

Definición de Calidad

- Definista

La Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. Sin embargo esta es la definición directa, producto de la generalización de lo bueno y bonito que la sociedad ha categorizado, la mirada indirecta nos arroja una definición más general. La calidad es aquella condición del producto ya realizado la cual nos indica que tan bueno o malo puede ser.

La calidad de un producto se orienta en campos como la mercadotecnia como aquella característica que visible desde diferentes puntos de vista nos revela la importancia y las condiciones bajo las cuales fue elaborado. En el caso de las empresas que manufacturan productos a gran escala, si producen una serie de elementos con materiales de primera, estos serán de una calidad de primera, como consecuencia, el precio con el que salen al mercado marca un elevado compromiso por parte del comprador a la hora de adquirirlo, por lo que no llega a todos los estratos de la población. Como la intención es abordar a un buen nutrido grupo de población, esta empresa decide utilizar materiales de menor calidad, para fabricar un producto con las mismas funcionalidades aunque no con la misma autonomía pero de menor precio.

La calidad de un producto se demuestra en ciertos casos por el precio que tienen, de igual manera, la historia forma parte también de la reseña que pueda tener un producto por sus cualidades, tal es el caso de las compañías que dada su altísima reputación causan un impacto en el comercio muy favorable en cuentas, haciendo saber automáticamente que su producto es de calidad y por consiguiente las personas lo adquieren sin importar mucho el valor elevado. La calidad también es una condición o requisito que se pone en un contrato, por ejemplo, “La consignación de esta habitación se hace en calidad de arrendamiento, a cambio de esto, el cliente paga una cuota mensual que incluye todos los beneficios que se incluyen en el contrato”

Definición de Control de Calidad

- Definista

Es el mecanismo a través del cual se realiza un seguimiento estricto a los procedimientos de elaboración de un producto dentro de la empresa, con la finalidad de mejorar la calidad del mismo, éste se realiza con la ayuda de una serie de herramientas y acciones que se emplean para detectar cualquier tipo de errores, a fin de solventarlos, todo esto garantiza la calidad y el cuidado del producto y/o servicio ofrecido al público.

El control de calidad tiene como objetivo principal, brindar satisfacción máxima a los consumidores, lo que facilita el conseguir los objetivos de la empresa, es por eso que generalmente suele ser aplicado en las diferentes áreas y procesos de la empresa. Para que dicho control sea aplicado de forma correcta, primero se hace un estudio de mercado donde se obtenga la información de los estándares requeridos por el mismo, a partir de esos datos se pueden establecer los diferentes controles que van a estar al

pendiente de cada proceso y producto, desde sus fases iniciales hasta el momento de su distribución.

Para poder aumentar los niveles de calidad de los diferentes mercados es necesario seguir una serie de pasos.

En primer lugar se debe seleccionar lo que se quiere controlar (producto y/o servicio).

Luego se debe crear un objetivo para tener una característica de control.

Posteriormente se requiere establecer una medida estandarizada de lo que se quiere.

Crear una herramienta a través de la cual se establezca una característica media para el control.

Seguidamente y mediante un proceso ya establecido se deben medir las características de la presentación final del producto.

Examinar de forma detallada las diferencias entre el desarrollo que se esperaba y el desarrollo real.

Finalmente con los datos obtenidos de todo éste proceso se deben tomar las medidas necesarias.

En una empresa u organización siempre es de suma importancia el proceso de control de calidad, pues gracias a él se puede obtener un producto de calidad ya estandarizado y en consecuencia se obtendrá la satisfacción del cliente, el cual espera que el producto que adquirió sea de calidad, para cumplir con sus requerimientos.

[Sugiere un concepto](#)



Instituto Argentino
de Normalización
y Certificación

[INICIO](#)
[QUIÉNES SOMOS](#)
[SERVICIOS](#)
[NORMAS](#)
[CONTACTO](#)

SISTEMA NACIONAL DE NORMAS, CALIDAD Y CERTIFICACIÓN

El Sistema Nacional regula las actividades de normalización y de evaluación de la conformidad dentro del ámbito estrictamente voluntario. Está estructurado a partir de un Consejo Nacional de Normas, Calidad y Certificación, integrado por representantes de diversas áreas del gobierno nacional, convocados por la autoridad de aplicación de este sistema, la Secretaría de Industria de la Nación (SIN) y por representantes de los Organismos de Normalización y de Acreditación. Este órgano político cuenta con la asistencia de un Comité Asesor del que participan los representantes, de todos los sectores involucrados.

Inmediatamente debajo de este nivel de decisión política se encuentran los dos organismos encargados de realizar la gestión técnica del sistema:

El organismo de normalización
El organismo de acreditación

El primero se encarga de centralizar el estudio y aprobación de normas técnicas, base esencial de todo sistema nacional de la calidad, y el segundo está a cargo de la acreditación de los organismos de certificación, de los laboratorios de ensayo y de calibración, para lo cual debe seguir las pautas de evaluación establecidas en las normas ISO/IEC correspondientes.

Organismo de Normalización: IRAM

La SIN suscribió, a comienzos del año 1995, un convenio con el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) por el cual se lo designó como el Organismo Nacional de Normalización, a los fines de la aplicación del Decreto 1474/94.

Esto constituyó un acto de merecido reconocimiento a la dilatada trayectoria del IRAM como único organismo que, desde su misma fundación, en 1935, ha centralizado la actividad de normalización en toda la República Argentina. También significó una continuidad de anteriores reconocimientos en tal carácter, mediante sucesivos Decretos, a partir del primero, sancionado en 1937.

Además de toda la jurisprudencia existente que avaló esta nominación, el IRAM reúne una serie de características y antecedentes que hacen irrefutable su reconocimiento, tanto en el ámbito nacional como internacional:

El IRAM es una entidad privada constituida como una asociación civil sin fines de lucro

Fue el primer organismo de normalización de toda Latinoamérica

Representa a la Argentina ante los siguientes foros internacionales de normalización:

ISO - International Organization for Standardization

IEC - International Electrotechnical Commission (en forma conjunta con la Asociación Electrotécnica Argentina a través de Comité Electrotécnico Argentino)

COPANT - Comisión Panamericana de Normas Técnicas

AMN - Asociación MERCOSUR de Normalización

Mantiene convenios con diversos organismos de normalización y/o certificación del extranjero.

De esta forma, se constituye en la voz representativa de los intereses de nuestro país en las instancias de decisión de las normas técnicas que sirven de apoyo al comercio entre las naciones.

Organismo de Acreditación: OAA

A los efectos de cubrir esta protagónica posición dentro del esquema creado por el Decreto 1474/94, se fundó, a inicios del año 1996, el Organismo Argentino de Acreditación (OAA), bajo la forma de una asociación civil sin fines de lucro. A similitud del IRAM, está integrado por representantes de los sectores productivos, del consumo y tecnológico. Esta estrecha unión entre la esfera privada y la pública garantiza la transparencia de esta organización y su indispensable credibilidad ante entidades extranjeras análogas.

Sus reglamentaciones para la acreditación de organismos de certificación y laboratorios se corresponden con lo indicado por los organismos internacionales de normalización en sus normas ISO/IEC (adoptadas como normas IRAM).

Asimismo, el OAA es el representante de la Argentina ante los foros internacionales correspondientes:

IAF – International Accreditation Forum

ILAC – International Laboratory Accreditation Co-operation

IAAC – Interamerican Accreditation Co-operation

Estos trascendentes hechos dan la oportunidad de lograr acuerdos de mutuo reconocimiento con organizaciones de características similares en otros países, con lo cual se lograría que una única certificación otorgada en la Argentina sea reconocida en otros países del mundo.

QUE ES UNA NORMA

Es un documento que establece, por consenso y con la aprobación de un organismo reconocido, reglas y criterios para usos comunes y repetidos. Es decir, establece las condiciones mínimas que debe reunir un producto o servicio para que sirva al uso al que está destinado.

¿Por qué son importantes las normas?

Las normas están en todas partes y nos protegen a todos:

Los productos elaborados conforme a normas son más aptos, más seguros, de buena calidad y poseen información para guiar al consumidor.

Las normas aseguran la compatibilidad de los productos y la disponibilidad de repuestos que prolongan la vida útil del producto. Las normas facilitan el comercio, colaboran en la regulación del mercado, permiten la transferencia de tecnología y promueven el desarrollo económico.

Las normas protegen la salud, seguridad y propiedad, de peligros, como el fuego, las explosiones, los químicos, las radiaciones y la electricidad.

Las normas protegen el medioambiente.

Las normas representan resultados probados de investigación tecnológica y desarrollo.

En el ámbito empresarial, las normas sobre materiales y componentes facilitan los pedidos y aceleran las entregas.

Las normas nacionales alineadas a las internacionales facilitan el acceso a los mercados de exportación.

Las normas permiten innovar, anticipar y mejorar productos.

Las normas de sistemas de gestión ayudan a encontrar oportunidades de mejora y reducir costos.

¿Qué es la normalización?

Según la ISO, es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo, en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

CÓMO SE DESARROLLA UNA NORMA

Cada país tiene su organismo nacional de normalización, en Argentina es IRAM la única organización que realiza esta tarea.

A nivel regional, IRAM forma parte de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y de la Asociación Mercosur de Normalización (AMN). La participación de IRAM en estos organismos se concreta, canalizando las propuestas y coordinando los grupos de trabajo de los sectores argentinos que toman parte de las reuniones regionales de normalización.

A nivel internacional, IRAM representa a la Organización Internacional de Normalización (ISO, por su sigla en inglés).

En IRAM, el proceso de elaboración de normas se hace a través de los organismos de estudio de normas, con la participación de representantes de distintas organizaciones que pertenecen a los tres sectores involucrados en la creación de una norma: los productores, los consumidores y los responsables de velar por el interés general y el bien común.

Todo el proceso se realiza, siempre, bajo los siguientes principios:

Participación balanceada

Coherencia técnica

Consenso

Transparencia

CÓMO PARTICIPAR

Su participación tiene valor

Participar en los comités de estudio de normas permite:

Conocer las normas existentes y aquellas que están en estudio.

Influir en la definición del contenido de futuras normas.

Adaptar productos a las futuras normas, lo que ahorra tiempo y dinero.

Estar informado sobre las últimas tendencias de su sector y poder aplicarlas a su actividad.

Conocer nuevas tendencias y desarrollos a nivel internacional.

Aumentar su crédito científico, especialmente, en el caso de aquellas normas que introducen conceptos nuevos y originales.

Las normas IRAM se realizan para múltiples sectores de la economía:

Alimentos

Ambiente

Combustibles

Construcciones

Eficiencia energética

Electrotecnia

Energía

Gestión de la calidad

Química

Mecánica

Minería

Metalúrgica y siderurgia

MEMBRESÍAS



*ISO, International
Organization for
Standardization*



*IEC, International
Electrotechnical
Commission (*)*



*Comisión
Panamericana
de Normas Técnicas*



*AMN, Asociación
MERCOSUR
de Normalización*

(*) A través del Comité Electrotécnico Argentino (CEA)

DEFINICION DE NORMAS DE CALIDAD.

- La resultante de una combinación de características de ingeniería y fabricación, determinante del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor, durante su uso”.
- Esta definición nos lleva a pensar en términos como confiable, servicial y durable, términos que en realidad son características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto. Al establecer lo que entendemos por calidad se exige un equilibrio entre estas características.

NORMA

¿QUÉ ES?

Una norma es un documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico.

Se aplican por las expectativas de sanciones positivas, así como por el miedo a las negativas.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)

- La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (Comités miembros de la ISO). Los comités técnicos de la ISO se encargan por lo general de la elaboración de normas internacionales. Los comités miembros nacionales interesados por un tema particular tienen el derecho de formar parte del comité técnico creado para este efecto. Las organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, relacionadas con la ISO participan igualmente en estos trabajos. La ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en lo relativo a la normalización electrotécnica.

Control De Los Procesos

- .
- Para poner en práctica las especificaciones que se han definido, es preciso asegurar las condiciones óptimas de todo el proceso de producción del producto y para ello la empresa debe ser capaz de controlar todos los parámetros que influyen en estas condiciones. Uno de los objetivos que la implantación de un sistema ISO 9000 persigue es la prevención. Para prevenir en la producción de un producto se debe planificar muy bien la producción. Para esto es necesario escribir las instrucciones de trabajo, documentación para todas las actividades que pudiesen tener repercusión en la calidad final. Estas actividades son la base de la planificación.

EXISTEN DOS TIPOS DE CALIDAD

- **CALIDAD OBJETIVA:** Es una característica palpable de un producto, ligada inherentemente a su producción. Esta considera atributos técnicos, y es manejada en mayor grado por el productor.

Como esta característica no es 100% vista, o bien visible desde la perspectiva del consumidor, existe otra apreciación del producto.

- **CALIDAD PERCIBIDA:** Esta se refiere a como el consumidor considera la calidad de dicho objeto o servicio. En efecto es esta la que provoca la decisión de compra.

NORMAS DE CALIDAD: POLITICAS Y OBJETIVOS

La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser una decisión estratégica de la organización. Su diseño e implementación están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los procesos empleados, el tamaño y su estructura.

La base de todo sistema de calidad se encuentra descrita en el Manual de Gestión y dentro de este documento las Políticas y Objetivos de la Organización.

Es así que con fecha 22-07-2011 se aprobó la nueva Política de la Calidad a aplicarse en el ámbito del Tribunal de Cuentas para el ejercicio 2012 y siguientes.

Desde la implementación de las Normas de Calidad, en el año 2004, es esta la Revisión y Actualización N° 4, todo ello en función de los nuevos procesos de control que se aplican y que propenden a una Mejora Continua de la gestión en todo su sentido.

Es responsabilidad de la Alta Dirección establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia a fin de lograr beneficios para todas las partes interesadas.

De este modo, el Tribunal de Cuentas ofrece eficacia, eficiencia y transparencia en el servicio de control de los fondos públicos.

Para ello ha designado al Vocal de Sala I a fin de:

- a) Asegurar que se establezca, ponga en práctica y mantenga un Sistema de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001.

b) Informar a la Dirección de la Organización sobre el desempeño del Sistema de la Calidad para su revisión y como base para establecer la Mejora Continúa dentro de la Organización.

Las Políticas y Objetivos de la Calidad aprobados el 22-07-2011 se detallan a continuación:

POLÍTICAS DE LA CALIDAD	OBJETIVOS DE LA CALIDAD
<p>1- Lograr concientizar a los funcionarios y responsables de las rendiciones de los fondos públicos sobre la importancia del control que realiza el Tribunal de Cuentas:</p> <p>a) fiscalizando la percepción e inversión de los fondos de acuerdo a la normativa vigente;</p> <p>b) realizando un asesoramiento dentro de la competencia para que se rinda de acuerdo a la normativa vigente.</p> <p>2- Impulsar la adhesión de todos los integrantes de nuestra organización a las políticas de calidad, incentivándolos y haciéndolos partícipes de la gestión, escuchando sus inquietudes y apoyando las soluciones que aportan a los problemas.</p> <p>3) Asegurar al Estado y al ciudadano de la Provincia de La Pampa el control del movimiento de los fondos públicos como así también la legitimidad de los mismos, y garantizar la transparencia y agilidad del trámite administrativo en el Organismo.</p>	<p>a) Asegurar la calidad y oportunidad de los procesos, informes, pedidos de antecedentes, dictámenes y providencias.</p> <p>b) Capacitar a los cuentadantes en el cumplimiento de la normativa vigente.</p> <p>c) Promover las modificaciones normativas necesarias para cumplir con la política fijada. Producir dictámenes en los casos donde no exista una interpretación clara de la norma legal y/o el encuadre normativo.</p> <p>Dictar reglamentaciones que mejoren los procesos certificados por el Tribunal de Cuentas.</p> <p>a) Crear y mantener canales de comunicación interna, que agilicen y mejoren el traslado de información entre los distintos sectores y niveles del Tribunal.</p> <p>a) Publicar en el Boletín Oficial <i>las sentencias que dicte: 1) vencidos los plazos indicados en los artículos 29° y 32° del Decreto-Ley 513/69; 2) en los juicios de cuentas donde se formulen o levanten cargos; y 3) en los juicios de responsabilidad.</i></p> <p>b) Publicar en la Página Web las sentencias dictadas en los juicios de cuentas y de responsabilidad.</p>

4) Gestionar los recursos humanos y presupuestarios necesarios para mantener y afianzar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Desarrollar una capacitación permanente en todos los procesos de la organización con el objetivo de realizar una gestión eficiente para la satisfacción del bien común, con el compromiso de cumplir con los requisitos para lograr mejorar continuamente la eficacia del SGC implementado bajo Normas ISO 9001.

c) Publicar en el Boletín Oficial las Declaraciones Juradas de los funcionarios.

d) Dar a conocer las actividades que realiza el Tribunal, a través de la página Web.

a) Realizar una capacitación interna al personal ingresante de la normativa aplicable al proceso donde se desempeña. Asignarle un tutor que acompañe en la formación para la realización del trabajo.

b) Capacitar al personal a través de cursos, jornadas, congresos y toda herramienta necesaria para lograr la competencia para la prestación del servicio.

c) Realizar encuestas internas, para conocer la problemática y/o las necesidades de capacitación existente, procurando soluciones a las inquietudes recibidas.