

¿ QUE ES “CALIDAD”?

REQUISITO

CLIENTE



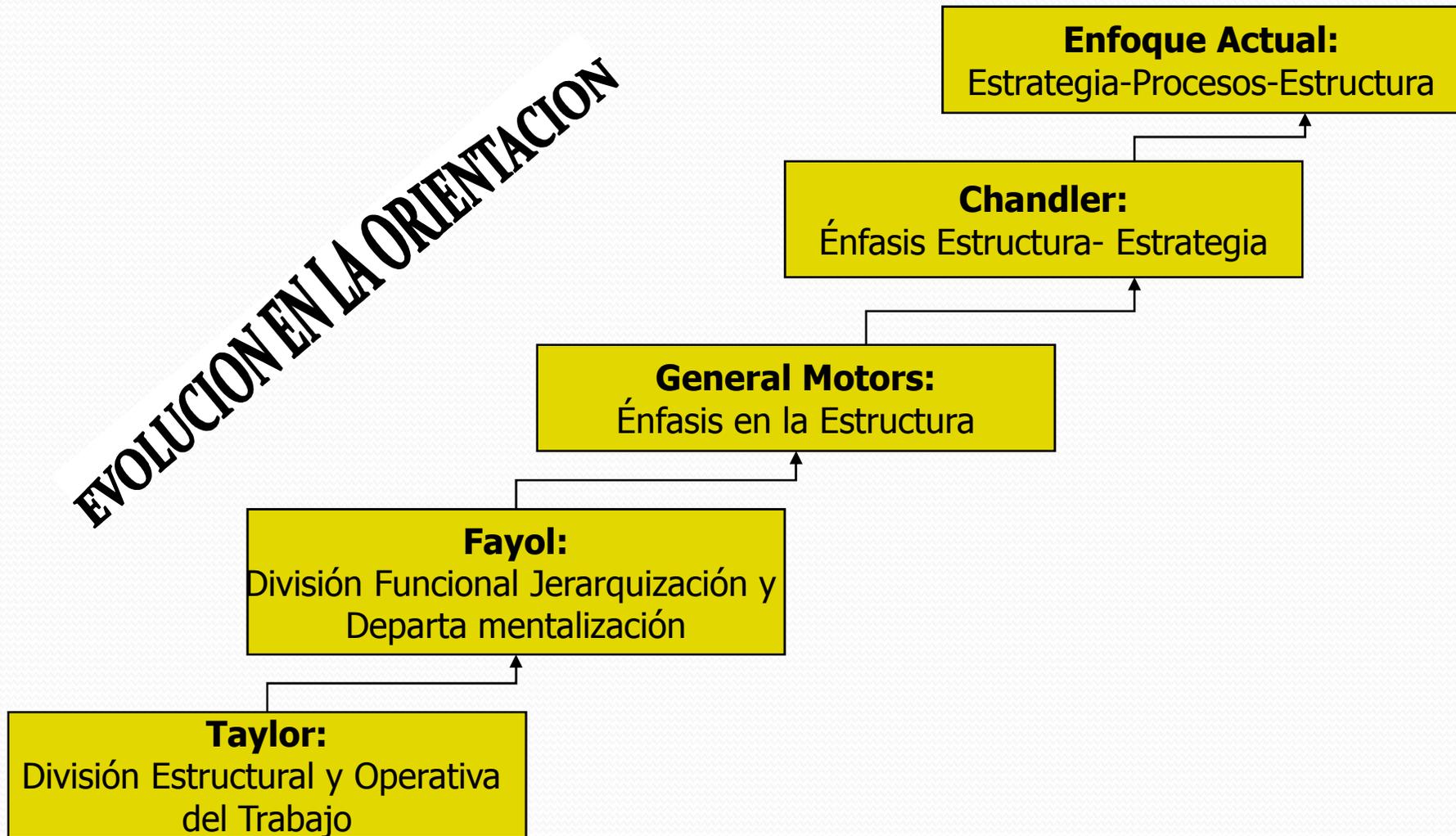
PRODUCTO

CARACTERÍSTICAS
DE LA CALIDAD

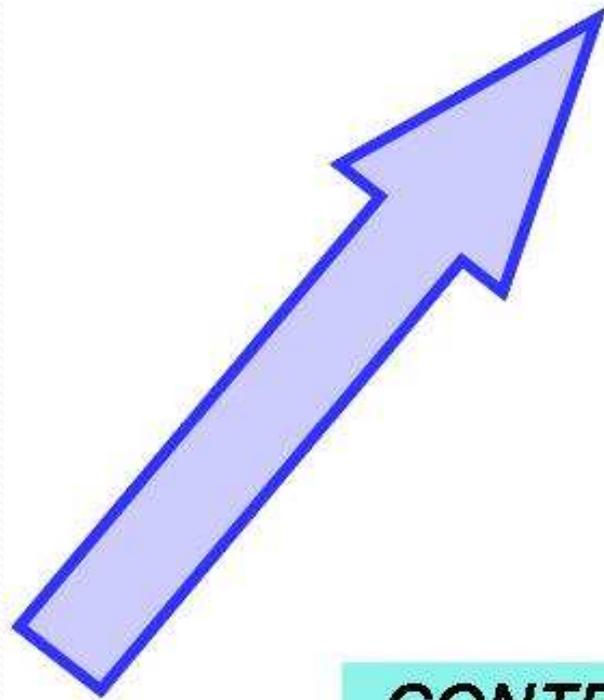
PARTES INTERESADAS

HISTORIA

EVOLUCION EN LA ORIENTACION



EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD



**EXCELENCIA EN
LA FABRICACIÓN**

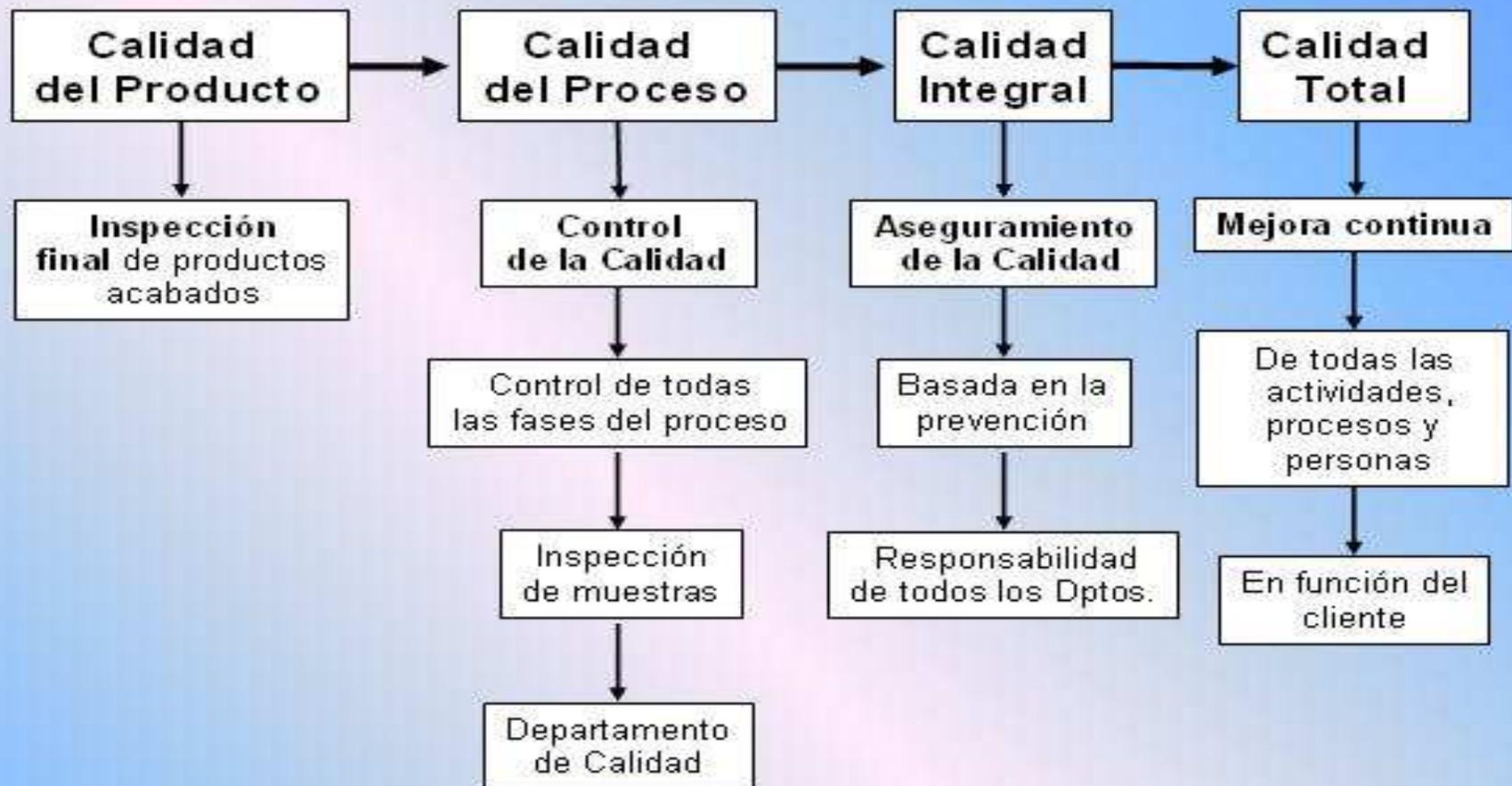
**CALIDAD TOTAL DE LA
ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

**ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DEL CICLO
INDUSTRIAL**

**CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO
INDUSTRIAL**

**INSPECCIÓN DEL
PRODUCTO FINAL**

La Calidad a lo Largo de la Historia



Cada etapa no significa la extinción de la anterior, sino su integración como una parte más de la nueva etapa

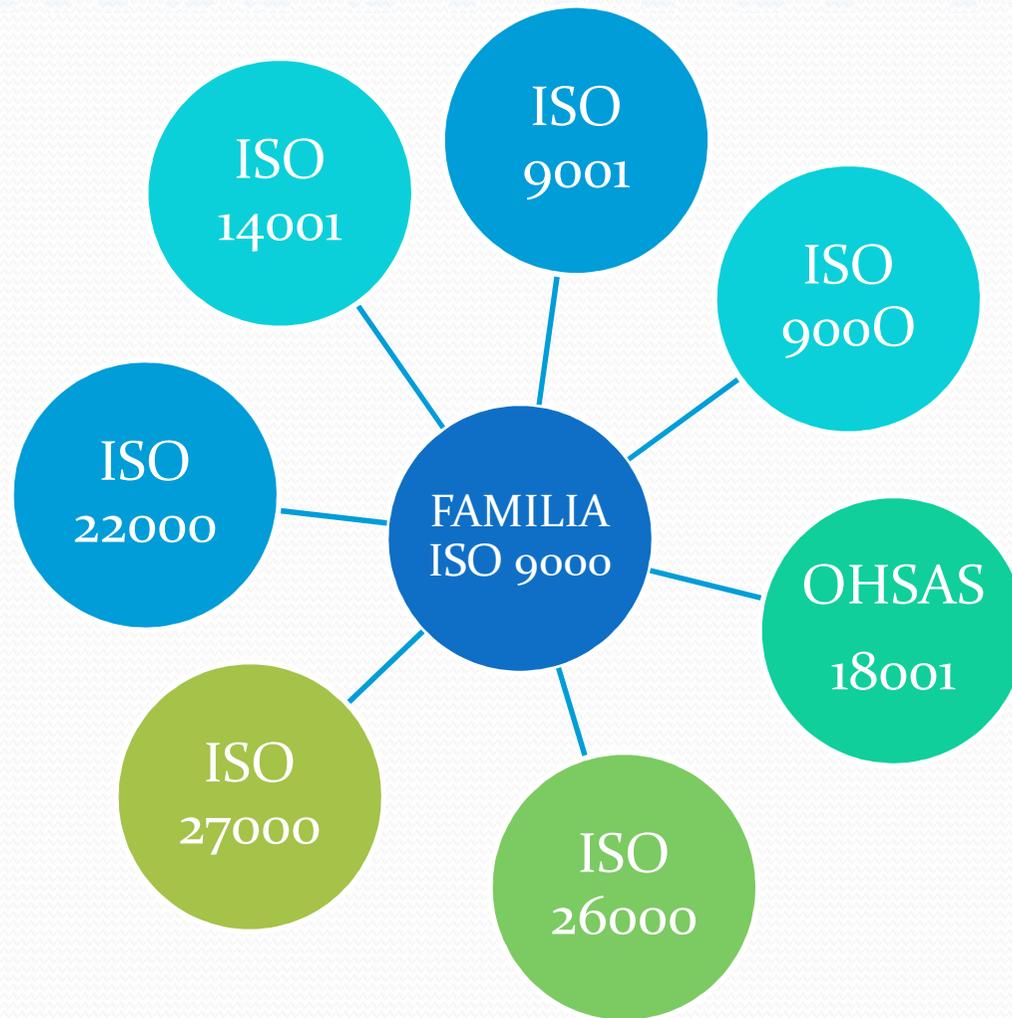
Evolución de la Gestión de la Calidad

ETAPA	CONCEPTO	OBJETIVO
ETAPA ARTESANAL	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer al cliente. * Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho * Crear un producto único
REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer una gran demanda de bienes. * Obtener beneficios
SEGUNDA GUERRA MUNDIAL	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia Plazo = Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> * Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
POSTGUERRA (JAPÓN)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> * Minimizar costos mediante la Calidad * Satisfacer al cliente * Ser competitivo
POSTGUERRA (RESTO DEL MUNDO)	Producir, cuanto más mejor.	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
CONTROL DE CALIDAD	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer las necesidades técnicas del producto
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer al cliente. * Prevenir errores. * Reducir costos. * Ser competitivo
CALIDAD TOTAL	Gestión de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacer tanto al cliente externo como interno. * Ser altamente competitivo * Mejora continua

HISTORIA



NORMALIZACIÓN



¿QUE ES “CULTURA”?

“Cultura Organizacional es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales. Tales significados y comportamientos son determinados por el concepto que el líder de la organización tiene sobre el hombre, la estructura, el sistema cultural y el clima de la organización así como por la interrelación y mutua influencia que existe entre estos.”

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. ENFOQUE AL CLIENTE

Determina las expectativas, necesidades y requisitos para la satisfacción del Cliente.



2. LIDERAZGO

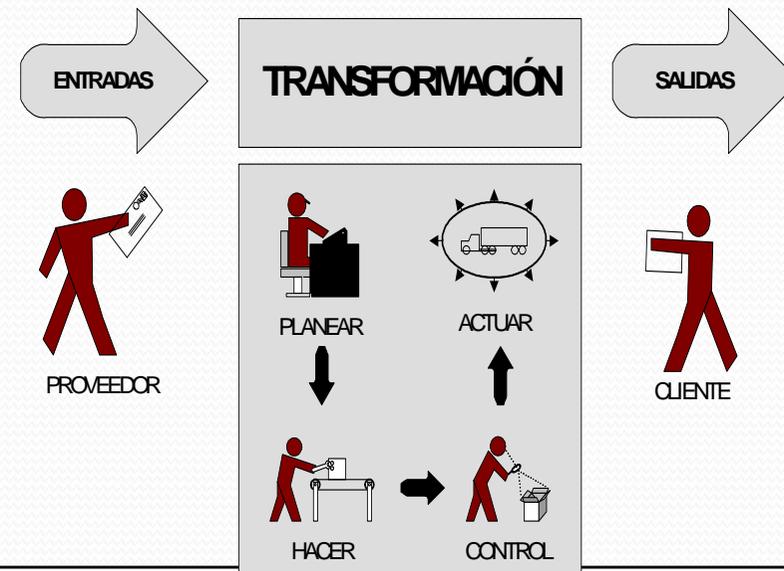
Personal alineado en la dirección y propósito de la empresa.

3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

Excelencia de la gente con alto grado de ética en la utilización de sus Habilidades.



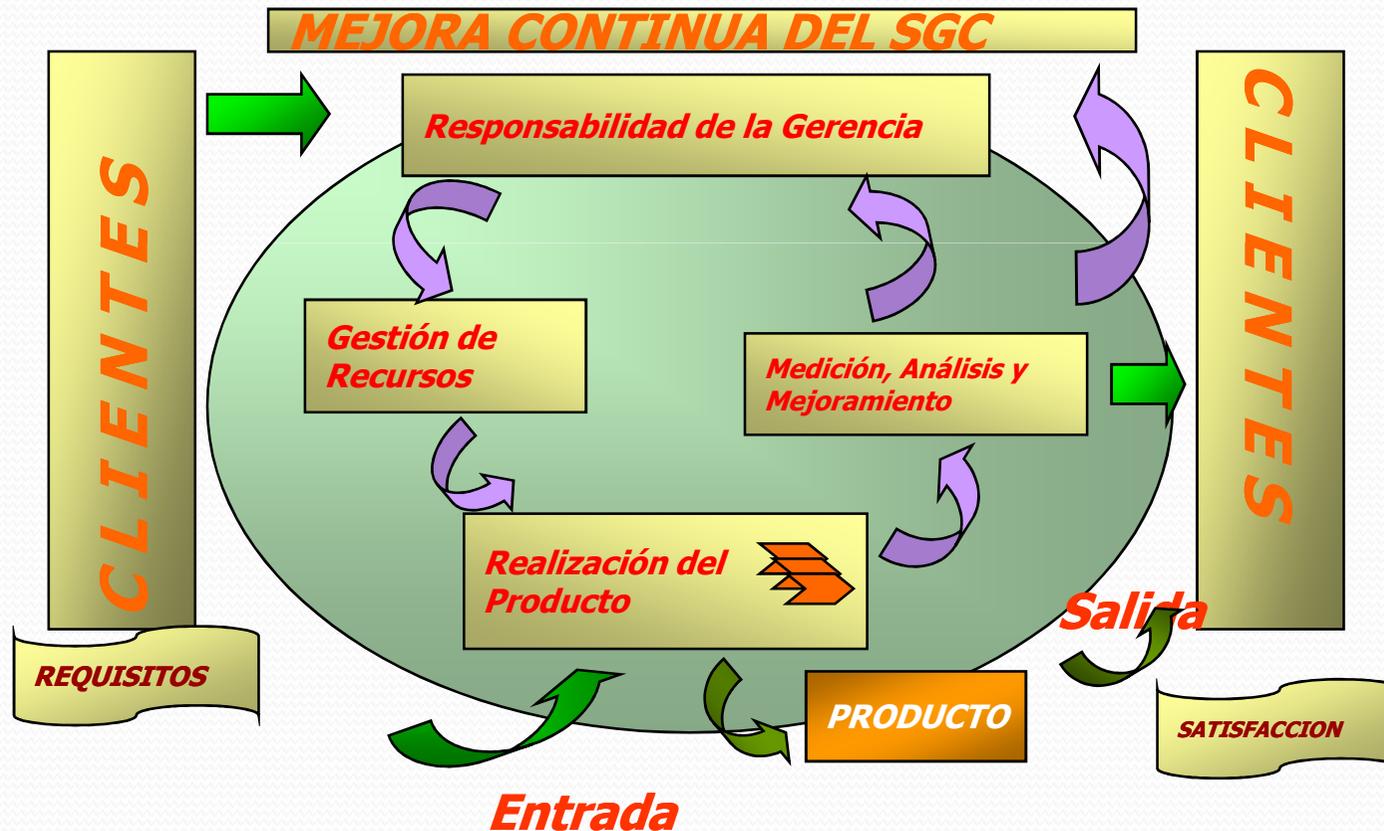
4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



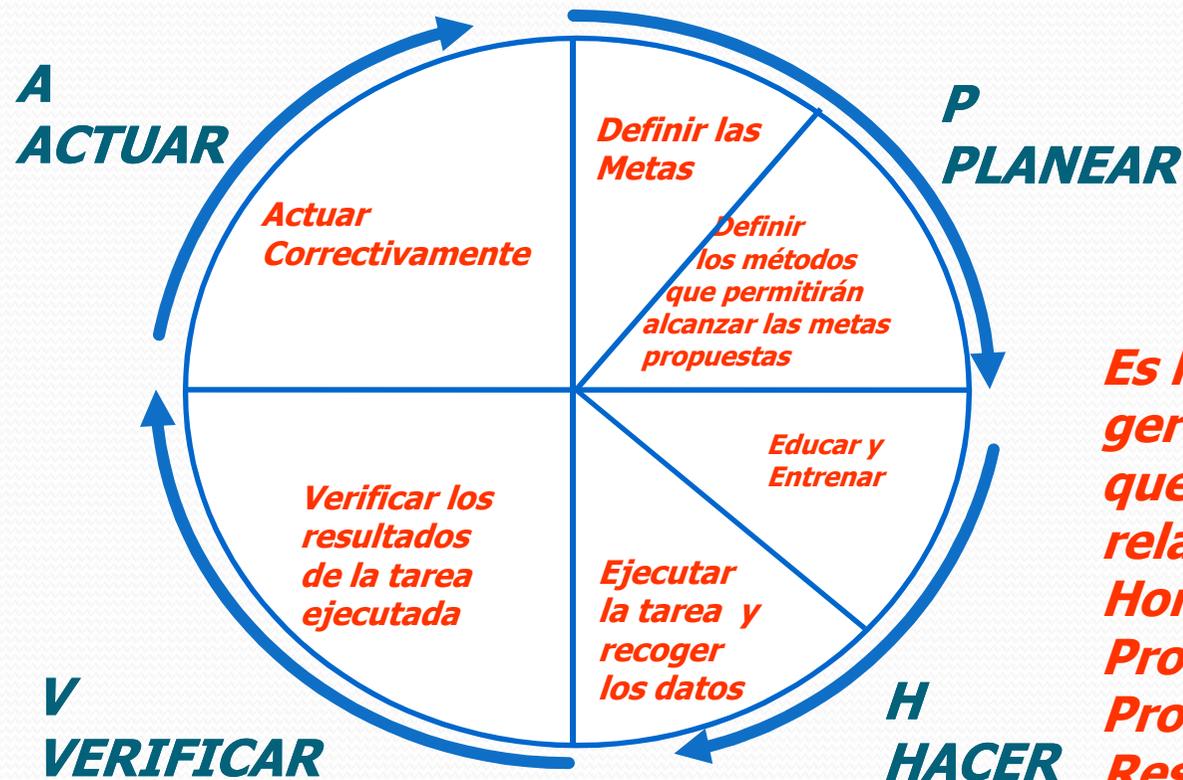
El resultado deseado se alcanza cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.

**5. ENFOQUE DE SISTEMA
PARA LA GESTIÓN**

**Manejo de un sistema de
Procesos interrelacionado
para el logro de objetivos.**



6. MEJORA CONTINUA



Es la concepción gerencial básica que dinamiza la relación entre el Hombre y los Procesos y entre los Procesos y los Resultados.

Ciclo P-H-V-A

7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN.

Análisis de datos e información.



8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR.

Creación de valor y capacidad de las organizaciones.

9. Coordinación, Cooperación y articulación.

Trabajo en equipo, en y entre entidades.



10. Transparencia.

Actuaciones y decisiones claras.