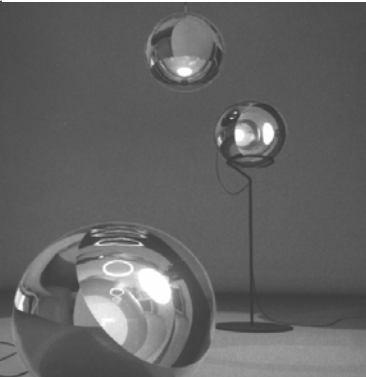


gestión de la calidad



Hispaval Consultores trabaja *codo con codo*, con aquellas organizaciones que han incorporado o quieren incorporar la **“filosofía de la calidad”** como elemento fundamental en su **gestión y toma de decisiones** de cara a lograr una adecuada **competitividad**.

Nuestros servicios adaptados a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, tienen como fin la incorporación a las organizaciones de soluciones de gestión, que permitan **minimizar costes, aumentar la satisfacción de los clientes** y por tanto el **incremento sostenible de sus beneficios**.

Sistemas de gestión de la Calidad bajo norma ISO 9000

Ventajas:

Respecto a los **Clientes**

- Transmite confianza.
- Incremento de su satisfacción y fidelización.
- Permite un tratamiento adecuado y disminución de sus reclamaciones.

Respecto al **Personal**

- Define las responsabilidades.
- Sistematiza la formación permanente.
- Mejora su implicación y motivación.

Servicios que ofrecemos:

- Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, integrado o no, con los aspectos medioambiental y de prevención de riesgos laborales.
- Externalización de la gestión del Sistema.
- Realización de auditorías internas por profesionales cualificados y especializados en su sector.

Respecto a la **Organización**

- Aplicable a cualquier tipo de organización.
- Reconocimiento mundial.
- Normalización de las actividades y tareas.
- Disminución y tratamiento adecuado del número de no conformidades.
- Introducción de la inspección y la mejora como elementos de mejora continua.
- Disminución de los costes.
- Incorpora ciertos aspectos de planificación estratégica.

Externalización de la gestión del sistema de calidad

Ventajas:

- Gestión permanente especializada y actualizada.
- Concentrar los recursos en las actividades propias de la organización.
- Disminuir los costes fijos.

Servicios que ofrecemos:

- Apoyo a las función de dirección en la gestión del sistema.
- Revisión del sistema y análisis de los datos.
- Identificación de las necesidades de formación.

gestión de la calidad

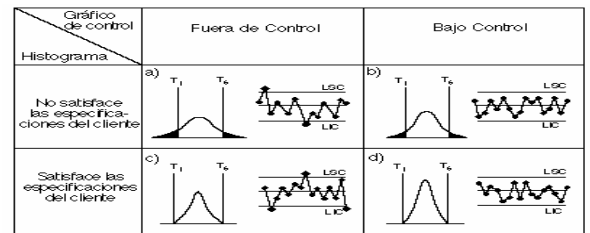
Gestión por procesos - GPP

Ventajas:

- Ofrecer un sistema de mejora continua que además capacita a las personas más adecuadas para implantarla en los procesos claves del negocio.
- Identificar y seleccionar los procesos prioritarios, en relación a los requisitos de los agentes interesados.
- Establecer los indicadores de calidad mas adecuados para determinar la capacidad para satisfacer dichas expectativas.

Servicios que ofrecemos:

- Realización del mapa de procesos de su organización.
- Confección del "Cuadro de Mando" de indicadores de gestión.



Medición de la satisfacción de clientes

Ventajas:

- Identificar sus necesidades, expectativas y los aspectos mas relevantes que perciben.
- Reducir costes en las áreas menos valoradas por los clientes.
- Incrementar su fidelización y satisfacción.
- Permitir su seguimiento y control mediante indicadores de rendimiento y datos de percepción.

Servicios que ofrecemos:

- Estudios de segmentación y elección de métodos de obtención de la información.
- Medición de la satisfacción percibida.
- Diseño e implantación de sistemas para el tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.

Voz del empleado

Ventajas:

- Desarrollo de canales de comunicación para implicar a todo el personal en la gestión de la organización.
- Identificación y priorización de áreas de mejora en materia de recursos humanos.
- Obtener retroalimentación fiable respecto de las acciones emprendidas

Servicios que ofrecemos:

- Diseño de encuestas de opinión personalizadas.
- Elaboración del plan de comunicación interno y/o externo.