

## **FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD**

### **(SESIÓN 5)**

#### **Tema3: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

##### **3.1 Administración de la medición de la información estratégica**

##### **3.2 Documentación de los sistemas de gestión de la calidad**

#### **Objetivo:**

El estudiante identificará los elementos y la importancia de la administración de la medición de la información estratégica y la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.

#### **3.1 Administración de la medición de la información estratégica**

##### **Sistema de Gestión de la Calidad**

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

El Sistema de Gestión de la Calidad en una organización incluye las actividades que se requieren para desarrollar, implementar, revisar y mantener la política de calidad de la organización, siendo estas:

- ✓  Definición de políticas,
- ✓  Definición de objetivos,
- ✓  Planificación,
- ✓  Establecimiento de responsabilidades,
- ✓  Establecimiento de procedimientos,
- ✓  Establecimiento de pautas en las prácticas laborales,
- ✓  Definición de procesos y recursos necesarios
- ✓ PRINCIPIOS DEL SGC

- 1 - Organización Enfocada al Cliente: Deben identificar y entender sus necesidades presentes y futuras.
- 2 – Liderazgo: Necesario para proveer una unidad de propósito y dirección.
- 3 - Involucramiento de la Gente: Necesario para proveer una unidad de propósito y dirección.
- 4 - Enfoque de Procesos: Administrar los recursos y las actividades como procesos.
- 5 - Enfoque de Sistemático: Identificación, entendimiento y gestión de procesos interrelacionados.
- 6 - Mejoramiento continuo
- 7 - Toma de decisiones basado en hechos: Análisis lógico e intuitivo de los datos e información.
- 8 - Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Relación que realizará la capacidad de ambas organizaciones para crear valor.

### Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

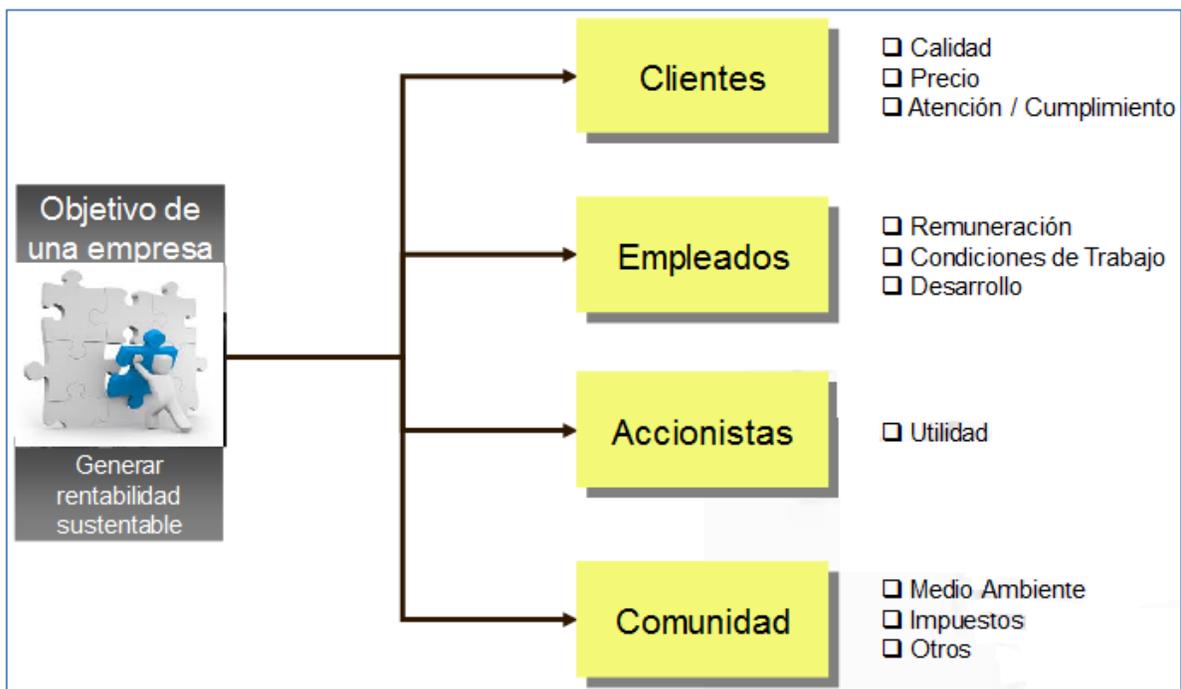


La dirección de la empresa su responsabilidad es el cumplimiento de los principios de enfoque al cliente, liderazgo, participación de los trabajadores, enfoque del SGC y relaciones con proveedores:

- ✓ Compromisos de la dirección
- ✓  Enfoque al cliente
- ✓  Política de la calidad
- ✓  Planificación de objetivos de calidad y del SGC
- ✓  Responsabilidad, autoridad y comunicación interna en empresa

Revisión del SGC por la dirección con informaciones de entrada y salida de resultados para identificar oportunidades de mejora.

### 3.2 Documentación de los sistemas de gestión de la calidad



El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

### Requisitos de la documentación

La documentación de un sistema de calidad debe incluir los siguientes documentos:

- ✓ Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- ✓ Un manual de calidad.
- ✓ Procedimientos documentados y registros requeridos.
- ✓ Los documentos que la organización determina como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control en sus procesos.
- ✓ Manual de calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de calidad y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad, entre otros.



## Manual de la Calidad

- ✓ Identifica y establece la política, los objetivos y las actividades diseñadas para cumplir los requisitos para la calidad.
- ✓ Describe las medidas que el laboratorio empleará para implantar el programa de aseguramiento de la calidad.

## Propósitos del Manual de la Calidad

- ✓ Comunicar la política de la calidad.
- ✓ Describir e implantar el sistema de la calidad
- ✓ Proporcionar la base documental para actividades de la calidad.
- ✓ Proporcionar continuidad en el sistema de la calidad durante situaciones de cambio en la organización.
- ✓ Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos (auditorías, información, etc).
- ✓ Servir de herramienta de formación del personal en los requerimientos de un sistema de la calidad.