

GESTION DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

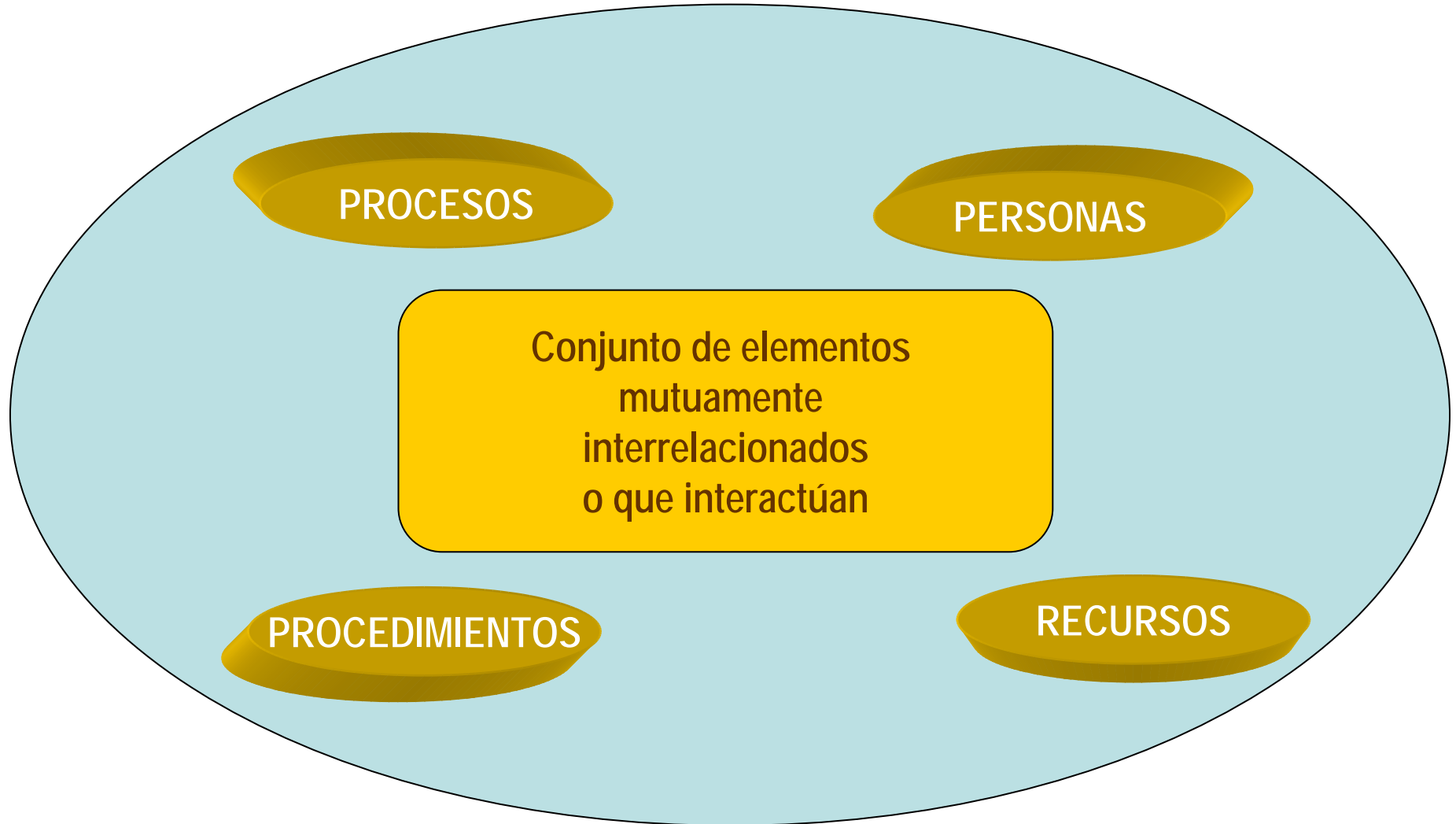


EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Hoy en día las empresas líderes y de éxito no sólo se exigen a ellas mismas en asegurar la calidad de sus productos y servicios, sino que también demuestran su capacidad para satisfacer al cliente y su compromiso con la mejora continua.



EL SISTEMA



EL ENFOQUE EN LOS PROCESOS

Debemos identificar nuestros procesos y como interactúan dentro de la organización y luego trabajar en su gestión



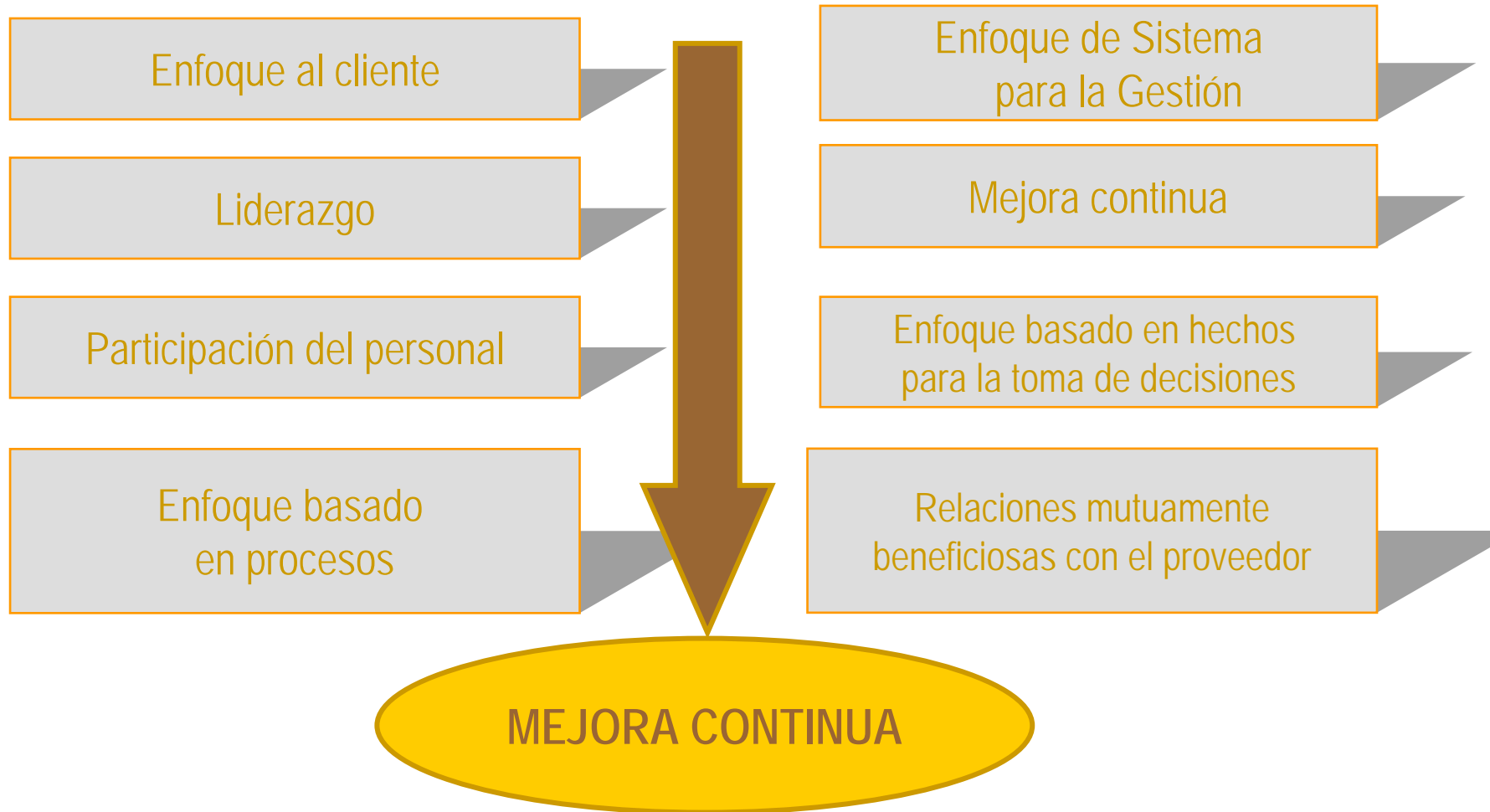
QUE NOS PERMITE:

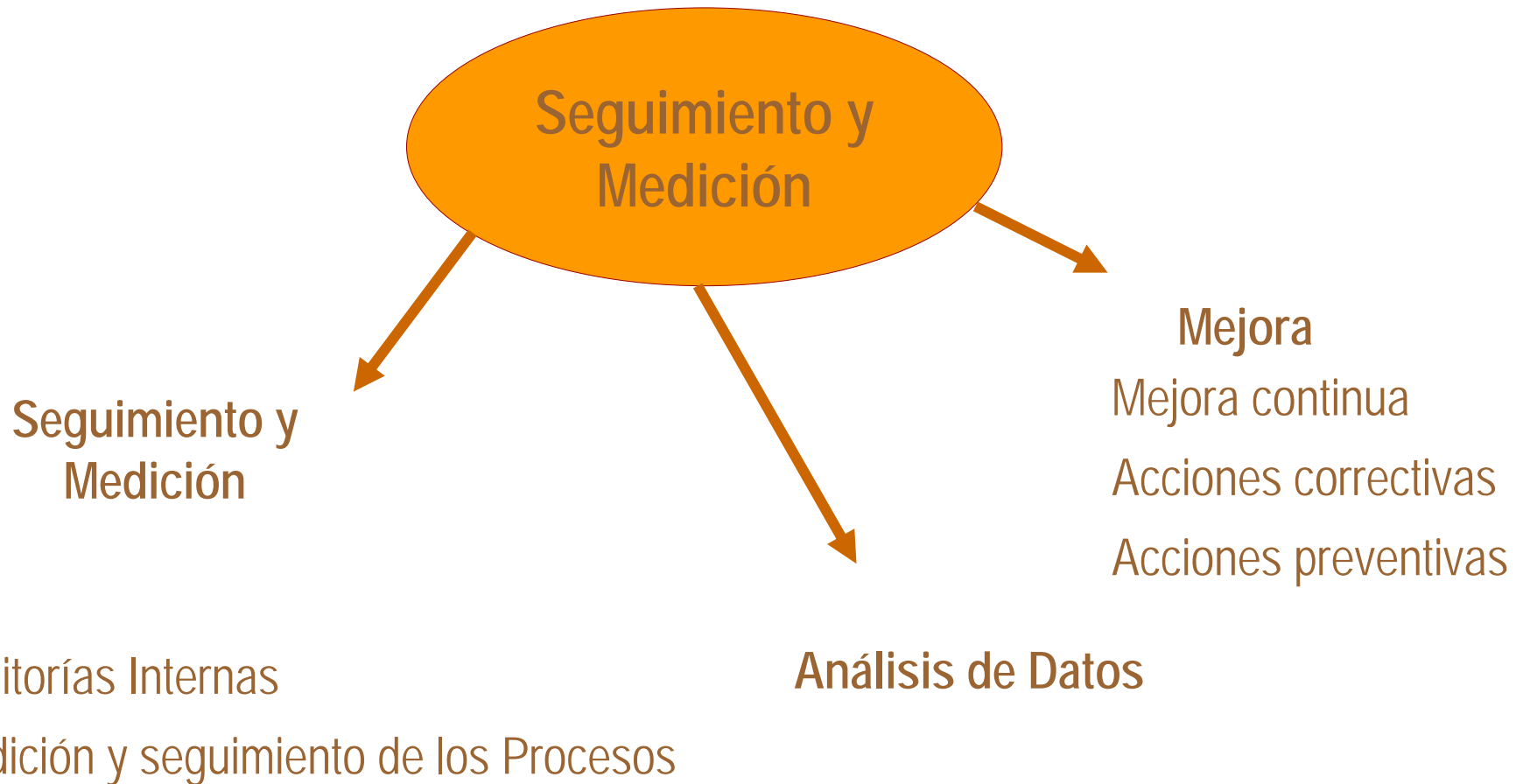
1. Conocer mejor y cumplir los requisitos del proceso mismo y de mi cliente.
2. Buscar que estos procesos aporten valor.
3. Permanente búsqueda de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
4. La mejora continua de los procesos sobre la base de mediciones objetivas.
5. Comprometer a los dueños y proveedores de procesos

CICLO DE MEJORA CONTINUA



LOS OCHO (8) PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD





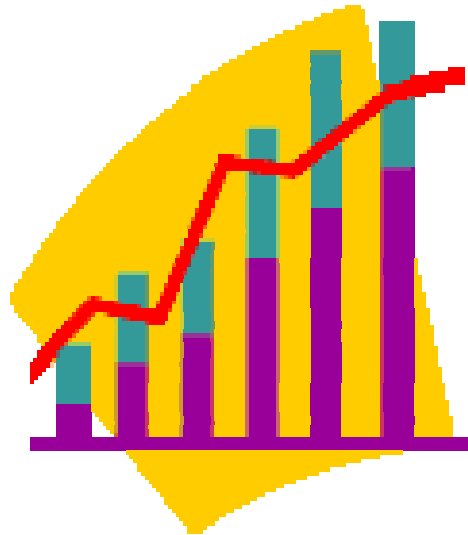
Auditorias Internas

- Ejecutar a intervalos planificados.
- Determina si el SGC esta conforme con los requisitos
- El programa debe estar acorde a la condición e importancia de los procesos, áreas y resultados anteriores.



Monitoreo y Medición de Procesos

➤ Definir métodos para el monitoreo y medición de los procesos, cuando corresponda.



➤ Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para satisfacer y alcanzar los resultados planificados

➤ Cuando no se alcanzan los resultados planificados deben tomarse correcciones y acciones correctivas según sea conveniente.

Monitoreo y Medición del Producto

- Monitorear y medir las características del producto.
- Debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto
- Se deben conservar registros de los resultados y deben indicar la persona que liberó el producto
- Se libera si se cumple con lo planificado



Control de Productos No Conformes

➤ PNC se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada

➤ Establecer un procedimiento documentado para definir controles y las responsabilidades y autoridades para tratar el producto no conforme



Tratamiento si aplica:

- Tomar acción para eliminar la NC detectada.
- Autorizar su uso, liberación bajo concesión por una autoridad y cuando sea necesario por el cliente.
- Tomar acción para impedir o limitar su uso.
- Tomar acción si ya se entregó

Análisis de Datos

Datos

- Determinar
- Recopilar
- Analiza



- Idoneidad y eficacia del SGC
- donde se puede realizar mejora continua

Del análisis se tiene

- Satisfacción del cliente
- Conformidad con los requisitos
- Características y tendencias de los procesos y productos
- Oportunidades de acciones preventivas
- Proveedores

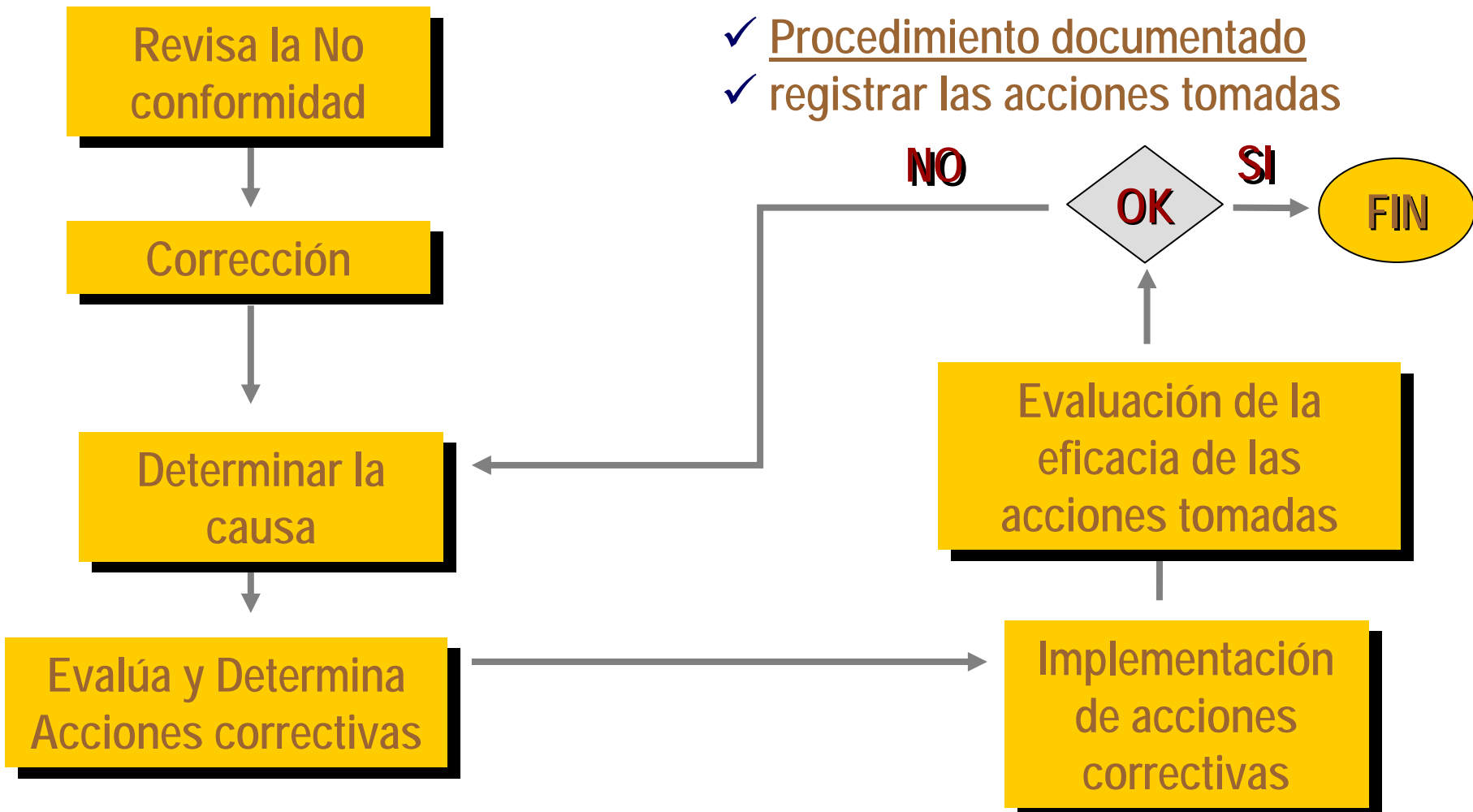
MEJORA

Mejora Continua



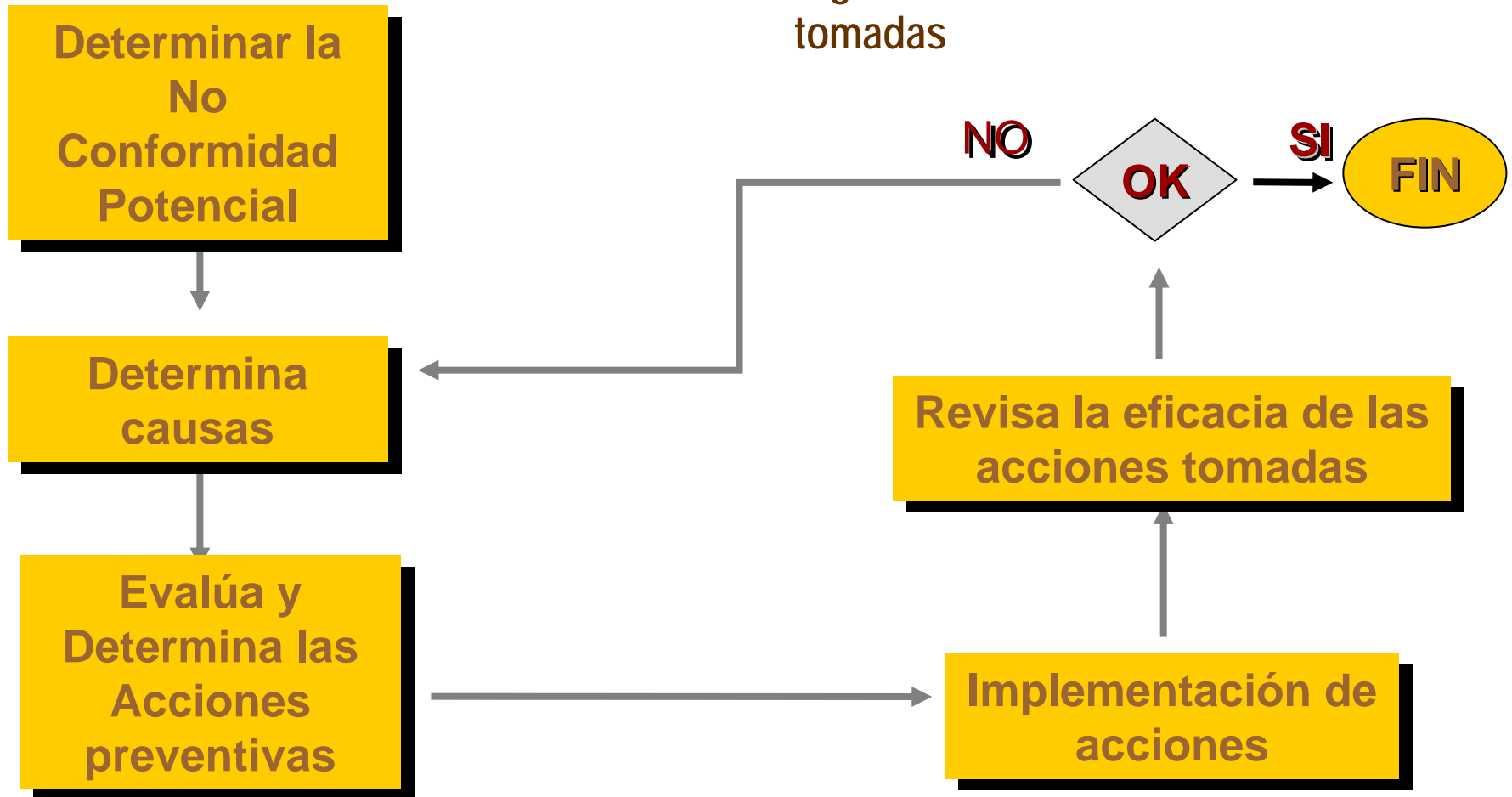
La organización debe mejorar la eficacia del S.G.C., mediante el uso de la Política, Objetivos, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas

Acciones Correctivas



Acciones Preventivas

- Procedimiento documentado
- registrar los resultados de acciones tomadas



GRACIAS!!

www.ifconsulting.org
Email: consultas@ifconsulting.org