

# Calidad

La Calidad es una característica que el producto o servicio ofrecido por una empresa debe cumplir para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

## Los Sistemas de Gestión de Calidad

Gestión a nivel de empresas, es el desarrollo de un programa de actuación, previamente planificado, al que se asignan recursos y que deberá respetar unas determinadas normas para alcanzar un fin establecido.

Una forma, mediante la cual una organización asegura que se identifican y satisfacen las necesidades de sus clientes, manteniendo y mejorando sus procesos, de manera eficaz y eficiente y logrando ventajas competitivas, es a través de un Sistema de Gestión de Calidad.

Un Sistema de gestión de la calidad el conjunto de elementos de una empresa, que estando relacionados entre sí, permiten administrar de forma planificada la calidad, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, es una actividad que implica a todos los integrantes de una organización, quienes generalmente asesorados por un especialista, pueden definir claramente este conjunto de elementos y organizarlos de forma sistemática.

Para llevar a cabo esta gestión de la calidad, existen estándares normalizados, es decir, normas que establecen requisitos específicos, que a través de su cumplimiento, permiten demostrar la efectividad del Sistema.

## Las Normas ISO-9000

La familia de las Normas ISO 9000, son el conjunto de normas internacionales más conocidas, para gestionar la calidad. Editadas por la Organización Internacional de Normalización (International Standard Organization: ISO), con sede en Ginebra (Suiza), son elaboradas y actualizadas por el comité Técnico 176 (TC 176), constituido por expertos en la aplicación de Sistemas de Calidad, de diferentes países, tipos de industrias y empresas de servicios.

Desde su publicación inicial en 1987, las Normas ISO 9000 han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad, considerándose en ocasiones, el elemento clave para acceder a certificaciones específicas para algunos mercados.

Este grupo de Normas, está constituida por 3 normas básicas:

ISO 9000-2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de las normas ISO 9000. Esta norma es sólo de consulta, no es certificable.

ISO 9001-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Esta es la norma de referencia para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y con los requisitos reglamentarios aplicables, a fin de conseguir e incrementar la satisfacción del cliente. Bajo la versión 2008, es la única certificable de las tres.

ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

Esta norma guía, existe como ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad, para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. Abarca tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

Existen además, otras normas de calidad, específicas para determinados sectores o actividades, por ejemplo ISO/ICE 17025:2005 que se aplica para el diseño de un sistema de gestión de la calidad en Laboratorios.

Beneficios de la correcta implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

La implantación correcta de un Sistema de Gestión de Calidad, marca la diferencia entre un sistema burocrático, poco eficiente y que ofrece pocos resultados, frente a un sistema eficiente que permita evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma y ofrezca a la empresa información útil para su crecimiento.

De la organización en relación a su ámbito de actividad: clientes (actuales y potenciales), competidores, socios:

Mejora de la imagen empresarial: al conseguir la consideración del cliente, cuando demostramos que su satisfacción es la principal preocupación de la empresa.

Refuerza la confianza de los clientes actuales y potenciales: mejorando el contacto con los clientes y demostrando que la empresa tiene capacidad para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.

Captación de nuevos clientes: incluyendo a la empresa en el registro de empresas certificadas, lo que permite su localización cuando un cliente potencial consulte el registro en busca de un nuevo proveedor.

Acceso a nuevos mercados: alcanzando las exigencias de nuevos mercados o clientes, restringidos a proveedores que posean un Sistema de Gestión de la Calidad según Normas ISO 9000 implantado y certificado.

Mejora competitiva: marcando la diferencia frente a los competidores, o bien evitando el retraso frente a ellos.

Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

De orden interno en la organización, que no sólo posibilitan la existencia de los primeros, sino que además permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la organización.

Aumento de la productividad: mejorando los procesos internos, en la medida que todos los integrantes de la empresa saben claramente cual es su trabajo, cómo realizarlo y cómo es supervisado.

Mejora del control y la eficacia de la organización: lograda a través de una comunicación más fluida, donde todo el personal conoce la importancia de su trabajo y sus responsabilidades y se encuentra orientado a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico; conoce el lugar que ocupa en la empresa, y lo que la dirección espera de ellos, reforzando así el concepto de trabajo de equipo.

Incremento de la rentabilidad: disminuyendo los costes de no calidad de producción y servicios a partir de menores costos por reprocesos, reclamaciones de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.

Orientación hacia la mejora continua: permitiendo identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.

Aumenta la capacidad de respuesta y flexibilidad ante oportunidades cambiantes del mercado: permitiendo a la organización la recogida y análisis sistemática de la información, aportando una visión para la toma de decisiones dentro de la dirección de la empresa (costes, rendimientos de los procesos, satisfacción de clientes, relación con proveedores, problemas detectados, acciones de mejora, etc).

Mejora de la motivación y el trabajo en equipo: resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.