad, **nunca** podremos hacer **buena** calidad”

Autor desconocido

# PARA ALCANZAR EL OBJETIVO:

- Desarrollar un **Sistema de Gestión** que, demostrando su utilidad para la propia organización, **satisfaga ampliamente las necesidades y expectativas de los clientes**, pudiendo llegar hasta el **deleite**, a los **menores costos posibles**.

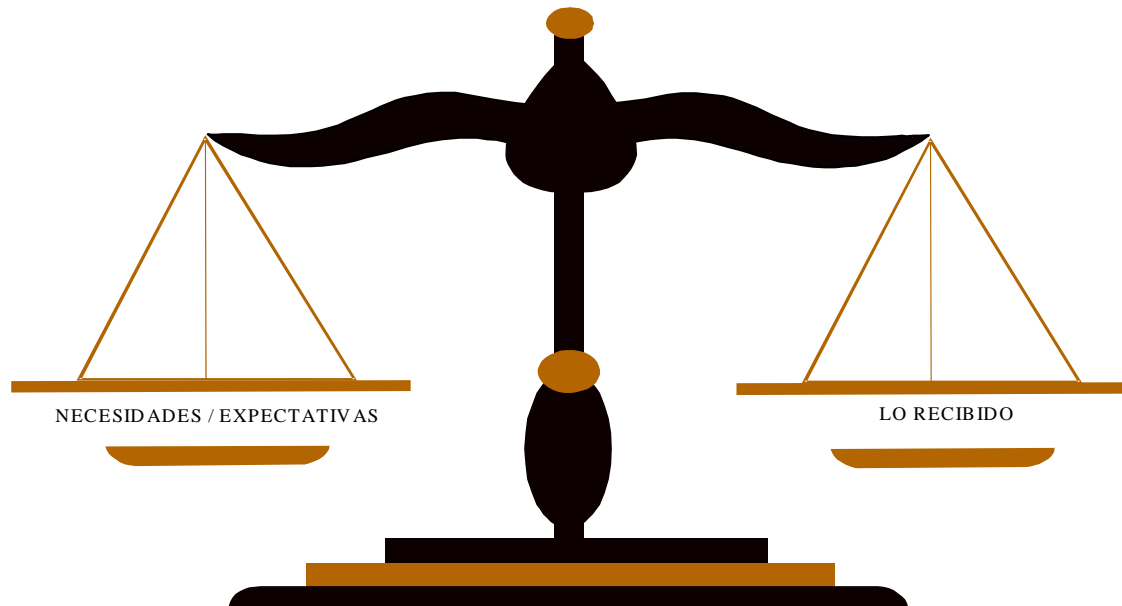
# ¿Y CÓMO SE PUEDE MEDIR LOS RESULTADOS?

- **POR MEDIO DE UN CUADRO INTEGRAL DE INDICADORES DE GESTIÓN**
- **POR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN AUDITORÍAS ( INTERNAS Y EXTERNAS)**
- **POR LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES!**

(Ver requisito N° 8 de ISO 9000:2000)

# BALANZA DE LA CALIDAD

## SATISFACCIÓN



**¿QUIÉNES TIENEN QUE  
MEDIR?**

**¡TODOS!**

**LOS QUE TIENEN  
ACTIVIDADES DE GESTIÓN  
¡EN TODAS LAS ÁREAS DE DE  
LA EMPRESA!**

¡Por que si hubiese alguien que  
no participe...!



# ¿DE QUIEN DEPENDE?

- Responsabilidad de la Dirección

