



- **Materia: CONTROL TOTAL DE CALIDAD**

- **Tema:** Norma ISO 900

- **Carrera:** Medicina veterinaria y zootecnia

- **Cuatrimestre:** 7º

- **Alumno:** Edgar Uriel Encino López

SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

La ISO 9000 es una norma sobre la gestión de calidad que contiene las pautas que permiten aumentar la eficiencia de un negocio y buscar la satisfacción del cliente, con el objetivo que dentro de la organización se aumente la productividad, se reduzcan los costos innecesarios y sobre todo se garantice que exista una buena calidad en los procesos y los productos.

Esta norma favorece a las empresas puedan establecer, mantener y mejorar un sistema propio de gestión de calidad, no como una serie de requisitos sino como una base aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. La importancia de la calidad es que permite no solo ofrecer productos o servicios sino alcanzar el éxito con los mejores productos o servicios.

Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad descritos en esta Norma Internacional proporcionen a la organización la capacidad de cumplir con los retos presentados por un entorno que es continuamente variable debido al cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como recurso principal. El alcance de La calidad va más allá de la satisfacción del cliente ya que genera un impacto muy significativo en la reputación de la organización.

La calidad en una organización da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, incluye no solo su función y desempeño provistos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente o las partes interesadas.

En un sistema de gestión de calidad comprende identificar los objetivos y determinar los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseables. Para ello se debe saber que comprender el contexto de una organización es un proceso en el cual se considera factores internos como lo son los valores, la cultura, el conocimiento y el desempeño de la organización, también

debe considerarse los factores externos como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión y los objetivos son ejemplos de formas en las que se puede expresar los propósitos de la organización.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización, es identificar las partes interesadas, más allá del enfoque únicamente del cliente, aquellas que generan un riesgo significativo para la sustentabilidad de la organización si sus necesidades o expectativas no se cumplen por ello debemos definir qué resultados nos serían necesarios para reducir dicho riesgo.

Las personas son recursos esenciales para la organización, por ello el desempeño de la organización dependerá de cómo se comporten las personas dentro de sistemas que trabajan para logara los resultados deseados por la organización. Asi el sistema de calidad de gestión será más efectivo pues los empleados entenderán y aplicaran las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades.

El enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de acceder a las expectativas del mismo para lograr el éxito sostenido pues hemos atraído y conservado la confianza de los clientes, por ello entender las necesidades actuales y futuras de los clientes es fundamental.

Algunas de las acciones posibles enfocadas al cliente que podríamos llevar acabo serian el reconocimiento de los clientes directo e indirectos que dan valor a la organización, entender las necesidades y expectativas del cliente, y principalmente relacionar los objetivos de la organización con las necesidades del cliente.

En las organizaciones se comparten muchas de las características con del ser humano como un organismo social. Ambos son adaptativos y constan de sistemas, procesos y actividades interactivos. Para adaptarse a su contexto, necesita tener la capacidad de cambio, innovarse para lograr mejoras significativas.

El modelo de sistemas de gestión de calidad reconoce que no todos los sistemas, procesos y actividades pueden estar predeterminados, por lo tanto necesitan ser flexibles y adaptables dentro de las complejidades del contexto de la organización.

La organización tiene procesos que pueden mejorarse, medirse y mejorarse, estos procesos interactúan con el fin de dar resultados coherentes con los objetivos de la organización.

Conociendo esto podemos aprender que el uso de los Sistemas de Gestión de Calidad permite el aseguramiento de la Calidad del Producto y/o servicio, garantizando así un proceso eficiente y la satisfacción del cliente; Además un sistema de gestión de calidad es un sistema que debe considerarse muy dinámico que evoluciona con el paso del tiempo mediante periodos de mejora. Esta norma nos proporciona una orientación y un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades para una gestión de calidad. No necesitamos seguirlo de manera puntual sino que nos ayudara a reflejar las necesidades de la organización.