



CUADRO SINOPTICO

Administración de la Calidad

Alejandro de Jesús Sánchez Rosas

Universidad del Sureste

DR. José Manuel Ortiz Sánchez



Comitán de Domínguez, Chiapas a 16 DE Abril de 2021

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

IMPLANTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

ANALISIS ESTRATEGICO

- A través de los aspectos del análisis estratégico, las empresas pueden plantear estrategias empresariales en donde se analiza la información relacionada con el entorno empresarial. Con respecto al ambiente interno se deben considerar las fortalezas y las debilidades de la organización en donde se incluyen aspectos relacionados con los recursos humanos, tecnología y las finanzas entre otros. En resumen, podemos identificar a los Aspectos del análisis estratégico como:
- Fortalezas:**
 - La experiencia de la empresa
 - Recursos humanos capacitados y motivados
 - Acceso a las materias primas
 - Costos competitivos
 - Calidad en los productos
 - Ubicación de la empresa
 - Oportunidades:**
 - ☐ Que presenta un mercado en crecimiento sostenible
 - ☐ Competencia deficiente
 - ☐ Posibilidad de abrir nuevos mercados
 - Debilidades:**
 - No contar con capital de trabajo
 - Recursos humanos con escasa capacitación y con importante desmotivación
 - No conocer el mercado
 - Tener precio alto en los productos
 - Mala calidad en los productos que se elaboran
 - Amenazas:**
 - ✓ Competencia desleal
 - ✓ Productos sustitutos
 - ✓ Abierta la importación a productos importados

MISION Y VISION

- ✓ **La misión** es la expresión de las funciones que debe cumplir la organización para servir a las partes interesadas. En ella, se describe el por qué opera una organización, qué hace y qué la hace ser única en su medio. En otras palabras, la misión es la razón de existir de una organización.
- ✓ **La visión** Una declaración de visión identifica en donde quiere estar la organización en un futuro y en qué condiciones quiere llegar a ese punto, siempre pensando

POLITICA DE CALIDAD

- ✓ En el caso de las políticas de calidad, estas tienen como objetivo asegurar unos mínimos de calidad establecidos por la empresa para conseguir clientes satisfechos con el producto o servicio adquirido.
- ✓ La satisfacción de los clientes es uno de los factores de mayor interés para la dirección de una empresa, sin el contenido de su público, no sería comercializado su producto o servicio, y como consecuencia, el negocio no podría mantener su actividad productiva y empresarial
- ✓ Dicha satisfacción depende en gran parte de la calidad del producto o servicio que produce la compañía.
- ✓ Es una declaración formal y escrita, que marca los objetivos, directrices y compromisos de una empresa con respecto a la calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ☐ Los objetivos de calidad son el principal método usado por las compañías para enfocar los propósitos desde la Política de Calidad en planes para la mejora.
- ☐ Estos objetivos de calidad tendrían que ser comunicados a cada uno de los niveles de la organización con los respectivos objetivos y planes para cada nivel para ayudarles a conseguir el propósito global planificado.
- ☐ Los objetivos deben ser establecidos para los diferentes niveles de la organización, incluyendo los objetivos para el producto. Estos objetivos de producto o proceso son a menudo conocidos como Indicadores Clave de Desempeño.
- ☐ Los objetivos deberían ser diseñados para ser E.M.A.R.B. (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y Basados en el tiempo), y deben tener relevancia en todos los niveles de la

IDENTIFICACION Y PLANEACION DE PROCESOS

- ☐ la familia de normas ISO 9000:2000 promueve la adopción de un enfoque a procesos en el desarrollo, implementación y mejora de un sistema de gestión de calidad (SGC). Según ésta, una organización es comprendida y manejada mejor cuando se la ve como un conjunto de procesos interdependientes orientados a crear un producto o un servicio que tenga mayor valor agregado que el de la competencia.
- ☐ Por todo lo anterior, para cumplir con los requisitos de la norma, la organización debe:
 - ✓ Definir los procesos necesarios para alcanzar los resultados deseados (Ver más adelante, mapa de procesos).
 - ✓ Establecer las responsabilidades y autoridades de los procesos (propietarios del proceso).
 - ✓ Identificar los clientes internos y externos y otros participantes del proceso.

DISEÑO DE SISTEMA DE CALIDAD

NORMA ISO-9000

- La norma ISO 9000 presenta la siguiente definición de lo que es Diseño y Desarrollo: "Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema". La norma propone que este proceso de diseño y desarrollo se realice en cuatro etapas que son:
- Etapa I Planificación del diseño y desarrollo
 - a) "las etapas del diseño y desarrollo",
 - b) "la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo"
 - c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo
 - Etapa II Revisión del diseño y desarrollo
 - a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos
 - b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias
 - Etapa III Verificación del diseño y desarrollo
 - ✓ Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.
 - ✓ Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.
 - Etapa IV Validación del diseño y desarrollo
 - Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto
 - Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto.
 - Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

- ✓ Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.
- ✓ La primera edición de estas normas se publicó en 1987. Posteriormente ha sido modificada en 1994, 2000 y 2008, versión que está en vigor actualmente.
- ✓ Las normas ISO nacieron aglutinando los principios que existían en multitud de normas de sistemas de calidad en distintos países, por lo que, desde su primera edición, se pretendió que fueran normas de aplicación a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño o sector de actividad
 - ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario"
 - ISO 9001:2008 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"

PREMIOS DE CALIDAD

- Los premios de la calidad surgen para motivar e impulsar la puesta en marcha de programas de calidad en las empresas de los países en las que han sido establecidas. Los criterios exigidos por estos premios se han convertido en un soporte fundamental para poder implantar y evaluar los sistemas de calidad que tienen las empresas. Existen tres tipos de premios de calidad:
- El premio Deming**
Fue creado en 1951 y es el premio anual de calidad de Japón debido al trabajo que realizó Deming en técnicas estadísticas para el control de la calidad. Se encuentra dividido en dos partes: Aplicación del premio Deming, que está destinado a las empresas en función de tres categorías: grandes, divisiones de las grandes empresas y pequeñas-medianas.
 - El premio Malcolm Baldrige**
Fue instaurado en Estados Unidos por el secretario de comercio en el año 1987 debido a la creciente pérdida de productividad y competitividad de las empresas norteamericanas, por lo que el gobierno instauró este premio con el objetivo de fomentar iniciativas para mejorar la calidad de las empresas. Este premio posee tres categorías: fabricación, servicios y pequeñas empresas. A su vez, en cada categoría se puede galardonar hasta a dos empresas.
 - El premio europeo**
El premio europeo surge en el año 1991 por la iniciativa de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM), con el apoyo de la Comisión Europea y la Organización Europea para la Calidad (EOQ). Se encuentra dividido en dos categorías: el premio Europeo a la Calidad y los galardones Europeos a la Calidad. El primero es otorgado a la organización que representa el mayor exponente de la gestión excelente en Europa y el segundo al conjunto de organizaciones que hayan demostrado un alto grado de excelencia en la calidad de su gestión