



Qué es la calidad y su importancia

7 de Noviembre, San José, Costa Rica

Joaquín Aguilar Pastor
Jefe de Asistencia Técnica Internacional
Proyecto Pro**Calidad**



Contribuir al aumento de las participaciones en las PYMES en el mercado internacional



ProCalidad: Objetivo específico



Exporta PYME, Exporta



- Dificultad
 - Economías de escala y **tamaño mínimo**
 - Disponibilidad de recursos. El hombre orquesta
 - Acceso a la información
 - Conocimiento de idiomas
 - **Confianza**. Imagen de marca.
 - Cuestión financiera
 - ...



El tamaño de la organización. Sí se puede





El tamaño de la organización. Sí se puede





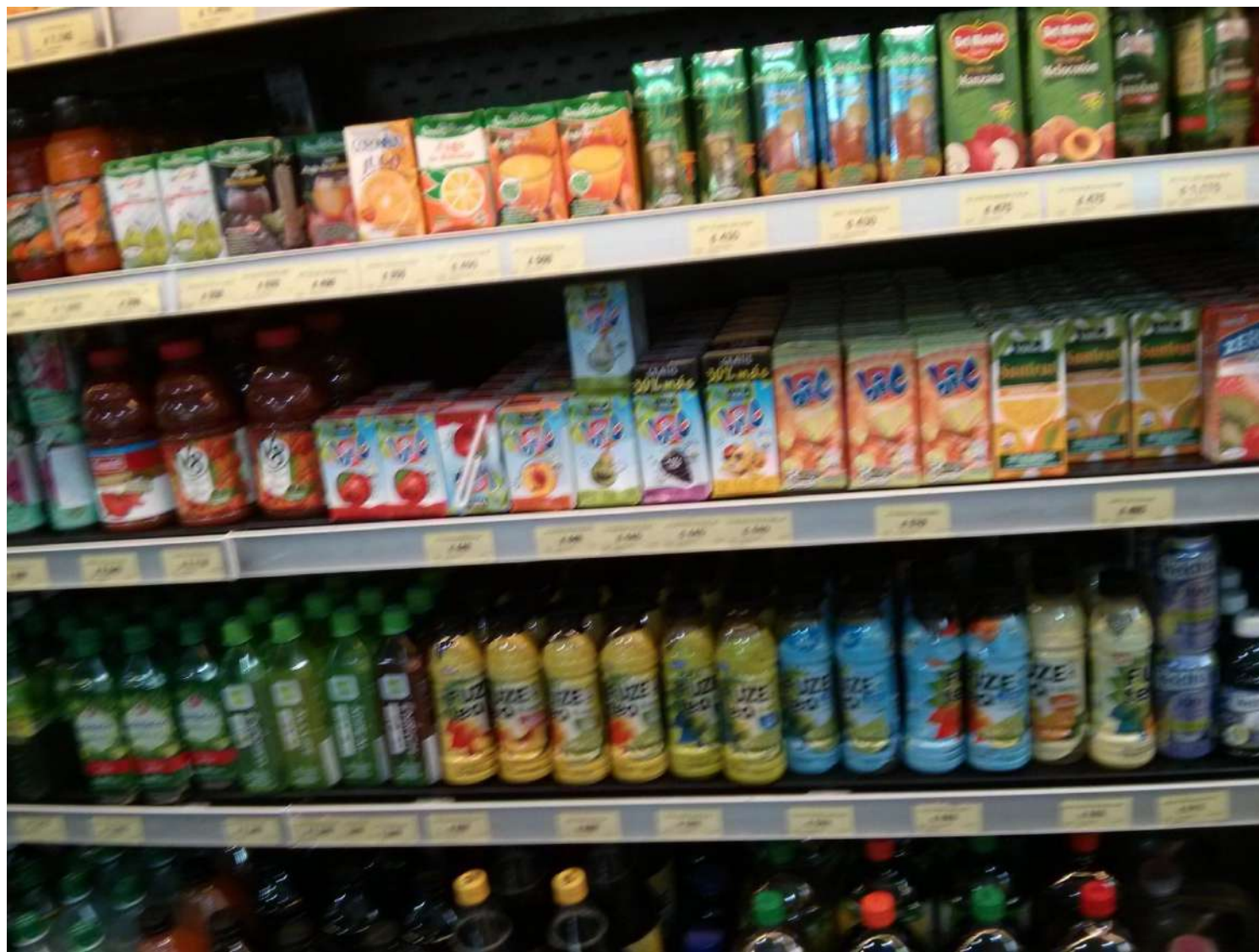
El tamaño de la organización. Sí se
puede



*TEQ has **30** employees, turns over approximately eight million CHF and **ships over 50% of its products abroad.** “We have customers all over Europe as well as in Russia and India,” explains Mr. Prioglio. To further expand its international market position, TEQ is constantly developing new, innovative solutions.*



Confianza





Confianza



- ¿Cómo generar confianza?
- ¿Nos conocemos?
- La distancia

Contianza. Certificación de producto



Confianza. Certificación de producto





▪ **calidad**¹.

(Del lat. *qualitas*, *-ātis*, y este calco del gr. ποιότης).

- 1.** f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. *Esta tela es de buena calidad.*
- 2.** f. Buena **calidad**, superioridad o excelencia. *La calidad del vino de Jerez ha conquistado los mercados.*
- 3.** f. Carácter, genio, índole.
- 4.** f. Condición o requisito que se pone en un contrato.



¿Qué es la calidad? ISO 9000

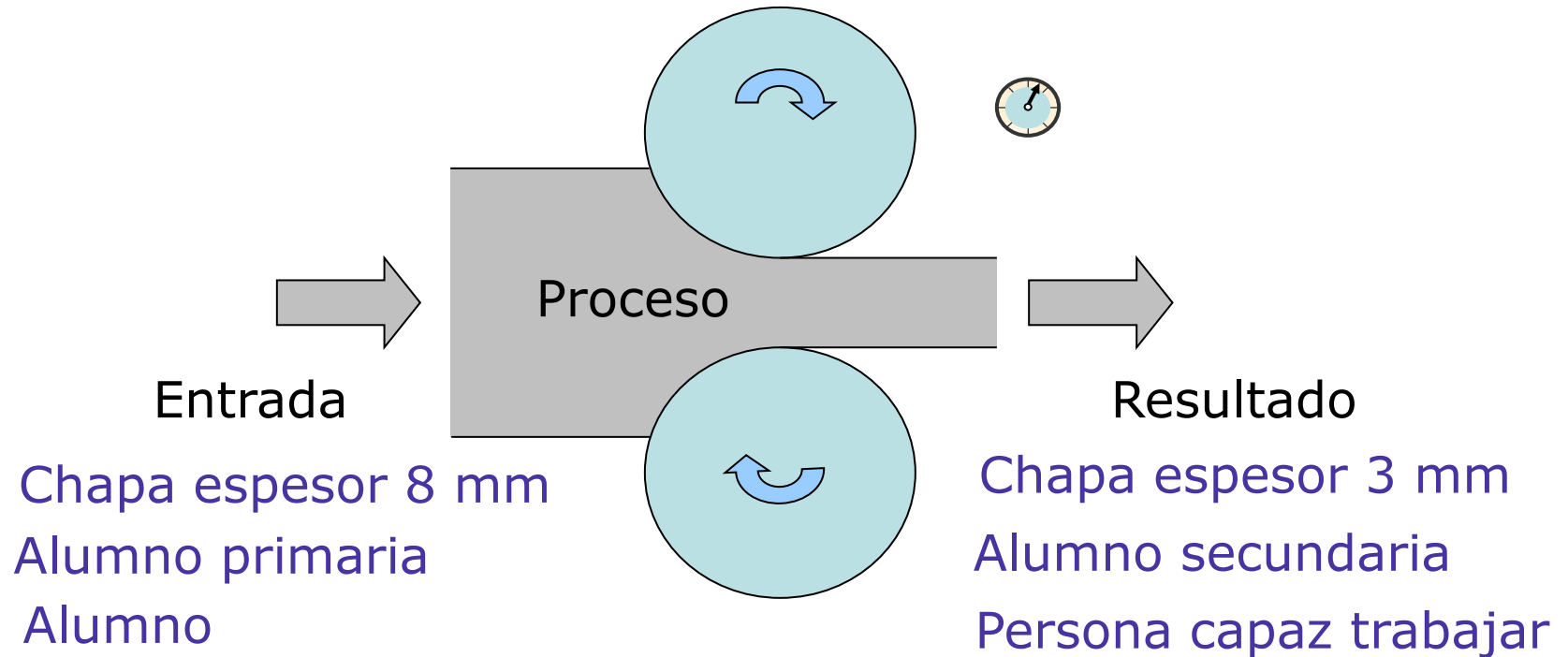


- **Calidad:** grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias



¿Qué es un proceso?



Conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados [ISO 9000:2005]



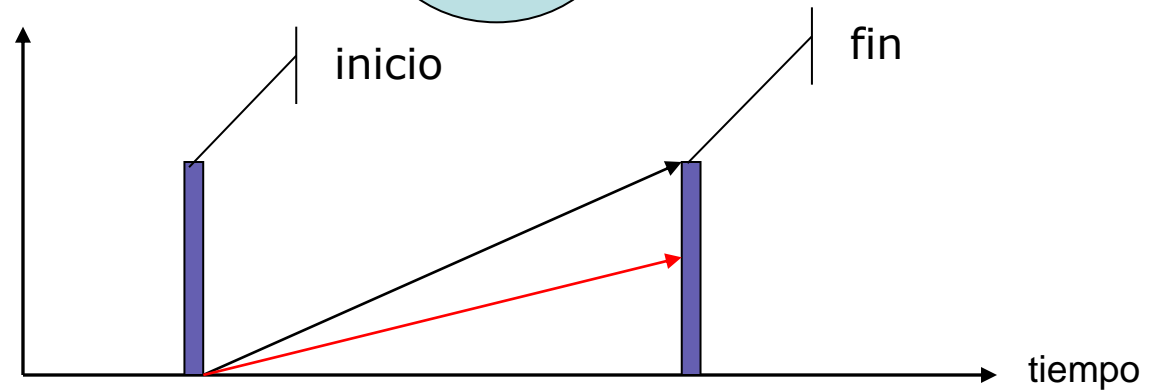
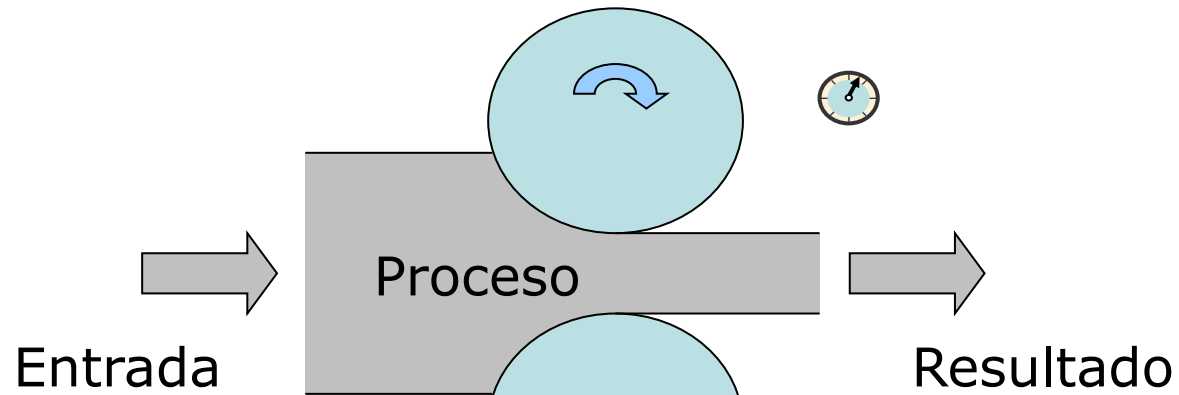
Proceso versus Resultado



- Desgraciadamente, la organización no puede entrenar...
- ... pero ...
- ... puede medir sus evoluciones para saber si lo que hace para conseguir el resultado deseado lo hace bien, incluso antes de que éste se produzca (prevención frente a detección)



Proceso versus Resultado





Confianza. Certificación de producto



- Una **entidad** certifica que el **producto** cumple con una serie de **características** definidas en una **documentación**
- Entidad:
 - Primera parte
 - Segunda parte
 - Tercera parte
 - Pública
 - Privada
 - Acreditada
 - No acreditada
- Características
 - Dimensiones
 - Ensayos



Confianza. Certificación de producto



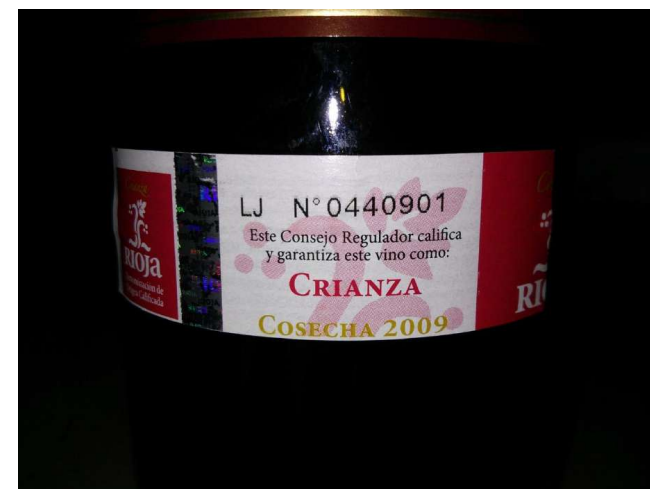
- Documentación
 - Un solo documento o varios
 - Un documento propio o una norma nacional o internacional o un reglamento
- Toma de muestras
 - En el fabricante
 - En el mercado
 - El cliente misterioso



Confianza. Certificación de producto



- Entidad: Consejo Regulador de La Rioja
- Mixto: Primera parte+Segunda Parte
- Características
 - Contenido taninos
 - Acidez
 - Grado de alcohol
 - Trazabilidad uva





Confianza. Certificación de producto



- Documento: APA/3465/2004 Reglamento del Consejo Regulador de La Rioja





Confianza. Certificación de producto



- UNE-EN 124:1995 Dispositivos de Cubrimiento y Cierre para zonas de circulación utilizadas por peatones y vehículos. (Norma europea EN-1563)





Confianza. Certificación de producto



- Fundiciones y Proyectos Fernández
- PYME 42 trabajadores
- Certificación de producto marca N
- Ensayos en fábrica y en laboratorio
- Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

Confianza. Certificación de sistemas





Confianza. Certificación de sistemas



- Una **entidad** certifica que el **sistema de gestión** cumple con una serie de **requisitos** definidos en una **documentación**
- Entidad:
 - Primera parte
 - Segunda parte
 - Tercera parte
- Requisitos. Ejemplos
 - Gestión de las compras
 - Gestión de los residuos



Confianza. Certificación de sistemas



- Documentación
 - Un solo documento o varios
 - Un documento propio o una norma nacional o internacional

Confianza. Certificación de sistemas



- Entidad: Tercera parte (entorno ISO)
- Requisitos
 - Documentación
 - Dirección
 - Gestión de los recursos
 - Producción
 - Mejora





Confianza. Certificación de sistemas



- Documento: ISO 9001:2008 Norma Internacional

CERTIFICADO DE REGISTRO DE EMPRESA

INTECO



LA ADMINISTRACIÓN DE INTECO (INTECO DE LIMITADA, S.R.L.), creada en San José, Costa Rica, es el organismo que otorga el Certificado de Calidad otorgado por la Empresa - National Institute of Standards-Association of Costa Rica, (INTECO - NIST) - según los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

SERVICIOS DE REMOLQUE, PRÁCTICAS Y LANZAMIS EN LOS TERMINALES PORTUARIOS DEL PUERTO CALERA, PUNTALES, PUNTA ARENAL Y BOTA DE FUERTE, MARINERÍA Y TORRELES, PUNTALES, PUNTA ARENAL Y BOTA DE FUERTE, MARINERÍA Y TORRELES, PUNTALES, PUNTA ARENAL Y BOTA DE FUERTE, MARINERÍA Y TORRELES.

NOTA: En caso de duda siempre prevalecerá el alcance en español. Cualquier aclaración adicional relative al alcance de este certificado, como la posibilidad de ser reconocido por la norma ISO 9001:2008, podrá obtenerse consultando la información de la empresa en el sistema de certificación otorgado por INTECO, o en la respectiva página web para tener acceso a cualquier otro detalle o información referente al certificado. De conformidad con la legislación vigente en su país, que el presente ha sido otorgado en su totalidad en el idioma español.

SITE CENTRAL: PUNTALES, TURISMO MARINERO PRO S

BASE DE OPERACIONES: PUNTALES, PUERTO CALERA, CONTIGUO AL PUERTO DE ENCOPI

Se certifica con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Empezando con la implementación de la norma ISO 9001:2008 (Quality Management System), de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

El sistema certificado es válido sobre responsabilidad y otros asociados por INTECO.

Este Certificado es válido hasta el momento de ser cancelado o revocado por INTECO.

Fecha de emisión: 2011/05/08 Fecha de expiración: 2014/05/08

[Firma] *[Firma]*



REG-000-01/08

INTECO es miembro de la Asociación de Organismos de Certificación de Calidad (AOC) y está acreditado por la AOC para la certificación de sistemas de gestión de calidad.

INTECO es miembro de la Asociación de Organismos de Certificación de Calidad (AOC) y está acreditado por la AOC para la certificación de sistemas de gestión de calidad.



Tamaño y Confianza





*Contribuir al aumento de las participaciones en las **PYMES** en el mercado **internacional***



Confianza Internacional



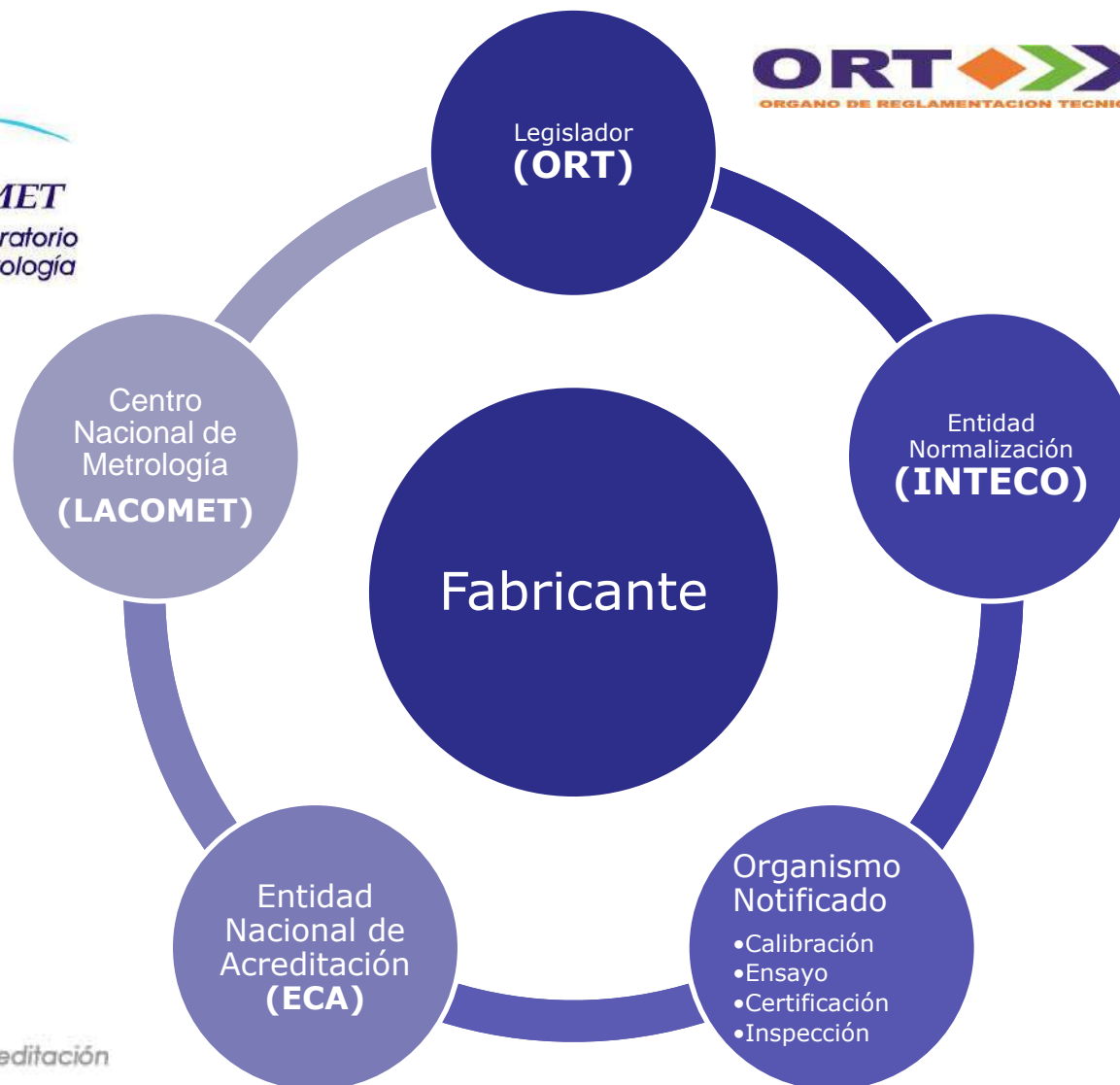


Evaluación de la conformidad





Sistema Nacional de la Calidad



Ente Costarricense de Acreditación





UNIÓN EUROPEA

Proyecto PROCALIDAD
Fortalecimiento de la competitividad de las
PYMEs mediante el aumento de la calidad y
la mejora de los procesos de evaluación de
la conformidad



COSTA RICA