

la alta dirección, planificación estratégica de la calidad, reingeniería de procesos de negocio, formación, medición, *benchmarking*, etc. En definitiva, el significado de “calidad” cambia desde un enfoque centrado sólo en el producto a un enfoque de gestión organizacional, de significar cumplir las especificaciones del producto a satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente. La calidad se extiende a la empresa en su conjunto y pasa a tener la máxima prioridad, en el momento en que el cliente tiene mayores posibilidades de elección y que, por tanto, aumenta continuamente su exigencia sobre los productos y servicios que compra.

En estos años se empezaron a usar la familia de normas ISO 9000 en Europa y se desarrolla toda una plétora de premios sobre la calidad (como el Malcom Baldrige National Quality Award de 1987).

En los noventa se sigue avanzando en temas de calidad y aparecen nuevos enfoques, como Seis-Sigma, y en la década siguiente se revisa la norma ISO 9000 para enfatizar la importancia de la satisfacción del cliente y se difunde la calidad en todas las áreas de la sociedad.

Según (Juran, 1995) si el siglo XX fue el Siglo de la Productividad, el siglo XXI será conocido como el Siglo de la Calidad.

1.3 CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD

En la norma UNE-EN ISO 9000 “*Sistemas de gestión de la calidad*”. *Fundamentos y vocabulario* (ISO, 2015b) se aclaran diferentes términos relacionados con la calidad. Así, se tratan los términos **requisito**, entendido como “*necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria*”, y **satisfacción del cliente**, es decir, la percepción del cliente (que puede ser externo o interno) sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

En los siguientes apartados resumimos los conceptos más importantes basándonos en diferentes ediciones de esta norma.

1.3.1 Conceptos relacionados con la gestión de calidad

La norma ISO 9000 señala que la gestión de la calidad incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Veamos el significado de estos conceptos relacionados con la gestión de la calidad:

- **Política de la calidad:** intenciones y dirección de una organización relativas a la calidad tal como las expresan formalmente su alta dirección.
- **Objetivo de la calidad:** resultado a lograr en cuanto a la calidad.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. La mejora continua es una actividad recurrente para mejorar el desempeño.

También son muy importantes los términos relativos a la conformidad, como aceptación del producto o servicio:

- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **No Conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** no conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
- **Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.

- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso (acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos) o una reclasificación (variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales).
- **Reparación:** acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho:** acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

1.3.2 Conceptos relacionados con la documentación de la calidad

Otros conceptos importantes son los relativos a la documentación, pudiéndose distinguir entre:

- **Manuales de la calidad:** documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización.
- **Planes de la calidad:** documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico.
- **Especificaciones:** documentos que establecen requisitos.
- **Guías:** documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.
- **Procedimientos documentados,** instrucciones de trabajo y planos documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
- **Registros:** documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.