



UNIVERSIDAD DEL SURESTE
CAMPUS EN LINEA

PROGRAMA:

MAD – MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

ASIGNATURA:

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

ACTIVIDAD:

SUPER NOTA.

UNIDAD V Y VI. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y DISEÑO DE SISTEMA DE CALIDAD.

ALUMNO:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION: CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ MUÑOZ.

OCUPACION:

EMPLEADO EN ASESOR EDUCATIVO

GRUPO:

MAD01SSC1021-A

Fecha de inicio: lunes, 04 de abril de 2022.

Fecha de cierre: viernes, 08 de abril de 2022.

IMPLANTACIÓN

Sistema de Calidad

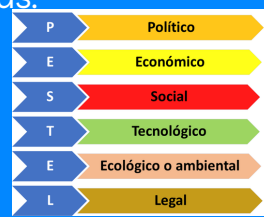
Análisis estratégico

Representa un componente fundamental para el desarrollo organizacional competitivo al dar una mirada integral y de largo plazo a su desempeño y alcanzar metas y objetivos.



Matriz PESTAL facilita el análisis de la interacción de la organización con factores relevantes del entorno

Matriz DOFA cuantitativa, la cual complementa el análisis de contexto y le ayuda a enfocar las estrategias competitivas.



MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

- La misión de una empresa se define como la razón principal por la cual esta existe, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad.

VISIÓN

- La visión marca una meta final hacia donde quiere llegar la organización en el futuro.



POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad es el documento con el que la empresa pone de manifiesto lo que considera calidad. Tener una política de calidad clara y bien definida le puede ayudar también a identificar lo que no es bueno para su empresa.



OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son el medio con el que la empresa puede enfilar todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad

Existen diferentes modelos que las empresas implementan y adecuan para cumplir con este requisito pero que no van mucho más allá, por ejemplo, Total Quality Management (TQM), European Foundation for Quality (EFQM) o el famoso Balanced ScoreCard (BSC).



IDENTIFICACIÓN Y PLANEACIÓN DE PROCESOS

Los principales factores para la identificación y selección de procesos son:

- Los efectos en la calidad del producto o servicio.
- La influencia en la misión y estrategia.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- La influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- La influencia en la satisfacción del cliente.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Utilización intensiva de recursos



UDS

DISEÑO

Sistema de Calidad

ES LA SOLUCIÓN QUE SE PLANTEA ANTE LA NECESIDAD DEL ANÁLISIS DE DATOS DERIVADOS DE LOS PROCESOS Y DEL USO DE HERRAMIENTAS PARA ESTO, GARANTIZANDO A LA VEZ LA EFICACIA DE LOS PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.



POLITICA DE CALIDAD

El diseño de un sistema, se determina de acuerdo a las necesidades que presenta, las cuales pueden ser:

- Mejorar procedimientos
- La modificación en un sistema administrativo puede significar cambio de personal, procedimientos, operaciones, actividades, etc
- Conversión.
- Sistema totalmente nuevo



NORMA ISO - 9000

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).

7 principios de la gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones.

PREMIOS DE CALIDAD

El **premio Deming** analiza: Política y objetivos, organización y gestión, programas de formación, recogida de información, calidad, estándares, control y gestión, eficacia, y planes para el futuro.

Premio Malcolm Baldrige considera: Calidad orientada al cliente, liderazgo, mejora continua, participación plena, respuesta rápida, calidad, perspectiva largo alcance, responsabilidad pública.

El Premio **Europeo de calidad** considera los siguientes criterios: Liderazgo, política y estrategias, gestión del personal, recursos y procesos, satisfacción del cliente, del personal, impacto social y resultados económicos.

¿Qué es ISO 9000?



WDS

Referencias.

- Cuatrecasas L. (2017). Gestión integral de la calidad. Edit. Profit..
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Wikipedia contributors. (n.d.). Normas ISO 9000. Wikipedia, The Free Encyclopedia.
https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Normas_ISO_9000&oldid=142402416
- Normas ISO 9000. (n.d.). Aec.es. Retrieved April 6, 2022, from
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>
- <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/54c77e8e1370ffd7c597c1ac0755fea1.pdf>