

COMO REDACTAR UNA POLITICA DE CALIDAD SEGÚN EL CURSO LEAN PROCESS IMPLEMENTER

1. Enfoque Estratégico y Mejora Continua

¿Qué significa?

La calidad no es un accidente, es el resultado de un enfoque planificado, con metas claras y una actitud de mejora constante.

Incluye:

1. **Objetivos de Calidad** – Establecer metas concretas alineadas a la misión institucional.
 2. **Mejora Continua** – Promover la mejora constante de procesos y resultados.
 3. **Revisión y Actualización de la Política** – Asegurar que la política se mantenga vigente, pertinente y efectiva.
-

2. Orientación al Cliente y Cumplimiento de Requisitos

¿Qué significa?

Todo proceso debe diseñarse pensando en las necesidades de los usuarios y cumpliendo con normas y expectativas externas.

Incluye:

4. **Cumplimiento Normativo** – Cumplir leyes, estándares técnicos y requisitos aplicables.
 5. **Enfoque al Cliente y Requisitos del Servicio** – Satisfacer las necesidades de estudiantes, sociedad y partes interesadas.
 6. **Evaluación de Proveedores** – Supervisar y asegurar que los proveedores estén alineados con la calidad esperada.
-

3. Gestión por Procesos y Control del Desempeño

¿Qué significa?

La calidad se construye mediante procesos bien definidos, medidos y auditados sistemáticamente.

Incluye:

7. **Gestión por Procesos** – Estructurar las actividades institucionales en procesos claros y controlados.

8. **Medición y Evaluación** – Implementar indicadores que permitan monitorear el rendimiento y tomar decisiones.

9. **Auditoría Interna** – Verificar regularmente el cumplimiento y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

4. Compromiso Humano y Prevención de Riesgos

¿Qué significa?

Sin personas comprometidas y sin prevención de riesgos, no hay calidad sostenible en el tiempo.

Incluye:

10. **Participación de los Colaboradores** – Involucrar activamente a docentes, administrativos y estudiantes.

11. **Gestión de Riesgos Operativos** – Identificar y mitigar amenazas que puedan afectar los procesos.

12. **Comunicación Interna y Externa** – Asegurar un flujo claro, oportuno y transparente de información.

Agrupación	Elemento Específico	Preguntas que debo responder	Ejemplo de redacción gramatical (empresa privada)
 1. Enfoque Estratégico y Mejora Continua	1. Objetivos de Calidad	¿Qué metas concretas de calidad tiene la organización?	<i>Nos comprometemos a establecer y alcanzar objetivos de calidad alineados con nuestra estrategia corporativa y orientados a la satisfacción del cliente.</i>
	2. Mejora Continua	¿Cómo se asegura que siempre se está mejorando?	<i>Adoptamos una cultura de mejora continua en todos nuestros procesos, promoviendo la innovación y el aprendizaje organizacional permanente.</i>
	3. Revisión y Actualización de la Política	¿Cada cuánto se revisa la política? ¿Cómo se adapta a los cambios?	<i>Nuestra política de calidad es revisada anualmente para asegurar su vigencia y adecuación a los cambios del entorno y del negocio.</i>

Agrupación	Elemento Específico	Preguntas que debo responder	Ejemplo de redacción gramatical (empresa privada)
■ 2. Orientación al Cliente y Cumplimiento	4. Cumplimiento Normativo	¿Qué normas o requisitos debe cumplir la empresa?	<i>Garantizamos el cumplimiento de la normativa legal vigente y de los estándares aplicables a nuestra industria tecnológica.</i>
	5. Enfoque al Cliente y Requisitos del Servicio	¿Cómo se satisfacen las necesidades del cliente?	<i>Diseñamos nuestros servicios en función de las necesidades expresadas y percibidas de nuestros clientes, buscando siempre superar sus expectativas.</i>
	6. Evaluación de Proveedores	¿Cómo se selecciona y evalúa a los proveedores clave?	<i>Evaluamos periódicamente el desempeño de nuestros proveedores estratégicos, asegurando que sus servicios estén alineados con nuestros criterios de calidad.</i>
■ 3. Gestión por Procesos y Control del Desempeño	7. Gestión por Procesos	¿Existen procesos definidos y responsables claros?	<i>Estructuramos nuestras operaciones en base a procesos definidos, documentados y con responsables asignados para asegurar la eficiencia y coherencia de nuestras actividades.</i>
	8. Medición y Evaluación	¿Qué indicadores usamos? ¿Cómo medimos el desempeño?	<i>Medimos el desempeño de nuestros procesos clave mediante indicadores específicos y reportes periódicos, orientados a la toma de decisiones basada en datos.</i>
	9. Auditoría Interna	¿Se audita lo que se hace? ¿Cómo	<i>Realizamos auditorías internas planificadas para verificar la conformidad de nuestros</i>

Agrupación	Elemento Específico	Preguntas que debo responder	Ejemplo de redacción gramatical (empresa privada)
4. Compromiso Humano y Prevención de Riesgos		se aprovechan los hallazgos?	<i>procesos y detectar oportunidades de mejora en todos los niveles.</i>
	10. Participación de los Colaboradores	¿Quiénes participan en la calidad? ¿Cómo se involucran?	<i>Fomentamos una participación activa de todo el equipo humano, promoviendo espacios de diálogo, capacitación y propuesta de mejoras.</i>
	11. Gestión de Riesgos Operativos	¿Cómo se identifican y gestionan los riesgos operativos?	<i>Identificamos, evaluamos y gestionamos los riesgos operativos que puedan comprometer la calidad o continuidad de nuestros servicios.</i>
	12. Comunicación Interna y Externa	¿Cómo fluye la información clave en la organización?	<i>Mantenemos canales de comunicación claros y efectivos tanto dentro de la organización como con nuestros clientes, proveedores y demás partes interesadas.</i>