

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

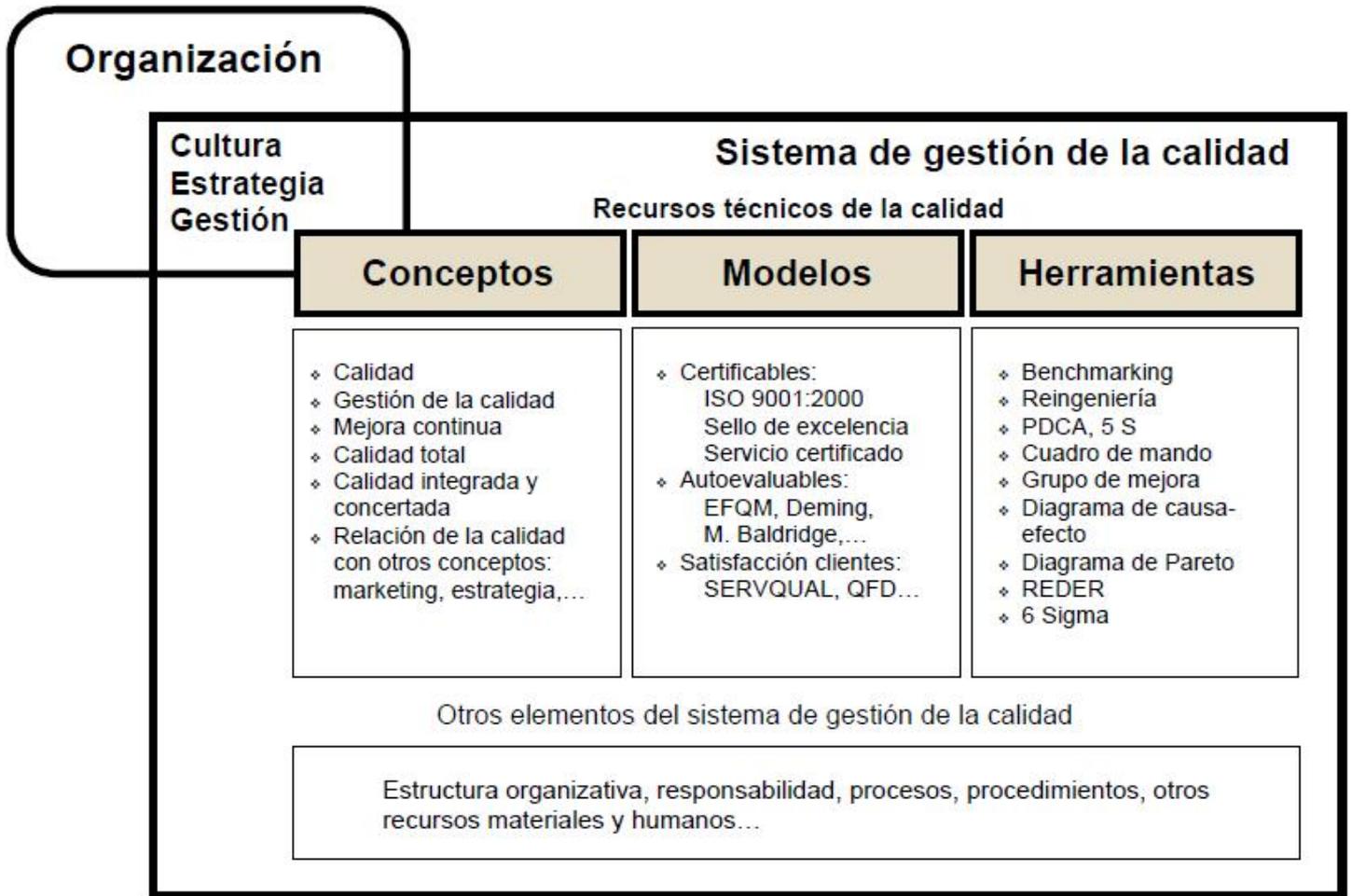
Desde su inicio, hace unos cincuenta años, la teoría y la práctica de la calidad en su sentido contemporáneo han ido ganando complejidad. En relación con la calidad se han desarrollado numerosos conceptos, enfoques, modelos, métodos y herramientas. Incluso el mismo concepto de calidad ha ido evolucionando y ganando amplitud.

Estos conceptos, modelos y herramientas de la calidad constituyen los recursos técnicos que cualquier organización tiene a su disposición para establecer su sistema de gestión de la calidad.

La norma ISO 9000:2000 define el sistema de gestión de la calidad (SGC) como "el sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad". Por tanto, se trata de un concepto mucho más amplio que el de los meros recursos técnicos, aunque éstos son esenciales.

El SGC es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de los resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Proporciona confianza, tanto interna como externa, sobre la capacidad de la organización para ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos de forma coherente y es el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el SGC, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes y objetivos complementarios o coincidentes con los otros objetivos de la organización tales como aquéllos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud laboral. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos y la evaluación de la eficacia global de la organización.



En este capítulo se clasifica y sitúa este amplio conjunto de recursos sobre lo que podría denominarse el “mapa de la calidad”, representado en el gráfico precedente. Desde los conceptos más generales, se avanza hacia detalles más concretos en una especie de zoom orientado a los puntos que se consideran de mayor interés para las organizaciones de transporte. Se desarrollan de forma sintética los elementos más relevantes en relación con la calidad y se facilitan algunas referencias que pueden ser de utilidad para quienes deseen profundizar y obtener más amplia información de todos los aspectos relacionados con la calidad.