

# ¿ QUÉ ES LA CALIDAD TOTAL Y CUALES SON SUS PRINCIPIOS ?

Es el compendio de las “mejores prácticas” en el ámbito de la gestión de las organizaciones.

La Calidad Total está en continua evolución y sus principios se van modificando y matizando con el paso del tiempo, y en la actualidad, a 1 de Enero de 2005, los principios básicos de la Calidad Total son 8, que constituyen uno de los pilares básicos del sistema de gestión de la calidad del HP y SME de Álava:

## Principios de la Calidad Total

- 1º.- Orientación hacia los resultados
- 2º.- Orientación al cliente
- 3º.- Liderazgo y constancia en los objetivos
- 4º.- Gestión por procesos y hechos
- 5º.- Desarrollo e implicación de las personas
- 6º.- Aprendizaje, Innovación y Mejora Continua
- 7º.- Desarrollo de alianzas
- 8º.- Responsabilidad Social

### 1º.- Orientación hacia los resultados:

La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización ( las personas que trabajan en ellas, los clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización).

### 2º.- Orientación al cliente:

El cliente es quien al final opina de la calidad del producto y del servicio, así como de la decisión de fidelidad hacia estos productos o servicios. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.

### **3º.- Liderazgo y constancia en los objetivos:**

El comportamiento de todos los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia.

### **4º.- Gestión por procesos y hechos:**

Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a los procesos y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos sus grupos de interés.

### **5º.- Desarrollo e implicación de las personas:**

El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor si existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.

### **6º.- Aprendizaje, Innovación y Mejora Continua:**

Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura de aprendizaje, innovación y mejora continuos.

### **7º.- Desarrollo de alianzas:**

La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus colaboradores unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas en la confianza, en compartir el conocimiento y la integración.

### **8º.- Responsabilidad Social:**

El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y las normas de la sociedad en su conjunto.

**Éstos 8 principios, y solamente éstos 8 principios, son los que constituyen la base del sistema de gestión de la calidad en el HP y SME de Álava.**