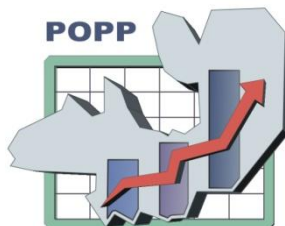


GESTIÓN DE LA CALIDAD



PROGRAMA POPP

Dirección de Innovación y Desarrollo Productivo

Capacitación
Programa de Optimización y Productividad para PYMES
Salta, 2015

¿Qué es Calidad?

Auto de Calidad?



¿Qué es la Calidad?

- El Organismo Internacional de Normalización, International Standardization Organization (ISO), en su norma 9000-2000, **define:**

Calidad: *Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos*

- ✓ **Requisitos:** Necesidades o expectativa previamente establecidas, implícita u obligatoria.
- ✓ **Característica** (dimensiones de la calidad): Rasgo diferenciado. Estas pueden ser pactadas entre acuerdos cliente-proveedor. Entre ellos: Calidad Intrínseca, Seguridad, Confiabilidad, Ambientales, Disponibilidad, Factibilidad de uso, Entrega

LO QUE NO ES CALIDAD

- Un lujo, las apariencias, lo mejor
- Algo imposible de medir
- Un coste más
- Responsabilidad de la línea operativa
- Corregir más que prevenir
- Sólo para empresas de fabricación
- Sólo para las empresas privadas
- Controlar más que gestionar
- Competencia del Dpto. Control Calidad

CALIDAD



Calidad definida por el proveedor

CONFORMIDAD CON REQUISITOS

Calidad acordada con el Cliente

SATISFACCION DE NECESIDADES

Calidad definida por el Cliente

Nuevo Paradigma

**VALOR
PERCIBIDO
POR EL CLIENTE**

Calidad percibida en relación con el precio pagado

**VALOR SUPERIOR
PERCIBIDO
POR EL CLIENTE**

**Valor
percibido
como superior
en relación
con otras
ofertas**

Fin de los 90

→ 2000

¿Quién es el cliente?

Cliente: una organización o persona que recibe un producto o servicio. Ej. Consumidor, usuario final.

● **Cliente externo:** Incluye no solo al usuario final del producto o servicio, sino también a los intermediarios, los comerciantes, entes reguladores gubernamentales.

● **Cliente interno:** incluye a otras divisiones de una compañía a las que se proporcionan componentes, productos finales, servicios o información.

Otras definiciones:

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Resultado de un **Proceso**



Mejora Continua – Ciclo de Deming

Actuar:

- Estandarizar las mejoras;
- Difundir ampliamente;
- Identificar nuevos proyectos

Verificar:

- Analizar y verificar los datos
- Verificar la eficacia de la acción;
- Documentar los resultados
- Revisar los **problemas y errores**
- Analizar los avances alcanzados
- Analizar lo que faltó alcanzar

Planificar:

- Personal correcto
- Recopilar toda la información disponible;
- Comprender las necesidades del cliente;
- Estudiar el proceso;
- Estudiar su capacidad de satisfacer al cliente;
- Desarrollar el **plan de acción**

Hacer:

- Ejecutar las mejoras
- Qué? Quién? Cómo? Cuando? Donde?

Actuar

Planificar

Hacer

Verificar

Sistema de Gestión de la Calidad

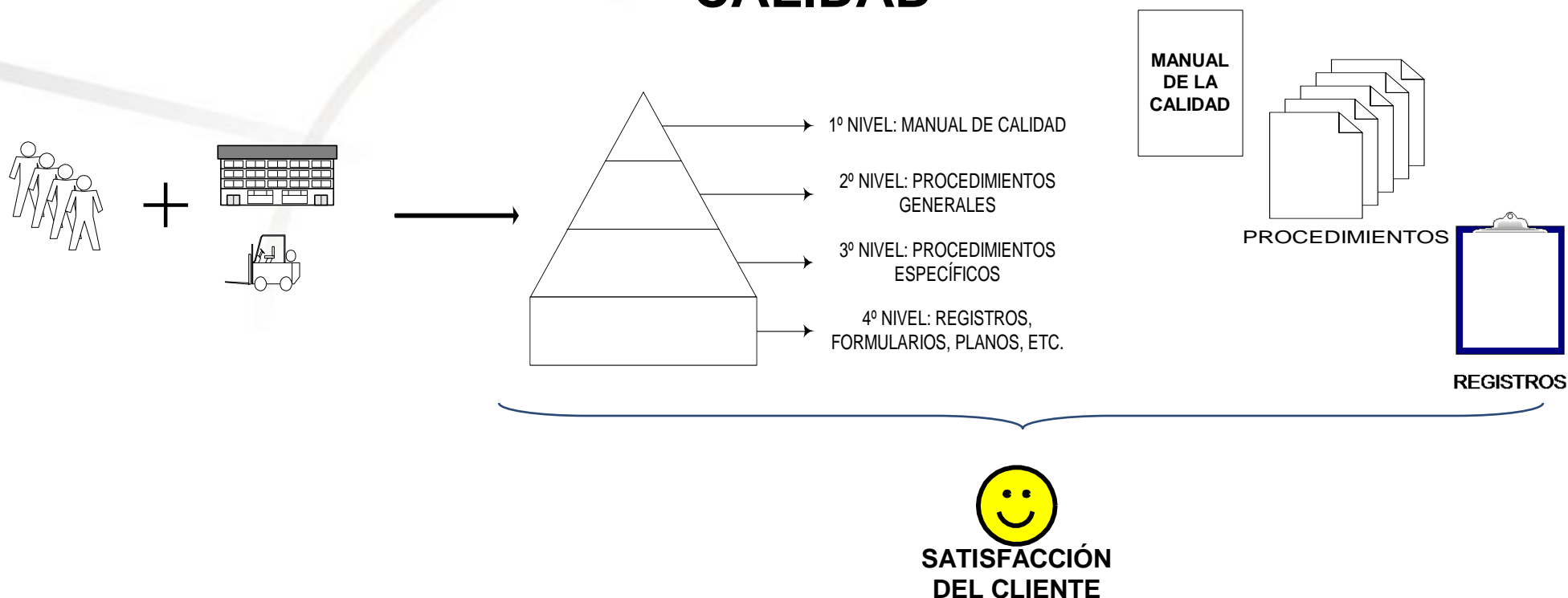
“Conjunto de elementos que interactúan para establecer la política y objetivos de la organización respecto a la calidad y lograrlos”

- ◉ Definido en función del **cliente**
- ◉ **Total:** porque comprende **todos** los **aspectos** de la **organización**, involucrando y comprometiendo a todas y a cada una de las personas de la organización.
- ◉ **Estratégico:** busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante el **aseguramiento** permanente de la **satisfacción de los clientes** y la eliminación de todo tipo **defecto**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para conseguir éxito se Implementa y Mantiene un

“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”



Normas ISO 9.000

- ◉ Norma Argentina **ISO 9.000**: Sistema de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario
- ◉ Norma Argentina **ISO 9.001**: Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos



UNICA CERTIFICABLE

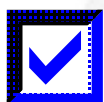
- ◉ Norma Argentina **ISO 9.004**: Sistemas de gestión de la calidad- Directrices para la mejora del desempeño.

¿Qué establece la ISO 9001:2000?

Establece:

Los requisitos mínimos de un
“Sistema de Gestión”

Para Asegurar:



PRODUCTO
O SERVICIO



EFICACIA

COSTOS
DE NO CALIDAD
↓



SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE

COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

BENEFICIO DE IMPLEMENTAR Y MANTENER UN SGC CERTIFICADO

- **Aumento de la Satisfacción del Cliente,**
- **Mejor opinión por parte del cliente** (Disminución reclamos),
- Permite ordenar la empresa,
- Estandarización de las actividades mediante la redacción de procedimientos,
- Reducción de costos, para aumentar la rentabilidad (reducción rechazos y productos defectuosos),
- Proporciona los medios para identificar, resolver y prevenir los problemas en etapas tempranas,
- Aumento de la competitividad y mejora de la imagen de la empresa,
- Motivación, participación y compromiso del personal,
- Mejora en la comunicación interna
- Una mejor consistencia en el servicio y en el desempeño del producto,
- Aumento de la productividad y eficiencia



ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC

- **Decisión** de la Alta Dirección de la empresa y **compromiso** de todos los niveles de la organización.
- **Consultoría:** contratación de una consultora especializada para el asesoramiento **hacia la certificación**. Duración: 8 ó 12 meses.
- **Preparación del sistema:** Control de la documentación, Definición del Manual de la Calidad, Instructivos de procedimiento, Capacitación del personal, difusión de los objetivos y políticas de la calidad y compromiso del equipo.



ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC

- ◉ **Pre-auditoría:** auditoría de pre-certificación. No es obligatoria, es un paso recomendable para que la empresa pueda conocer sus **debilidades y fortalezas** de cara al examen final de certificación ISO 9001.
- ◉ **Auditoría final de certificación:** El proceso de implantación del sistema de calidad bajo normas ISO 9001 concluye con la aprobación de la auditoría final de certificación.
- ◉ **Monitoreo de mantenimiento:** el sistema es supervisado en forma periódica, habitualmente cada 6 meses, por el ente certificador a través de los denominados "Monitoreo de mantenimiento". Cada vez son mas exigentes.



El Sistema de Documentación

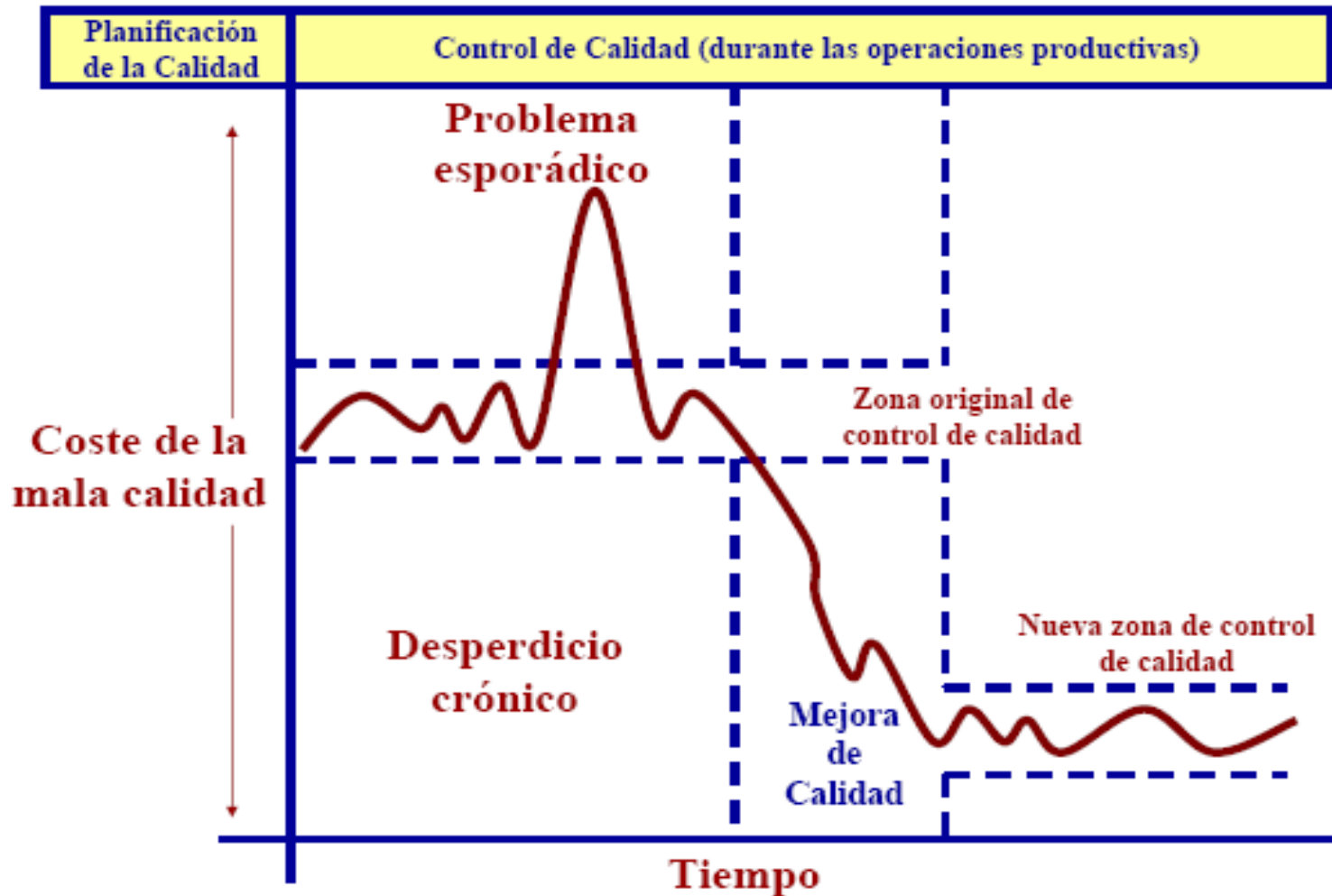


8 Principios básicos

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



Reducción de los Costos de la No Calidad



HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL



PROGRAMA POPP
Dirección de Innovación y Desarrollo Productivo

Capacitación
Programa de Optimización y Productividad para PYMES
Salta, 2015

Objetivos de la Higiene y Seguridad en el Trabajo

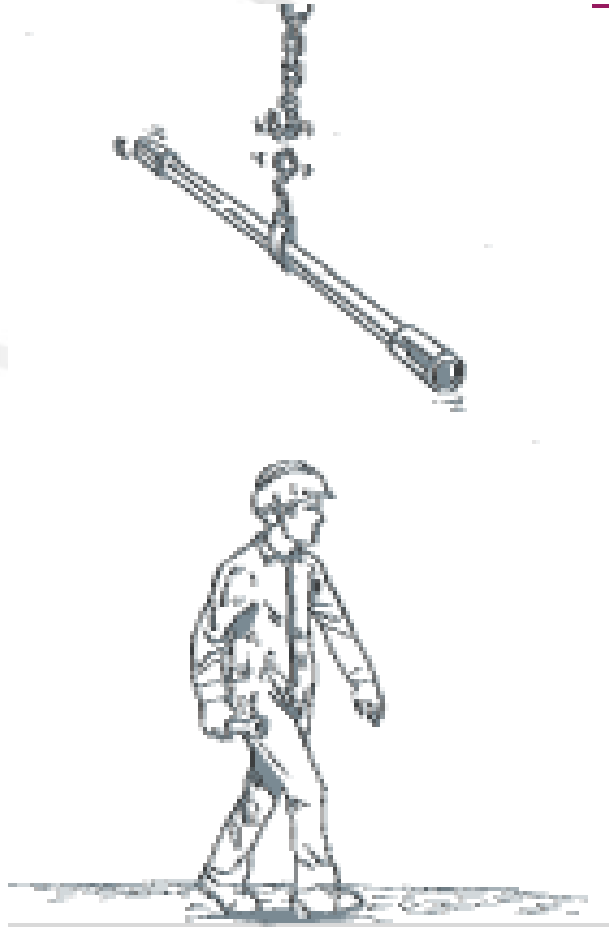
- Proteger la vida, preservar la salud y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores
- Prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo
- Estimular o desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que pueden derivarse de la actividad laboral



Conceptos Básicos

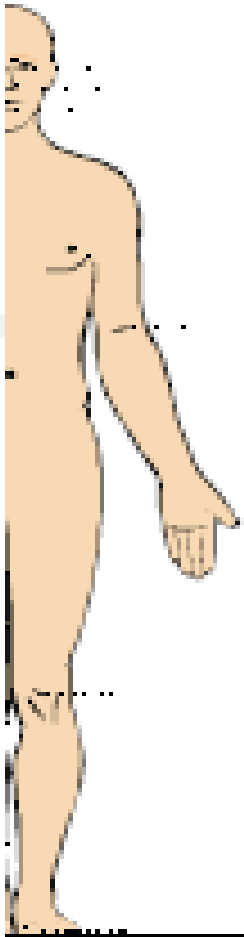
- ◉ **Enfermedad Profesional:** es la enfermedad adquirida a través de una sucesión de circunstancias adversas a la salud del trabajador, que van sumándose a su deterioro en el tiempo y que terminan por localizarse en algún órgano o función.
- ◉ **Accidente:** suceso inesperado. Suceso anormal, no querido ni deseado, que rompe la continuidad del trabajo y puede causar lesión.
- ◉ **Incidente:** acontecimiento no deseado que bajo circunstancias ligeramente diferentes hubiese dado por resultado una lesión o daño.
- ◉ **Higiene:** disciplina que estudia y determina las medidas para conservar y mejorar la salud, así como para prevenir la enfermedad.
- ◉ **Seguridad:** conjunto de políticas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

Accidente en el Trabajo



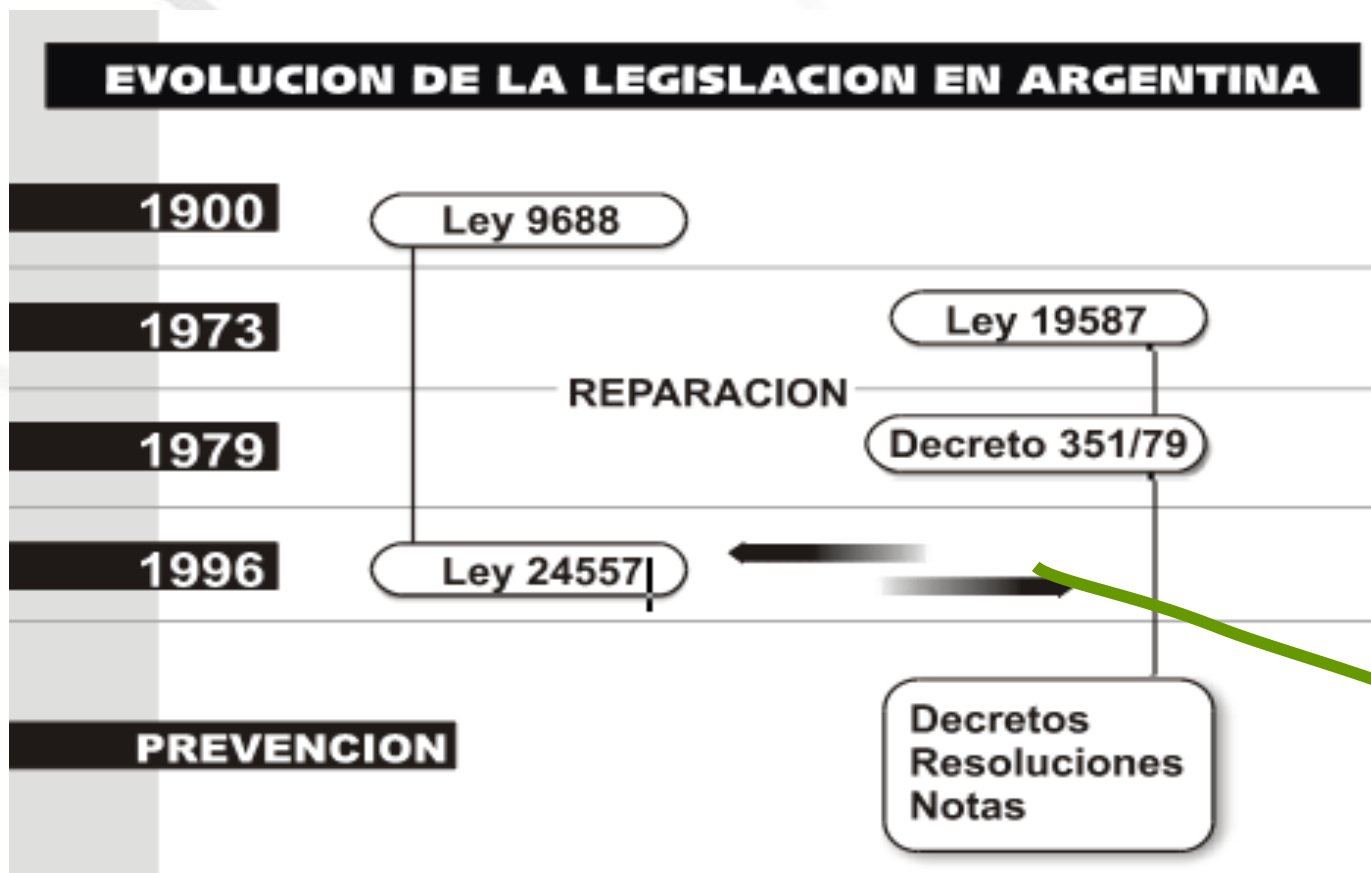
- ⦿ Todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo, o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo...
- ⦿ Están excluidos los provocados por dolo del trabajador o por fuerza mayor extraña al trabajo.
- ⦿ (Ley 24557- Art. 6)

Enfermedad Profesional



- ◉ AGENTE: condiciones dañinas para la salud en el ambiente de trabajo.
- ◉ EXPOSICION: contacto entre el agente y el trabajador
- ◉ ENFERMEDAD
- ◉ RELACION CAUSALIDAD: asociaron causa-efecto entre la enfermedad y el agente
- ◉ Quedan excluidas las incapacidades preexistentes al ingreso y acreditadas en el examen preocupacional

MARCO LEGAL



¿Cuáles son las obligaciones del empleador?

- Adecuar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores.



¿Cuales son las obligaciones del trabajador?

- Cumplir con las normas de higiene y seguridad
- Utilizar y conservar los elementos de protección personal y los propios de las máquinas
- Someterse a los exámenes médicos
- Colaborar en la formación y educación en materia de higiene y seguridad.
- Cuidar los avisos y carteles



Condiciones inseguras

- ⦿ Falta de orden y limpieza en los lugares de trabajo.
- ⦿ Almacenamiento incorrecto de materiales.
- ⦿ Niveles de ruidos excesivos.
- ⦿ Iluminaria inadecuada
- ⦿ Falta de señalización en puntos o zonas inseguras.

Condiciones inseguras

- Falta de medidas de prevención y protección contra incendios.
- Instalaciones en la maquinaria o equipo impropiedades diseñadas, construidas, armadas o en mal estado de mantenimiento
- Equipo de protección personal defectuoso, inadecuado o faltante.
- Falta de mantenimiento preventivo.

Actos inseguros

- Realizar trabajo para lo que no se esta debidamente autorizado.
- NO dar aviso de condiciones inseguras que se presenten.
- No utilizar prendas de protección personal o usar las inadecuadas.
- Usar anillos, pulseras, collares.
- Sobrepasar la capacidad de carga de elevadores o vehículos de carga.

Actos inseguros

- Realizar trabajo para lo que no se esta debidamente autorizado.
- Ejecutar el trabajo a velocidad no indicada.
- Hacer bromas en el sitio de trabajo.
- Confianza excesiva, la actitud de incumplimiento a normas y procedimientos de trabajo establecidos como seguros.



Elementos de Protección Personal (EPP)

- Todo dispositivo o medio que debe llevar o disponer el trabajador con el objeto de protegerse contra uno o varios riesgos que puedan amenazar su salud o su seguridad



Elementos de Protección Personal (EPP)

Tipo de protección	Riesgo a cubrir
Ropa de trabajo	Proyección de partículas, salpicaduras, contacto con sustancias y materiales calientes.
Protección craneana	Caídas de objetos, golpes con objetos, contacto eléctrico, salpicaduras.
Protección ocular	Proyección de partículas, vapores (ácidos, alcalinos, orgánicos), salpicaduras (químicas, de metales fundidos), radiaciones (infrarrojas, ultravioletas).
Protección auditiva	Niveles Sonoro Continuo Equivalente (NSCE) máximo permitido: 90dB(A), las ART exigen 85dB(A)

Elementos de Protección Personal (EPP)

Tipo de protección	Riesgo a cubrir
Protección de los pies	Golpes y/o caída de objetos, penetración de objetos, resbalones, contacto eléctrico, etc.
Protección de manos	Salpicaduras (químicas, de material fundido, etc.), cortes con objetos y/ materiales, contacto eléctrico, contacto con superficies o materiales calientes, etc.
Protección respiratoria	Inhalación de polvos, vapores, humos, gaseo o nieblas que pueda provocar intoxicación
Otras	Caídas desde altura



Señalización de Higiene y Seguridad



Señales de equipos de lucha contra incendios



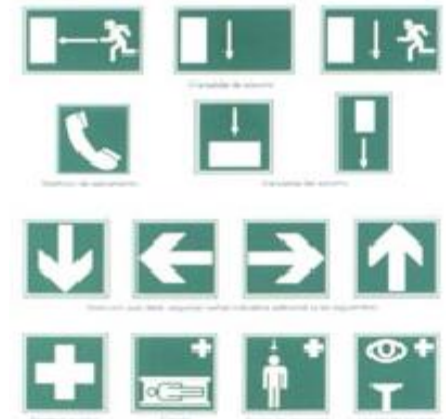
Señales de prohibición



Señales de obligación



Señal complementaria de riesgo permanente



Señales de salvamento o socorro



Señales de advertencia

Teléfonos de Interés

- Servicios de Emergencias: **911**
- Bomberos: **100**
- Policía: **101**
- Defensa Civil: **103**
- Emergencia Ambiental: **105**
- Emergencia Medica: **107**



¿Consultas?, ¿dudas?



Dirección de Innovación y Desarrollo Productivo

PROGRAMA POPP

Santiago del Estero 2225 – Tel: (0387) 4954214

renzoalexistorres@gmail.com