



Mi Universidad

Súper nota

Nombre del Alumno: Briseyda Agapita Aguilar Gómez

Nombre del tema: Unidad V y VI

Nombre de la Materia: Administración de la calidad

Nombre de la Maestría: Administración

Cuatrimestre: 2do

IMPLANTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

Análisis estratégico

Desarrollo organizacional competitivo al dar una mirada integral y de largo plazo a su desempeño, a ruta definida para alcanzar los objetivos y metas establecidos, y entregar una propuesta de valor que enamore al cliente. Algunas herramientas destacadas y de gran uso, son:

- Matriz Pedestal
- Matriz Dofa cuantitativa
- Cuadro de Mando Integral y Mapa Estratégico
- Curva de valor y tabla de 4 acciones
- Modelo de negocio

Política de calidad: Documento con el que la empresa pone de manifiesto lo que considera calidad. Guía que van a seguir los miembros de su empresa para proceder y tomar decisiones.

Misión: Razón principal por la cual esta existe, propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad. Permite establecer la base de su plan de negocios y construir estrategias de mercado coherentes.

Visión: A dónde se dirige esta compañía y cuáles son sus metas a medio y largo plazo. Permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas.

Objetivos de la calidad

Medio con el que la empresa puede enfilar todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad. Pasos que te permiten cumplir con los requisitos:

- **Planificar los objetivos de calidad:** Como ya se ha mencionado, es necesario que nos aseguremos de que exista relación entre objetivos, política de calidad y cómo los procesos van a aportar al cumplimiento desde los objetivos.
- **Documentar:** Es necesario asegurarse de que existe evidencia de que los objetivos se encuentran perfectamente establecidos.
- **Comunicar los objetivos a toda la empresa:** Hay organizaciones que profundizan mucho realizando un despliegue desde política de calidad hasta los objetivos del colaborador.
- **Medir, analizar y toma decisiones:** Se plantean los objetivos e indicadores, debiendo realizar su medición. Esto supone que cada indicador tiene que estar totalmente definido.

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.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CALIDAD

El diseño de sistemas proporciona un marco de trabajo total para aplicar el concepto de sistemas.

Diseño: Denota trazo, delineación o descripción.

Sistema: Arreglo de componentes para lograr un objetivo planeado.

Se determina de acuerdo a las necesidades que presenta, las cuales pueden ser:

- ✚ Para el mejoramiento de los procedimientos.
- ✚ Cambio o modificación.
- ✚ Conversión.
- ✚ Sistema totalmente nuevo.

¿Qué es la ISO 9000?

El objetivo de la ISO 9000 es implementar un sistema de gestión de calidad dentro de una organización, aumentar la productividad, reducir los costos innecesarios y garantizar la calidad de los procesos y productos. ISO 9000 es aplicable a empresas y organizaciones de cualquier sector.

Siete principios de la gestión de calidad:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque a procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basadas en la evidencia
7. Gestión de las relaciones

Premios de calidad

- Deming
- Malcolm Baldrige
- Europeo de calidad