

COMPONENTES BÁSICOS DE LA CALIDAD





¿ QUÉ ES CALIDAD?



"La totalidad de características de un producto o servicio para satisfacer necesidades establecidas (explícitas) o implícitas"



Principios de Gestión de la Calidad

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.



b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.



Política de la Calidad

Representa las intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.



COMPONENTES BÁSICOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- a) Razón de ser del negocio.
- b) Satisfacción del cliente.
- c) Mejora continua de los procesos.
- d) Recursos.
- e) Proveedores y Contratistas.
- f) Satisfacción de los Accionistas (Opcional.)



OBJETIVO DE LA CALIDAD

Representa algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización. Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Un objetivo de la calidad es algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad (ISO 9000: Fundamentos y Vocabulario.)

Estructura para la redacción de un objetivo de la calidad



Sistema de Gestión de la Calidad

Es un Sistema de gestión el cual es utilizado para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Un sistema de Gestión de Calidad está compuesto por los siguientes aspectos:

- a) Procedimientos:** responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- b) Procesos:** responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico. Los procesos se constituyen de una entrada de una serie de actividades que nos conllevan a una salida que nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- c) Recursos:** no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización.



El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

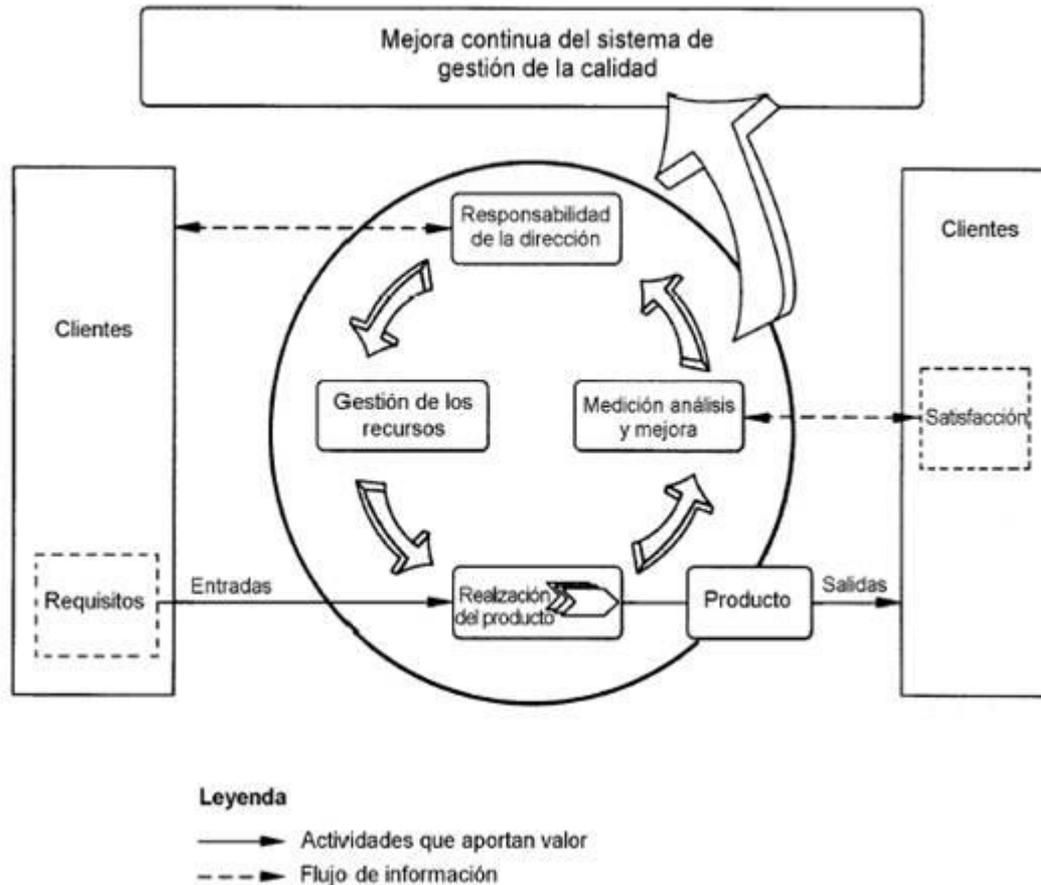
- a) Su entorno organizativo, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) Sus necesidades cambiantes.
- c) Sus objetivos particulares.
- d) Los productos que proporciona.
- e) Los procesos que emplea.
- f) Su tamaño y la estructura de la organización.

El desarrollo de un sistema de gestión de la calidad, se debe considerar los principios de gestión de la calidad enunciados en la Norma Internacional Normas ISO 9001.



Sistema de Gestión de la Calidad enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional ISO 9001, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.



Requisitos generales de un Sistema de gestión de la calidad

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional ISO 9001.

1. Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
3. Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
4. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
5. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
6. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.



MEDICIÓN - ANÁLISIS - MEJORA





GRACIAS

