

NOMBRE Y APELLIDO:

EDITH CINTYA SILVA VÍLCHEZ.

MARGOT PARÍ QUISPE.

ABELARDO NOA.

WALTER LÓPEZ.

PROFESOR:

ING. JUAN PAUCAR RUPAY.

CURSO:

ADMINISTRACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD.

TRABAJO:

MEJORA CONTINUA, IMPLANTACIÓN Y REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.



Frase del Día



WWW.HAPPINESSPLAY.ES

**“Cada NUEVO DÍA
es otra OPORTUNIDAD
para CAMBIAR tu VIDA”**

www.pedroamador.com

MEJORA CONTINUA

Actividad recurrente para aumentar el desempeño de la organización en relación con la calidad, productividad y competitividad.

Con la mejora continua de los diferentes procesos se incrementa la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.



MEJORA CONTINUA

La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.



CICLO DE LA MEJORA CONTINUA



- **PLANEAR:** Cual es la meta y como se puede alcanzar.
- **HACER:** Transforma los procesos actuales para mejorar desempeño, según lo planeado.
- **VERIFICAR:** Determina el grado de cumplimiento de las metas planeadas.
- **ACTUAR:** Realizar los nuevos procedimientos y estandarizarlos, y garantizar que se apliquen.

¿Por qué es tan importante la mejora continua?

La mejora continua debe ser uno de los pilares básicos de una empresa, una obligación y un objetivo. La búsqueda y el afán por seguir mejorando es la única manera de conseguir alcanzar la máxima calidad y la excelencia. Es el primer paso para alcanzar la calidad total.

Capital Humano



Tecnología

La mejora continua **involucra a toda la empresa en la búsqueda de la:**



Permitiendo trabajadores incluso que los se involucren personalmente en esta mejora.



IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA

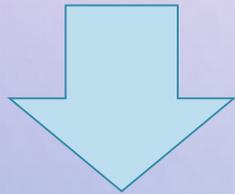
- ✚ Es eficaz para desarrollar cambios positivos.
- ✚ Minimiza las fallas en la calidad, con ello permite ahorrar dinero y esfuerzos.
- ✚ Encamina la empresa hacia la excelencia, implicada con un proceso que asienta la aceptación de un nuevo reto cada día.
- ✚ Facilita la corrección de errores o inconvenientes en la organización, basada en el análisis de los procesos llevados a cabo.

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

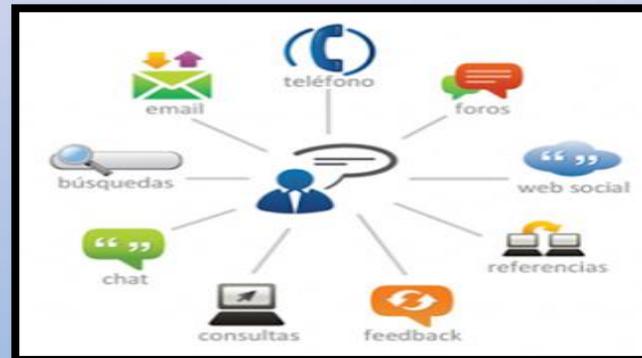
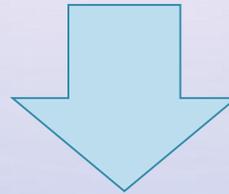
- ✚ Involucra un análisis del proceso que permitirá descubrir oportunidades de mejora y desarrollar un plan sistemático de mejora de calidad.
- ✚ Debe ser continuo y progresivo.
- ✚ Los empleados deben tener los conocimientos necesarios para entender las exigencias del cliente, y de esta manera lograr ofrecer excelentes productos o servicios.
- ✚ La empresa que implanta el proceso de mejora, acepta retos, desafíos y está abierta al cambio.

RECURSOS PARA LA MEJORA CONTINUA

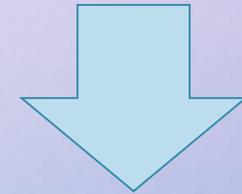
Existencia de un **Líder** o responsable.



Mejorar los **canales** de comunicación.



Establecer **políticas de compensación** que asegure la implicación de los empleados para participar en el proceso de mejora.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**¿QUÉ VENTAJAS CON LLEVA IMPLANTAR UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD?**

¿POR QUÉ CERTIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

Gestión de Calidad ISO 9001

EJEMPLO DE MEJORA CONTINUA

HISTORIA DE LA EMPRESA PRIMAX S.A

En agosto del 2004, la Empresa Nacional de Petróleos de Chile y el Grupo Romero del Perú compran Shell en el Perú.



EJEMPLO DE MEJORA CONTINUA

Actividad Comercial: Venta de combustible al por Menor.

Dirección Legal: Av. Circunvalación del club golf los incas 134

Urbanización: Club el Golf los Incas

Distrito / Ciudad: Surco

Departamento: Lima, Perú.

MISION Y VISION.

MISIÓN

Proveer calidad y excelencia para facilitar la vida de todos.

VISIÓN

Ser líderes en Latinoamérica por la calidad de nuestros productos y la excelencia en nuestros servicios, enfocándonos en la creación de valor para todos.

EJEMPLO DE MEJORA CONTINUA

Primax implementa el Proyecto Maximiza: una iniciativa de ahorro y mejora continua.

El proyecto Maximiza nace como una iniciativa interna de mejora continua y excelencia operacional, liderado por la gerencia de Compras, con el apoyo estratégico de la Gerencia de Finanzas y Estrategia del Grupo Primax.

Maximiza busca valor no solo en negociar precios sino en mejorar procesos y ajustar especificaciones, logrando tener ahorros proyectados.

EJEMPLO DE MEJORA CONTINUA

Algunos avances del proyecto:

Cada cambio realizado fue validado por el equipo usuario, con pruebas, con especialistas externos y se han involucrado a las áreas usuarias.

Sin duda el proyecto *Maximiza* representa un cambio positivo para la compañía, con iniciativas de impacto directo enfocadas en la eficiencia y el ahorro.

EJEMPLO DE MEJORA CONTINUA



LAS MEJORES CONTINUA DE LA EMPRESA PRIMAX

ANTES	ACTUAL
Facturación manual. formatos	Facturación (electrónica).
Control de asistencia (cuaderno).	Control con (huella digital)
Atención al cliente (sin evaluación)	Atención al cliente (evaluación externa)
Capacitaciones del personal en un solo local.	Capacitaciones del personal (tres locales estratégicos).
Selección del personal para atención al cliente.	Selección del personal para atención al cliente mediante (Service).
Controles de operaciones internos.	Controles de operaciones internos (auditados).
Selección de personal administrativo externo.	Selección de personal administrativo interno (asensos)
Control de stock combustible una vez al mes.	Control de stock combustible (Cuatro veces al mes).

CONCLUSIONES

- ✓ La Mejora Continua es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo.
- ✓ La satisfacción del cliente, se basa en su percepción de la calidad está influenciada por las acciones que tome una organización.
- ✓ Es importante establecer un sistema de gestión para la calidad que este claramente orientado a los procesos y a la mejora continua.
- ✓ Y, por último, es indudable que el enfoque basado en procesos que tienen las normas NTP-ISO 9000:2001 servirá para reorientar las acciones que se viene haciendo, lo cual permitirá evidenciar los beneficios del sistema y que se verán reflejados en los estados financieros.

GRACIAS

