



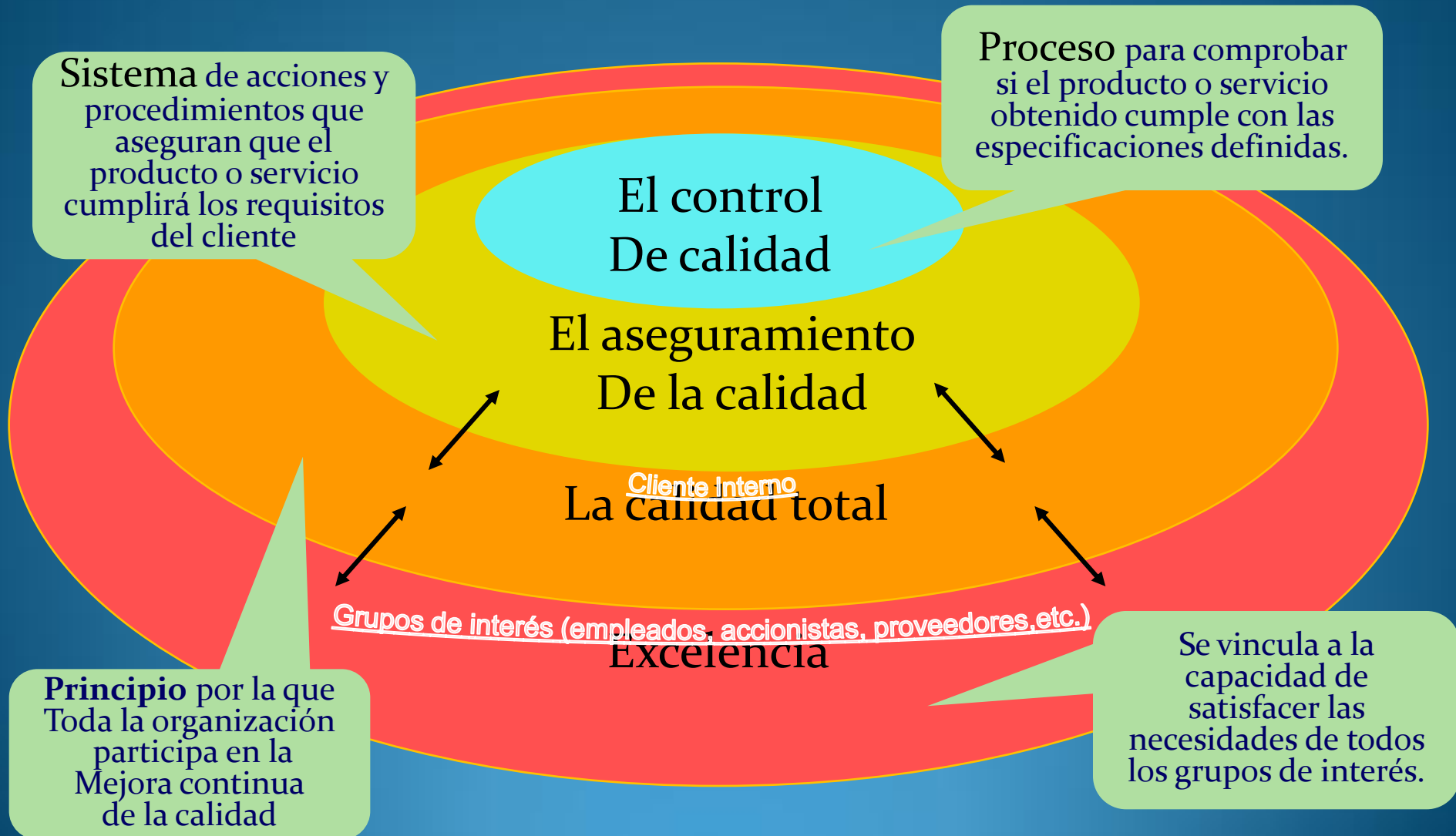
“Mitos y Realidades de la Calidad”

IAPG – *Segundas Jornadas de Celebración del Mes Nacional de la Calidad*

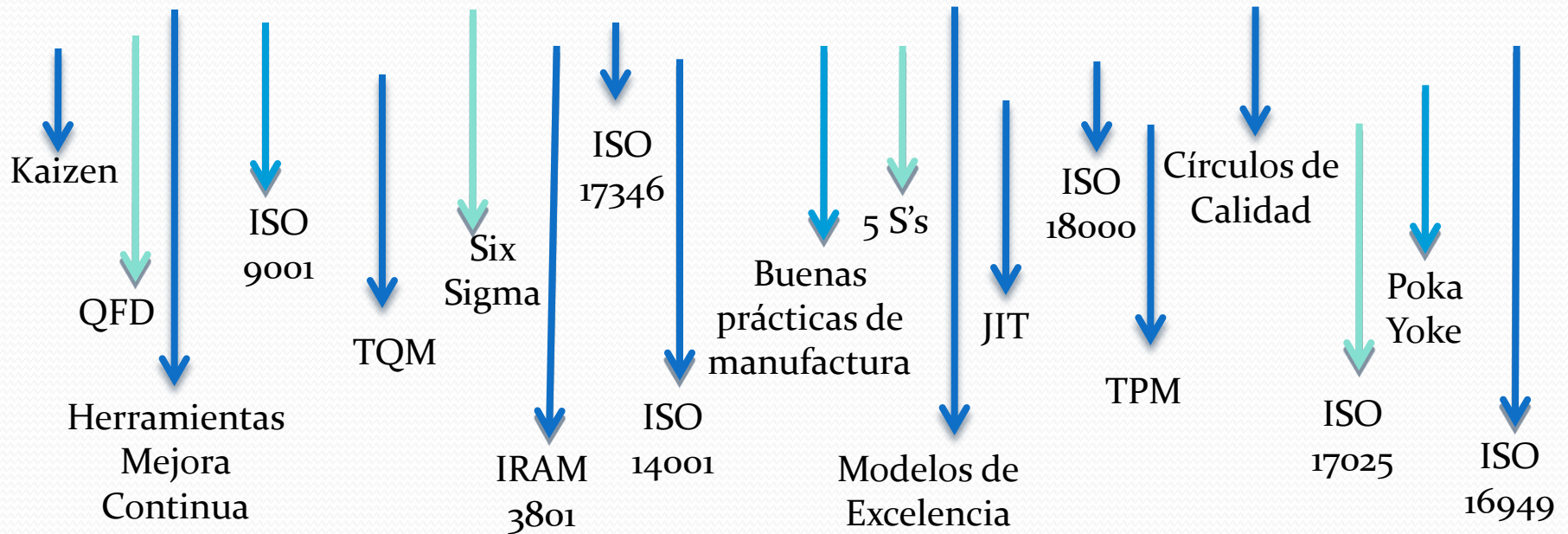
Ing. Silvio Fistzen

22 de Octubre de 2009

La llamada Evolución de la Calidad

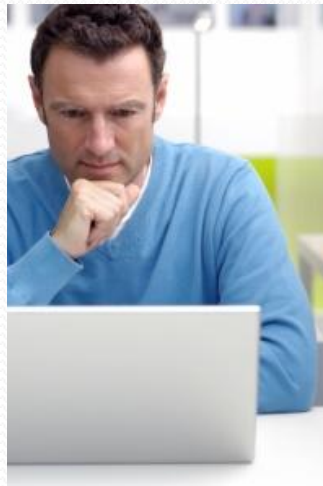


Las ofertas de la Calidad



Gestión del Cambio →

Gestión del Conocimiento →



← Gestión de la Innovación

← Gestión de Proyectos

Surgen algunos mitos

La Calidad de gestión deja atrás los conceptos de gestión de la Calidad.

La Calidad es un concepto nuevo que asegura el éxito de una organización.

La utilización de las ofertas de la Calidad colaboran a la mejora de los resultados de la organización.

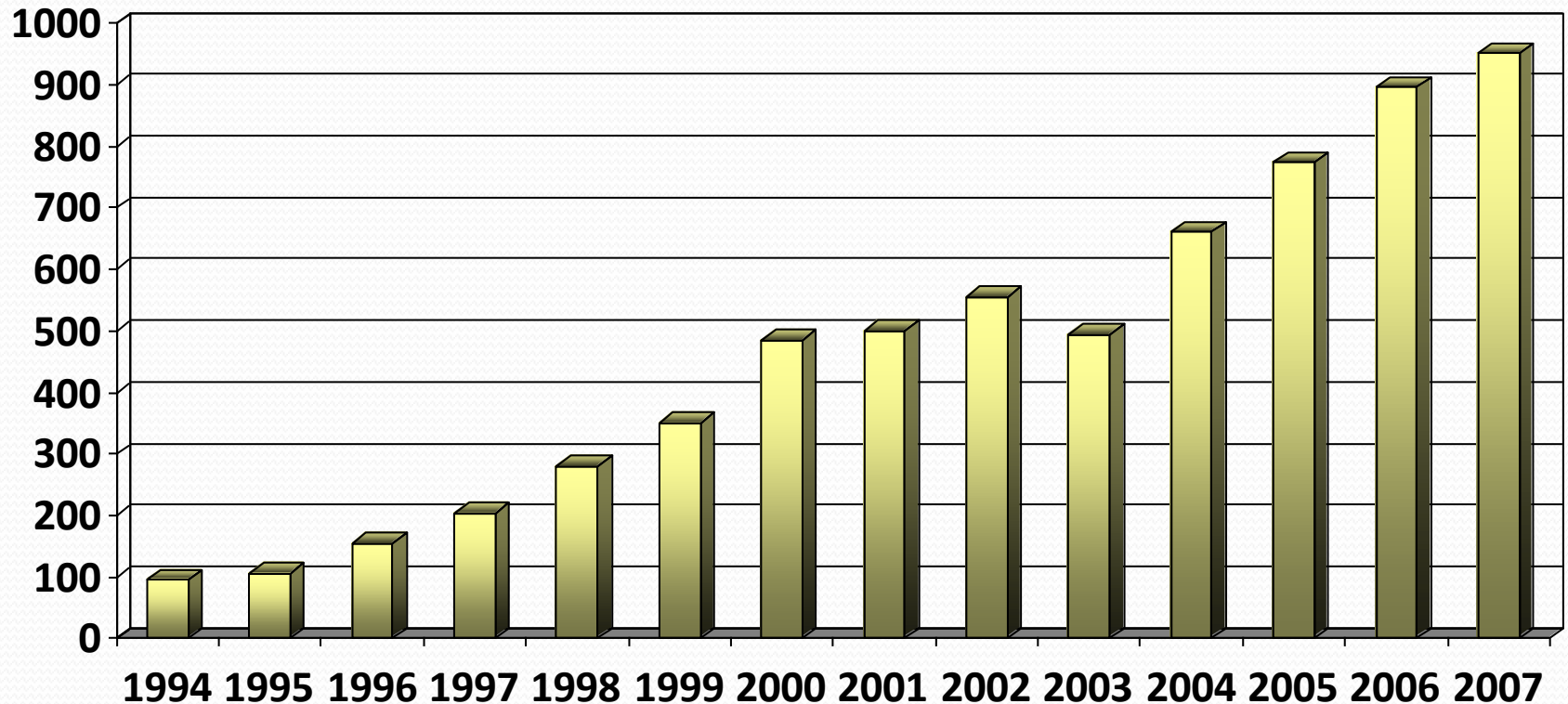
La función Calidad ha tenido un crecimiento y reconocimiento tal que ocupa un lugar claro y estratégico dentro de las organizaciones.



*Observemos algunos aspectos de la realidad
de su aplicación.*

Implementación de la Norma ISO 9001

Certificados (x 1000)



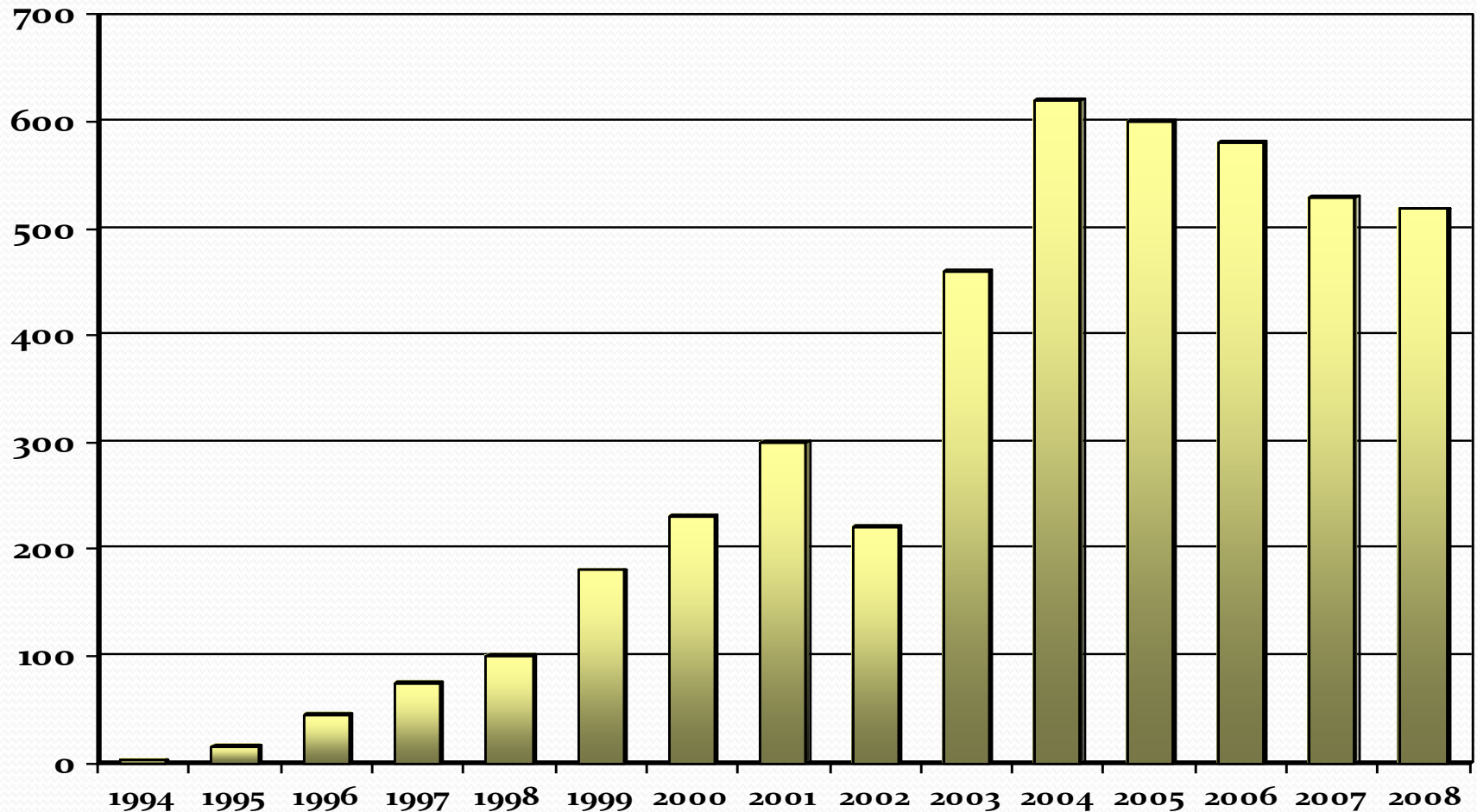
Implementación de la Norma ISO 9001

Certificados por países

País	2005	País	2006	País	2007
China	143000	China	160000	China	211000
Italia	98000	Italia	106000	Italia	115000
Japón	53000	Japón	80000	Japón	73000
España	47000	España	50000	España	65000
Reino Unido	45000	Alemania	46000	India	46000
USA	44000	USA	45000	Alemania	45000
Alemania	39000	India	41000	USA	36000
India	24000	Reino Unido	41000	Reino Unido	35000
Francia	24000	Francia	21000	Francia	23000
Australia	17000	Holanda	19000	Holanda	19000

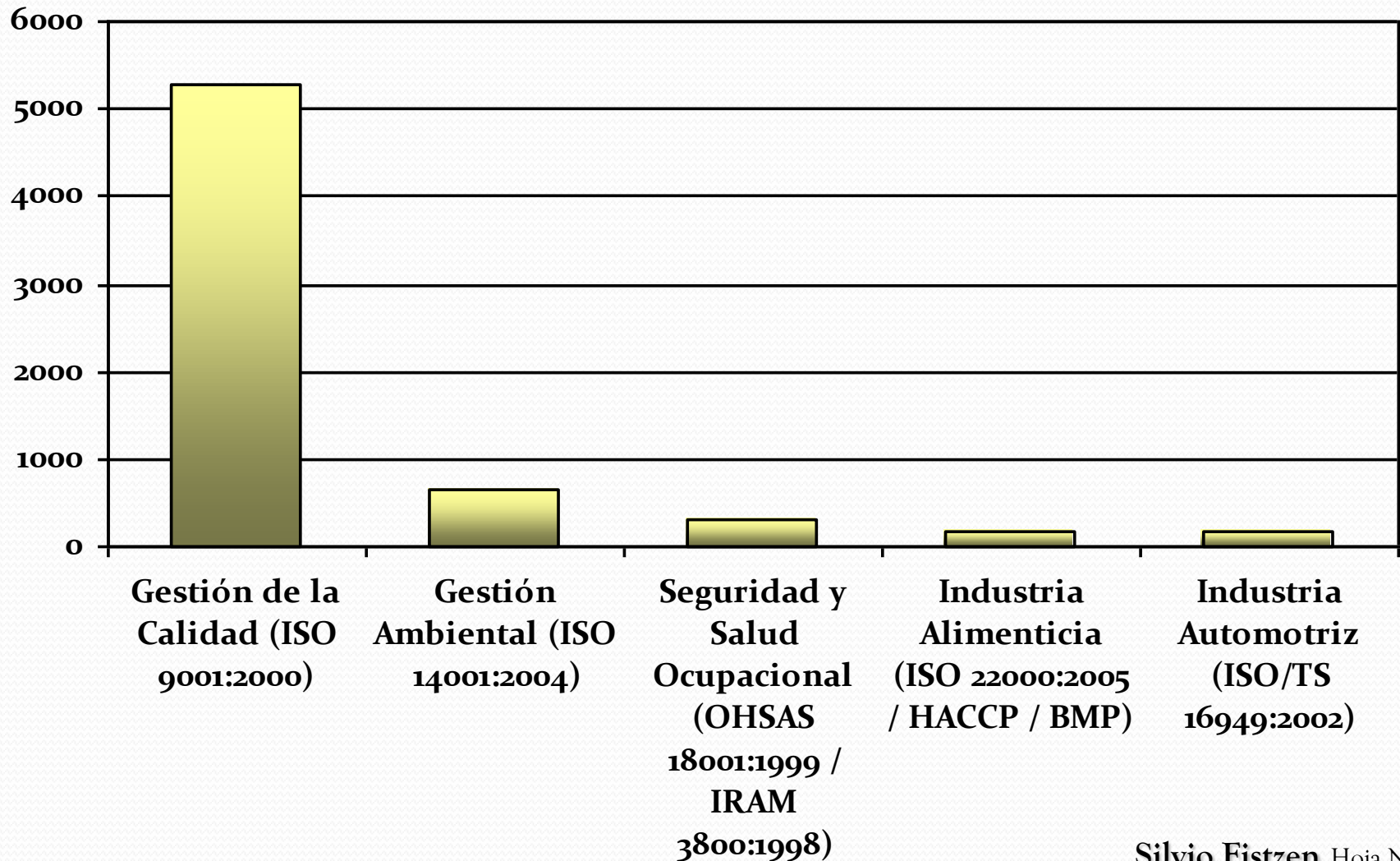
Implementación de la Norma ISO 9001

Certificaciones en Argentina



Implementación de la Norma ISO 9001

Certificaciones emitidas en Argentina



Implementación de la Norma ISO 9001

Comentarios

Beneficio de un sistema estructurado. Lenguaje común.
Orden. Gestión del cliente.

Sus versiones siguen el esquema PDCA. Ponen foco cada vez
más en su interpretación y no en requisitos.

Paralelas al manejo de los negocios. Revisión por la
Dirección. Auditorías.

Rol de la Consultoría y Certificadoras.

Los Modelos e Excelencia

Criterios de Excelencia

Modelos de Excelencia

- Premio Nacional
- EFQM
- Malcom
Baldrige
- FUNDIBEQ
- ISO 9004

Responsabilidad social

*Orientación hacia
los resultados*

Orientación al cliente

Desarrollo de alianzas

**MODELOS
DE EXCELENCIA**

*Liderazgo y
constancia en objetivos*

*Aprendizaje, innovación
y mejora continuos*

*Desarrollo e implicación
de las personas*

*Gestión por procesos
y hechos*

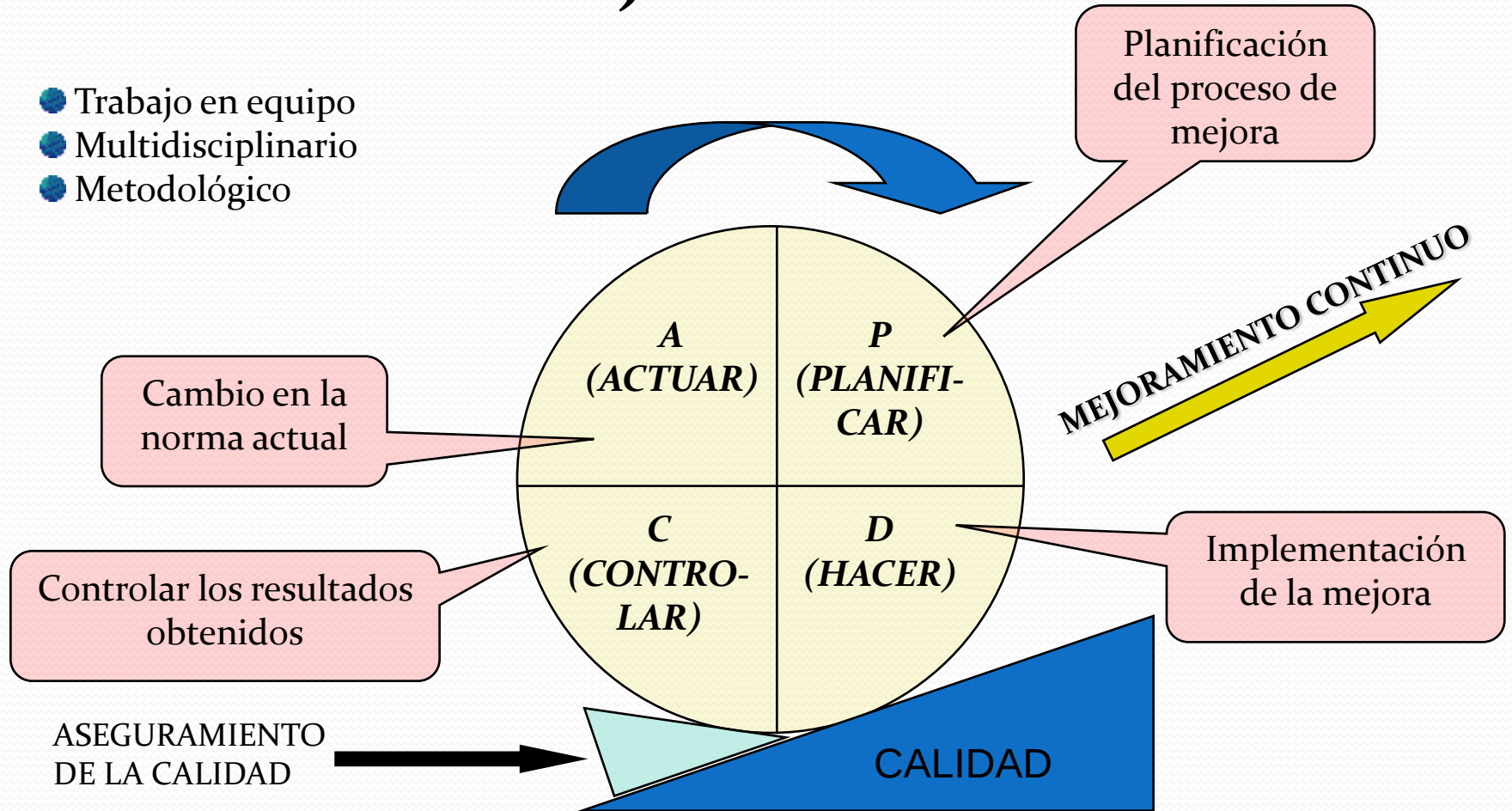
Los Modelos de Excelencia

Comentarios

- Gestión de la Calidad – Calidad de Gestión 
- Clientes / Empleados / Accionistas / Proveedores / Sociedad.
- Autoevaluación / Seguimiento
- Presentación a Premios.
- Tipo de organizaciones que lo aplican.
- Procesos de implementación / Evaluación / Seguimiento

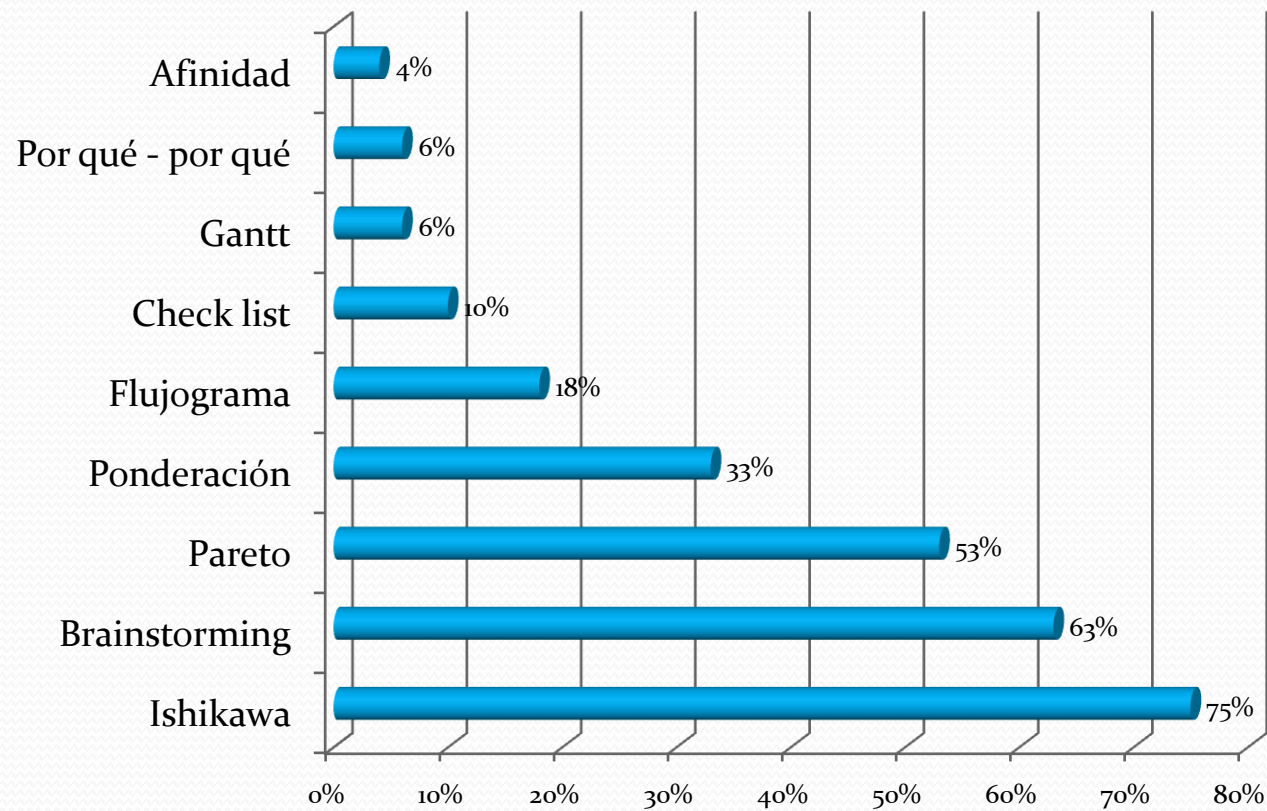
Herramientas de Mejora

- Trabajo en equipo
- Multidisciplinario
- Metodológico



Herramientas de Mejora

Utilización de Herramientas en Grupos de Mejora



Herramientas y Metodología de Mejora Continua

Japón hoy

Análisis de datos:

- 7 herramientas básicas.
- 7 nuevas herramientas.
- Control estadístico de procesos.
- Análisis de capacidad de procesos.
- QFD

Gestión de equipos:

- Círculos de calidad.
- Equipos Kaizen.
- Equipos interfuncionales.
- Administración por despliegue de políticas “Hoshin”.

Aplicaciones básicas:

- Los 7 desperdicios (MUDA).
- Las 6 pérdidas (PM).
- Las 5 “S”/ Gestión visual.

Herramientas y Metodología de Mejora Continua

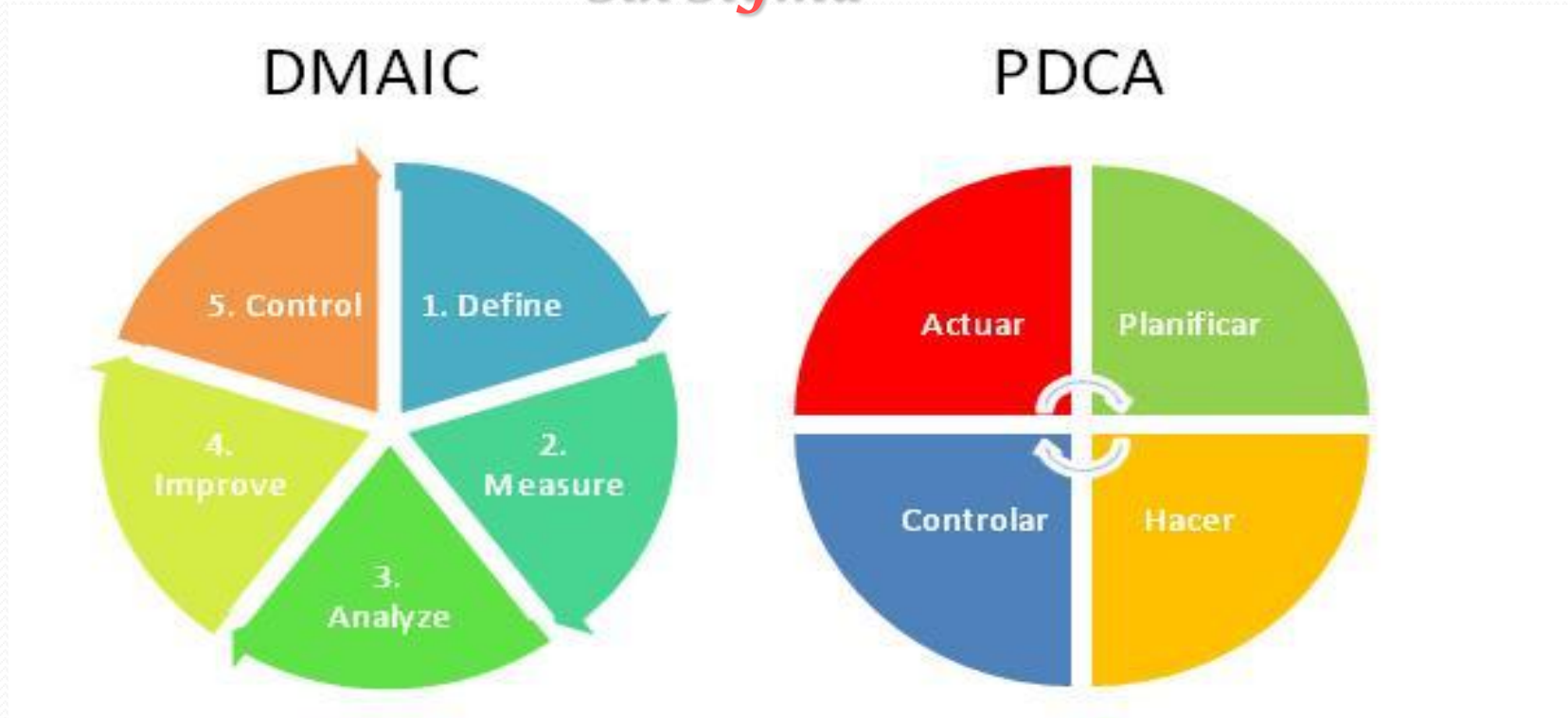
Otras Realidades

Boeing	ASQ – World Conference
Universal Splice Machine	Oro – 2008
Stuffed Tailcone	Oro – 2007
C-17 World class safety	Plata – 2007
OBIGGS II	Bronce 2007

Herramientas utilizadas	
Diagrama de causa y efecto	Torbellino de ideas
Mapa de procesos	Benchmarking
Análisis de campo de fuerzas	5 Por qué
Diagrama de Pareto	Encuestas
Gráficos de tendencia	

Herramientas y Metodología de Mejora Continua

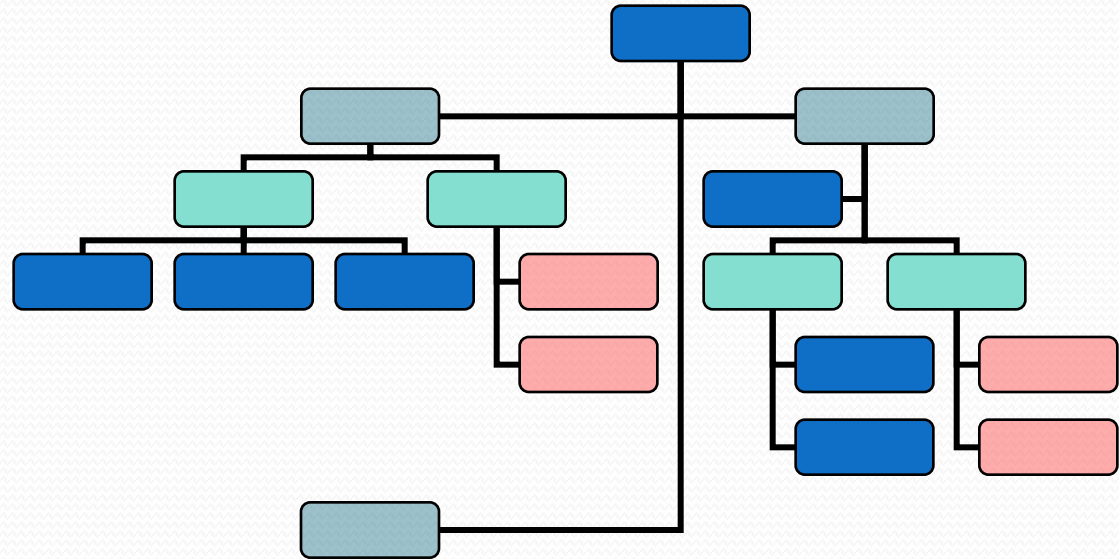
Six Sigma



- Rigurosa metodología basada en mediciones y análisis.
- Líderes de equipos de tiempo completo. Fuerte entrenamiento en pensamiento estadístico y desarrollo de proyectos.
- Vínculo directo con estrategias, resultados del negocio. Relación con la Dirección.
- Aplicación.

La Función actual “Calidad”

ORGANIGRAMA



DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN

Puesto:

Objetivo:

Tareas:

-
-
-

La organización, la gestión y los resultados

Ventas Costo de Ventas Costo de distribución
Margen Bruto Gastos Generales
Resultado Operativo Impuesto Ganancias
Resultado Neto



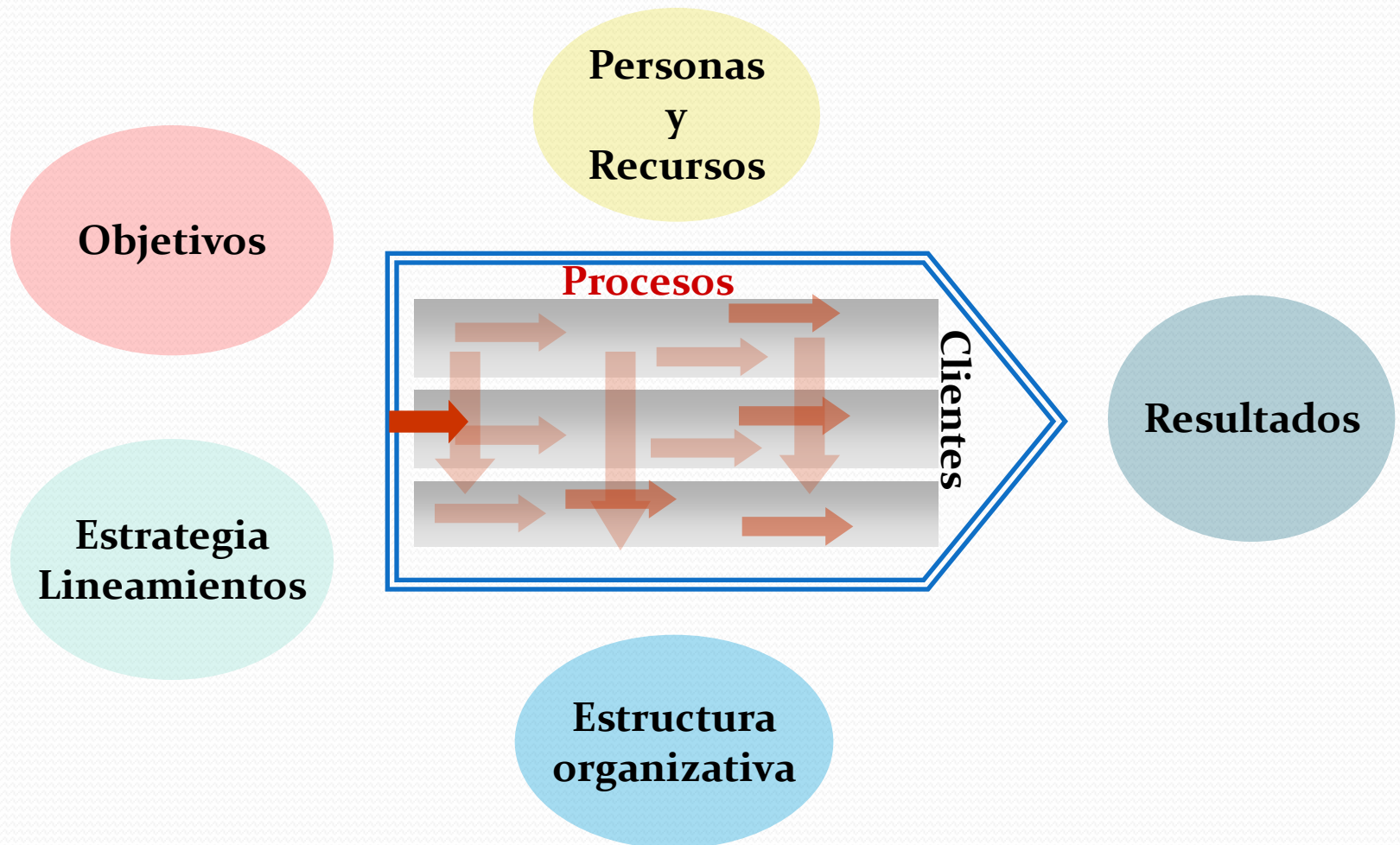
Resultante de una gestión integral del
negocio

La Función Resultado

Las organizaciones viven en función de sus resultados. Estos dependen de la gestión. Es decir, de cómo desarrollan sus estrategias, concentran sus esfuerzos en la satisfacción de sus necesidades, gestionan sus procesos y se alinean internamente.

$$F(R, t) = g(e, t) + g(p, t) + g(rt, t) + g(rh, t) + g(rf, t) + \dots$$

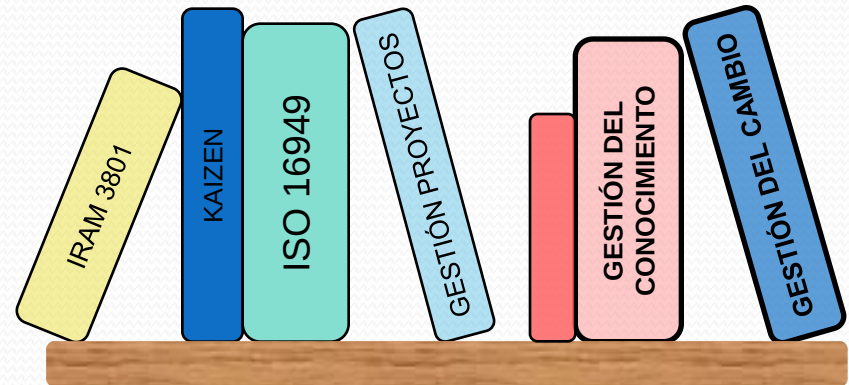
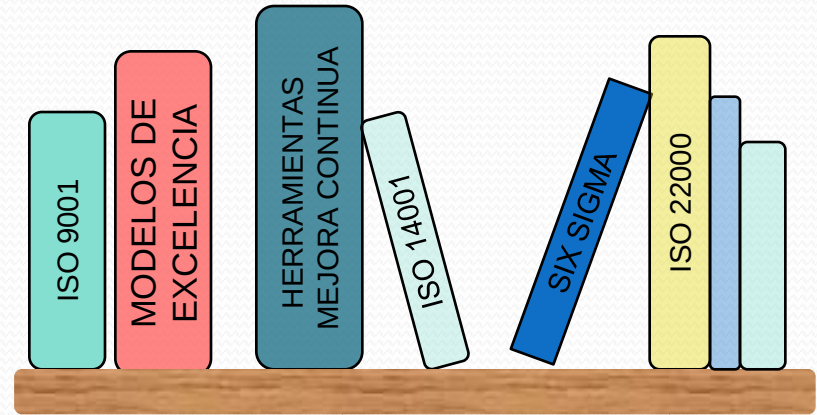
Gestión orientada a Procesos



Gestión orientada a Procesos

FOCO: Mejora de Procesos.

Vinculación directa con el proceso de planeamiento estratégico.



- Consultor interno
- Facilitador
- Conocimientos conceptuales. Herramientas.
- Conocimientos claros de estrategia de negocio.

Finalmente, dejo un interrogante...

“calidad” potencia la gestión en determinadas actividades?

y/o

¿Es intrínseca a la gestión de la organización?

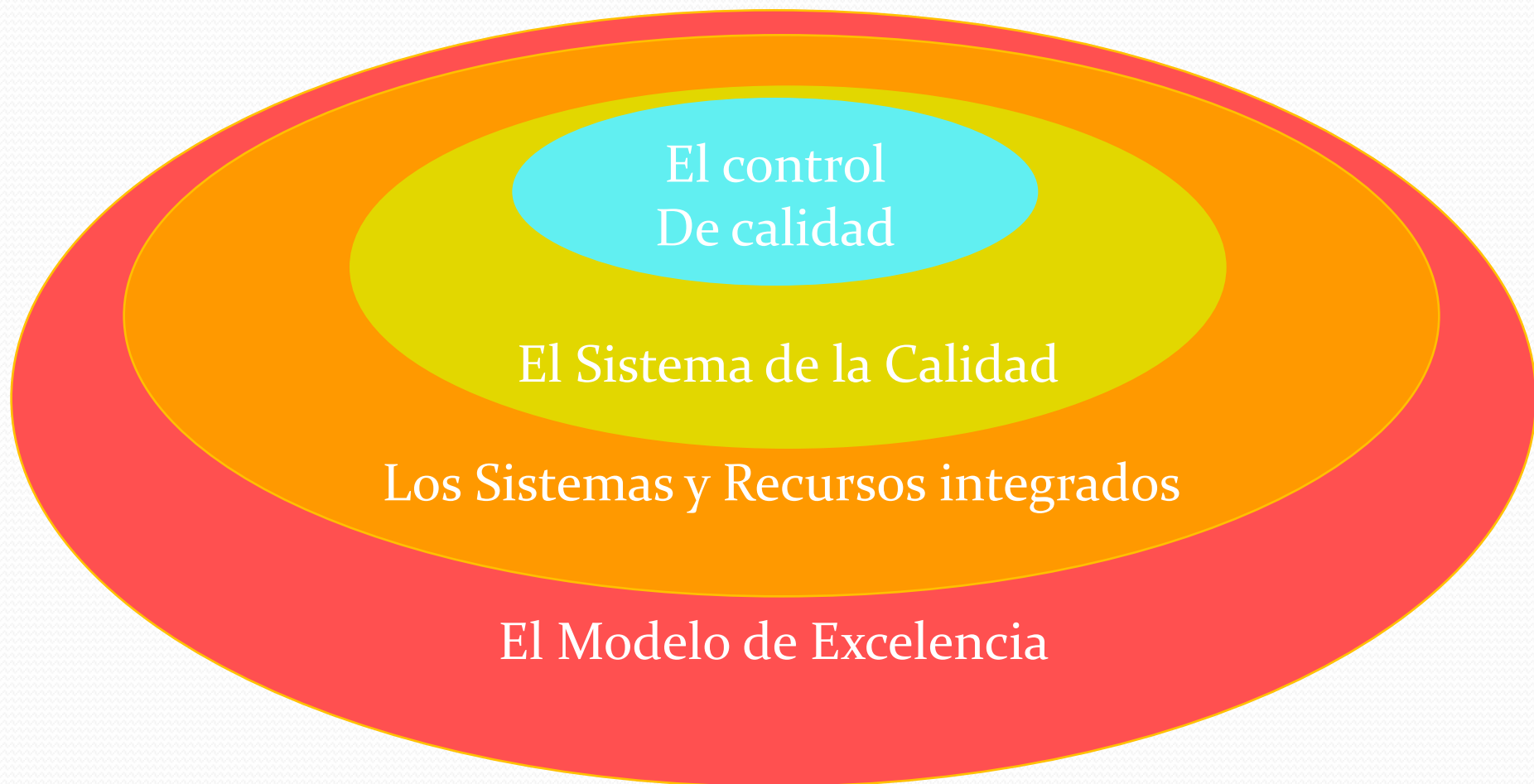


Muchas gracias por vuestra atención!

silvioarg@hotmail.com

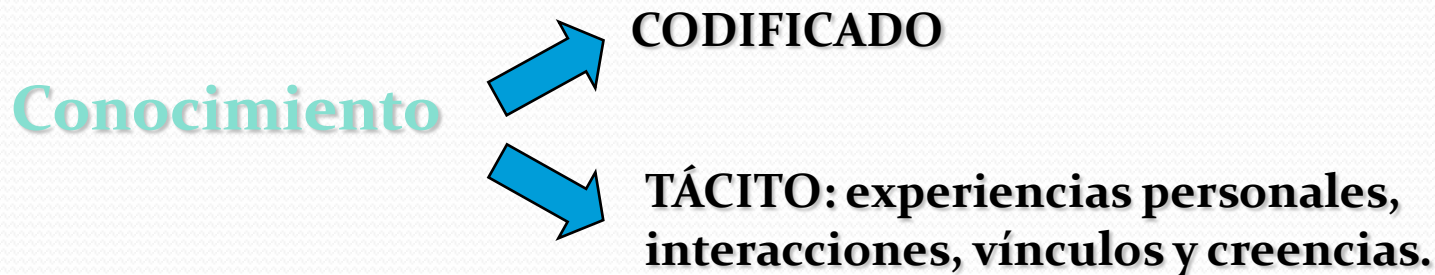
Ing. Silvio Fistzen

La llamada Evolución de la Calidad



Gestión del conocimiento

El conocimiento es responsable del 75% del valor agregado, incluso en procesos de fabricación.



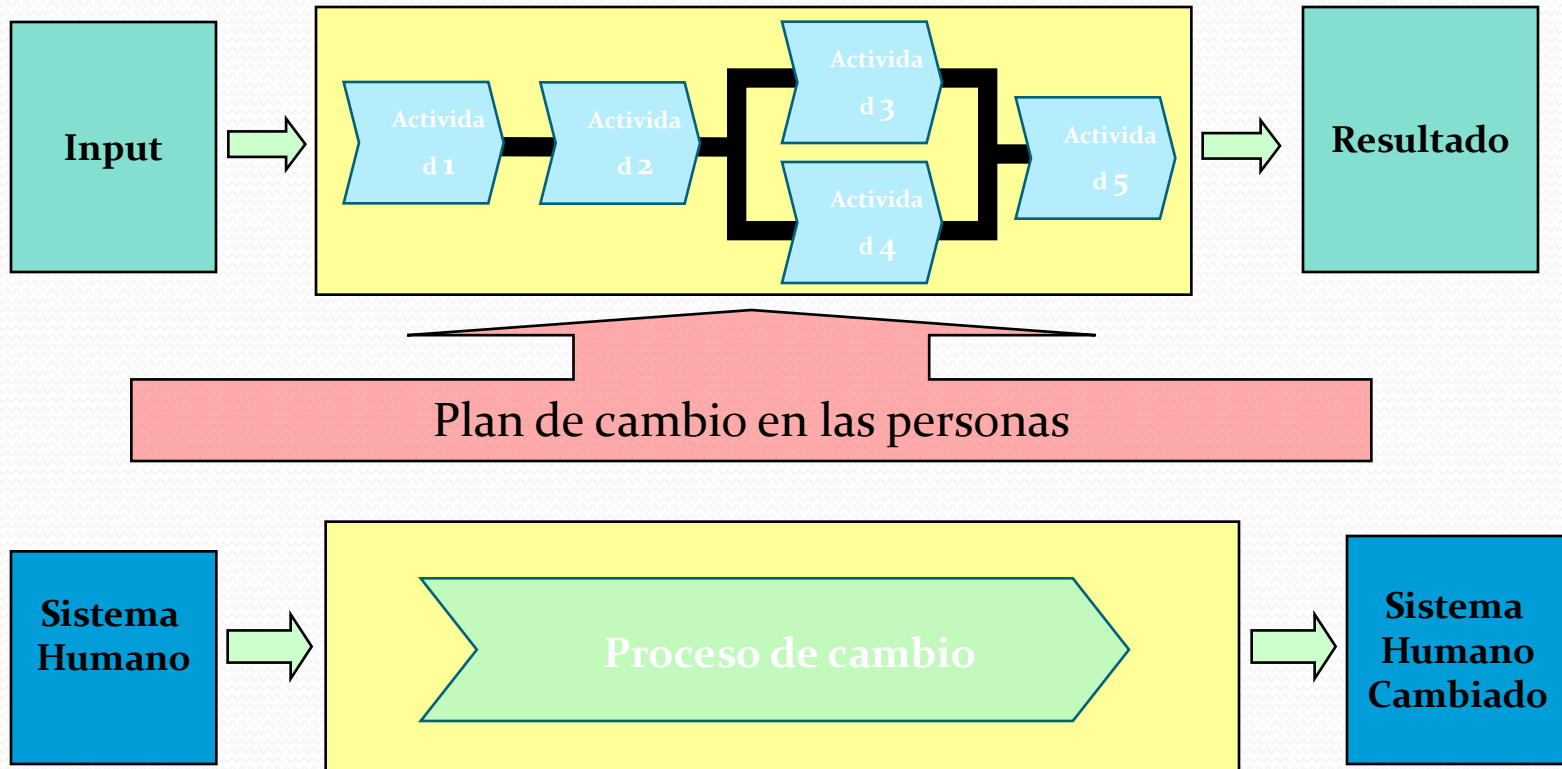
Fuente: Ing. H. Formento- Claves para la Mejora Continua.

Innovación

- La difusión del conocimiento es parte central.
- El conocimiento se acumula a través del aprendizaje e interacción, y esta produce innovación.
- La innovación requiere de una nuevo conocimiento o un nuevo uso o combinaciones del existente.

Fuente: Innovation – From Art to Science. A Delphi Group Survey on the Topic of Innovation.

Gestión del cambio



La gestión del cambio acompaña al negocio y a las personas a transitar las distintas etapas de un proyecto o proceso; genera un ambiente propicio para lograr el compromiso y la responsabilidad de las personas involucradas en el proceso; permite que las personas asimilen nuevas pautas y roles.