

LAS EXPERIENCIAS DE



Organización
Internacional
del Trabajo

SCORE



Calidad:
La gestión del
mejoramiento
continuo

UN NUEVO DESAFÍO PARA FABRI...

ALMACEN



¡NO ENTIENDO!

¡CÓMO ES POSIBLE QUE
HAYAMOS DESPACHADO ESTAS
PIEZAS CON DEFECTOS!

NO RENIEgues TANTO,
FABRI, ESTÁS ROJO.



ESTO NOS PASA A
MENUDO, FABRI.

NO PUEDE SEGUIR PASANDO, ES
MUCHO DESPERDICIO DE TRABAJO
Y DE ESFUERZO.



DEBEMOS DARLE
UNA SOLUCIÓN.



¡ES UNA
OPORTUNIDAD
DE MEJORA!

LLAMEMOS
A SCORE!





¡¡SEÑAL DE UN EME.
ME NECESITAN
AHORA!!



MUY BIEN COMPAÑEROS,
MIREMOS EL REPORTE MENSUAL
DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS
POR DEFECTOS.



¡HOLA COMPAÑEROS!

¿CUÁL ES LA
OPORTUNIDAD
DE MEJORA?



SCORE, REVISANDO LOS DATOS
DE PRODUCCIÓN, VIMOS QUE LAS
CIFRAS DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS
POR FALLAS EN LA CALIDAD HAN
INCREMENTADO.

ESO NOS
PREOCUPA
MUCHO



LLEGÓ EL MOMENTO
DE TRABAJAR CON EL
MÓDULO 2:

"CALIDAD: LA GESTIÓN
DEL MEJORAMIENTO CONTINUO"
DEL PROGRAMA SCORE.



EXCELENTE SCORE!
TÚ SIEMPRE APARECES EN
EL MOMENTO OPORTUNO PARA
IMPLEMENTAR MEJORAS DENTRO
DE NUESTRA EMPRESA.

AHORA MÁS QUE
NUNCA LA CALIDAD DEMANDA
NUESTRA ATENCIÓN.



DEBEMOS FORTALECER EL
TRABAJO DEL EME. FABRI,
PUEDES LLAMAR A LOS
TRABAJADORES QUE SON
PARTE DEL EQUIPO...

INDIRA, ¡ AVISA
A DON LUCHO!

MÁS TARDE EN LA SALA DE REUNIONES, SCORE EXPLICA LAS VENTAJAS DE IMPLEMENTAR EL MÓDULO 2.

CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO 2 EN LA EMPRESA SE CONSEGUIRÁ:

- ESTABLECER OBJETIVOS DE CALIDAD.
- APLICAR LOS CONCEPTOS CLAVE DE CALIDAD.
- PROMOVER UNA CULTURA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.
- UTILIZAR DIFERENTES HERRAMIENTAS PARA ANALIZAR Y RESOLVER PROBLEMAS DE CALIDAD.
- AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MEDIANTE LA REDUCCIÓN DE LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN.
- EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.
- ENTREGAS PUNTUALES.

EXCELENTE, ASÍ CADA PIEZA QUE PRODUZCAMOS CONTARÁ CON TODOS LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ANTES DE LLEGAR AL CLIENTE.

ES DECIR, TENDRÁ UN FINAL FELIZ.

SUENA MUY BIEN, PERO TAMBIÉN SUENA A MUCHO TRABAJO...

¿POR QUÉ DEBEMOS DARLE TANTA IMPORTANCIA A LA CALIDAD?

DESCUIDAR LA CALIDAD ES MUY COSTOSO Y DEBEMOS PONERLE MUCHA ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA Y LAS BUENAS CONDICIONES LABORALES.

ASÍ ES COMPAÑEROS,

AHORA LES MUESTRO LOS COSTOS QUE ASUMIMOS AL NO REALIZAR UN ADECUADO PROCESO DE CALIDAD.

Costos intangibles

PÉRDIDA DE LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES.

MANO DE OBRA ADICIONAL.

DESPERDICIO DE MATERIALES.

LA REPUTACIÓN DE LA EMPRESA SE VE AFECTADA.

DESCENSO DE LA MORAL DE LOS TRABAJADORES.

REPARACIONES Y RECUPERACIÓN DE MATERIALES.

VENTAS CON DESCUENTO DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS

GARANTÍAS Y SUSTITUCIÓN DE PRODUCTOS

PÉRDIDA DE VENTAS

DEMORAS CAUSADAS POR LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS.



RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA Y LOS TRABAJADORES EN EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

LA GERENCIA DEBE ELABORAR Y COMUNICAR:

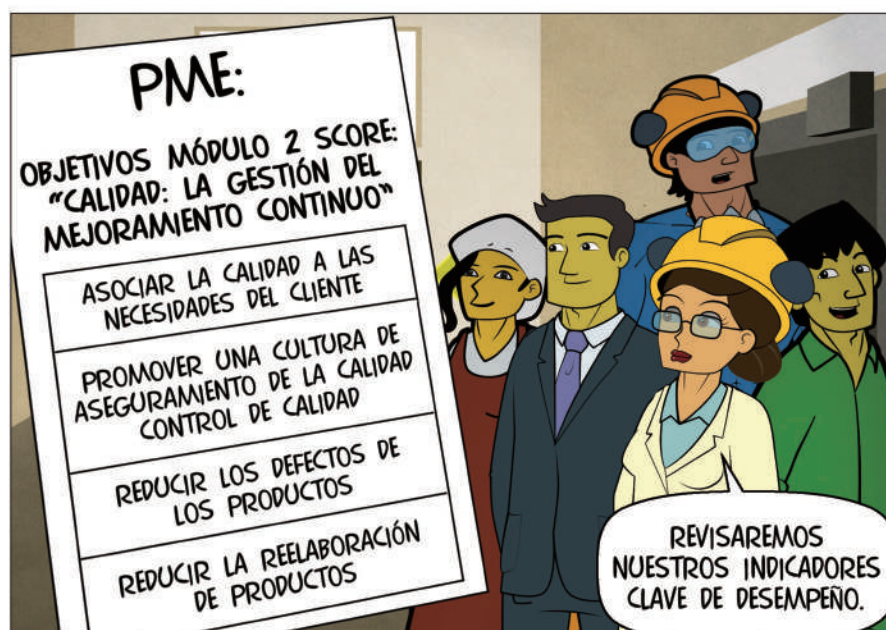
- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE LA CALIDAD.
- OBJETIVOS DE CALIDAD.
- DESCRIPCIONES DE TAREAS CON INDICADORES CLAROS DE CALIDAD.

LOS TRABAJADORES DEBEN:

- CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS.
- PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LA CULTURA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.
- EVITAR QUE SE PRODUZCAN PROBLEMAS EN EL FUTURO COMUNICANDO OPORTUNIDADES DE MEJORA.

TANTO LA GERENCIA COMO LOS TRABAJADORES NECESITAN DESARROLLAR UNA CULTURA DE BUENA COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LA CALIDAD.





Para Bolivia:
Rodrigo Mogrovejo
mogrovejo@ilo.org
Tel: 591 (1) 22116920

Para Colombia:
Carolina Trevisi
trevisi@ilo.org
Tel: 57 (1) 6237524

Para Perú:
Efrain Quicaña
quicaña@ilo.org
Tel: 51 (1) 6150317

Para la región:
Olga Orozco
orozco@ilo.org
Tel: 51 (1) 6150348

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs FDEA
State Secretariat for Economic Affairs SECO

 **Norad**