



lingua
empresa

PROGRAMA LINGUA EMPRESA

Gestión de la Calidad y Certificación

Carlos Achaerandio Alvira
HUMAN MANAGEMENT SYSTEMS



Índice de contenidos



lingua
empresa

- **La calidad y la empresa**
- **Sistema de Gestión de la Calidad**
- **Normas y Certificación**
- **Modelos de Calidad**
- **Beneficios**

1.- La Calidad y la Empresa



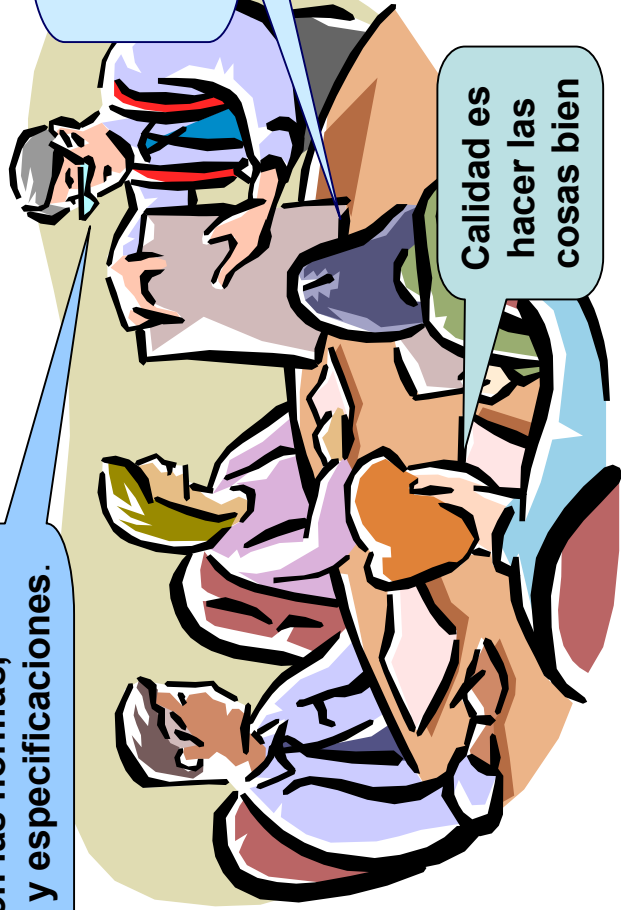
lingua
empresa

¿Qué es Calidad?

Calidad es conformidad con las normas, reglas y especificaciones.

Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, con el mínimo coste posible

Calidad es hacer las cosas bien



Hay tantas definiciones de calidad como personas, pero veamos qué es lo que han dicho los expertos

¿Qué es Calidad?

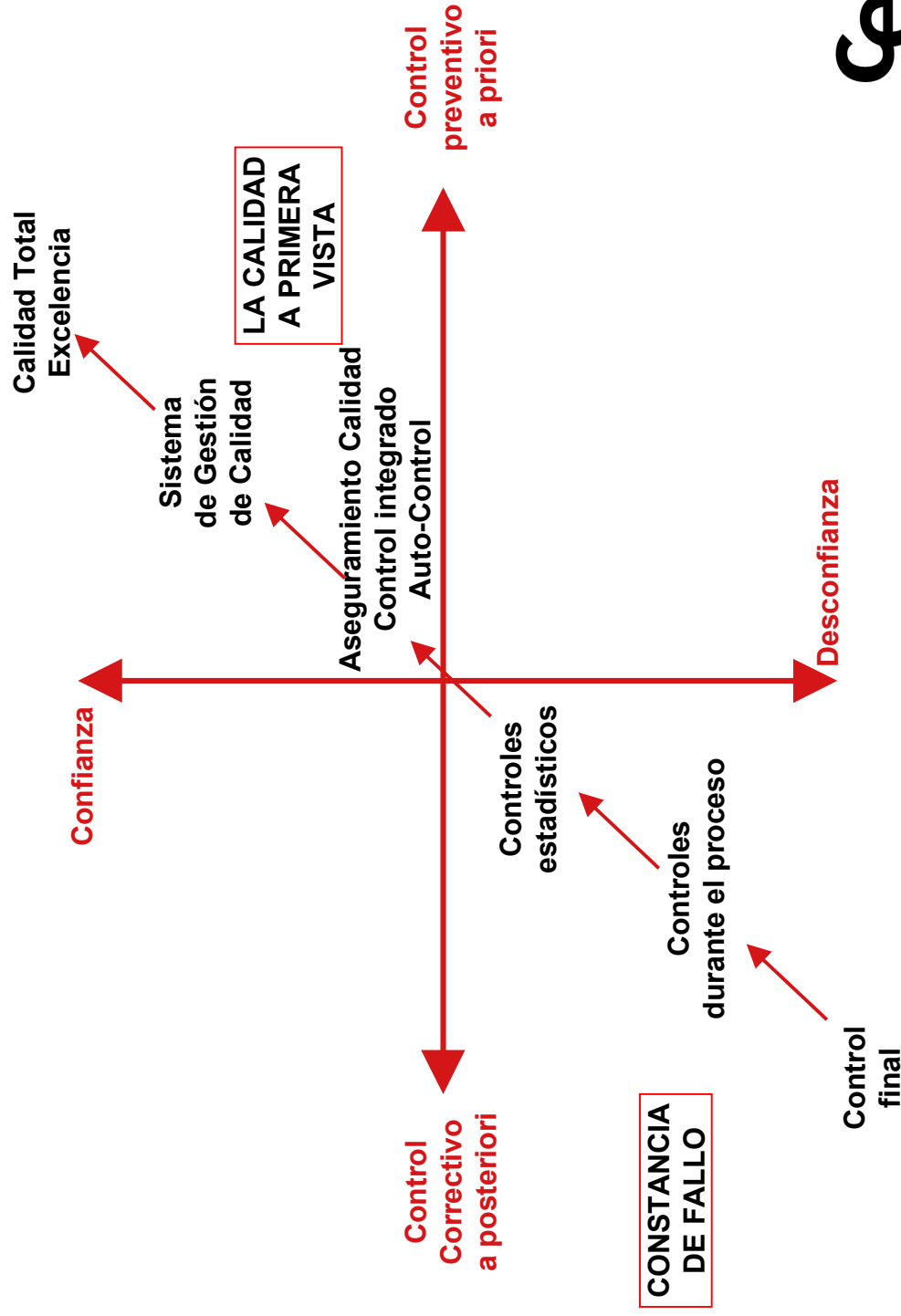
- **Diccionario Real Academia Española:**
 - Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- **William Edwards Deming:**
 - Satisfacción del cliente.
- **Joseph Juran:**
 - Adecuación al uso del cliente.
- **Genichi Taguchi:**
 - La menor pérdida posible para la sociedad.
- **Philip Crosby:**
 - Cumplimiento de requisitos
- **ISO 9000:2000**
 - Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

1.- La Calidad y la Empresa



lingua empresa

Evolución



Gestión de la Calidad y Certificación

1.- La Calidad y la Empresa



lingua
empresa

Errores y prejuicios

PREJUICIOS HABITUALES	REALIDAD DE LA CALIDAD
<i>Calidad = Lentitud</i>	<i>La calidad no se consigue trabajando más despacio sino trabajando mejor</i>
<i>Calidad = Burocracia</i>	<i>Asegurar la calidad no se consigue con papeles sino identificando y eliminando riesgos.</i>
<i>Calidad = Muchos recursos</i> <i>Calidad = Recursos sofisticados</i>	<i>Se trata de usar mejor los propios recursos</i>
<i>A mayor calidad menor producción</i>	<i>La calidad aumenta la productividad</i>
<i>La calidad es algo subjetivo</i>	<i>La calidad es medible y cuantificable</i>

Rasgos fundamentales de la excelencia

- El cliente es centro
- Se refiere a todos los componentes de la empresa
- Se basa en las personas y en los equipos de trabajo
- Se integra en una estrategia de **TRANSPARENCIA, PARTICIPACION del personal y COMPROMISO de la Dirección.**



El cliente es para la empresa...

- Fuente de ingresos
- Instrumento de medición y canal de información de retorno.
- Referencia de los cambios deseados o necesarios
- Barómetro del prestigio de la organización
- Agente de publicidad (vía contagio)



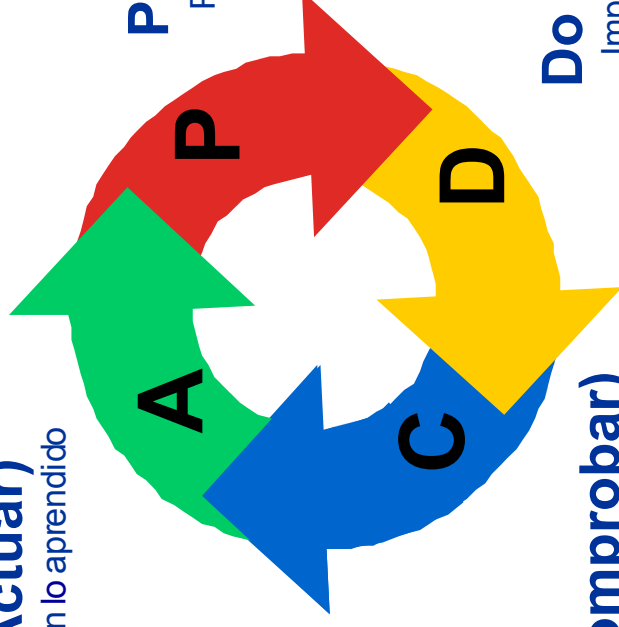
1.- La Calidad y la Empresa



lingua
empresa

Ciclo de Mejora

Act (Actuar)
Actuar en lo aprendido



Plan (Planificar)
Planificar el cambio

Do (Hacer)
Implantar el cambio
a pequeña escala

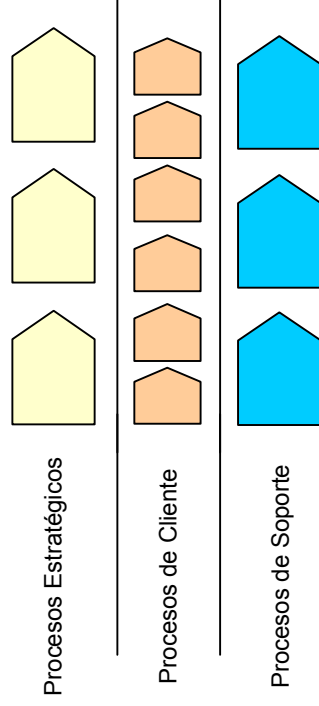
Check (Comprobar)
Comprobar los resultados

2.- Sistemas de Gestión

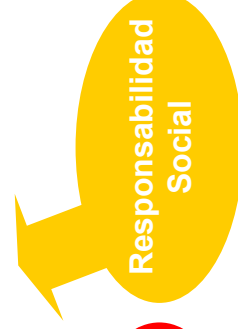
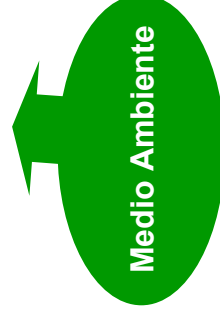
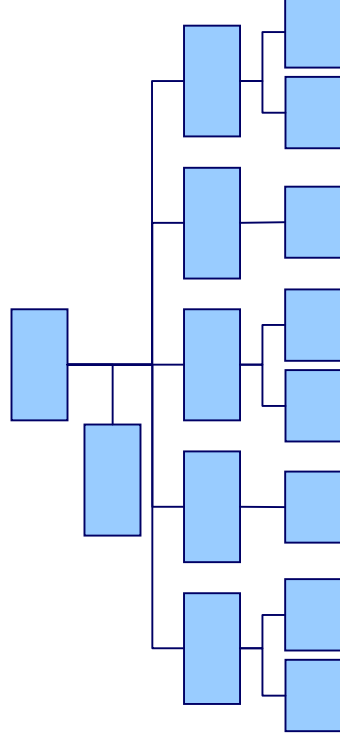


Visiones de la Organización

MAPA DE PROCESOS



ORGANIGRAMA

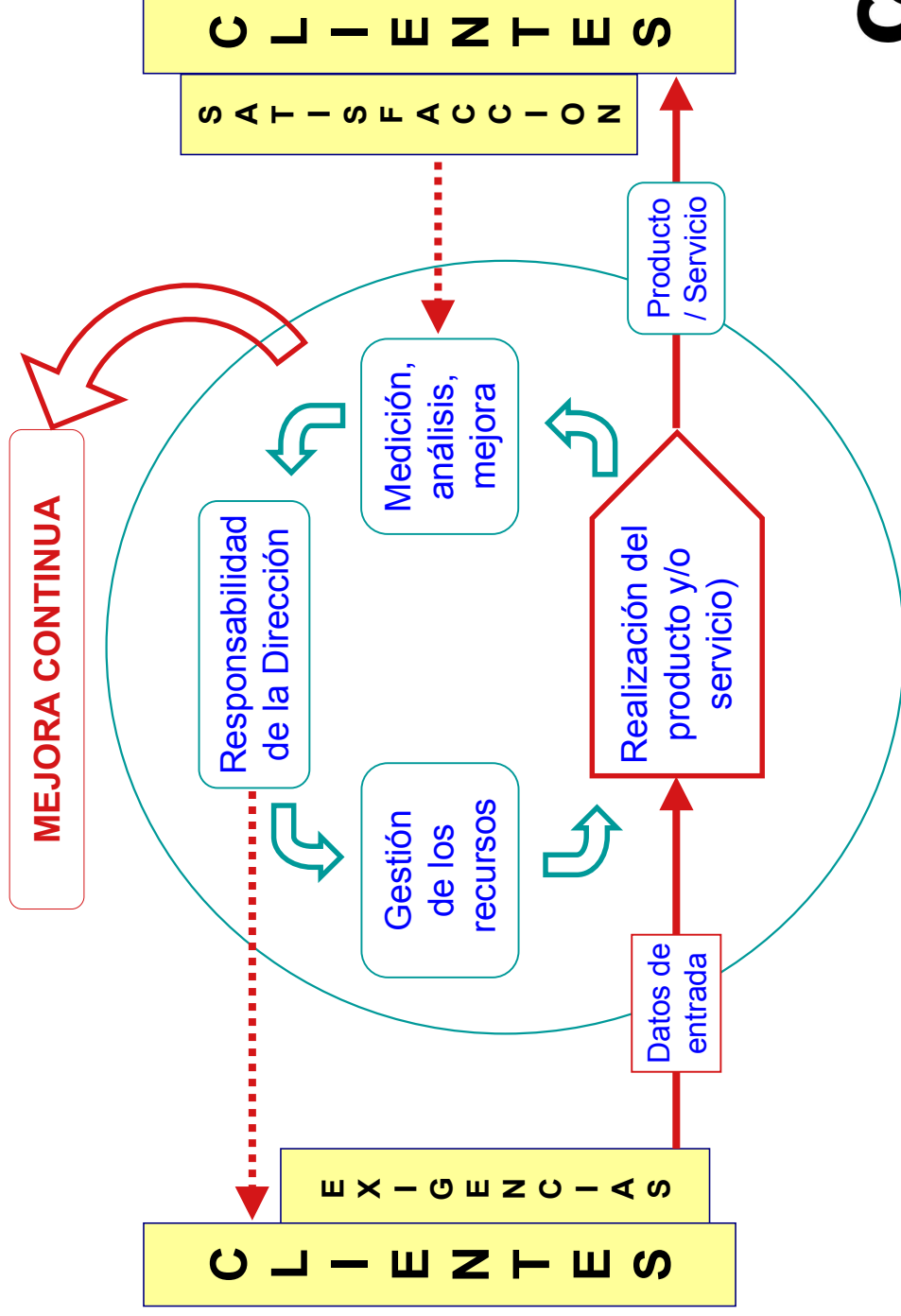


2.- Sistemas de Gestión



lingua empresa

Sistema de Gestión de la Calidad



3.- Certificación de Calidad



lingua
empresa

Definición

CERTIFICACIÓN

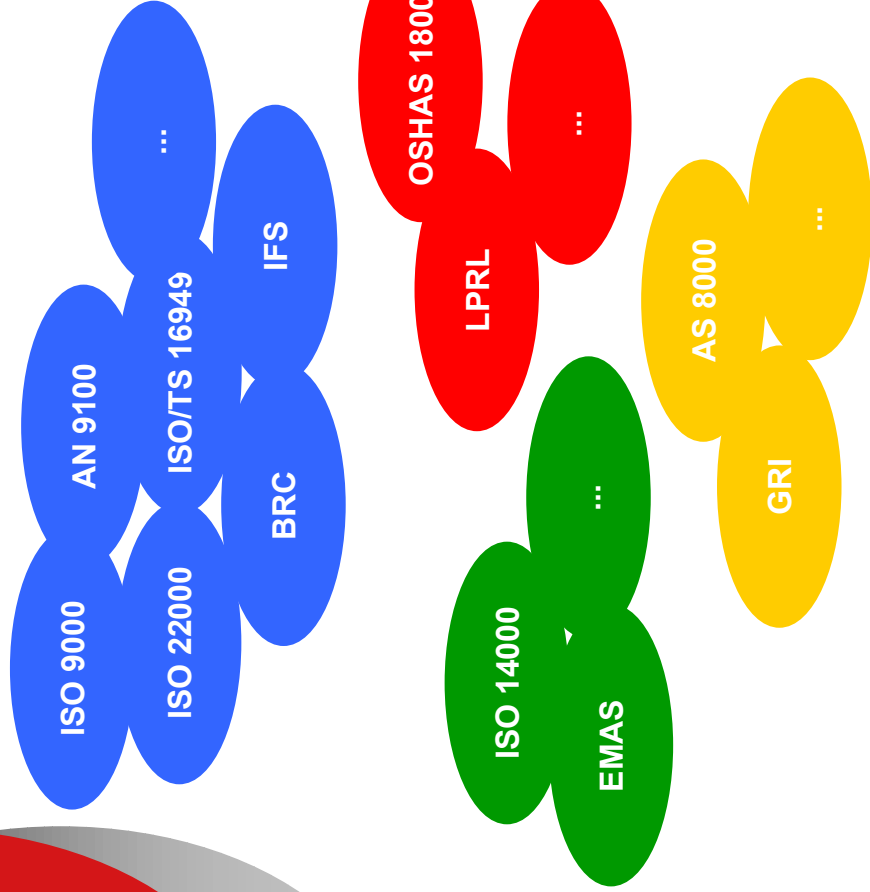
Acreditación, por medio de un documento fiable, emitido por un organismo autorizado, que un determinado producto o servicio cumple los requisitos definidos por una norma.

3.- Certificación



lingua empresa

Normas y Sellos



Gestión de la Calidad y Certificación



CENTRO EUROPEO DE EMPRESAS E INNOVACIÓN **navarra**

4.- Modelos de Calidad

ISO 9001

CARACTERÍSTICAS

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Satisfacción de las exigencias cliente
- Gestión de procesos
- Mejora Continua de la Eficacia de los Procesos
- Planificación estratégica de la Calidad

EXIGENCIAS

- Identificación de procesos
- Control de los procesos
- Mejora de los procesos

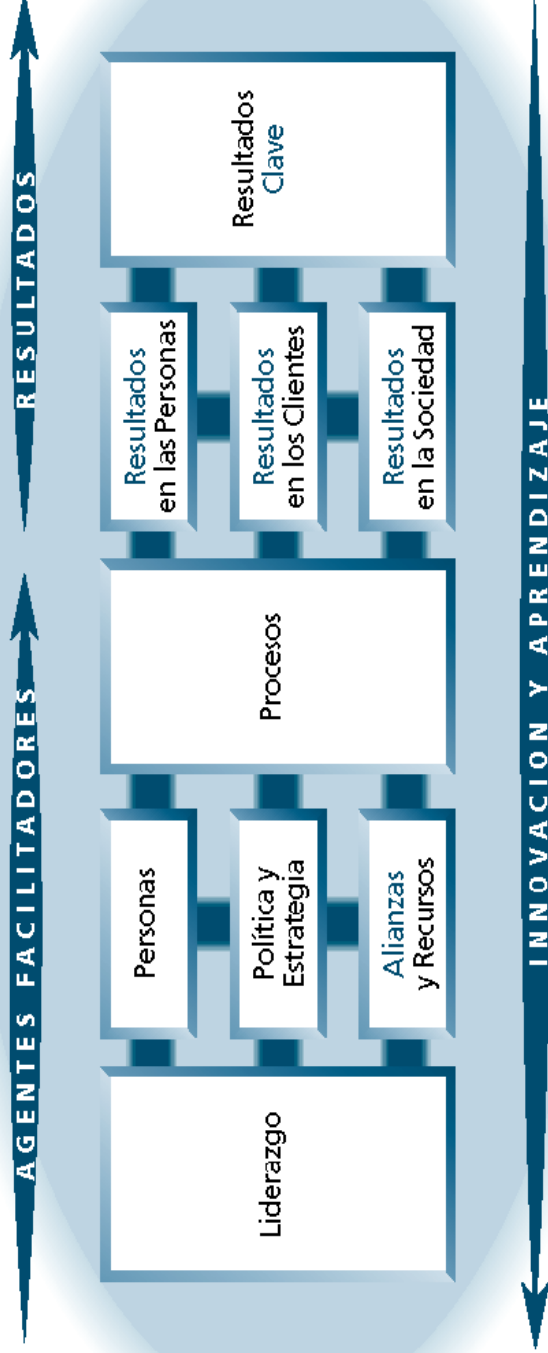


4.- Modelos de Calidad



lingua empresa

EFQM



Gestión de la Calidad y Certificación



CENTRO EUROPEO
DE EMPRESAS
E INNOVACIÓN
navarra

4.- Modelos de Calidad



lingua
empresa

Otras Normas/Modelos Sectoriales



CALIDAD TURISTICA



Gestión de la Calidad y Certificación



CENTRO EUROPEO
DE EMPRESAS
E INNOVACIÓN
navarra

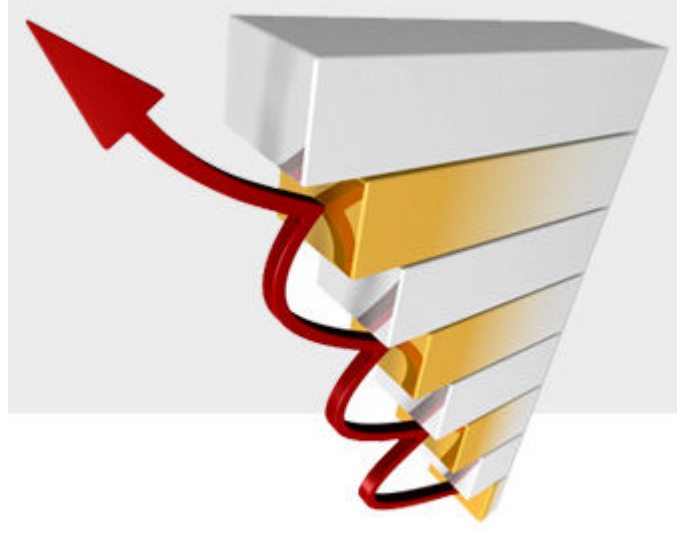
5.- Beneficios



lingua
empresa

Beneficios de contar con un Sistema de Calidad

- Homogeneidad en el servicio prestado
- Simplificación de actividades del día a día
- Ahorro de tiempo
- Reducción de problemas a través de la eliminación de riesgos
- Reducción de costes



lingua
empresa



MUCHAS GRACIAS

www.linguaempresa.es

