

## ¿Qué es calidad?

Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

### CALIDAD ES:

- ... cumplir con los requisitos.
- ... satisfacer las necesidades del cliente.
- ... la mejora continua.
- ... medible.
- ... una forma de ser y de hacer.
- ... el conjunto de actividades y esfuerzos que hacemos para satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes con la mayor efectividad.

## ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?

Un SGC es una forma de trabajar mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

### Beneficios de trabajar con un SGC:

- ✓ Mejora continua de la calidad de los servicios.
- ✓ Transparencia en el desarrollo de procesos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- ✓ Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- ✓ Integración del trabajo enfocado a procesos.
- ✓ Adquisición de insumos de acuerdo a necesidades.
- ✓ Delimitación de funciones del personal.
- ✓ Mejores niveles de satisfacción del cliente.
- ✓ Aumento de la productividad y eficiencia.
- ✓ Reducción de costos.
- ✓ Mejor comunicación y satisfacción en el trabajo.
- ✓ Una ventaja competitiva y un aumento en las oportunidades de ventas.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### BOLETIN DE CALIDAD No. 1



Junio del 2013

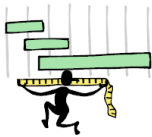
## ¿Cómo lograr la Calidad?

- Detectando las expectativas de los clientes.



- Trabajando en equipo.

- Midiendo resultados.



## Manual de Calidad

El Manual de Calidad es un documento donde se especifican la misión y visión de la empresa con respecto a la calidad, así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y de él se deriva toda la documentación generada. Es la contestación a la norma ISO 9001:2008.

## ¿Qué ISO?

Es la palabra con que se le conoce a la Organización Internacional para la normalización (International Organization for Standardization)

## ¿Qué es ISO 9001?

Es un “modelo” para ayudar a desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad. Es un medio de demostrar el mejoramiento continuo y la satisfacción del Cliente.

## Contenido ISO 9001:2008

Proceso global

**Sección 1:** Objeto y campo de aplicación.

**Sección 2:** Normas de referencia.

**Sección 3:** Terminología y definiciones.

**Sección 4:** Sistema de Gestión de la Calidad.

Requisitos para la certificación

**Sección 5:** Responsabilidad de la Dirección.

**Sección 6:** Gestión de los recursos.

**Sección 7:** Realización del producto.

**Sección 8:** Medición, análisis y mejora.

## Capacitación INARI

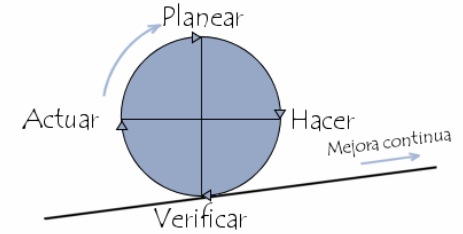
Vamos en camino al logro de nuestros objetivos:

CAPACITACION ISO 9001:2008



## Mejora Continua

Ciclo de Deming



### Planear:

Establecer los objetivos y procesos necesarios para lograr los resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

### Verificar:

Realizar el seguimiento y medición de los procesos y productos/servicios.

### Actuar:

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### Hacer:

Implementar los procesos.

- Cuando hablamos de calidad también hablamos del proceso de mejora continua.
- Vivimos en un mundo de constantes cambios. Nuestros clientes también cambian y sus necesidades y expectativas varían con el tiempo.

“La visión sin acción es soñar despierto. La acción sin visión es una pesadilla.”

Proverbio japonés.