

Sistemas de gestión de la calidad: conceptos e ISO 9001)

Miguel Expósito Martín

Universidad de Cantabria

miguel.exposito@unican.es

10/12/2018

Visión general

1 Definición

2 Conceptos relacionados con la calidad

Definición

Definición de calidad

La calidad se ha convertido en uno de los principales objetivos estratégicos para las organizaciones, dado que su supervivencia cada vez depende más de la calidad de sus productos y servicios. Según el DRAE, la calidad es:

- 1 *f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta tela es de buena calidad.*
- 2 *f. Buena calidad, superioridad o excelencia. La calidad de ese aceite ha conquistado los mercados.*
- 3 *f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Control de la calidad de un producto.*
- 4 *f. Carácter, genio, índole.*
- 5 *f. Condición o requisito que se pone en un contrato.*

Definiciones históricas

Autor	Año	Definición
Shewhart	1931	Existe un lado subjetivo de la calidad, que tiene que ver con lo que pensamos, sentimos o creemos como resultado de la realidad objetiva.
Crosby	1979	Conformidad con los requisitos.
Taguchi	1979	Pérdida que un producto causa a la sociedad después de ser entregado.
Feigenbaum	1983	Características totales por medio de las cuales el producto y servicio en uso cumplirá las expectativas del cliente.
Ishikawa	1985	Énfasis en la orientación al cliente.
Deming	1986	Traducir necesidades futuras del usuario en características medibles para dar satisfacción al usuario.
Juran	1988	Calidad como adecuación al uso.

Vistas de la calidad (Garbin, 1984)

- **Vista trascendental:** la calidad es algo que se reconoce pero no se define: un ideal al que se intenta llegar.
- **Vista del usuario:** la calidad es adecuación al propósito. Las características de los productos se pueden cuantificar.
- **Vista del fabricante:** la calidad es conformidad con las especificaciones. Vista centrada en el proceso.
- **Vista del producto:** la calidad está unida a las características inherentes del producto.
- **Vista basada en valor:** la calidad depende de la cantidad que el cliente esté dispuesto a pagar.

Conceptos relacionados con la calidad

Conceptos relacionados con gestión de calidad (ISO 9000)

- **Política de la calidad:** intenciones y dirección de una organización relativas a la calidad como las expresa su alta dirección.
- **Objetivo de la calidad:** resultado a lograr en cuanto a calidad.
- **Sistema de gestión de la calidad:** sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Planificación de la calidad:** establecimiento de objetivos y especificación de procesos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.
- **Control de la calidad:** orientada al cumplimiento de requisitos de calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Mejora de la calidad:** orientada a aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos de la calidad.

Conceptos relacionados con aceptación de producto o servicio (ISO 9000)

- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** no conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
- **Acción preventiva:** tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.
- **Acción correctiva:** tomada para eliminar la causa de una no conformidad y prevenir su ocurrencia.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **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.

Conceptos relacionados con la documentación de la calidad

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

Referencias



Mario Piattini Velthuis et al. (2008)

Auditoría de Tecnologías y Sistemas de Información.