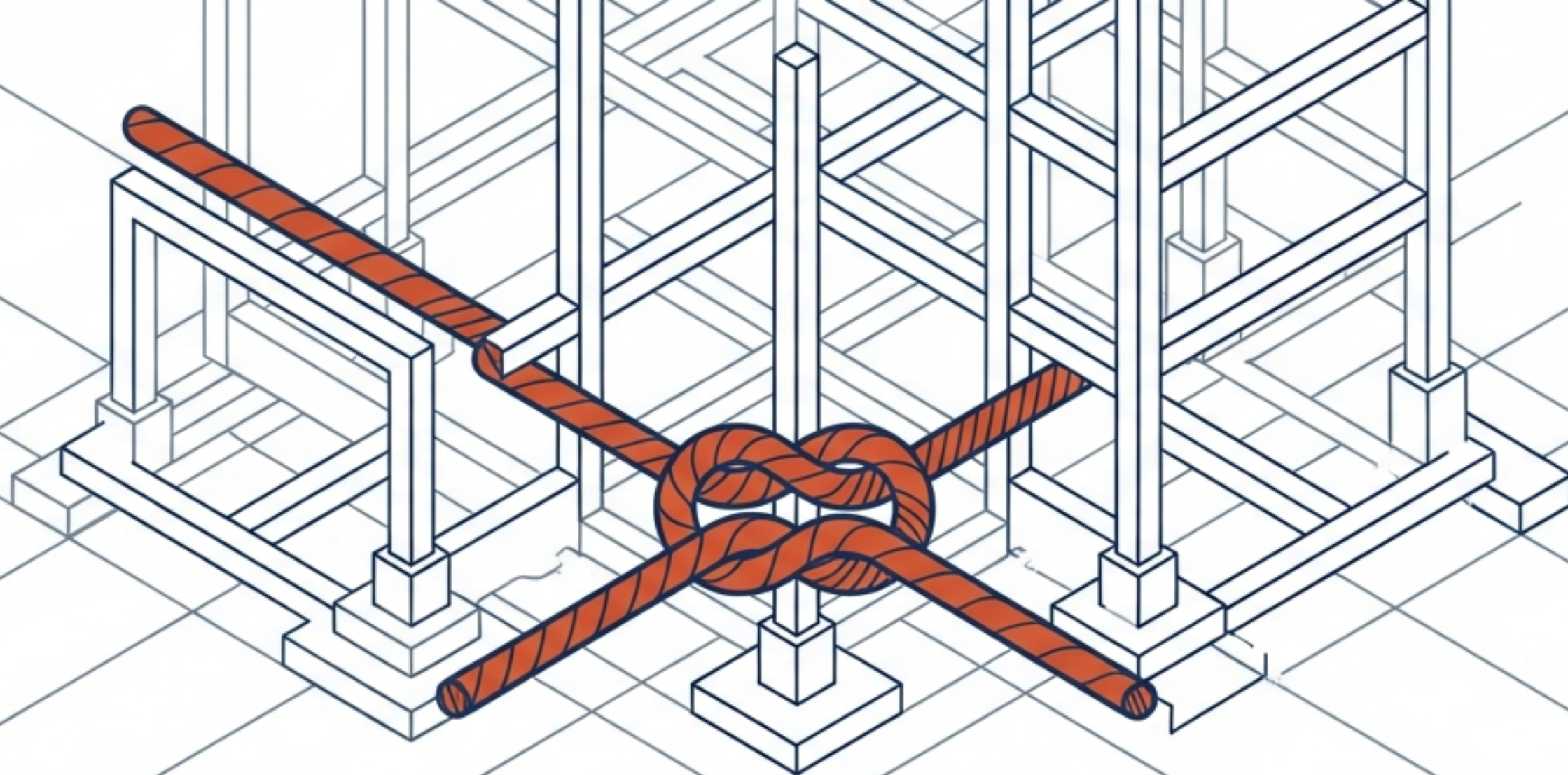




OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE CALIDAD

Construyendo la Estrategia Empresarial

Una guía estructural basada en la obra de Víctor Yepes Piqueras

El imperativo de la planificación

CAOS / CRISIS



PLANIFICACIÓN / CONTROL



Sin una base planeada, la empresa se mueve de crisis en crisis. La fijación de objetivos y políticas no es burocracia, es el requisito previo para producir calidad esperada.

"Es necesario comenzar por fijar objetivos... y establecer políticas o estrategias adecuadas para conseguirlos."

Distinguiendo la Guía de la Meta

POLÍTICA



- Directrices y guías de gestión.
- Define 'Lo que hay que hacer'.
- Nota: Las normas ISO a menudo confunden esto con objetivos.

OBJETIVO



- Resultados concretos.
- Metas tangibles que sirven de base a un plan de acción.
- Define resultados a conseguir.

Definición del Objetivo de Calidad

“

“Un objetivo es un determinado propósito, resultado o meta que puede alcanzarse y definirse de modo que sirva de base a un plan de acción.”

— (Juran-Gryna)

”



Criterios Esenciales

- ☒ Tangibles/Cuantitativos (Medibles)
- ☒ Escritos (Formalizados)
- ☒ Plazo Determinado (Marco de tiempo)



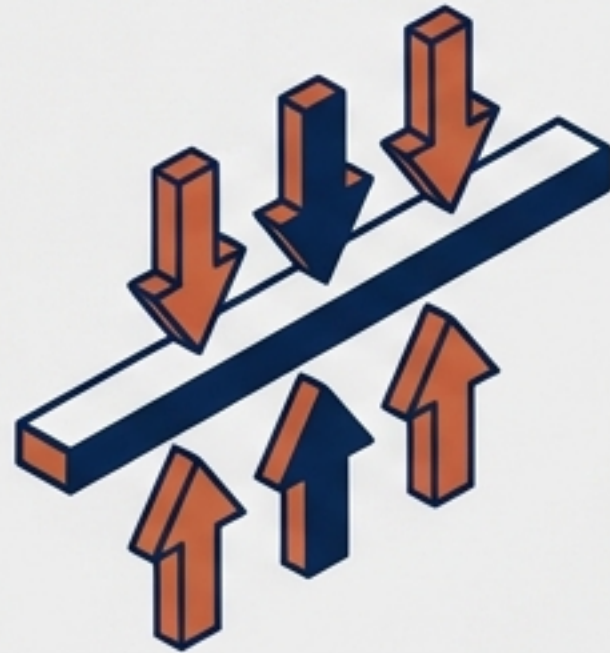
Dos Caminos: Innovación vs. Control



INNOVACIÓN

Propósito: Lograr un cambio y mejorar los niveles actuales.

- **Efecto:** Cambio del status quo.

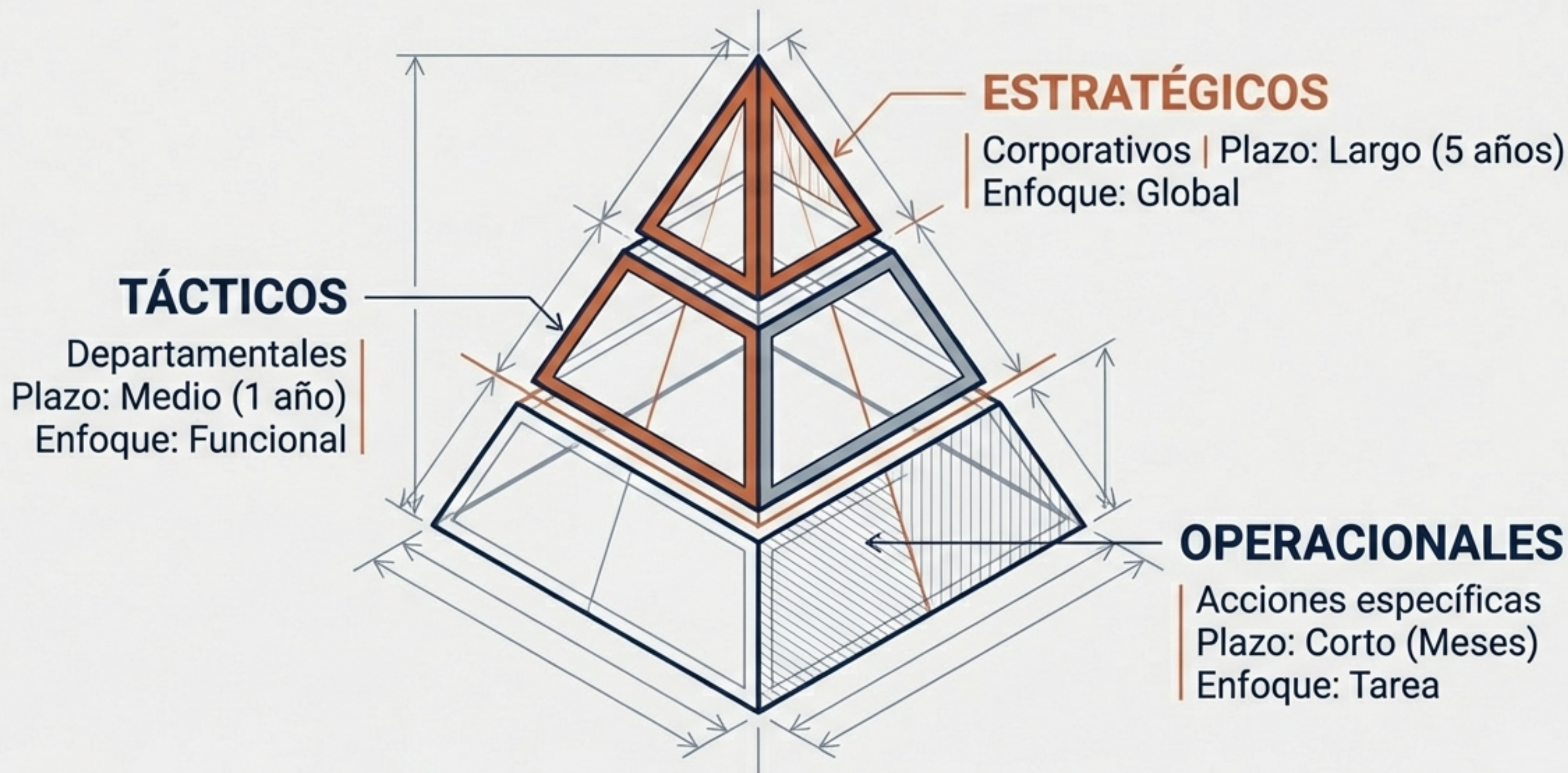


CONTROL

Propósito: Impedir un cambio negativo y conservar niveles.

- **Efecto:** Mantenimiento del status quo.

La Jerarquía de los Objetivos

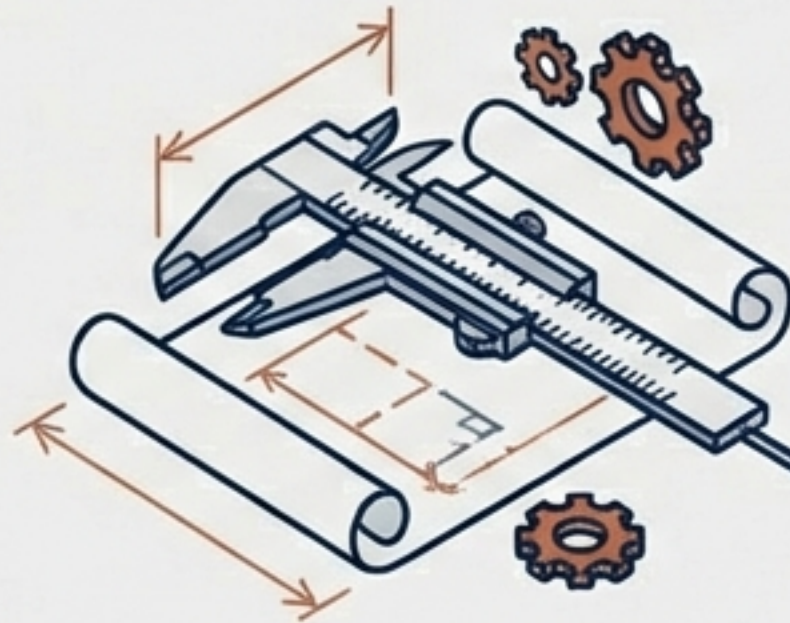


Fuentes de Objetivos: Datos Internos



El Historial

El comportamiento histórico sirve como base predictiva para el futuro.



Estudio de Ingeniería

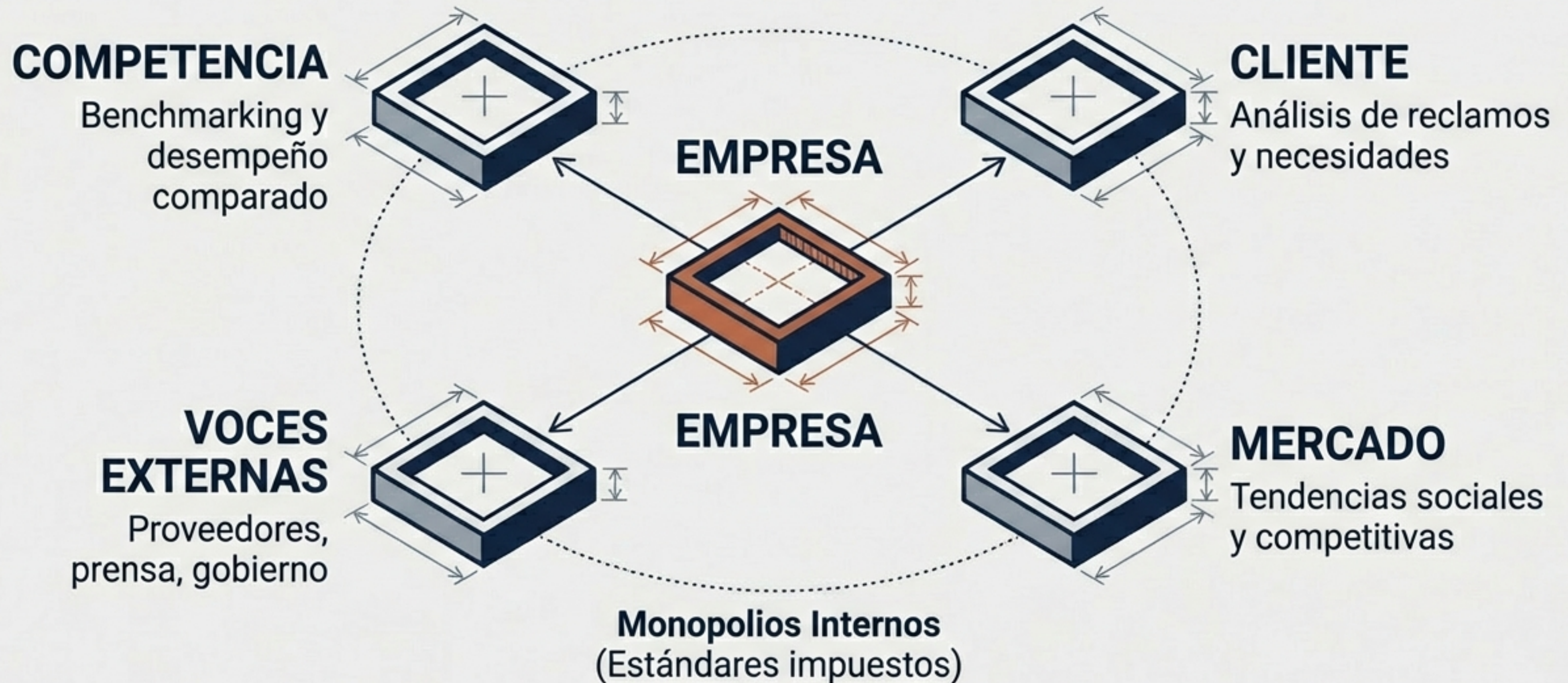
Recogida científica de datos para establecer Estándares (máximos, mínimos, tolerancias).



Señales de Alarma

Análisis de Pareto sobre desperdicios, retrabajos y pruebas al 100%.

Fuentes de Objetivos: El Ecosistema de Mercado



La Naturaleza de la Política

ESTRATEGIA



TÁCTICA

POLÍTICA

Expresa "lo que hay que hacer".

PROCEDIMIENTO

Detalla "cómo hay que hacerlo".

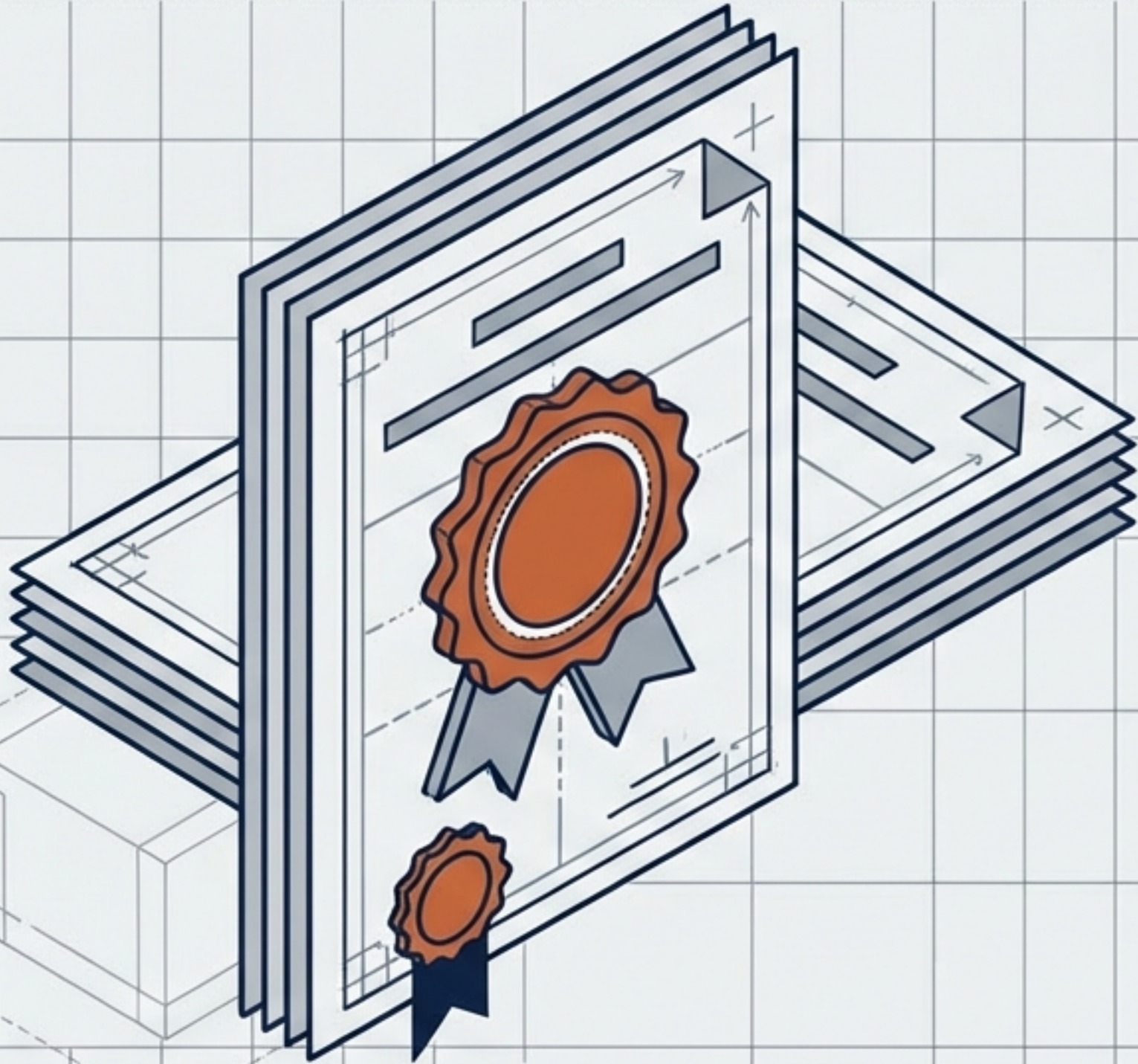
Ejemplo Práctico: Costos

Objetivo: Reducción de costos de fabricación.

Política: "Realizar estudios periódicos de costes" (La norma).

Procedimiento: "Paso 1, Paso 2, Paso 3 para el estudio" (El método).

El Poder de la Política Escrita



1.

LEGITIMIDAD: Minimiza malas interpretaciones.

2.

DIRECCIÓN: Provee base para objetivos convenidos.

3.

PREVENCIÓN: Evita decisiones por crisis momentáneas.

4.

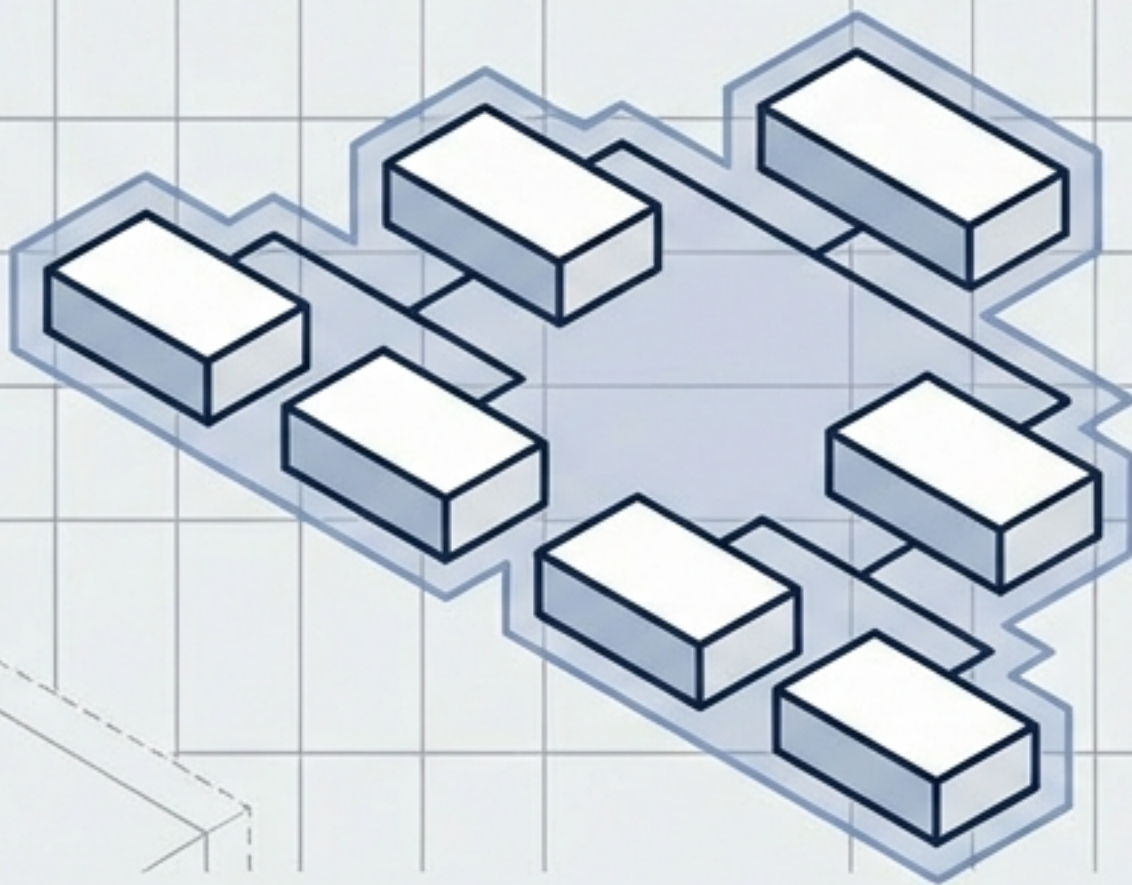
CONTROL: Facilita comparar lo realizado vs. lo estipulado.

5.

DECISIÓN: Fuerza a los interesados a definir posturas.

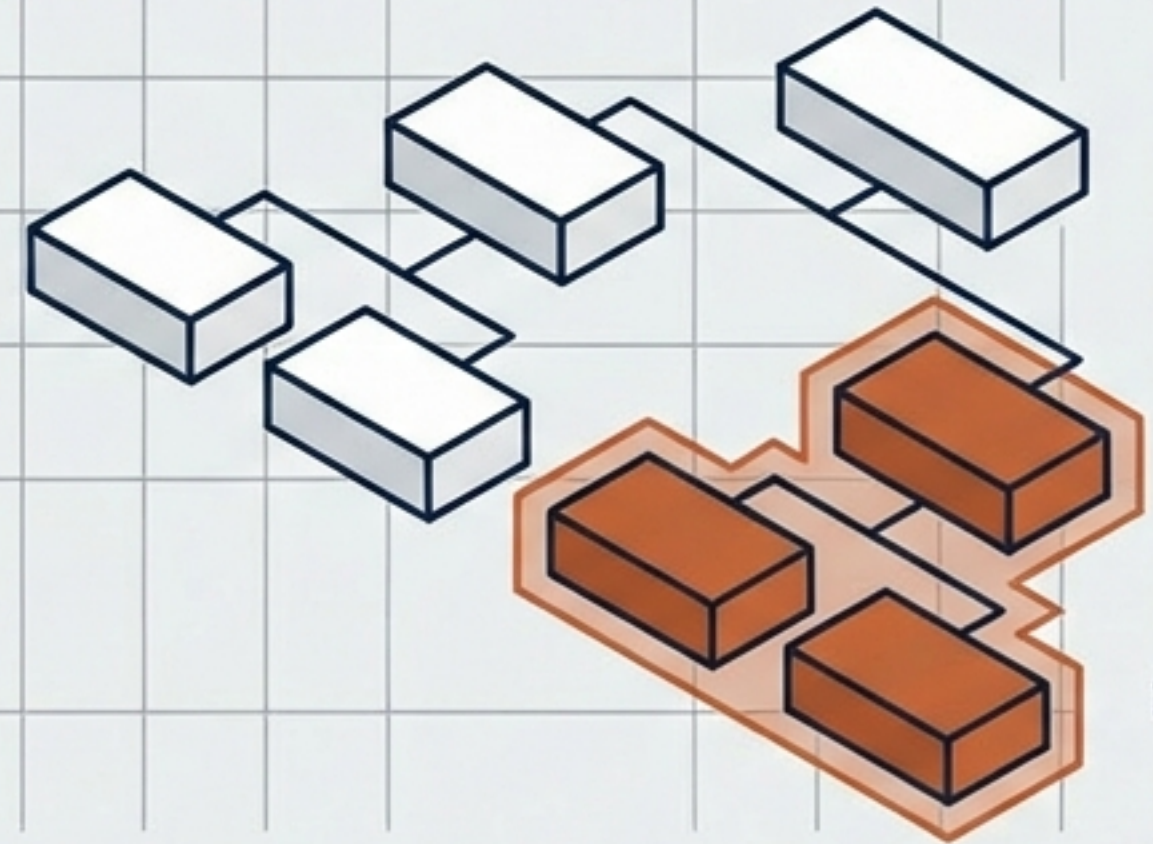
Alcance de las Políticas

CORPORATIVAS



Líneas generales. Ej: "Lanzar productos solo si su calidad es superior a la competencia".

DEPARTAMENTALES



Líneas funcionales. Ej: "La inspección de materiales se basará en el historial del proveedor".

Pautas para Establecer Políticas

Posición de Mercado
(Nivel de calidad deseado).

Supervisión
(¿Métodos personales o sistemas de objetivos?).



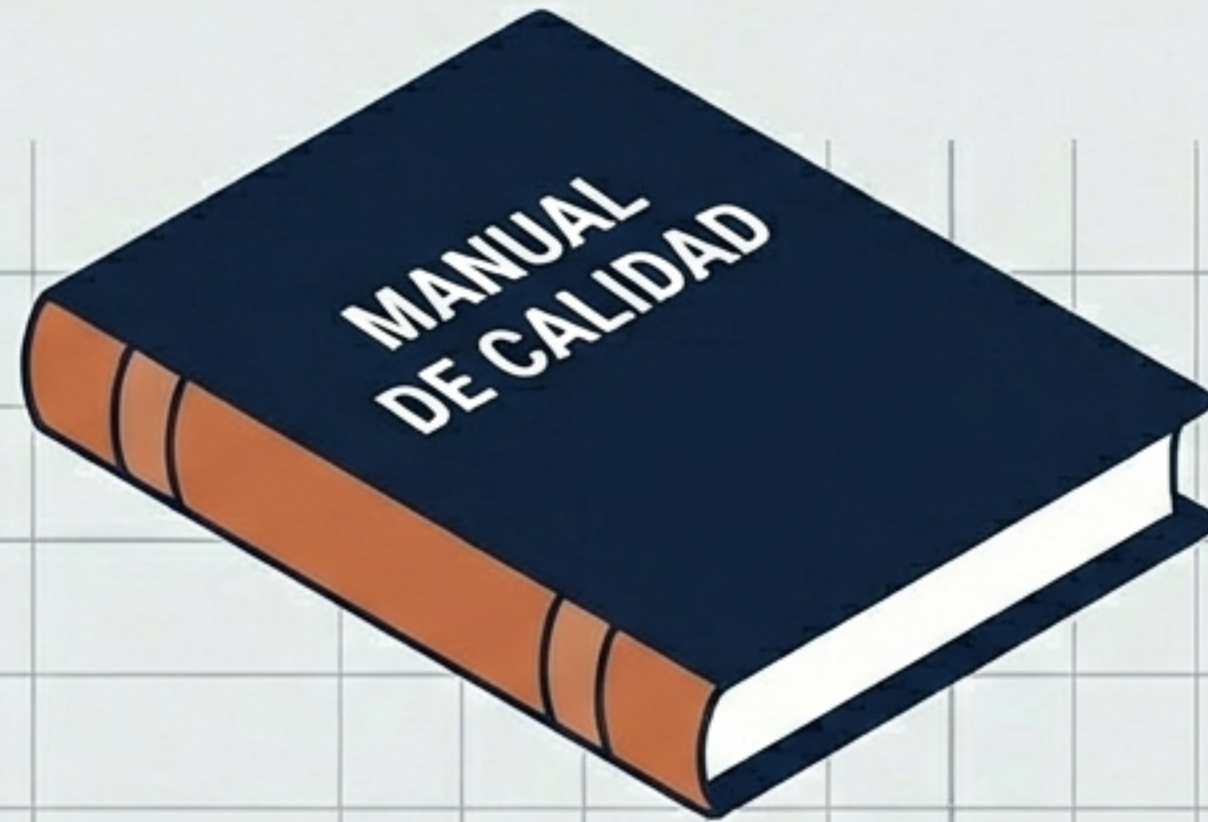
Ética y Cliente
(Veracidad en anuncios, garantías).

Relación con Proveedores
(¿Socios o externos?).

El Sistema Integrado de Gestión

	POLÍTICAS	PROCEDIMIENTOS	OBJETIVOS
Definición	Estrategia / Guía	Método detallado	Metas tangibles
Pregunta	¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?	¿Qué lograr?
Plazo	Indefinido / Largo	Indefinido	5 años / 1 año / Meses
Nivel	Alta Dirección	Operativo	Estratégico -> Operativo

Implementación y Legitimidad



APROBACIÓN

Corresponde exclusivamente a la Alta Dirección.

DOCUMENTACIÓN

Debe estar accesible en el Manual de Calidad.

IMPULSO

La dirección debe liderar su aplicación efectiva.