**DEFINICION GENERAL**

CALIDADES EL GRADO DE ACEPTACION O SATISFACCION QUE PROPORCIONA UN PRODUCTO O SERVICIO A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL ***CLIENTE***.

 **DEFINICIONSEGÚNLANORMAISO9000**

CALIDADES EL GRADO EN EL QUE UN CONJUNTO DE *CARACTERISTICAS*CUMPLE CON LOS ***REQUISITOS***.

***CALIDAD SIGNIFICA:***

1. - CERODEFECTOS,
2. - CUMPLIREXACTAMENTECONLOQUEPIDEELCLIENTE,
3. - HACERBIENLASCOSASDESDELAPRIMERAVEZ,
4. - NOQUEJAS,RECHAZOSODEVOLUCIONES.





**PRINCIPALES CAUSAS DE LA BAJA CALIDAD**

1. - ERRORESHUMANOS,
2. - IMPERFECCIONESDELOSINSUMOS,
3. - ERRORESTECNICOS,

*PEROPRINCIPALMENTE…..*

1. **NO CONOCER LOS REQUISITOS DEL CLIENTE.**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD:**

1. - LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTE
2. - LOS INSUMOS O MATERIALES
3. - LOS RECURSOS HUMANOS,
4. - EL EQUIPO Y LA MAQUINARIA
* EL TIPO DE ADMINISTRACION
* LOS RECURSOS FINANCIEROS
* LOS MÉTODOS DE TRABAJO
* EL MEDIO AMBIENTE
* OTROS REQUISITOS

 **LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

 **ENFOQUE AL CLIENTE.**

LAS ORGANIZACIONES DEPENDEN DE SUS CLIENTES Y POR LO TANTO DEBERIAN COMPRENDER LAS NECESIDADES ACTUALES Y FUTURAS DE LOS CLIENTES, SATISFACER LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y ESFORZARSE EN EXCEDER LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.

**LIDERAZGO**

LOS LIDERES ESTABLECEN LA UNIDAD DE PROPOSITO Y LA ORIENTACION DE LA ORGANIZACION. ELLOS DEBERIAN CREAR Y MANTENER UN AMBIENTE INTERNO, EN EL CUAL EL PERSONAL PUEDA LLEGAR A INVOLUCRARSE TOTALMENTE EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.

**PARTICIPACION DEL PERSONAL**

EL PERSONAL, A TODOS LOS NIVELES, ES LA ESENCIA DE LA ORGANIZACIÓN Y SU TOTAL COMPROMISO POSIBILITA QUE SUS HABILIDADES SEAN USADAS PARA EL BENEFICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

UN RESULTADO DESEADO SE ALCANZA MAS EFICIENTEMENTE CUANDO LAS ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS RELACIONADOS SE GESTIONAN COMO UN PROCESO.

**ENFOQUE DE SISTEMAS**

IDENTIFICAR, ENTENDER Y GESTIONAR LOS PROCESOS INTERRELACIONADOS COMO UN SISTEMA, CONTRIBUYE A LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE UNA ORGANIZACIÓN EN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS.

**MEJORA CONTINUA**

LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN DEBERIA SER UN OBJETIVO PERMENENTE DE ESTA.

**ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISION**

LAS DECISIONES EFICACES SE BASAN EN EL ANALISIS DE LOS DATOS Y LA INFORMACION.

**NORMA**

CONCEPTO:

Documento,establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto determinado.

**LA FAMILIA DE NORMAS 9000**

La familia ISO9000 está formada por las siguientes normas principales:

1. ISO9000:2005(Fundamentos y Vocabulario),
2. ISO9001:2008(Requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad–SGC‐),
3. ISO9004:2009(Directrices para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad–SGC‐).

**VENTAJAS DE UN SGC EN BASE A LAS NORMAS ISO 9000**

1. - Estandariza las actividades por medio de la documentación,
2. - Incrementa la satisfacción del cliente,
3. - Mide y monitorea el desempeño de los procesos,
4. - Disminuye los reprocesos,
5. - Incrementa la eficacia de la Organización.

**BENEFICIOS DE UN SGC EN BASE A LAS NORMAS ISO 9000**

1)Permite consolidar el *Know How o “saber* hacer” de la Organización,

2)Proporciona mayor capacidad de la Organización para fabricar producto so prestar servicios de acuerdo con las necesidades del Cliente,

3)Promueve la fidelidad de los Clientes y Usuarios,

4)Prepara a la Organización para atender mejor a sus Clientes,

5)Disminuye costos de Incumplimiento de Requisitos(no‐calidad),

6)Orden y Estandarización de las actividades organizacionales.