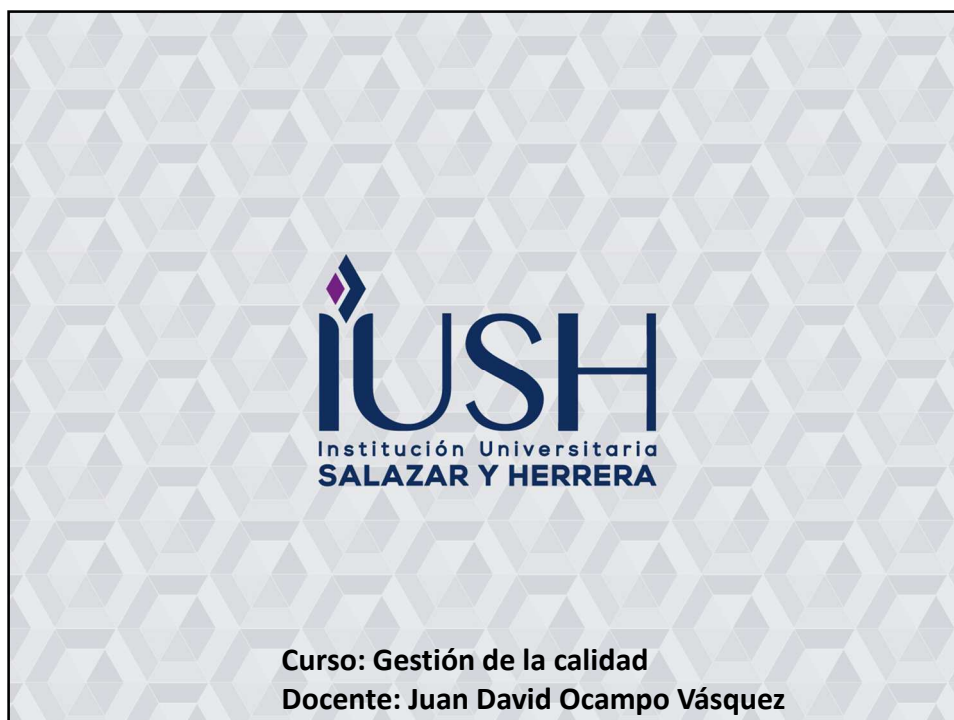






POLÍTICA DE CALIDAD



Las políticas de una compañía tienen por **objeto orientar la acción**, por la cual sirven para formular, interpretar y suplir las normas concretas. La importancia de éstas en la administración es decisiva, ya que son indispensables **para lograr una adecuada delegación de autoridad**, la cual es muy importante, pues la administración consiste en hacer a través de otros.

¿Por qué surge la necesidad de disponer de políticas? La empresa es un conjunto de individuos particularmente diferentes entre ellos, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas, donde esa actividad tiene que **conducir hacia el logro de los objetivos que se ha fijado la empresa** sin embargo al no existir ciertas guías generales de acción, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio.

Fuente: Castillo, Yunior A. Documentación de procedimientos. Consultado en octubre 29 de 2015 en la URL: www.monografias.com/trabajos102/politicas-administracion/politicas-administracion.shtml#ixzz3px8DvxgX

POLÍTICA DE CALIDAD PASOS

1. Basarse en los mejores datos de que se dispone acerca de los asuntos clave.
2. Una nueva política debe dar orientaciones acerca acontecimientos previstos, y no concentrarse en circunstancias pasadas. Son las situaciones futuras las que deben constituir el punto central de la elaboración de una nueva política.
3. Hay que estar preparado para debatir sobre cuestiones monetarias. La financiación será un tema obligado del proceso de elaboración de la política.
4. Requiere un examen previo de la política, la legislación y las instituciones para saber qué es lo que ha funcionado correctamente y qué no.

Fuente: FAO, Cómo empezar: primeros pasos en la elaboración de la política. Consultado en octubre 29 de 2015 en la URL: <http://www.fao.org/docrep/013/i1679s/i1679s05.pdf>

POLÍTICA DE CALIDAD

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

Fuente: Icontec (2015). NTC ISO 9001:2015. Icontec Internacional. Página 4.

POLÍTICA DE CALIDAD

Ejemplos

PANADERIA DON FELIX

La panadería DON FELIX produce y comercializa productos de panadería y bizcochería en Barrancabermeja (Santander). **Estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes garantizando productos frescos, al mejor precio y con un servicio inigualable** en el puerto petrolero, de la misma manera nos esforzamos permanentemente para **proteger el medio ambiente mejorando nuestros procesos para contaminar el agua en muy bajas proporciones** y dotar al personal de altas niveles de competencia y bienestar **trabajando sin descanso en prevenir sus lesiones y enfermedades asociadas con quemaduras en la piel en el área de hornos** para lo cual estamos realizando un proceso de **actualización de equipos y dotaciones**.

La gerencia ha decidido tener un Sistema de Gestión integral que garantice el permanente cumplimiento de los requisitos legales asociados a nuestra actividad económica, nuestros riesgos e impactos más significativos en el marco de la mejora continua de nuestro sistema de gestión.

Fuente: Icontec (2015). NTC ISO 9001:2015. Icontec Internacional. Página 4.

POLÍTICA DE CALIDAD

Ejemplos

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los CLIENTES de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones.

Fuente: Binass. Compendio de definiciones normalizadas sobre calidad y ejemplos de políticas de calidad. Consultado en Octubre 29 de 2015, en la URL:
<http://www.binasss.sa.cr/seguridad/articulos/PoliticadeCalidad-Ejemplos.pdf>

Política de Calidad, Ejemplos

POLÍTICA DE CALIDAD

Con base en que queremos ofrecer a nuestros usuarios una verdadera solución en salud, alcanzando y manteniendo los más altos niveles de calidad y competitividad nos comprometemos a:

POLÍTICA DE CALIDAD	
Respetar	La filosofía del fundador.
Velar	Por el cumplimiento de los Derechos y Responsabilidades, así como por las necesidades y expectativas de los pacientes, familiares, clientes y partes interesadas.
Propender	Por la atención integral de nuestros pacientes.
Cumplir	Con la legislación vigente y políticas institucionales.
Fomentar	La seguridad del paciente, su familia y el trabajador.
Mejorar continuamente	Nuestros Procesos.
Mantener	La estabilidad financiera.

CLINICA JUAN N. CORPAS LTDA

Fuente: Clínica Juan N. Corpas. Política de calidad. Consultado en Octubre 29 de 2015, en la URL: <http://intranetcorpas.weebly.com/politica-de-calidad.html>

ACTIVIDAD DE CLASE

Considerando la información de lectura realizada, referente al cuadro de mando integral.

En sus equipos de trabajo, formula la Visión, Misión, Valores y Política de calidad para la organización asignada.

Fuente: Propia del docente de clase.