

# **XIV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción**

## ***Sesión Paralela 3: “ Futuro de la Función de Calidad “***

*Madrid, 22 de octubre de 2009*

*Enrique Quejido Martín*

**PLANIFICAR**

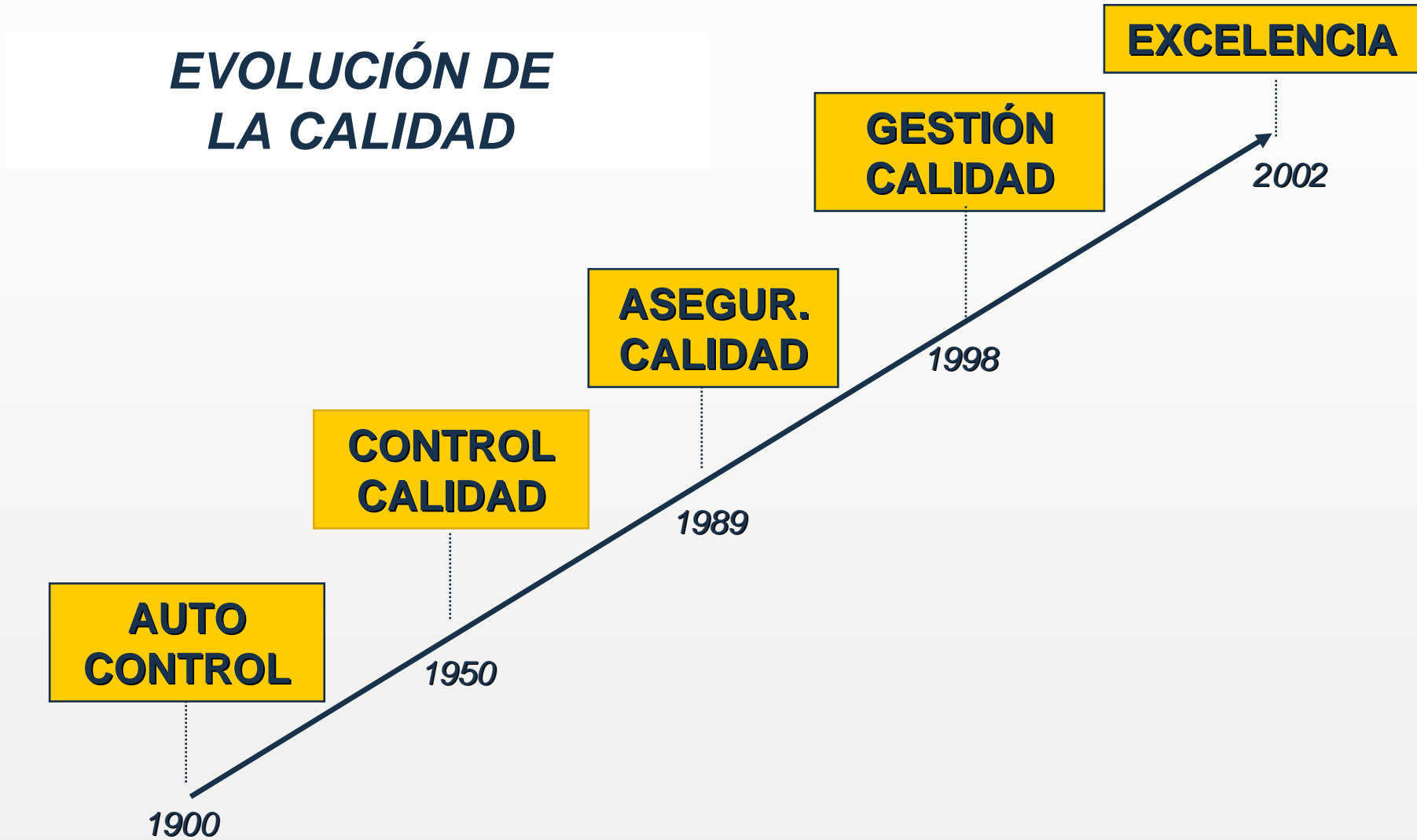
**ACTUAR**

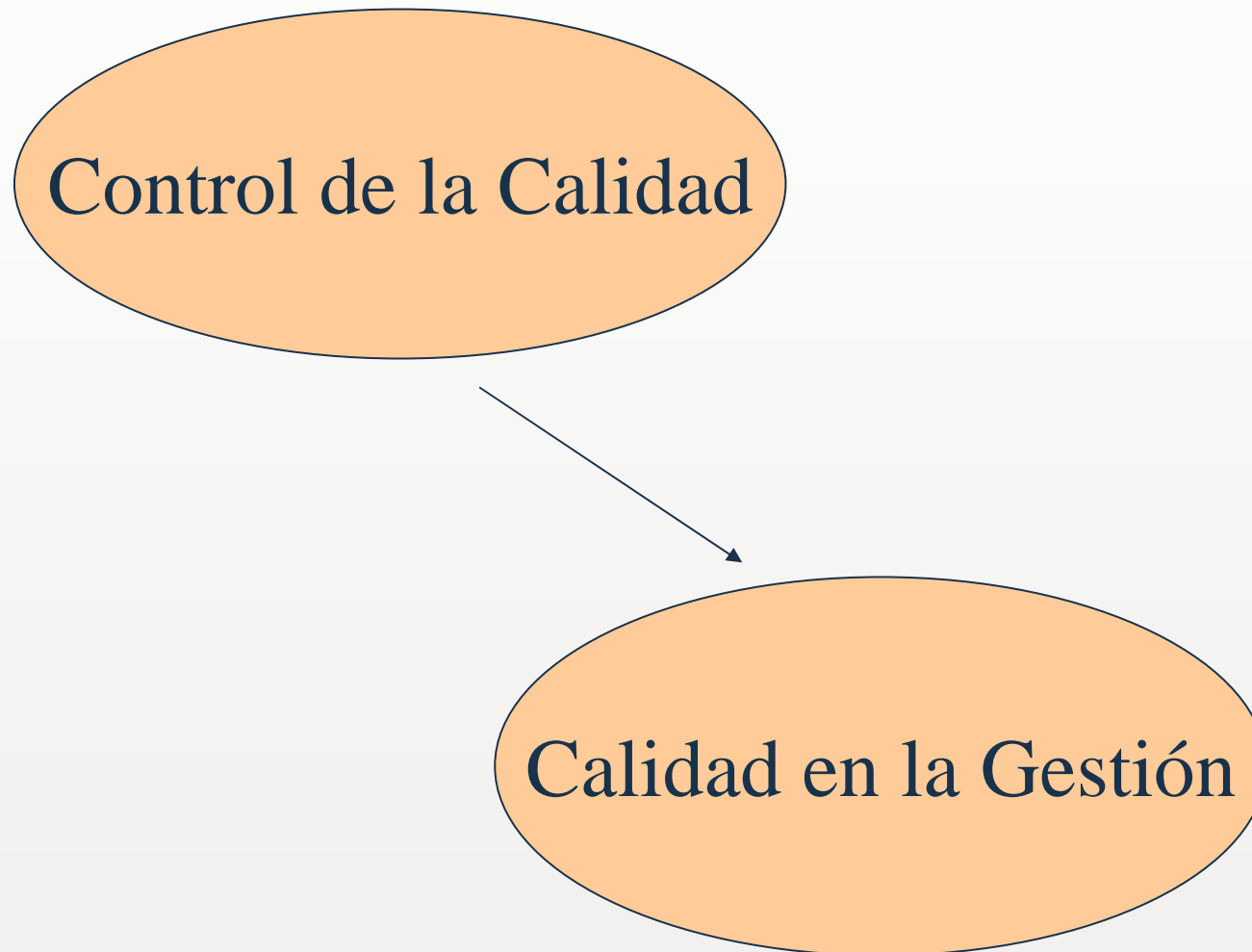
**EMPRESA**

**CORREGIR**

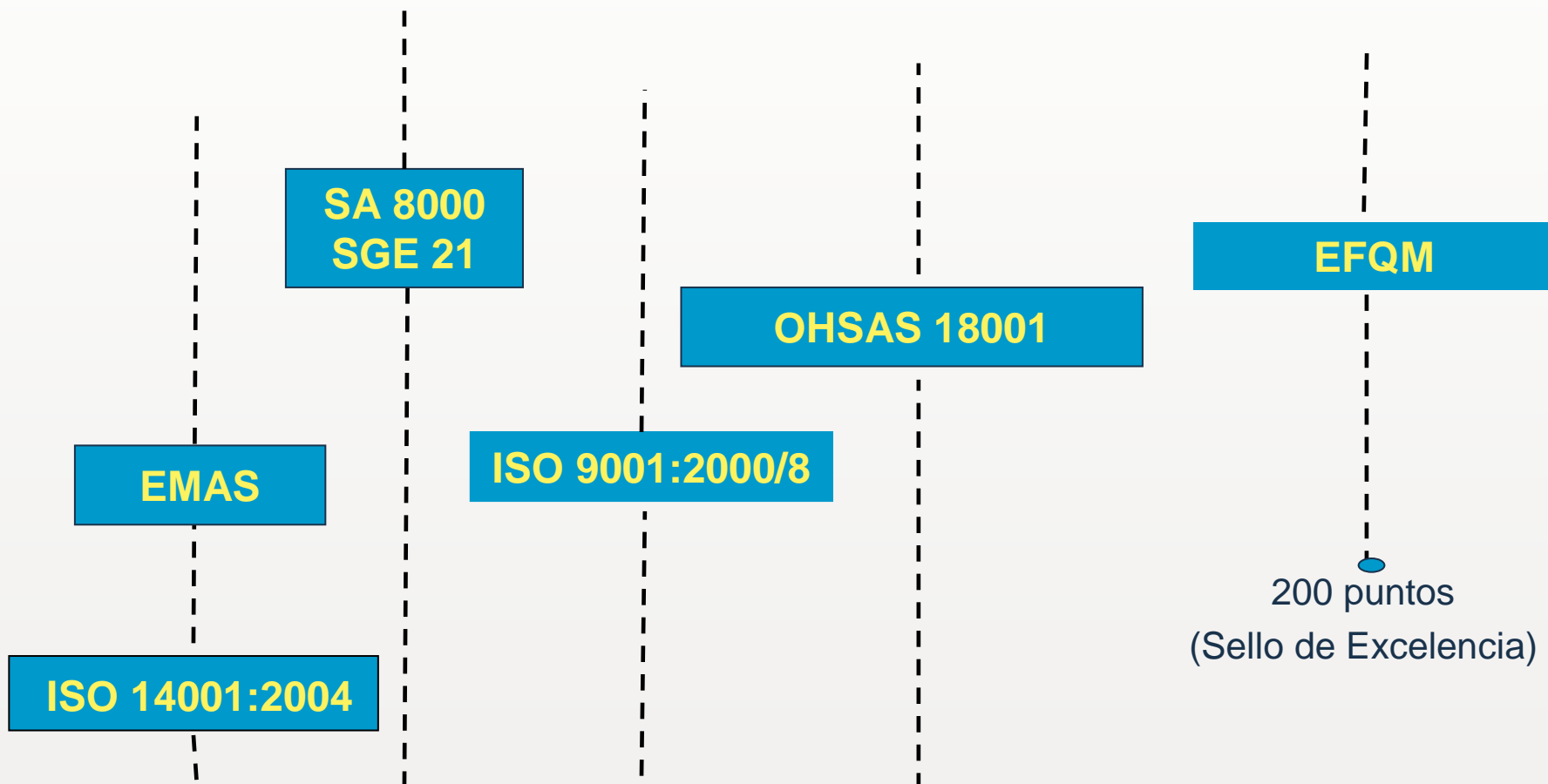
**VERIFICAR**







## Los pilares actuales



ISO/TS  
16949

*Automoción*

UNE  
66926

*Tacógrafos*

ISO  
27001

*Seguridad  
de la  
información*

EN  
9100

*Aeronáutico*

*Defensa*

PECAL

ISO  
22000

*Agroalimentario*

*Turismo*

UNE 182001

BRC  
IFS

### En el mundo ( 2007 ):

- \* **ISO 9k: 951.486.....Crecimiento: + 6%.**
  - \* **ISO 14k: 154.572.....Crecimiento: + 21%.**
  - \* **ISO/TS 16949: 35.198.....Crecimiento: + 26%.**
- (En España ISO/TS 16949: 928.....Crecimiento: + 6,7%)**

### En España ( 2008 ):

- \* **ISO 9k: 68.730.....Crecimiento: +5,6%..... ( +15% en 2007)**
- \* **ISO 14k: 16.443.....Crecimiento: + 18,7%..... (+28% en 2007)**

Fuente: 2007 ISO Survey y Forum Calidad 04/2009

¿ Realmente les importa a los consumidores la certificación conforme a la ISO 9000 ?

- \* *Encuesta realizada en el Reino Unido.*
- \* *26% conocían bien la ISO 9000.*
- \* *Población activa, más hombres que mujeres, grupos con mayores ingresos, nivel social elevado y entre 35-55 años.*
- \* *Los resultados indican actitudes positivas hacia ISO 9000.*
- \* *Productos y servicios asociados a ISO 9000 se juzgan como de mayor calidad:*
  - >Confianza en mayor medida en los productos y servicios “ISO 9000”*
  - >Productos y servicios con logos que hagan referencia a ISO 9000 son preferidos por los consumidores*
  - >Mayor probabilidad de contacto con compañías que utilizan”ISO 9000” en el etiquetado y marcado de sus productos.*
- \* *Los resultados indican que la certificación ISO 9000 presenta ventajas potenciales en el ámbito empresarial y comercial para una compañía que trata directamente con el consumidor*

Fuente: ISO Management Systems Mayo-Junio 2006



*Las Certificaciones seguirán creciendo fuertemente en los próximos años.*

*De una manera diferente: los Certificados ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 seguirán aumentando y, en paralelo, aumentarán otras Certificaciones de referenciales sectoriales.*

*En conjunto, seguirá esta moda, “que no pasa”, de los Sistemas de Gestión y de las Certificaciones.*

- ▶ *Mala prensa que tiene en algunos sectores o colectivos, originada por hechos puntuales.*
- ▶ *Informaciones incompletas.*
- ▶ *Diversidad de normas de carácter voluntario.*
- ▶ *Diversidad de normas de carácter obligatorio ( de clientes ).*
- ▶ *Complejidad de los sistemas implantados.*
- ▶ *Audidores poco profesionales.*
- ▶ *Direcciones no comprometidas.*
- ▶ *Falta de formación*

- ▶ *Optimización de una buena gestión empresarial.*
- ▶ *Continua orientación y conocimiento de las necesidades y satisfacción de los clientes.*
- ▶ *Adaptación a los cambios del mercado, adelantándose a la competencia.*
- ▶ *Implicación de las personas en la consecución de los objetivos de la organización.*
- ▶ *Estímulo a la mejora continua declarada.*
- ▶ *Benchmarking, aprender de los mejores.*
- ▶ *“Tensión continua”.*

- \* *Respeto de las reglas del juego.*
- \* *Organismos reguladores siempre presentes: Acreditación indispensable.*
- \* *Objetivo de la mejora continua en el horizonte.*
- \* *Proyecto común para todas las partes implicadas:*
  - *Entidades de acreditación,*
  - *Entidades de Certificación,*
  - *Clientes,*
  - *Usuarios,*
  - *Sociedad en general.*
- \* *Formación e información.*

- ▶ **Sí**..... *a normas inteligentes de organización.*
- ▶ **No**..... *panacea universal, pero ayudan.*
- ▶ **Sí**..... *trajes a medida.*
- ▶ **No**..... *gasto.*
- ▶ **Sí**..... *inversión.*
- ▶ **No**..... *a la burocracia.*
- ▶ **Sí**..... *a la efectividad y a la eficiencia.*

*Diferentes visiones del futuro*

