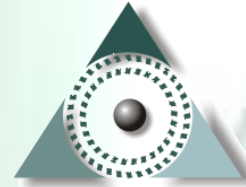


I.E. PABLO NERUDA



GLOSARIO DE CALIDAD

Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

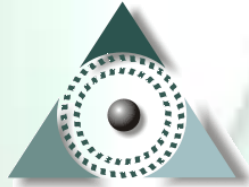


Es una metodología de gestión que pretende ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente

Un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente y definir procesos que contribuyan a lograr productos aceptables y controlados para el cliente. A su vez, proporciona un marco para la mejora continua con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Para ello se debe determinar:

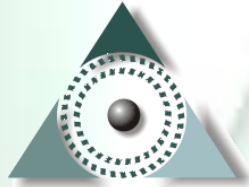
- ❖ las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- ❖ la política y objetivos de la calidad de la organización;
- ❖ los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- ❖ los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- ❖ los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- ❖ la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- ❖ los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- ❖ un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Razones para implementar un SGC



- Mejorar el servicio al cliente y reducir quejas
- Ser mas eficaces
- Mejorar la eficiencia
- Permanecer en el medio y ganar clientes
- Introducir cultura de calidad
- Beneficios de mercadeo
- Demandas del cliente
- Presiones de la competencia
- Legislación y regulaciones
- Reducir costos

Beneficios más importantes



- Aumento en el control de la Organización
- Aumento en la satisfacción del cliente
- Motivación de la fuerza de trabajo
- Aumento de la productividad y de la eficiencia
- Reducción del desperdicio
- Mercadeo más efectivo
- Reducción de costos
- Aumento de la participación en el mercado

Mayores barreras



- Desarrollo de la documentación
- Poco compromiso de la gerencia
- No seguimiento a los procedimientos
- Resistencia de los empleados
- Conflicto en la interpretación
- Requisitos de entrenamiento
- Disponibilidad de tiempo
- Políticas o procedimientos “heredados” de otras divisiones o áreas

Cliente



➤ Externo

Personas que reciben los resultados finales de los procesos o servicios que se desarrollan en la institución, por ejemplo: padres de familia, universidades, empresas, entre otros.

➤ Interno

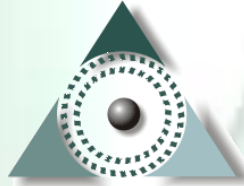
Personas que hacen parte o intervienen directamente en los procesos de la institución, por ejemplo: docentes, grupo administrativo, servicios generales, entre otros

Gestión por procesos

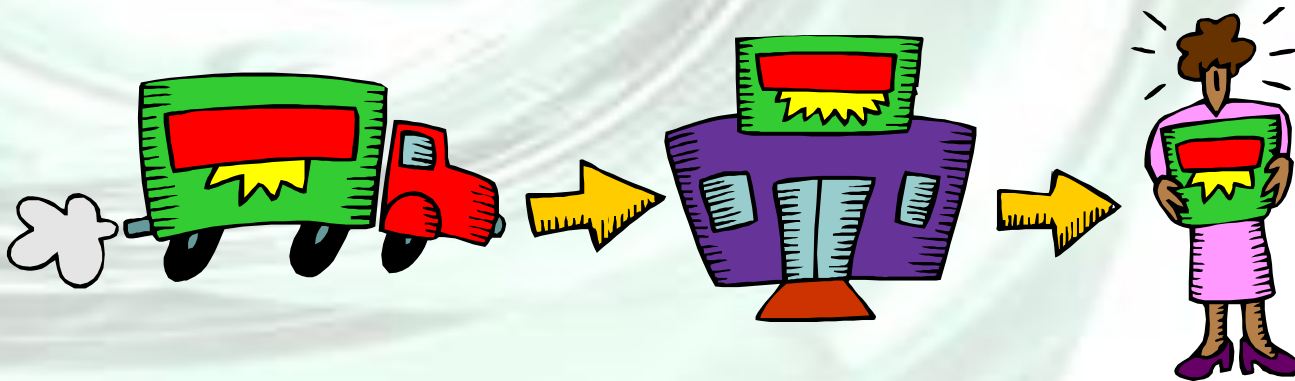


En la forma en como la organización convertirá las barreras en beneficios, a su vez que comenzará a materializar las razones de haber incursionado en el camino de la gestión de calidad.

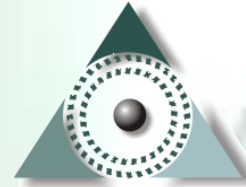
¿Qué es un proceso?



Es la secuencia de actividades realizadas de alguna manera y en algún lugar orientadas a generar un valor agregado sobre una ENTRADA (*insumo*) para conseguir una SALIDA (*resultado-producto*) que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

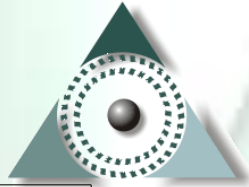


Características de los procesos



- Tienen definida la secuencia de actividades y las interacciones con otros procesos.
- Tienen definidos los recursos humanos, físicos y de infraestructura necesarios.
- Tiene definido las condiciones del ambiente de trabajo.
- Tiene definidos la documentación que se requiere para una mejor interpretación del proceso.

Ciclo de Mejoramiento Continuo



Mapa de Procesos

