

COMPENDIO DE DEFINICIONES NORMALIZADAS SOBRE CALIDAD Y EJEMPLOS DE POLÍTICAS DE CALIDAD

A continuación se presenta algunas definiciones adoptadas mundialmente por las organizaciones relacionadas con el tema de la Calidad, y que son importantes de conocer y considerar en la formulación de la **POLITICA DE CALIDAD**.

Asimismo, se ofrecen como referencia, políticas de calidad reales adoptadas por organizaciones costarricenses.

DEFINICIONES:

- * **Manual de calidad:** un documento que enuncia la **política de calidad** (y que describe el **sistema de calidad** de una organización.
- * El **Manual de calidad** se puede referir a la totalidad de las actividades de una organización o únicamente a una parte de ellas.
- * **El Manual de calidad** normalmente contendrá los siguientes aspectos, o al menos se referirá a ellos:
 - a) Política de Calidad
 - b) Las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones del personal que dirige, efectúa, verifica o revisa el trabajo que afecta a la calidad.
 - c) El **sistema de calidad**, los procedimientos y las instrucciones de trabajo.
 - d) Disposiciones para revisar, actualizar y controlar el manual
- * **Política de calidad:** las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la **calidad**, expresados de manera formal por la alta gerencia. La **política de calidad** es un elemento de la política corporativa y es aprobada por la alta gerencia.
- * **Sistema de calidad:** la **estructura organizacional**, los **procedimientos**, los **procesos** y los recursos necesarios para implementar la **administración de la calidad**.

Notas:

Es conveniente que el **sistema de calidad** no sea más extenso que lo necesario para cumplir los objetivos de calidad.

El **sistema de calidad de una organización** se diseña primordialmente para satisfacer las necesidades administrativas internas de dicha **organización**.

POLITICA DE CALIDAD**Empresa A**

Somos un equipo de trabajo cuyas **acciones** diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los Clientes en nuestra visión de empresa de categoría mundial, basadas en los siguientes principios:

1. **INTEGRIDAD PERSONAL** como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.
2. **CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.
3. **PRODUCTIVIDAD** en nuestro trabajo y en el empleo de los recursos materiales.
4. **CONSCIENCIA** en la práctica de un trabajo libre de errores y en el **COMPROMISO** leal con la institución y con las realizaciones de calidad

POLITICA DE CALIDAD**Empresa B**

Nuestros Clientes recibirán servicios a sus particulares y justos requerimientos.

Nos comprometemos a que la cadena del servicio en el área de Exportaciones de la Empresa B, esté formada por "eslabones" con:

1. Gran capacidad técnica;
2. Elevado compromiso en ofrecer un servicio oportuno y
3. La más completa comunicación al cliente interno y externo.

POLITICA DE CALIDAD**Empresa C**

En el cumplimiento de nuestra Misión, observaremos permanentemente las siguientes aptitudes distintivas para satisfacer nuestros clientes internos y externos:

1. Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos
2. Innovación práctica y eficiencia en costos
3. Compromiso con las normas de calidad
4. Labor cooperativa y desarrollo integral de las personas

POLITICA DE CALIDAD Empresa D

En el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros Clientes, la CALIDAD en la Empresa D. la manifestamos mediante la práctica de los siguientes principios:

1. **Espíritu de Servicio** como valor cultural maestro.
2. **Pulcritud** en nuestra presentación personal y de las instalaciones físicas.
3. **Conciencia** de un trabajo individual y de equipo, **libre de errores**.
4. **Polifuncional**, asumiendo responsablemente las funciones que demande cumplir un servicio de calidad
5. **Identificación**, como sentido de relación y pertenencia con la empresa.

POLITICA DE CALIDAD Empresa E

Nuestro compromiso de **EXCELENCIA EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES** se fundamenta en la práctica de los siguientes principios:

1. Creatividad al servicio del cliente.
2. Genuino espíritu de servicio como factor cultural.
3. Coherencia absoluta ante los clientes internos y externos, entre lo que se ofrece y lo que se practica.
4. Conocimiento pleno de las responsabilidades que el puesto implica.
5. Seguridad absoluta en la manipulación de la carga como intención fundamental.

POLITICA DE CALIDAD
Empresa E

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los **CLIENTES** de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones.

POLITICA DE CALIDAD
Empresa F

Como equipo de trabajo proporcionamos a nuestros Clientes servicios de calidad en la logística de carga internacional, guiados por los siguientes valores:

INTEGRIDAD: Compromiso sincero y permanente de practicar una relación honesta y confiable.

RESPONSABILIDAD: Trabajar con excelencia los asuntos encomendados, velando por la efectividad personal y de equipo en el logro final de resultados.

AGILIDAD Y SEGURIDAD EN LA OPERACIONES: Actitud proactiva y acciones dinámicas preservando la seguridad e integridad de las mercancías.

POLITICA DE CALIDAD
Empresa G

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los **Clientes** de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones.

POLITICA DE CALIDAD
Empresa H

Aumentamos nuestra confiabilidad al aplicar los siguientes principios:

- **Comunicación Interna y Externa**
Comunicamos todo de manera sincera, sencilla, precisa, oportuna y personalizada.
- **Creatividad e Innovación**
Anticipamos las necesidades y deseos de nuestros clientes, compañeros y accionistas, para crear formas nuevas y rentables de satisfacción.
- **Cumplimiento**
Entregamos lo acordado a tiempo, excediendo las expectativas.
- **Cabalidad**
Hacemos todo con exactitud y terminamos con precisión aquello a lo que nos comprometemos, cuidando los detalles.