

## **Calidad integrada y concertada**

La **calidad integrada** ha de tener en cuenta simultáneamente:

- Los resultados de la organización.
- La satisfacción de los clientes externos.
- La satisfacción del personal (que incluye la prevención de riesgos laborales).
- La satisfacción de la sociedad (que incluye la disminución de los impactos ambientales).

La **calidad concertada** supone la participación de los clientes y proveedores en los procesos de mejora. Este concepto es particularmente importante en sectores como el del transporte, donde el servicio final es el resultado de la cooperación entre diversos actores (que, además, en muchos casos no actúan como proveedores dependientes sino en régimen de igualdad con otros participantes) a lo largo de una cadena de transporte.

En el transporte, otros ejemplos de calidad concertada son las alianzas con clientes (caso de cargas Renfe) o las modernas relaciones logísticas de partenariatado (con reparto de beneficios) entre operadores logísticos y clientes. En estos casos, se trata de dar un paso más y de armonizar y coordinar los procesos de la organización con los de los cargadores.