



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001





CAMPOS DONDE SE APLICA LA ISO9001)



ALIMENTOS



CARACTERIZACIONES



AGUA DE BEBIDA



FARMACEUTICOS



QUIMICOS



AGROQUIMICOS



PETROQUIMICOS



- ✓ *ROPA DE TRABAJO*
- ✓ *ROPA DE NIÑO (F y M)*
- ✓ *ROPA INTERIOR (F y M)*
- ✓ *ROPA DE CAMA*
- ✓ *ROPA NUPCIAL*
- ✓ *ROPA DEPORTIVA*
- ✓ *ROPA DE DAMA*
- ✓ *ROPA DE CABALLERO*



ESTRUCTURA DE LA CADENA PRODUCTIVA

INSUMOS

PROCESO

CANALES DE DISTRIBUCION



El proceso de producción típico en la industria de la confección comprende dos fases:

- a) Preensamblado: Implica la creación de un diseño según los gustos y requerimientos del mercado meta, que luego es traducido a un prototipo, en el caso de las marcas "compradas" esta se suprime, cada parte de modelo es reproducida en todas las tallas, patrones o moldes*
- b) Ensamblado*



ESTRUCTURA DE LA CADENA PRODUCTIVA



DIAGNOSTICO DE LA INDUSTRIA DE LA CONFECION

FORTALEZAS

OPORTUNIDADES

DEBILIDADES

AMENAZAS



¿Por qué Normalizar?

PROVEDOR

Organización o persona que proporciona un producto.



CLIENTE

Organización o persona que recibe un producto.



*ESPECIFICACIONES TECNICAS O
REQUISITOS DE CALIDAD*

¿QUE ES LA NORMALIZACION?

NTP

ISO

EN

La normalización es una actividad colectiva, encaminada a establecer soluciones a situaciones repetitivas.

En particular esta actividad consiste en elaborar, difundir y aplicar normas.



NORMALIZACION - BENEFICIOS

NTP

ISO

EN

La normalización ofrece importantes beneficios como consecuencia de adaptar los productos, procesos y servicios para los fines:

- ✓ Protección de la salud.*
- ✓ Protección del medio ambiente.*
- ✓ Prevención de obstáculos al comercio.*
- ✓ Facilitar la cooperación tecnológica.*



¿Qué es una Norma Técnica?

- ✓ Es un documento técnico con las siguientes características:*
- ✓ Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.*
- ✓ Son elaboradas por consenso con la participación de las partes interesadas (productores, consumidores y técnicos especialistas en el tema a normar)*



VENTAJAS DE LA NORMALIZACION

PARA LOS CONSUMIDORES:

- ✓ Establece niveles de calidad y seguridad de los productos y servicios.*
- ✓ Informa de las características del producto.*
- ✓ Facilita la comparación entre diferentes ofertas.*



VENTAJAS DE LA NORMALIZACION

PARA LOS FABRICANTES

- ✓ Racionaliza variedades y tipos de productos.*
- ✓ Disminuye el volumen de existencias en el almacén y los costos de producción.*
- ✓ Mejora la gestión y el diseño.*
- ✓ Agiliza el tratamiento de los pedidos.*
- ✓ Facilita la comercialización de los productos.*
- ✓ Simplifica la gestión de compras.*

VENTAJAS DE LA NORMALIZACION

PARA LOS ENTES REGULADORES

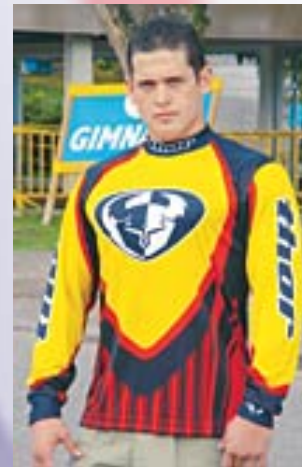
- ✓ *Simplifica la elaboración de textos legales.*
- ✓ *Establece políticas de calidad, ambientales y de seguridad.*
- ✓ *Ayuda al desarrollo económico.*
- ✓ *Agiliza el comercio*



¿Qué se puede normalizar?

MATERIALES:

- ✓ Textiles
- ✓ Prendas
- ✓ Accesorios
- ✓ Calzados



¿Qué se puede normalizar?

- ✓ *MATERIALES: Plásticos, acero, papel, etc*
- ✓ *PRODUCTOS: Televisores, herramientas, tuberías, alimentos, etc.*
- ✓ *MAQUINAS y CONJUNTOS: motores, ascensores, electrodomésticos, etc*
- ✓ *METODOS DE ENSAYOS: destructivos y no destructivos*
- ✓ *TEMAS GENERALES: medio ambiente, calidad del agua, reglas de seguridad, estadística, unidades de medida, etc.*
- ✓ *GESTION Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, GESTION MEDIOAMBIENTAL: gestión, auditoria, análisis del ciclo de vida, etc.*
- ✓ *GESTION DE PREVENCION DE RIESGOS EN EL TRABAJO: gestión y auditoria, etc*



EJEMPLOS

- ✓ ***NTP-ISO 9001 : 2001 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos***
- ✓ ***NTP 202.187:2000 LECHE Y PRODUCTOS LACTEOS. Determinación del contenido de lactosa en leche***
- ✓ ***NTP-ISO 15459-1:2002 CÓDIGO DE BARRAS. Información tecnológica. Identificación única para unidades de transporte. Parte 1: Generalidades***

Sistemas de Gestión de la Calidad

Se han desarrollado por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial.



PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD

Los ocho principios de gestión de la calidad de la serie ISO 9000, pueden utilizarse por la dirección como un marco de referencia para guiar a las organizaciones hacia la consecución de la mejora del desempeño.



PRINCIPIOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD

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



PRINCIPIO 1

ENFOQUE AL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas

***ASEGURARSE DE QUE
LOS OBJETIVOS Y
METAS ESTAN LIGADOS
A LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DEL
CLIENTE***

La aplicación del principio del enfoque al cliente normalmente conduce a :

- ✓ Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados*
- ✓ Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes*
- ✓ Asegurarse del equilibrio entre la satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas*



PRINCIPIO 2

LIDERAZGO

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían llegar a crear un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de objetivos

CONSIDERAR LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS INCLUYENDO CLIENTES, PROPIETARIOS, PERSONAL, PROVEEDORES, FINANCIEROS, COMUNIDAD LOCAL Y LA SOCIEDAD EN GENERAL

La aplicación del principio liderazgo normalmente conduce a :

- ✓ Considerar las necesidades de todas las partes interesadas.*
- ✓ Establecer una clara visión del futuro de la organización*
- ✓ Establecer objetivos y metas desafiantes*
- ✓ Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento*



PRINCIPIO 3

PARTICIPACION DEL PERSONAL

El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

COMPRENDER LA IMPORTANCIA DE SU CONTRIBUCION Y SU ROL EN LA ORGANIZACION

La aplicación del principio de participación del personal normalmente conduce a :

- ✓ *Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización*
- ✓ *Identificar las limitaciones en su trabajo*
- ✓ *Aceptar la responsabilidad de los problemas y su resolución*
- ✓ *Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales*



- ✓ ***Buscar activamente oportunidades para mejorar sus competencias, conocimiento y experiencia***
- ✓ ***Compartir libremente conocimientos y experiencia***
- ✓ ***Discutir abiertamente los problemas y cuestiones***



PRINCIPIO 4

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso

- ✓ *DEFINIR SISTEMATICAMENTE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LOGRAR EL RESULTADO DESEADO*
- ✓ *ESTABLECER RESPONSABILIDADES CLARAS PARA LA GESTION DE LAS ACTIVIDADES CLAVES*

La aplicación del principio del enfoque basado en procesos normalmente conduce a :

- ✓ *Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado*
- ✓ *Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades clave*
- ✓ *Analizar y medir la capacidad de las actividades clave*
- ✓ *Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización*



- ✓ *Centrarse en los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.*
- ✓ *Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas*



PRINCIPIO 5

ENFOQUE BASADO PARA LA GESTIÓN

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados y como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

ESTRUCTURAR UN SISTEMA PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN DE LA FORMA MÁS EFICAZ Y EFICIENTE

La aplicación del principio del enfoque de sistema para la gestión normalmente conduce a :

- ✓ *Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente*
- ✓ *Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema*
- ✓ *Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos*
- ✓ *Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes y así reducir barreras interfuncionales*

- ✓ *Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.*
- ✓ *Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema*
- ✓ *Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación*



PRINCIPIO 6

MEJORA CONTINUA

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

***APLICAR UN ENFOQUE A
TODA LA ORGANIZACIÓN
COHERENTE PARA LA
MEJORA CONTINUA DEL
DESEMPEÑO DE LA
ORGANIZACION***

La aplicación del principio de mejora continua normalmente conduce a :

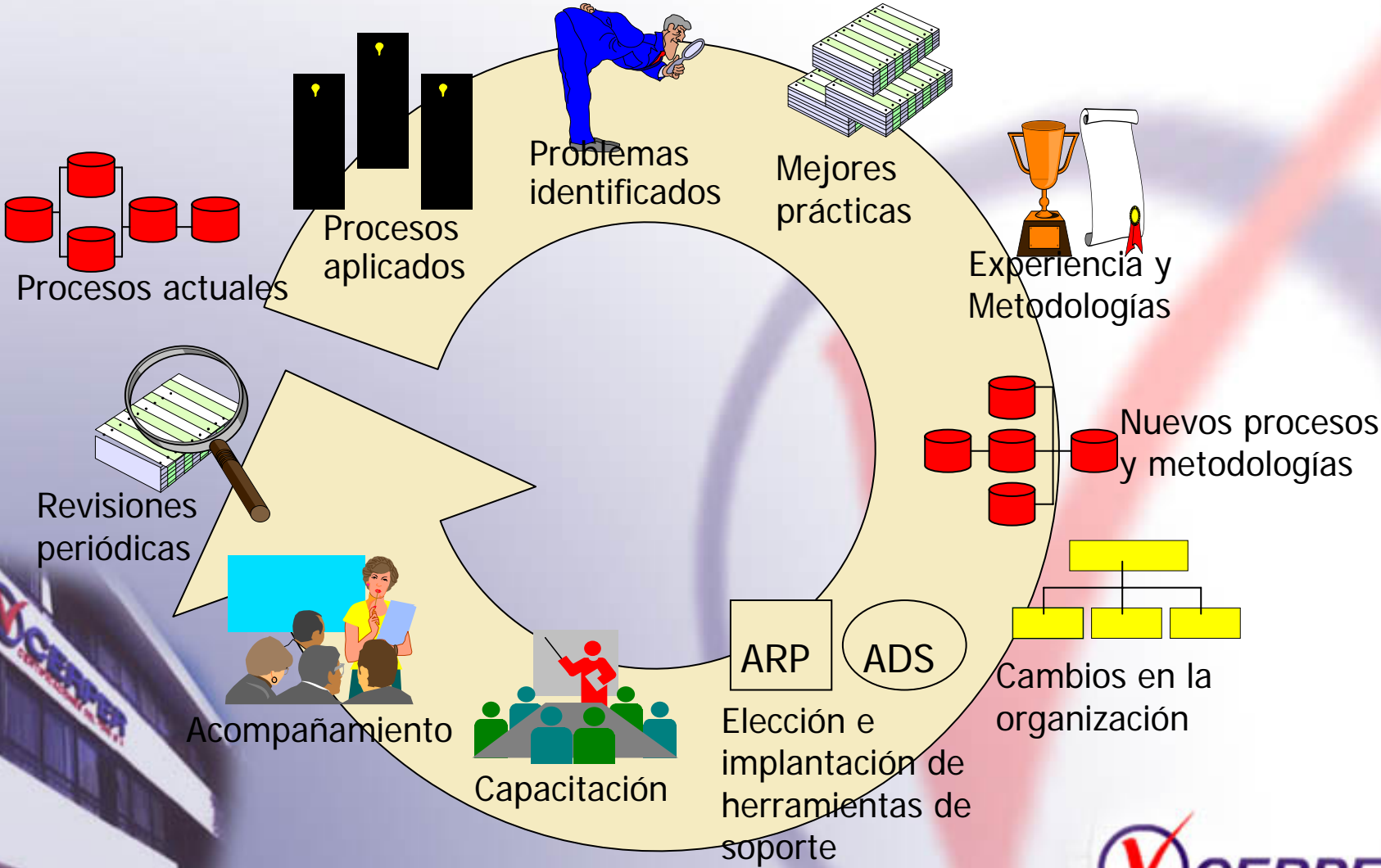
- ✓ Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua del desempeño de la organización*
- ✓ Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua*



- ✓ *Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización*
- ✓ *Establecer objetivos para orientar la mejora continua y medidas para hacer el seguimiento de la misma*
- ✓ *Reconocer y admitir mejoras*



Mejora Continua



PRINCIPIO 7

ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISION

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información

ASEGURARSE DE QUE LOS DATOS Y LA INFORMACION SON SUFICIENTEMENTE PRECISOS Y FIABLES

La aplicación del principio del enfoque basado en hechos conduce a :

- ✓ Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables*
- ✓ Hacer accesibles los datos a quienes los necesiten*
- ✓ Analizar los datos y la información empleando métodos válidos*
- ✓ Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición*



PRINCIPIO 8

RELACIONES MUTUAMENTE

BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor

ESTABLECER RELACIONES QUE EQUILIBREN LOS BENEFICIOS A CORTO PLAZO CON LAS CONSIDERACIONES A LARGO PLAZO

INSPIRAR, ANIMAR Y RECONOCER LAS MEJORAS Y LOS LOGROS OBTENIDOS POR LOS PROVEEDORES

La aplicación del principio del enfoque basado en hechos conduce a :

- ✓ Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo*
- ✓ Compartir la experiencia con los aliados del negocio*
- ✓ Identificar y seleccionar los proveedores clave*
- ✓ Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora*
- ✓ Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores*



TALLER

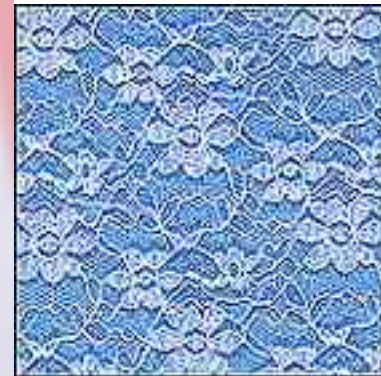
EVALUACION DE PROVEEDORES



TALLER

Cadena de valor en la industria de la confección



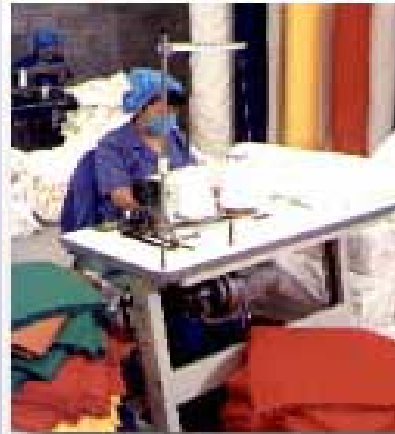


Corte en bloque



Costura





Estructura Documental



SERIE ISO 9000

- ✓ *ISO 9000*
- ✓ *ISO 9001*
- ✓ *ISO 9004*
- ✓ *ISO 19011*



ISO 9000 – Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario

Describe los conceptos de un sistema de gestión de la calidad y define los términos fundamentales usados en la familia ISO 9000. La norma incluye los 8 principios de gestión de la calidad que se usaron para desarrollar la ISO 9001 y la ISO 9004.

ISO 9001. Sistemas de la Calidad - Requisitos

Especifica los requisitos de un SGC, con el cual la organización busca evaluar y demostrar su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentos aplicables y con ello incrementar la satisfacción de sus clientes.



ISO 9004. Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño

Proporciona orientación para la mejora continua y se puede usar para mejorar el desempeño de una organización.

Asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras.



ISO 19011. Directrices sobre auditorias de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental

Brinda orientación sobre la realización de auditorias de sistemas de gestión de la calidad y/o ambientales, internas o externas, para verificar la capacidad de un sistema para cumplir objetivos definidos.

ISO 9001: 2000

REQUISITOS

- 1. Sistema de Gestión de la Calidad*
- 2. Responsabilidad de la Dirección*
- 3. Gestión de los recursos.*
- 4. Realización del producto*
- 5. Medición, análisis y mejora*



ISO 9001

DECLARACION DE PRINCIPIOS

- ✓ *Que se pretende suministrar productos y/o servicios que cubran las necesidades del mercado al que van dirigidos.*
- ✓ *Que se intentan alcanzar y sobrepasar las necesidades y expectativas de los clientes.*
- ✓ *Que se va a establecer una "cultura" de mejora continua.*
- ✓ *Que se persigue una cooperación con todos los empleados y suministradores*

ISO 9001

OBJETO, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE SU MANUAL

- ✓ Toda compañía debe definir el objeto del sistema de gestión de la calidad y describir como lo va a llevar a buen fin*
- ✓ Debe definir a que partes de su actividad va a aplicar el Sistema de Calidad y hacer las exclusiones permitidas*

ISO 9001

PERFIL DE LA COMPAÑIA

- ✓ *El SGC debe contar con un Manual de Calidad documentado donde se describa a la organización y estructura.*
- ✓ *La organización debe indicar responsabilidades y los responsables de las áreas más importantes.*
- ✓ *La estructura se suele poner en un organigrama*

ISO 9001

*GESTION
DEL
MANUAL
DE
LA
CALIDAD*

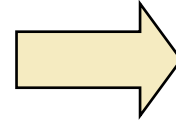
- ✓ *Quien lo establece*
- ✓ *Quien lo revisa y cada cuanto lo hace*
- ✓ *Quien lo aprueba*
- ✓ *Quien lo distribuye, a quien y como lo hace*
- ✓ *Cual es su estructura*

Sistema de Gestión de la Calidad

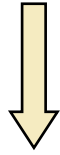
<p><i>REQUISITOS GENERALES</i></p>	<p><i>✓ Dan una idea de la solidez del SGC. Se describe como se ha diseñado e implementado</i></p>
<p><i>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</i></p>	<p><i>✓ Describe como está documentado el SGC</i></p> <p><i>✓ Describe que documentos están incluidos en el SGC, como se preparan, como se revisan y quien lo hace, como y a quien se entregan y como y quien los anula cuando sea necesarios cambiarlos</i></p>

DOCUMENTACION DEL SISTEMA

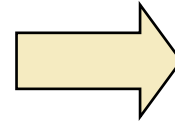
MANUAL DE LA CALIDAD



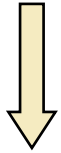
Política, organización, requisitos aplicables (actividades) y presentación de procedimientos



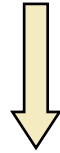
PROCEDIMIENTOS



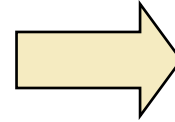
Descripción de cada actividad: ¿qué?, ¿Quién?, ¿Cómo? ¿Con qué? ¿cada cuanto? ¿dónde?



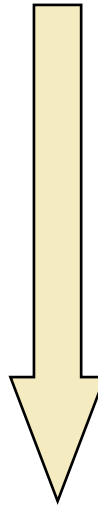
INTRUCCIONES DE TRABAJO, NORMAS



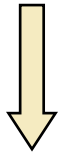
DOCUMENTACION TECNICA



Aspectos técnicos de servicios, procesos, verificación y ensayos



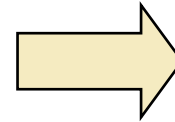
INTRUCCIONES DE TRABAJO, NORMAS



DOCUMENTACION TECNICA

Instrucciones: descripción detallada de la actividad o tarea

REGISTROS



Son los documentos que contienen los datos resultantes de realizar alguna actividad

MANUAL DE CALIDAD

<i>CARACTERISTICAS</i>	<i>EFECTO PREVISIBLE</i>
<i>Cuidada presentación</i>	<i>Buena imagen</i>
<i>Exactitud</i>	<i>Eficacia</i>
<i>Concisión</i>	<i>Fácil interpretación</i>
<i>Coherencia</i>	<i>Secuencia lógica</i>
<i>Uso de lenguaje claro</i>	<i>Fácil comprensión</i>
<i>Bien organizada</i>	<i>Comodidad de uso</i>
<i>Carácter práctico</i>	<i>Útil para los usuarios</i>

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

<i>COMPROMISO DE LA DIRECCION</i>	<i>PLANIFICACION</i>
<i>ENFOQUE AL CLIENTE</i>	<i>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION</i>
<i>POLITICA DE CALIDAD</i>	<i>REVISION POR LA DIRECCION</i>

GESTION DE LOS RECURSOS

✓ *PROVISION DE RECURSOS*

✓ *INFRAESTRUCTURA*

✓ *RECURSOS HUMANOS*

✓ *AMBIENTE DE TRABAJO*

REALIZACION DEL PRODUCTO

✓ PLANIFICACION Y REALIZACION DEL PRODUCTO	✓ COMPRAS
✓ PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	✓ PRODUCCION Y PRESTACION DE SERVICIO
✓ DISEÑO Y DESARROLLO	✓ CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MEDICION Y SEGUIMIENTO

Procedimientos e instrucciones

<i>Planificación de la calidad del producto</i>	<i>Generación de pedidos de compra</i>
<i>Revisión de los contratos</i>	<i>Inspección y ensayos e recepción</i>
<i>Satisfacción del cliente</i> •	<i>Preparación y control de los procesos. Seguimiento e instrucciones de operación.</i>
<i>Comunicación con el cliente</i>	<i>Identificación y trazabilidad del producto.</i>
<i>Diseño de nuevos productos y control del desarrollo</i>	<i>Control de la preservación del producto</i>
<i>Petición de cambios en el diseño</i>	<i>Control y seguimiento de los equipos de medición</i>
<i>Valoración y homologación de proveedores</i>	<i>Evaluación de los sistemas de medición</i>

MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

Generalidades.

Seguimiento y medición.

Control de producto no conforme.

Análisis de datos.

Mejora.



EXCLUSIONES PERMITIDAS

<p><i>Empresas con campo de aplicación de su SGC a los Controles y Ensayos finales</i></p> <ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Planificación de la realización del producto</i>✓ <i>Comunicación con el cliente</i>✓ <i>Diseño y desarrollo</i>✓ <i>Compras</i>✓ <i>Control de la producción y de la prestación del servicio</i>✓ <i>Validación de los procesos de a producción y de la prestación del servicio</i>✓ <i>Identificación y trazabilidad</i>
<p><i>Empresas con campo de aplicación de su SGC a la producción, Inspección y Ensayos finales</i></p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>Diseño y desarrollo</i>
<p><i>Empresas con campo de aplicación de su SGC al Diseño, Fabricación, Inspección final de los productos y los ensayos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">✓ <i>No se permiten exclusiones</i>

IMPLEMENTANDO LA ISO 9001

<i>Evaluar la necesidad y metas de la organización con relación a la implementación de un SGC</i>	<i>Obtener información a cerca de la familia ISO 9000</i>	<i>Nombrar a un consultor si es necesario</i>
<i>Toma de conciencia y formación</i>	<i>Realizar el análisis de brechas</i>	<i>Procesos de realización del producto</i>
<i>Suministrar el personal</i>	<i>Elaborar un cronograma</i>	<i>Redactar el Manual de Calidad</i>
<i>Realización de auditorias internas</i>	<i>Solicitud de certificación</i>	<i>Realización de evaluaciones periódicas</i>

EVALUACION

- *LAS AUDITORIAS DE EVALUACION PREVIAS A LA CERTIFICACION SON IMPORTANTES Y FUNDAMENTALES POR DOS RAZONES:*

Para cumplir con los requerimientos de la ISO 9001

Para detectar las oportunidades de mejora y maximizar los beneficios de la implantación del sistema de calidad



CERTIFICACION ISO 9001

- ✓ *Cómo seleccionar un organismo de certificación?*
- ✓ *Preparación para la evaluación*
- ✓ *Auditoria*
- ✓ *No Conformidades*
- ✓ *Otorgamiento del certificado ISO 9001*
- ✓ *Auditorias de seguimiento*

Beneficios Internos

- ✓ *Enfoque mejorado hacia el cliente y orientación a los procesos.*
- ✓ *Mayor compromiso de la dirección y mejor toma de decisiones*
- ✓ *Condiciones de trabajo mejoradas para los empleados.*
- ✓ *Aumento de la motivación de parte de los empleados.*
- ✓ *Costo reducido de fallas internas (menores tarifas de reprocesos, rechazo, etc)*
- ✓ *La mejora continua del Sistema de gestión de la calidad*



Beneficios Externos

- ✓ *Mayor confianza de los clientes en que recibirán productos conformes, lo que redundará en la satisfacción del cliente*
- ✓ *Una mejor imagen de la empresa.*
- ✓ *Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden estar informados de los beneficios de realizar negocios con una compañía que maneja la calidad de sus productos*



CONCLUSIONES

- ✓ *La adopción de un Sistema de gestión de la Calidad es una decisión estratégica para las organizaciones*
- ✓ *El gestionar una organización con éxito, requiere gestionarla de forma sistemática y visible. Este éxito debe ser el resultado de la mejora continua de la eficacia y la eficiencia del desempeño de la organización.*



TALLER

EN CUANTO AL TIEMPO

¿Por qué se tarda tanto tiempo en esta actividad?

¿Es lógico que esta actividad consuma este porcentaje de tiempo?

¿Hay alguien que pierda tiempo al hacer su trabajo?

¿Son todos conscientes de que el tiempo es dinero en nuestra organización?

¿Cuánto dura y cuánto debe durar cada actividad?

¿Cuánto dura y cuánto debe durar el proceso?

TALLER

EN CUANTO A LA POSIBLE ELIMINACION

¿Por qué es necesario este paso del proceso? ¿Qué pasaría si lo elimino?

¿Existe duplicación de esfuerzos?

¿Se puede eliminar algo sin afectar al resultado del proceso?

¿Puede disminuir el número de personas que hacen esto?

¿Se pueden eliminar informes sin perjudicar el proceso?



TALLER

EN CUANTO A LA BUROCRACIA

¿Es necesario archivar todo esto? ¿Qué pasaría si no lo archivo?

¿Es necesario escribir esta carta?

¿Es necesario que yo dicte esa carta? ¿No es similar a otra que ya se escribió?

¿Hay personas o departamentos que interfieren con el proceso?

¿Quién y dónde?

¿Hay algún procedimiento o norma que impida el proceso?

TALLER

EN CUANTO A POSIBLES CAMBIOS

¿Pueden combinarse dos actividades en una?

¿Debo cambiar a esta persona por otra (más eficiente, más experimentada, más proactiva, etc)?

¿Puede hacer una persona lo que ahora hacen dos ó más?

¿Se desarrolla la misma actividad en dos o más lugares?



TALLER

EN CUANTO A POSIBLES CAMBIOS

¿Debo cambiar de lugar esta actividad?

¿Debo cambiar la secuencia de los eventos? ¿se reducirán las demoras?

¿Hay algún tiempo obsoleto o ineficiente?

¿Debo cambiar el o los métodos? ¿se solucionaría el cuello de botella?

¿Se cometen errores en esta actividad? ¿Qué puedo hacer para eliminarlos?

¿Qué debo cambiar para eliminar este "cuello de botella"?





***Para quedarte donde estas tienes que correr lo más rápido que puedas...
y si quieres ir a otro sitio, deberás correr, por lo menos dos veces más rápido***

Lewis Carroll "Alicia en el país de la maravillas"



REFLEXIONES SOBRE LA GACELA Y EL LEON

Cada mañana en África, una gacela se despierta, sabe que debe correr frente al león, o perderá la vida. Cada mañana en África, un león se despierta, sabe que debe correr detrás de la gacela, o morirá de hambre.

Cuando el sol se levante, no importa donde estés o si eres León o Gacela. Será mejor que empieces a correr por tu vida ...

Tomado de: Revista REFLEXIONES PARA EL CAMBIO. N 3 Cipolletti Julio de 1999

Ing. MARIA VIDAL ZEVALLOS

GERENTE DE CALIDAD

CERTIFICACIONES DEL PERU

T: 420 4145 ANEXO 337

C:9750 6340

mvidal@cerper.com

