

MANUAL DE CALIDAD



Grupo Nuño®

+ que seguros y fianzas

Importancia de Trabajar con Calidad

OBJETIVO

- Tener conciencia que trabajar con calidad es una actividad que debemos hacer día a día, además de conocer las Herramientas de Calidad, Mejora Continua, Trabajo en Equipo y así lograr:
- **“ La Satisfacción Total del Cliente”**



INDICE

1. La importancia del Control de Calidad ¿ Qué es la calidad?
2. Diferencia entre Aseguramiento de Calidad y Control de Calidad
3. Calidad de Origen

4. Procedimientos para el Control de Calidad

5. Pensamiento de Calidad




QUÉ ES CALIDAD

En la actualidad, el concepto de Calidad ha cambiado, en el sentido de que no es suficiente cumplir con el servicio, contra entrega de la póliza de acuerdo a las coberturas solicitadas por el cliente, sino en el total del flujo, hasta que la póliza llegue a nuestros clientes, de este modo, no somos nosotros quienes enjuiciamos definitivamente la Calidad, por lo tanto definimos la Calidad como:

“La Satisfacción Total del Cliente”

TIPOS DE CALIDAD

Calidad de Emisión:

Es aquella que se ha logrado realmente de acuerdo a lo solicitado del cliente hacia la aseguradora.

Calidad de Diseño de Coberturas

Se refiere al diseño de pólizas que respondan a las necesidades de los clientes.

Calidad de Marketing

Ésta es ofrecida al Cliente en las actividades de: Venta. Postventa, venta cruzada, email, carpeta corporativa, página Web

La Satisfacción total del cliente



EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

1. Establecimiento y cumplimiento de objetivos.

2. Tener sentido de responsabilidad y constancia.

3. Tener sentido de propiedad.

4. Trabajar en equipo.

5. Aplicar la mejora continua.

6. Trabajar con base en lo que está establecido. Procedimientos , descriptivo del puesto y Políticas.

7. Usar herramientas de control.

8. Manejar correctamente la información.

9. Usar la toma de decisiones con base en datos y estadísticas.

COMO
PARTICIPAMOS



DIFERENCIA ENTRE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y CONTROL DE CALIDAD

Control de Calidad

- Es un sistema de técnicas para emitir póliza y dar servicio de modo económico y de calidad que cumplan adecuadamente con las necesidades de nuestros clientes.

Aseguramiento de calidad

Este consiste en realizar actividades preventivas, es decir; la Calidad debe estar asegurada desde el inicio, durante el proceso , como producto y servicio terminado cumpliendo los objetivos de entrega y costo.



CALIDAD DE ORIGEN

FACTORES QUE IMPIDEN LA CALIDAD DE ORIGEN

1. Se cree que todo va bien. (no hay monitoreo)
2. No se reconoce el EFECTO que se causa cuando generamos mala Calidad.
3. Buscamos culpables.
- 4.- No conocemos los puntos críticos del proceso
5. La ceguera de taller.
6. Buscamos excusas.
7. Dejamos de hacer las cosas y dejamos ciclos abiertos.
8. No tenemos un buen ambiente de trabajo.



7 Principios para crear calidad de origen

Principio

- 1.- Consistencia y Calidad en el proceso.
- 2.- Auto - Control Responsable.
- 3.- Todos tenemos un cliente.
- 4.- Buscar la Herramienta adecuada.
- 5.- Hacerlo bien desde el principio
- 6.- Sencillez y Claridad.
- 7.- Siempre estar listos. En tiempo presente

•Descripción

- No se logra de un golpe, si no paso a paso. La clave es reduciendo la variación del proceso. (Utilizar procesos uniformes).
- Capacitación constante.
- El siguiente proceso es mi cliente.
- Control Estadístico, indicadores, resumen de pendientes dentro del software administrativo (SICAS, ERP Y BOVEDA FISCAL)
- Ante cualquier anomalía, no dudar en parar, reportar al área indicada.
- Aplicar el puesto, procedimiento y políticas
- Anticipar posibles fallas.



Mal Consiente Irresponsabilidad

Hacemos mal sin saber

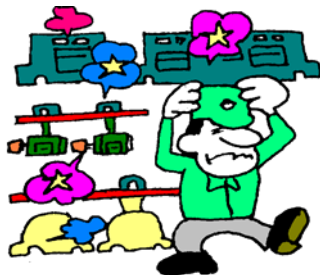
- ❖ Daño a los equipos o Lap top. Mandar email masivos
- ❖ Retraso en las entregas
- ❖ Pólizas con errores
- ❖ Varios endosos para corregir
- ❖ Me Accidento
- ❖ No respeto el procedimiento
- ❖ Meto ideas nuevas NO AUTORIZADAS.



Mal Consiente Irresponsabilidad

Lo hacemos mal intencionado

- ❖ No uso los registros
- ❖ No comunicación
- ❖ (se detectan defectos ó se producen y no se comunican).
- ❖ No aplico los procedimientos del puesto en mi área y mi persona
- ❖ Provoco retrabajos y endosos



Consiente responsabilidad

Optima

Lo hacemos bien sabiéndolo

- ❖ Reporto toda anomalía
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Registro todas las actividades en el los software de manera clara
- ❖ Área limpia y ordenada
- ❖ Pendientes actualizados
- ❖ Aplico reglas de seguridad
- ❖ Respeto frecuencias de chequeo
- ❖ Respeto cada uno de los procedimientos



Conciencia Total

Responsabilidad total

- ❖ Incremento mis habilidades y conocimientos
- ❖ Me intereso por mejorar el proceso
- ❖ Analizo mis pendientes y reportes y aplico acciones de mejora.
- ❖ Interés de problemas antes, y después del proceso
- ❖ Interés por problemas ó mejoras de otros departamentos.



CLASIFICACIÓN DE DEFECTOS

DEFECTOS IMPORTANTES "A "

Son los detalles o puntos de la póliza o servicio, que al fallar, tenemos un reclamo de nuestros clientes / asegurados.

DEFECTOS IMPORTANTES "B"

Son características de calidad que no son atendidas inmediatamente y en el proceso siguiente nos ocasionan re trabajos y endosos, pérdida de tiempo , retención del flujo del proceso, carga de trabajo instantánea a otros departamentos, sobre costos por reparación.



ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

- 1.- Calidad, lo primero.
- 2.- El proceso siguiente es el cliente.
- 3.- Basarse en hechos (Datos).
- 4.- Actuar en el proceso.
- 5.- Priorización.
- 6.- Control en el Origen.
- 7.- Respeto al trabajo.
- 8.- Principio del control diario.
- 9.- Calidad, Costo, Tiempo Entrega, Seguridad y Moral.



ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

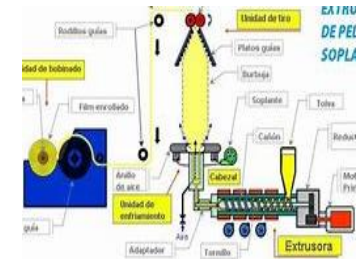
1.- La calidad lo primero

Seguir rigurosamente los descriptivos del puesto , políticas reglas, normas, estándares y los procedimientos establecidos y así asumir la responsabilidad de Calidad.



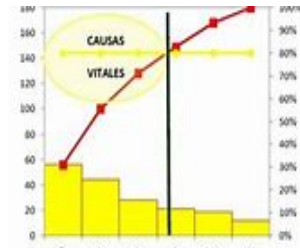
2. El proceso siguiente es mi cliente

Nuestros clientes no son únicamente los usuarios finales, si no que cualquiera que esté afectado por los resultados del trabajo que realizamos, por eso debemos de considerar trabajar para cumplir con todos los procesos posteriores.



3.- Basarse en hechos Datos

- 1.- Hacer valoraciones y actuar basándose en los hechos.
- 2.- Buscar las causas y fenómenos de los defectos.
- 3.- Hacer un reporte estadístico con datos.
- 4.- Utilizar los datos para tomar decisiones.



ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

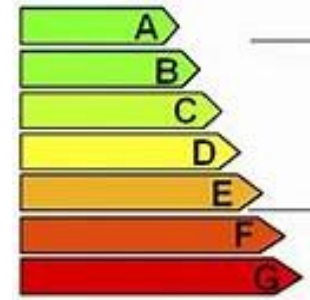
4.-ACTUAR EN EL PROCESO

- 1.- Actuar contra los errores. (Para el proceso)
- 2.- Meter contra medidas para corregir el proceso . Eliminando la causa de los efectos.
- 3.- Prevenir la reparación de defectos.



5.- PRIORIZACION

Muchos son los factores que nos pueden originar errores en las emisiones de pólizas, y en los procedimientos impactando la calidad , pero estos errores no tienen los mismos efectos, es por eso que es importante dirigirse a los problemas manteniendo el principio de la prioridad y considerar cuidadosamente su grado de importancia o urgencia



ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

6. CONTROL EN EL ORIGEN

Tomar medidas contra el origen de los errores de los problemas, trabajando con la personas más capacitadas y tomar acciones para prevenir la reincidencia



7.- RESPETO AL TRABAJO

Los empleados deben tener la oportunidad de mostrar sus actitudes y habilidades como seres humanos para sentirse orgullosos en su trabajo, y así aumentar la aatisfacción para desempeñar mejor sus actividades.



ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

8.-PRINCIPIOS DEL CONTROL

DIARIO Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- No hay que confiar solo en las normas generales, o lo que nos dicen al 100%
- Verificar dónde ocurrió el fenómeno o error.
- Confirmar la situación real mediante la observación de la operación en el proceso y consultar con el Director comercial o Gerente.
- Trabajar en equipo para tomar las medidas pertinentes con la realidad.
- Cerrar todos y cada uno de los ciclos.

9. CALIDAD, ENTREGA, COSTO, SEGURIDAD, MORAL

Generar servicio de buena Calidad, con cero tolerancia a los errores, endosos , re trabajos , entregados puntualmente. con un elevado nivel de calidad y manteniendo un buen estado de ánimo.



¿CUÁNTAS CLASES DE CLIENTES TENEMOS?

La Calidad comienza Satisfaciendo al Cliente.

Mi Cliente es quién recibe mi trabajo y le satisface su resultado.

**CLIENTES
INTERNOS**

**ATENCIÓN POST
VENTA**

**ATENCIÓN EN EL
SINIESTRO**

COBRANZA

**ENTREGA DE
PÓLIZAS**

ASEGURAMIENTO

COTIZACIÓN

**SOLICITUD DEL
CLIENTE**

**CLIENTES
EXTERNOS**

Debemos conocer el proceso de nuestro cliente para adelantarnos a sus necesidades



¿CUÁNTAS CLASES DE VENDEDORES TENEMOS?

La Calidad comienza Satisfaciendo al Cliente, Vendedor
Mi Cliente es quien recibe mi trabajo y le satisface su resultado.

**VENDEDORES
INTERNOS**

SOLICITUD DEL
CLIENTE

COTIZACIÓN

ASEGURAMIENTO

ENTREGA DE
PÓLIZAS

COBRANZA

PAGO DE
COMISIÓN

ATENCIÓN EN
EL SINIESTRO

SERVICIO DE
VTA NVA

**VENDEDORES
EXTERNOS**

Debemos conocer el proceso de nuestro cliente para adelantarnos a sus necesidades

OBJETIVOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

“No Recibir”	“No Hacer”	“No Enviar”
No debo de recibir errores o defectos de otros procesos	No debo de generar mala calidad en cada uno de los procesos (Errores, endosos etc.)	Si detecto alguna anomalía corrijo para pasarla al siguiente proceso. (NO PASAR)
❖ Capacitar en los puntos críticos del proceso. ❖ Concientizar en las causas de la recepción de un error o defecto. ❖ Informar de las anomalías que estoy recibiendo, pólizas con defectos y errores. ❖ Buscar y corregir el origen del problema trabajando en equipo	❖ Debemos controlar el proceso. ❖ Hacer las cosas bien desde la primera vez. ❖ La inspección o auditoría es una solución temporal. ❖ Usar datos, indicadores o estadísticas para la buena toma de decisiones. ❖ Si tengo dudas pregunto. ❖ Aviso si hago algún cambio en algún proceso y en la forma de hacer mi actividad.	❖ Aviso y pregunto cualquier duda. ❖ Trabajo en equipo. ❖ Confirmando y siguiendo mi proceso. ❖ Reporto cualquier anomalía. ❖ Corrijo el origen del problema. ❖ Respeto protocolos de tiempo que dan las aseguradoras y clientes internos.



5 REGLAS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1.- Seguimiento detallado de los ciclos de cada uno de los proceso

2.- Administración de los errores. **Registrar e informar los errores**

3.- Administración por medio de Software (SICAS, IDRALL , ERP)

4.- La prevención de los problemas , errores . **Mejorar el proceso**

5.- Eliminación de origen de los defectos y errores. **Trabajo en equipo**

Éstas tres son necesarias para evitar emitir pólizas con errores.

Éstas se refieren principalmente a las medidas tomadas cuando tiene lugar un error y las medidas que se han de tomar para evitar que reaparezca.

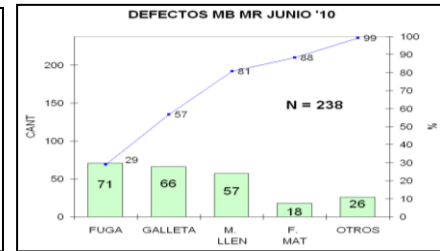
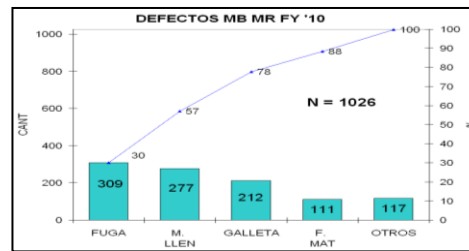
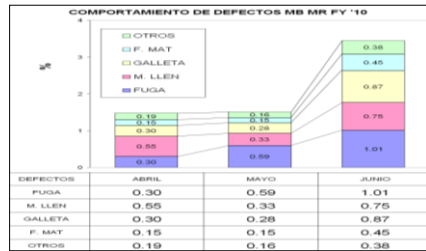
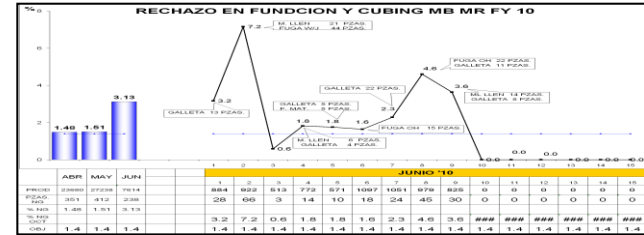
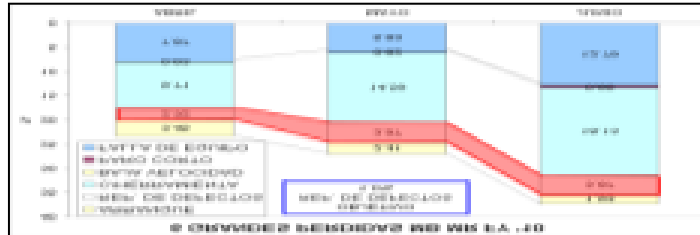


CONTROL VISUAL

Objetivo

Reconocer sólo por inspección visual si una póliza es normal o tiene errores.

Tablero de Control



PUNTOS IMPORTANTES A TENER EN CUENTA EN LOS CONTROLES VISUALES

Clarificar: Puntos de Control (puntos críticos) límites de control, estándares de valoración, reglas de acción y personal encargado de los elementos de control.

Expresar el grado de “Mala Calidad” en términos cuantitativos.

Deberá establecerse un Sistema de Control:

- A) Deberán entenderse con una mirada a la gráfica los errores.
- B) Indicar las medidas que se han tomado en las anomalías, errores, endoso o re trabajos.

Intentar atraer constantemente la atención de todo el personal



MÉTODO DE ASEGURAMIENTO DE PERSONAL

- 1.- Comparando la realidad con lo que debe ser.
- 2.- Definiendo y analizando las causas potenciales.
- 3.- Comparando la situación actual con pasadas experiencias.
- 4.- Revisar las facturas físicamente todo el grupo de trabajo.
- 5.- Checar si existen secuencias equivocadas en cada uno de los procesos. Ejemplo: Se cobra el recibo 2 de 12 y no se cobra el 1 de 12.
- 6.- Actividades o datos omitidas o faltantes.
- 7.- Si existe información o errores falsos .
- 8.- Si existe importancia alterada (NO hay prioridad)
- 9.- No observar diferencias y las toma como actividades idénticas o similares.
- 10.- Checar un objetivo incorrecto.



**¿CÓMO APROXIMARSE
AL PROBLEMA?**



HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE CALIDAD

HERRAMIENTAS	CÓMO HACER EL REPORTE
Segmentación o capas/Afinidad	Es un gráfico que trata de dividir los datos y los resultados de la investigación en temas diferentes. Mediante la segmentación, podemos localizar fácilmente los elementos comunes y las diferentes tendencias
Hoja de Chequeo	Es una hoja de registro dividida de modo que los datos pueden ser resumidos y organizados fácilmente mediante un simple chequeo.
Diagrama de Pareto	Es un diagrama que divide los factores tales como, el número de defectos o fallas, reclamaciones, accidentes o costos en temas categorizados como “fenómeno” o “causa”.
Diagrama Causa y Efecto	En ésta se establece de manera organizada la relación entre los problemas y los factores que los afectan, además, resume estos elementos de forma sistemática.
Histograma	Es una tabla que transforma un gran volumen de datos con variaciones en una tabla de barras fácil de leer.
Gráficas	En éstas los datos son expresados gráficamente para ilustrar claramente las condiciones de cambio.
Árbol de factores	Éste aporta un desglose más detallado de los métodos que se han diseñado para alcanzar objetivos. Analizando las 4 M (Man – Hombre – Machin – Maquina - Method- Método - Materials – Materiales) y encontrar la causa raíz de los problemas



CONCLUSIÓN

- La importancia de trabajar con Calidad genera fuerza, prestigio a Grupo Nuño, por eso es nuestra responsabilidad como empleados de trabajar con calidad día con día.

“LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES , VENDEDORES Y ASEGURADOS ”

- El nivel de satisfacción de los clientes y asegurados depende del compromiso y el respeto a nuestro trabajo.

RECORDEMOS SIEMPRE

“GANAR CONFIANZA Y PRESTIGIO CUESTAN MUCHOS AÑOS DE TRABAJO Y , PERDERLO BASTA CON UNA MALA IMAGEN DE CALIDAD”



PENSAMIENTO A LA CALIDAD

1. Todos somos **Grupo Nuño** .
2. Comunicación, trabajaré en equipo para mejorar el proceso.
3. Respetaré, mejoraré y haré que se cumpla la calidad en mis procesos.
4. Me comprometo con mi actividad, con mi equipo de trabajo y cumplo.
5. Observaré, detectaré y avisaré de cualquier anomalía.
6. Cuidaré los elementos con los cuales trabajo, mi equipo y área de trabajo.
7. Confirmaré las anomalías en el área de trabajo, No supondré las cosas.
8. Analizaré y tomaré decisiones teniendo datos. Causa - Efecto.
9. Eliminaré el origen de los defectos. Primero “Controlo después Mejoro”.
10. Mi seguridad y la de mis compañeros es ante todo.





Grupo Nuño®
+ que seguros y fianzas

+800 024 9988
+ info@gruponuno.com
+ blindajeempresarial@gruponuno.com



www.gruponuno.com