

Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad

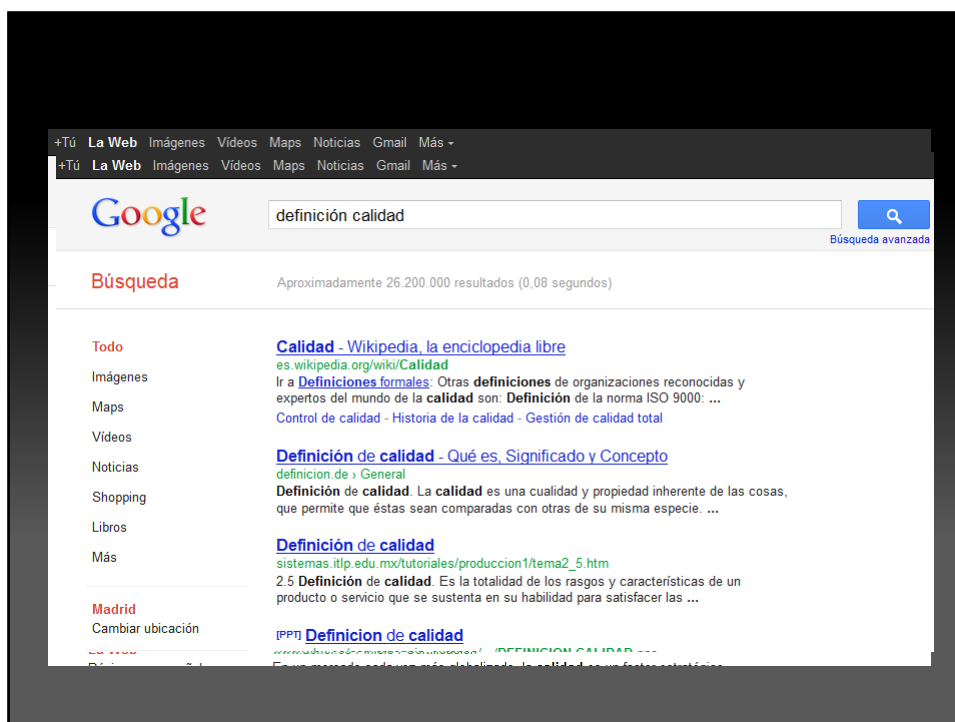
Granada, 16-20 de enero de 2012

Alberto Roncero
Director de Calidad. Grupo Vitro
alberto.roncero@vitroweb.com









Calidad

RAE:

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor

ISO 9000:

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos★”

★Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



Fuente: www.jlmirall.es

A conceptual model of service quality and its implications for future research". Publicado en el Journal of Marketing. [Ver](#)

Calidad

SUBJETIVO

Esperamos

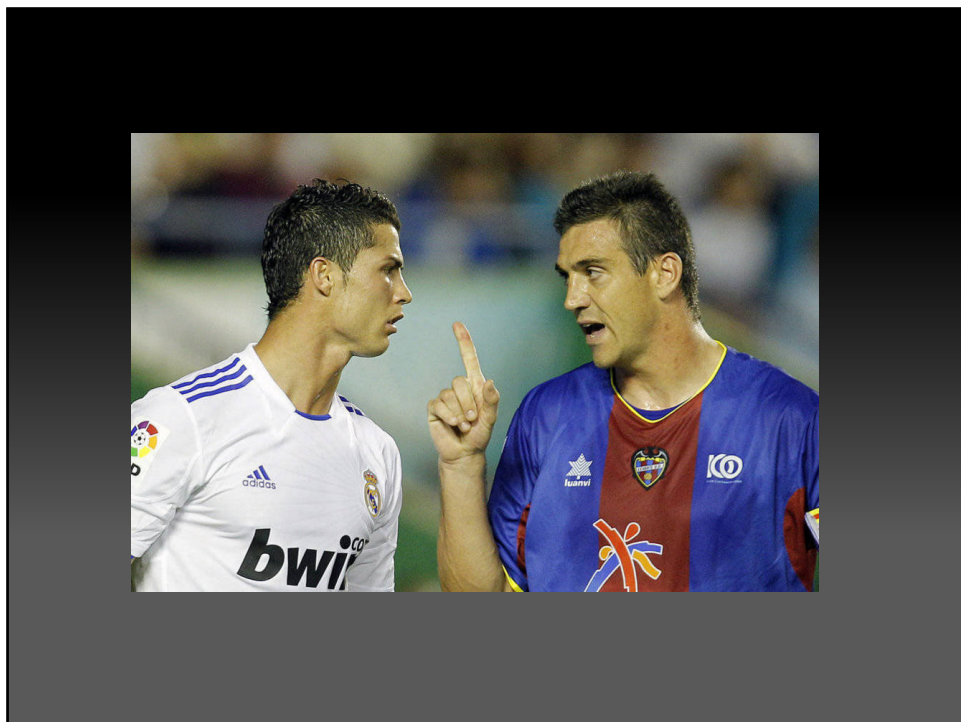
Percibimos

EVOLUTIVO

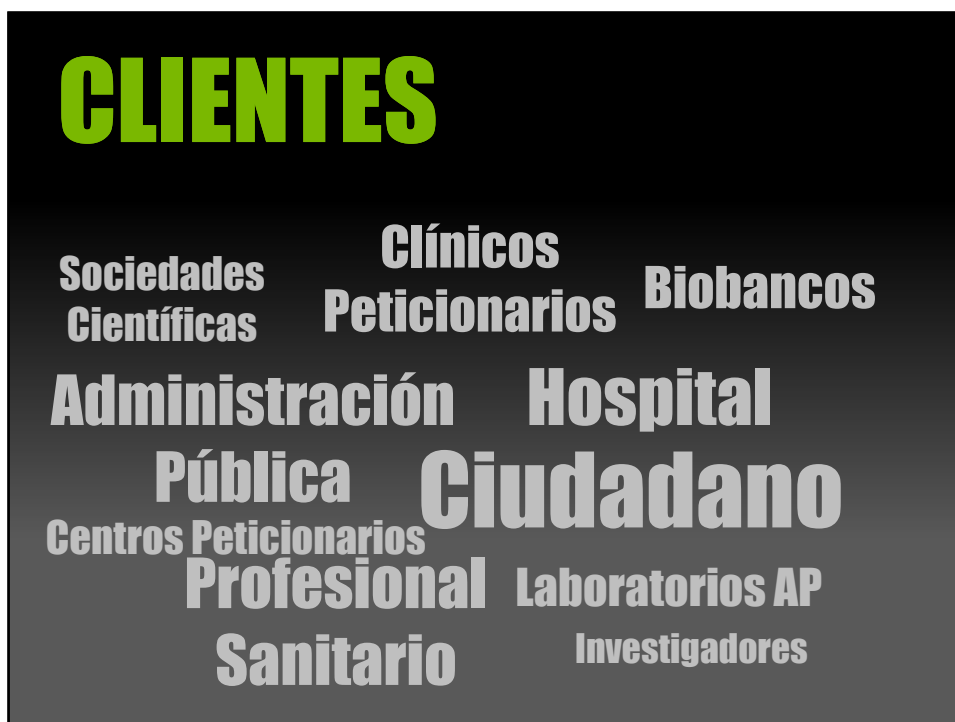


Calidad

**Conjunto de características de
un producto o servicio que
aseguran que da respuesta a lo
que de él se espera.**





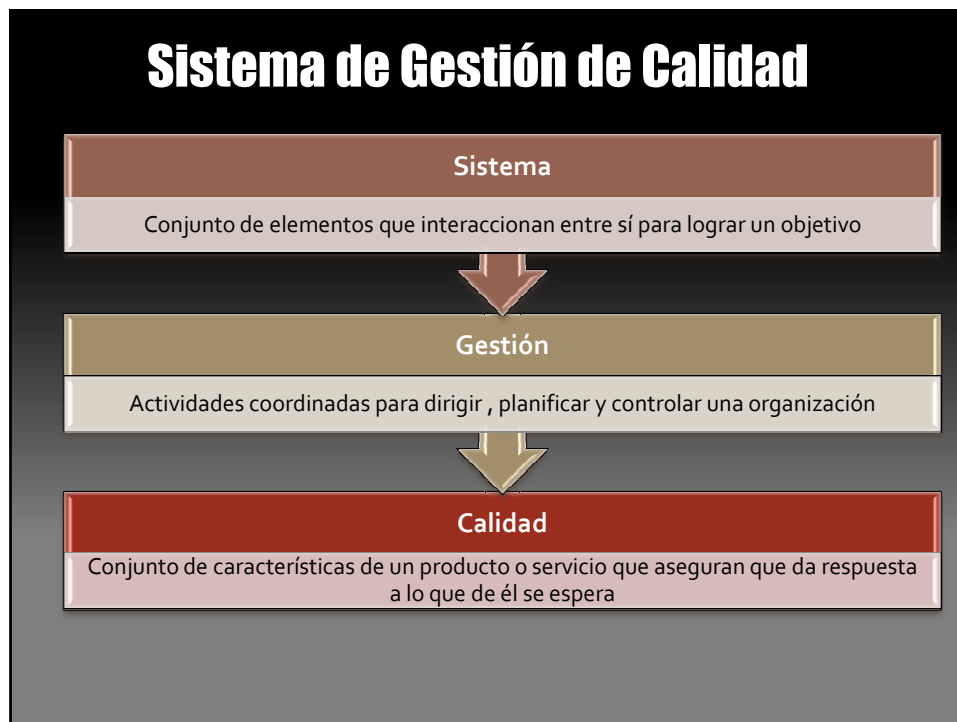


Requisitos y Expectativas

Medio Ambiente **Validez y Fiabilidad** **Diagnóstico**
Repetitividad **Seguridad**
Legalidad **Información**
Tiempos **Amabilidad**
Confidencialidad **Costes**
 Trazabilidad

Calidad en el Servicio de Anatomía Patológica





Sistema de Gestión de Calidad

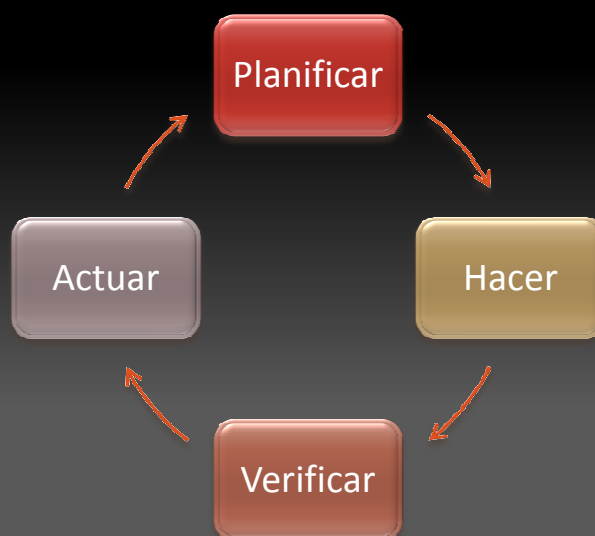
Metodología establecida en una organización para dirigir, planificar, controlar, medir y mejorar todas las actividades para que se realicen de forma eficaz



Sistema de Gestión de Calidad

Metodología establecida para **dirigir, planificar, controlar, medir y mejorar** todas las actividades para que se realicen de forma eficaz

Ciclo de Mejora



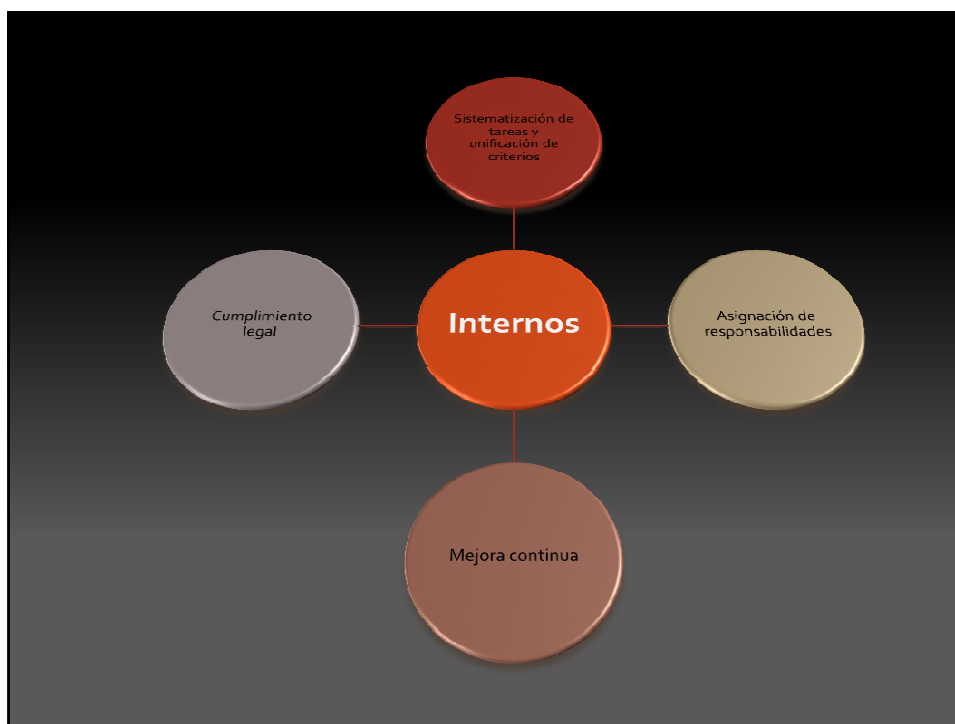
Pilares del SGC

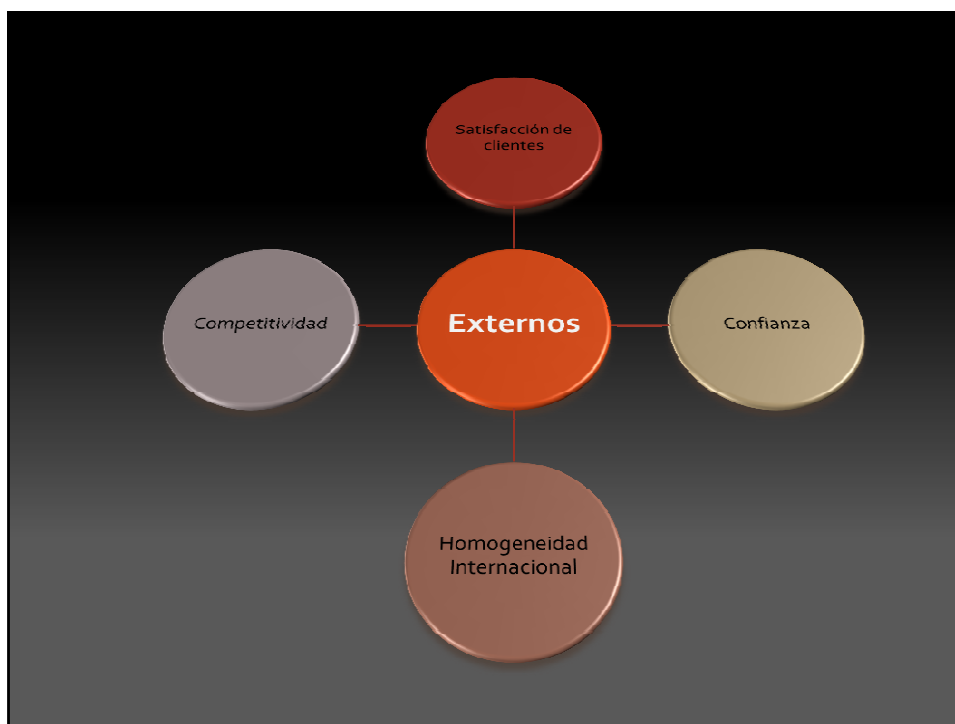
Responsabilidades
Instrumentos Personal
Indicadores **Documentos**
Estudios
Objetivos **Registros**

Normas de Calidad









Calidad	Satisfacer
SGC	Metodología
Norma	Ayuda
CAcreditar Certificar	Reconocer

Introducción a los Sistemas de Gestión de la **Calidad**

¡¡¡Gracias!!!

Alberto Roncero
Director de Calidad. Grupo Vitro
alberto.roncero@vitroweb.com