**TALLER CALIDAD**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

1. ¿Qué es un sistema de Gestión de Calidad?

El principio principal de cualquier Sistema de Gestión de calidad es el enfoque al cliente, con el que se pretende que los clientes estén satisfechos. Esto implica que toda la empresa esté enfocada al cliente, departamento de marketing, ventas, compras… Todos deben tener en cuenta tanto los clientes internos como externos y cómo satisfacer sus necesidades.

1. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación de un SGC?
   1. orienta a una organización a analizar las necesidades de los clientes
   2. definir los procesos para la producción y prestación de servicios y mantenerlos bajo control
   3. calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible.
   4. Facilitar la comercialización de sus productos o servicios.
   5. Cumplir con requisitos legales y reglamentarios.
   6. Garantizar una calidad adecuada y lo más importante controlarla por que en ella implica:
      * Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
      * Cumplir las expectativas del cliente.
      * Despertar nuevas necesidades en el cliente.
      * Lograr productos y servicios con mayor perfección.
      * Hacer bien las cosas desde la primera vez
      * Diseñar, producir y entregar un producto con satisfacción total.
      * Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
      * Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
2. Gestión por proceso

* En que consiste la gestión por procesos

es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de una organización, igual a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de mejora continua de procesos.

* ¿Qué es un proceso de negocio?

es una colección de actividades o tareas relacionadas y estructuradas que en una secuencia específica produce un servicio o producto (cumple un objetivo de negocio en particular) para un cliente o clientes concretos.

* Cuáles son los 3 tipos de procesos de negocio. Descríbalos
  + **Procesos de negocio estratégicos**

Los procesos de negocio estratégicos se podrían definir como aquellos conjuntos de tareas que se llevan a cabo para planificar la estrategia corporativa general de la empresa o la estrategia corporativa de cada una de sus áreas – marketing, ventas, internacionalización, etc.

* + **Procesos de negocio operativos**

Los procesos de negocio operativos se podrían definir como aquellos conjuntos de tareas que se deben poner en marcha para fabricar un producto determinado o para ofrecer un servicio a un mercado concreto.

* + **Procesos de negocio de control**

Los procesos de negocio de control o de apoyo se podrían definir como aquellos conjuntos de tareas que monitorizan los dos tipos de procesos de negocio anteriores para prever y corregir posibles desviaciones que alteren los objetivos corporativos.

1. Realice un cuadro comparativo entre la gestión tradicional y la gestión por procesos

|  |  |
| --- | --- |
| Cuadro comparativo | |
| Gestión Tradicional | Gestión Procesos |
| Se emplea una cuando una empresa selección uno de los multiples procesos | Se genera una norma de organización basándose en los multiples procesos |
| La gestión tradicional se centra en el resultado de cada proceso | La gestión de procesos trabaja en conjunto realizando varios procesos mejorando la eficiencia y el rendimiento del proceso |

1. ¿Qué es la ISO?

Iso quiere decir: International Organization for Standardization; en castellano es Organización Internacional para la Estandarización. ISO es una federación mundial de normalización (organización no gubernamental) compuesta por 162 miembros, un miembro por país.

1. Describa en qué consisten las normas ISO 9000

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización.

1. Que funciones cumple la norma ISO9001

es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

1. Cuáles son las bases principales de la norma ISO9001:2008

**Planificar**: se desarrollan objetivos y estrategias para conseguirlos. Se establecen todos los recursos necesarios, los criterios, se diseñan los diferentes procesos, etc.

**Hacer:** se implementan el plan.

**Verificar:** durante esta etapa se realizan actividades de análisis para verificar lo que se ha ejecutado siendo acorde con lo planeado y a su vez detectar oportunidades de mejora.

**Actuar:** se implantan acciones para mejorar de forma continua. En varias organizaciones esto se conoce como proyectos de mejora.

1. Defina en 10 pasos el proceso de certificación ISO 9001
   1. Enfoque del cliente: es un principio en el que el cliente es el primero, por lo que se debe realizar el esfuerzo necesario para satisfacer sus necesidades.
   2. Liderazgo: en la empresa debe haber líderes que faciliten la creación de un ambiente en el que el personal interno se involucre en conseguir los objetivos.
   3. Participación del personal: conseguir que el personal se involucre y se comprometa con los objetivos de la organización ayudando a la organización a que consiga sus resultados definidos
   4. Enfoque de procesos: la empresa tiene que determinar y gestionar los enfoques que consiguen resultados de forma eficiente
   5. Enfoque a sistema: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la empresa en conseguir los objetivos.
   6. Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la empresa debe ser un objetivo permanente de ésta.
   7. Decisiones basadas en hechos: las decisiones eficientes se basan en analizar los datos y la información.
   8. Relaciones mutuamente beneficiosas: una empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación que es mutuamente beneficiosa.
   9. Incrementar la satisfacción de los clientes: el Sistema de Gestión de la Calidad facilita que la empresa planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solo en base a los requisitos que establezcan las organizaciones, por lo que la calidad se integran en el producto o servicio desde la planificación.
   10. Disminuir los costes: el Sistema de Gestión de la Calidad hace posible la detección de oportunidades de mejora y además permite corregir problemas potenciales.
2. ¿Qué incluye un manual de calidad?
   1. Es conveniente elaborar un único manual, aunque este puede estar estructurado por bloques en función del alcance que tenga.
   2. La estructura de este documento es flexible, pese a que exista unos contenidos mínimos. Cada empresa debe determinar qué contenido va a incluir en este documento, en función de sus necesidades y expectativas.
   3. Se debe detallar con claridad toda la información de la empresa, además de describir los procesos incluidos y las interacciones entre ellos.