

XIV Foro Mundial de la Calidad y de la Gestión para la Mejora



**BOB
ALISIC**



**JOSÉ
DOMINGUEZ**



**La serie ISO 9000 sobre gestión de la Calidad -
cómo potencializarla para lograr la eficiencia**

Introducción / 1

- Usted forma parte de un grupo de directores de Speak-Lab SA. Y han sido designados por la Dirección General para lograr la mayor rentabilidad de la empresa en un año.
- El Director General le ha informado que esta dispuesto a invertir en aquellos aspectos que logren obtener los mayores beneficios para la organización.

Asignación 1

- a) Preséntese en su equipo (usan tarjetas para nombres).
- b) Escoja una función entre el equipo de los directores (mire las tarjetas).
- c) Determinar quien va a tomar las decisiones finales y quien va a reportarlas.
- d) Leer individualmente el caso Speak-Lab SA y otra información sobre esta empresa.
- e) Definir la estrategia para el año próximo (1 – 2 oraciones en rota-folio).

Tiempo: 30 minutos



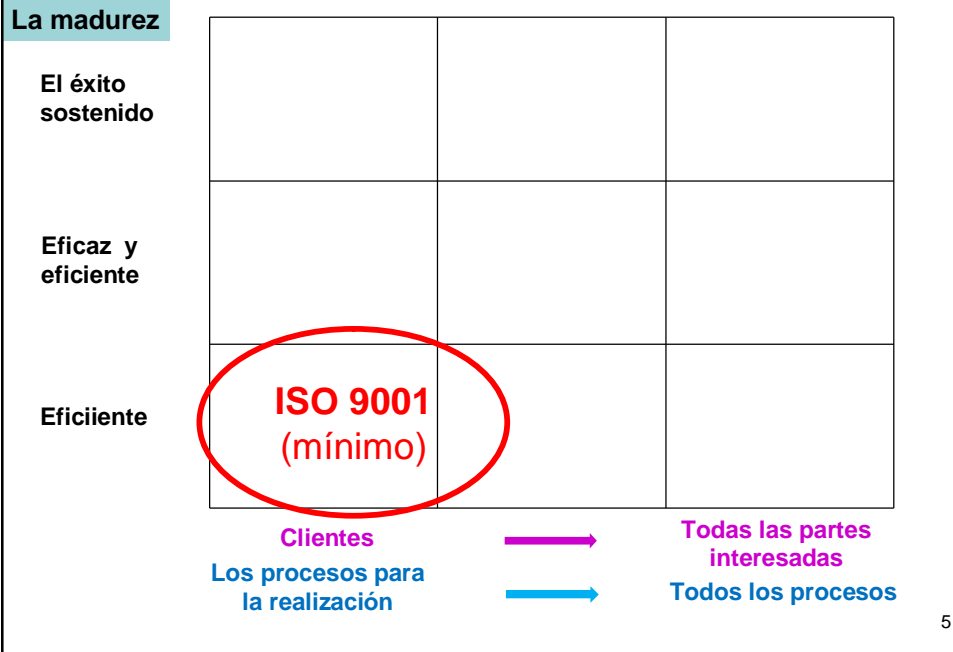
Norma ISO 9004:2009

La gestión para el éxito sostenido de una organización – Un enfoque de gestión de la calidad

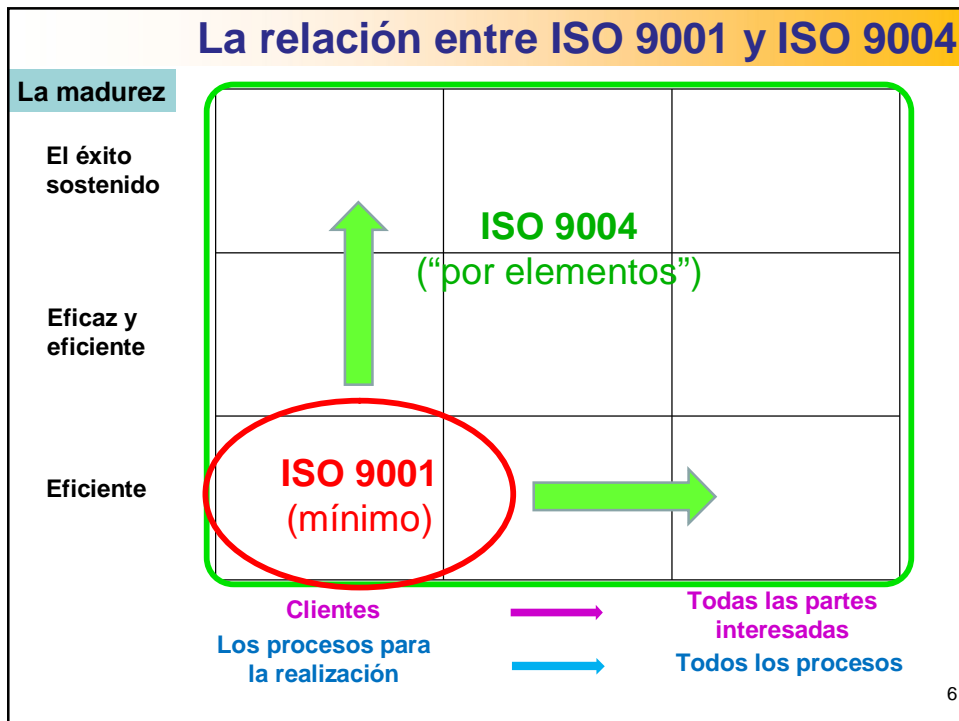
Propósito:

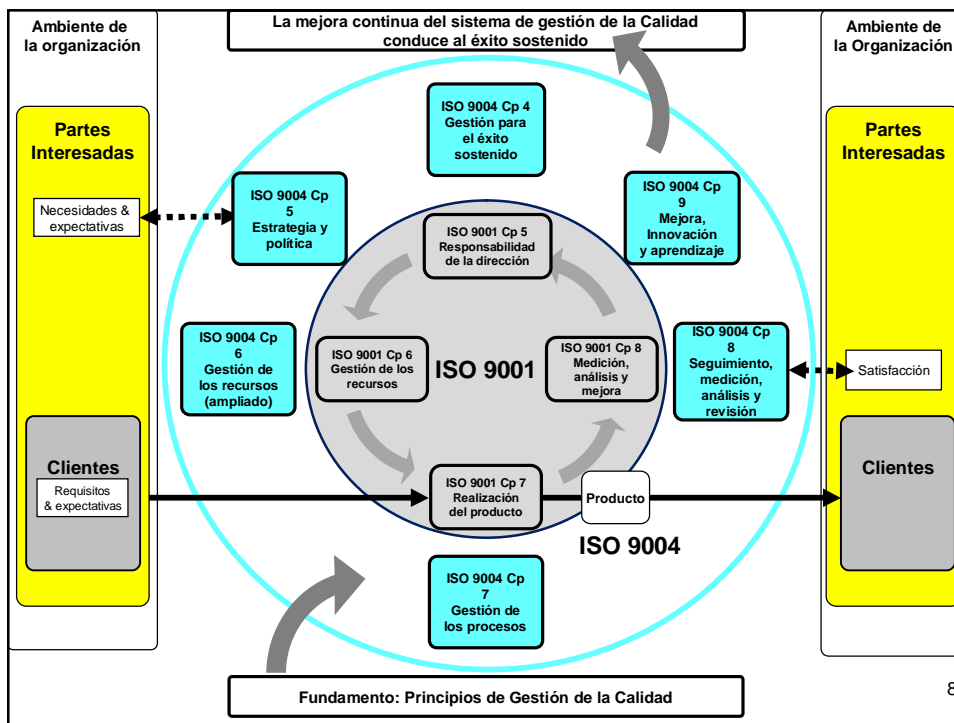
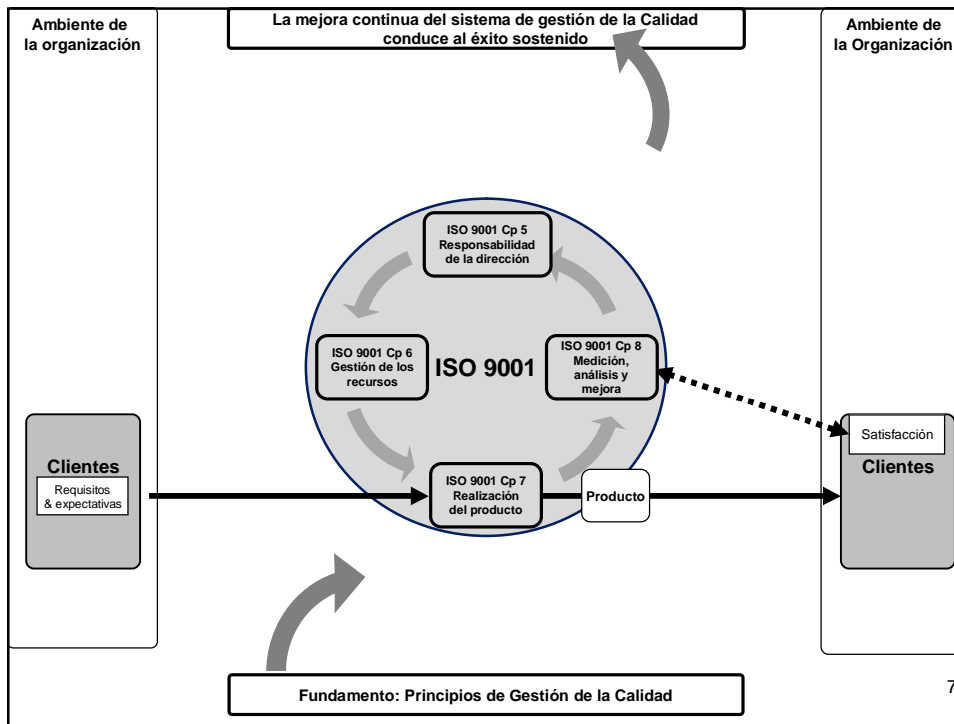
“Ayudar a las organizaciones que emplean la norma ISO 9001 a obtener **beneficios** a largo plazo.

La relación entre ISO 9001 y ISO 9004



La relación entre ISO 9001 y ISO 9004





A1 Autoevaluación de elementos claves

Cinco niveles:

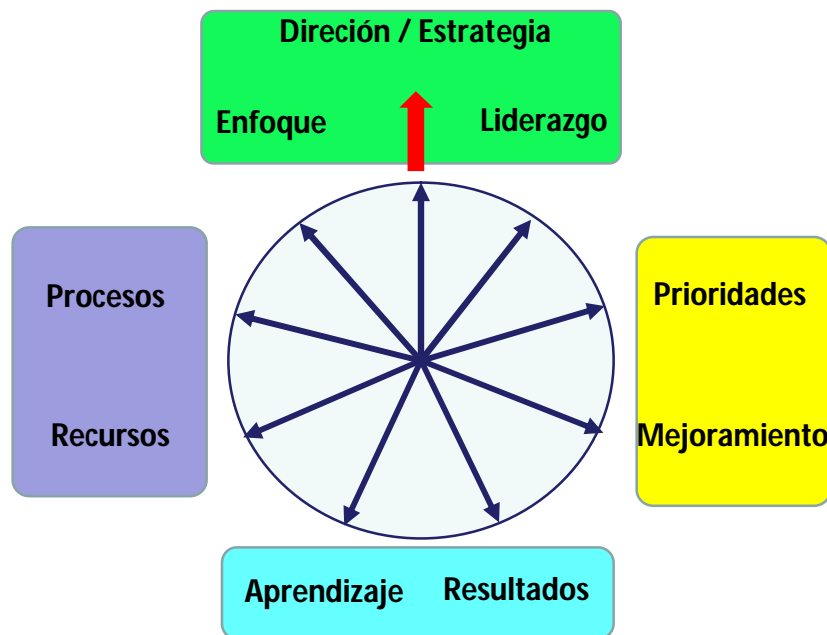
1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----

Los nuevos elementos claves:

- ¿Enfoque?
- ¿Liderazgo?
- ¿Estrategia?
- ¿Recursos?
- ¿Procesos?
- ¿Resultados?
- ¿Seguimiento?
- ¿Mejora?
- ¿Aprendizaje?

9

Nueve dimensiones de ISO 9004:2009



Asignación 2

- a) Evaluar Speak-Lab SA. utilizando el instrumento de evaluación estratégica de la norma ISO 9004:2009.
- b) Indicar los resultados individuales en rota-folio con el uso de las post it (10 / persona):
 - el nivel de la madurez por cada elemento
 - el nivel promedio
- c) Determinar el nivel promedio común del equipo en rota-folio.

Tiempo: 20 minutos



Asignación 3

- a) Determinar las acciones de mejora para el año próximo (máx. cinco acciones en rota-folio).

Tiempo: 20 minutos



Asignación 4

Sesión de aprendizaje: “Carrusel”

- a) Formar equipos pequeños (dos personas)
- b) Cada equipo pequeño va a visitar dos rota-folios que han preparado otros equipos.
- c) Usarán Post-It en dos colores: amarillo para preguntas y verde para sugerencias.
- d) Recordar las ideas de mejora del propio plan de acciones.

Tiempo: 2x 10 minutos



Asignación 5

- a) Evaluar y eventualmente cambiar las acciones de mejora para el año próximo (máx. cinco acciones en rota-folio).

Tiempo: 20 minutos



Asignación 6

- a) Evaluación y comentarios del jurado.
- b) Exposición del equipo con el plan más adecuado (plenaria).
- c) recolección de los puntos de aprendizaje (plenaria).



Tiempo: 20 minutos



¿Preguntas?

Gracias por su atención!

Información de contacto

Bob Alisic / ActinQ

consultoría, entrenamiento y auditoría en la calidad

Celular: +31 621 227 354
Correo electrónico: bob.alisic@ActinQ.nl
Sitio web: www.ActinQ.nl

José Dominguez / PLEXUS Mexico

Celular: +
Correo electrónico: jdominguez@plexusintl.com.mx
Sitio web: www.plexusintl.com.mx