



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Elaboración y comunicación de la política de calidad		
	Código	PG-19	Edición
			0

Índice

1. TABLA RESUMEN	2
2. OBJETO	2
3. ALCANCE	2
4. RESPONSABILIDADES	3
5. ENTRADAS	3
6. SALIDAS	3
7. PROCESOS RELACIONADOS	3
8. DIAGRAMA DE FLUJO	4
9. DESARROLLO	5
9.1. DEFINICIÓN DE FACTORES ESTRATÉGICOS.....	5
9.2. ELABORACIÓN DE BORRADOR.....	5
9.3. ANÁLISIS DEL BORRADOR	6
9.4. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	6
REVISIÓN (COMÚN A TODO EL PROCESO)	6
10. DEFINICIONES	7
11. FORMATOS Y REFERENCIAS	7

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:

Realizado:

--

Revisado y aprobado:

--

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Elaboración y comunicación de la política de calidad		
	Código	PG-19	Edición
			0

1. TABLA RESUMEN

Sectores	TODOS, EN GENERAL
Tipología del proceso	GENERAL
Proceso	ELABORACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD
Responsable/s proceso	ALTA DIRECCIÓN, RESPONSABLE DE CALIDAD, MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN
Procesos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> • ELABORACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD. • REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE UN SGC. • PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA. • GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
Entradas	DEFINICIÓN DE FACTORES ESTRATÉGICOS
Salidas	POLÍTICA DE CALIDAD VALIDADA Y COMPRENDIDA

2. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir las intenciones globales y la orientación de la organización (relativas a la calidad) y comunicarlas de forma comprensible a todo el personal de la empresa, es decir, la política guía a la organización para alcanzar todo aquello que se propone de manera que satisfaga a las partes interesadas.

3. ALCANCE

Este proceso concernirá a toda la organización y sus actividades.

Actividades a las que afecta este proceso

Todos los sectores, en general.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Elaboración y comunicación de la política de calidad			
	Código	PG-19	Edición	0

4. RESPONSABILIDADES

- Alta dirección: es la encargada de elaborar y aprobar la política de calidad, así como de comunicarla y asegurarse de que es entendida.
- Responsable de calidad: es el encargado de elaborar la política de calidad, así como de comunicarla y asegurarse de que es entendida.
- Miembros de la organización: pueden participar en la elaboración de la política de calidad.

5. ENTRADAS

El inicio del proceso se sitúa en la definición de la misión, visión, valores, objetivos y líneas de actuación de la empresa.

6. SALIDAS

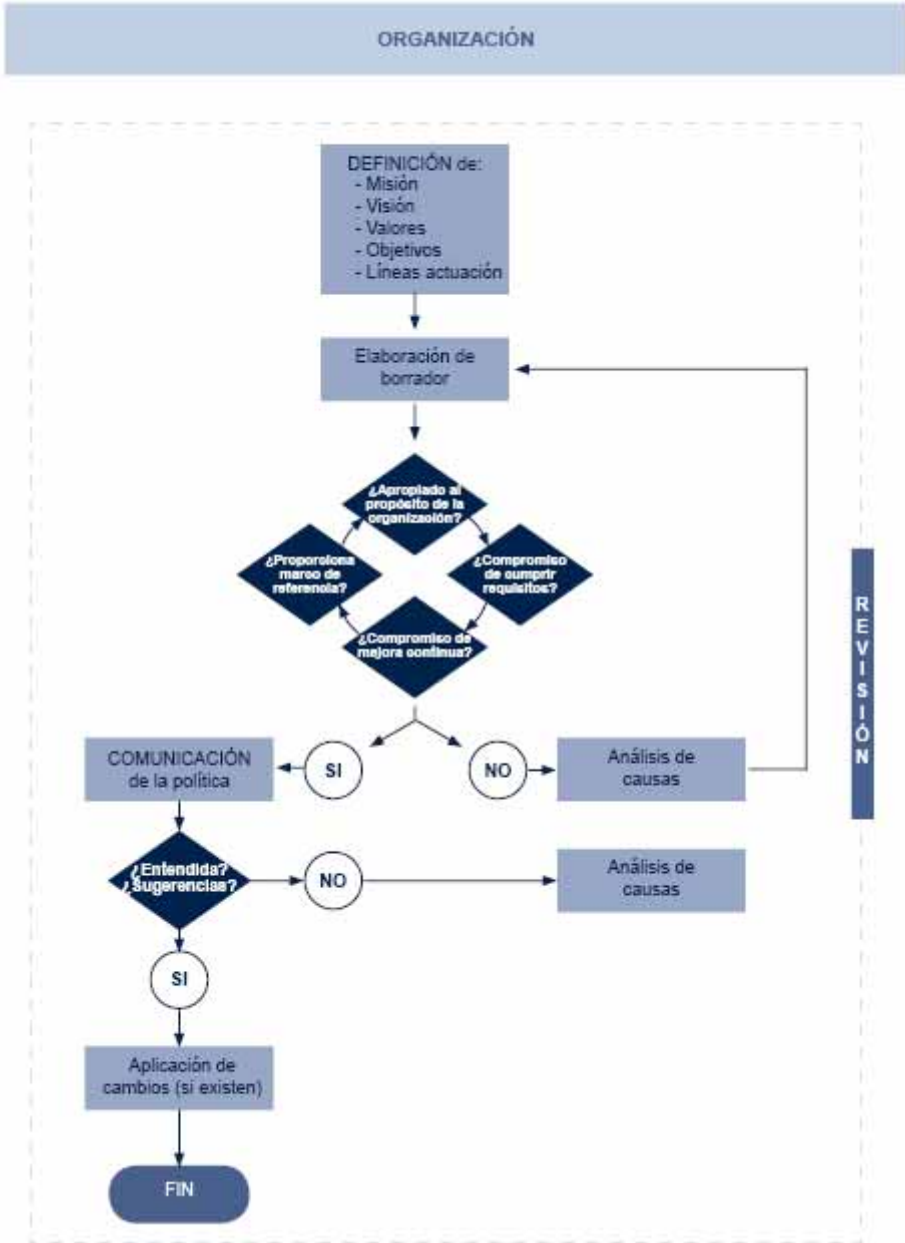
Este proceso termina cuando la política de calidad es validada según las directrices dispuestas y comprendida por todo el personal de la organización.

7. PROCESOS RELACIONADOS

- Elaboración de objetivos de calidad.
- Revisión por la dirección de un SGC.
- Planificación de la mejora continua.
- Gestión de la satisfacción del cliente.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Elaboración y comunicación de la política de calidad			
	Código	PG-19	Edición	0

8. DIAGRAMA DE FLUJO



RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL			
	Elaboración y comunicación de la política de calidad			
	Código	PG-19	Edición	0

9. DESARROLLO

9.1. DEFINICIÓN DE FACTORES ESTRATÉGICOS

El primer paso a la hora de elaborar una política de calidad es definir con claridad una serie de pilares básicos sobre los que descansa la organización, como son:

- Misión y visión.
- Valores.
- Objetivos que pretende conseguir (tanto a corto como a largo plazo).
- Líneas de actuación.

Para esto es necesario formularse preguntas como: ¿quién es y para qué existe la organización?, ¿hacia dónde se dirige?, ¿cómo llegar hasta donde se dirige?, ¿qué buscan los clientes?, ¿cómo lograr los factores claves del éxito?, así como realizar una evaluación exhaustiva de toda la información de la que se dispone: fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades, problemas/soluciones estratégicas, escenarios posibles, etc.

El objetivo básico es lograr un punto de referencia para dirigir la organización.

9.2. ELABORACIÓN DE BORRADOR

A continuación, con las decisiones tomadas en la fase anterior desde la reflexión y con el propósito de compromiso, se elabora un borrador que deberá ser fiel reflejo del pensar y sentir de la empresa, es decir, deberá definir con precisión lo esperado por todo el personal de la empresa y ser redactado con la finalidad de poder aplicarse a las actividades de cualquiera de sus miembros.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Elaboración y comunicación de la política de calidad		
	Código	PG-19	Edición

9.3. ANÁLISIS DEL BORRADOR

En esta etapa se valida la política elaborada según los estándares de calidad, para así poder cubrir todos los aspectos relacionados con el sistema de calidad.

En esencia, se trata de buscar respuesta en la política redactada (en forma de evidencias objetivas) a estas preguntas:

- ¿Es apropiada al propósito de la organización?
- ¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos así como de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Proporciona un marco de referencia para fijar y revisar los objetivos de calidad?

A partir de estas cuestiones, se evalúa su idoneidad. Si se cumplen estas premisas básicas el proceso continuaría hacia la siguiente etapa, en caso contrario se procedería a la elaboración de un segundo borrador modificando los aspectos que no se ajusten a estos requerimientos.

9.4. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

1. Una vez analizada y aprobada esta política se comunica a todo el personal de la empresa con el fin de que se adquiriera un compromiso a todos los niveles de la organización respecto a lo que en ella se declara.

Es necesario que se asegure que esta política es comprendida y no aprendida por todos los miembros de la organización, analizando las causas y solucionándolas si no es así.

2. Por otro lado, la política elaborada puede ser sometida a la opinión de los miembros de la organización, para que realicen sugerencias o aportaciones como vía para conseguir una política de calidad que represente fielmente el sentir de toda la empresa y al mismo tiempo aumente la toma de conciencia, motivación y participación de todos sus integrantes.

REVISIÓN (COMÚN A TODO EL PROCESO)

La revisión de esta política se realiza a lo largo de todo el proceso descrito, ya que es requisito de norma que se revise y actualice (si se requiere) para verificar su adecuación al propósito de la organización y poner en práctica el principio de mejora continua.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	Elaboración y comunicación de la política de calidad		
	Código	PG-19	Edición

10. DEFINICIONES

- **Misión:** es la razón de ser de una organización, base para procurar una unidad de propósitos en todos los niveles de la empresa con el fin de desarrollar un sentido de pertenencia.
- **Visión:** es un conjunto de valores y la definición de un estado deseado ideal que se pretende alcanzar.

11. FORMATOS Y REFERENCIAS

No aplica.