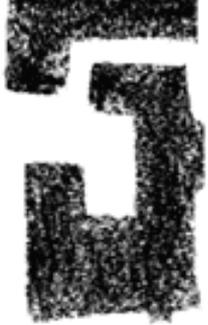




Diferencias entre ISO y EFQM

Alfonso Davalillo
Director de Calidad y Evaluación Institucional UPV/EHU



**¿Qué es Gestión de
Calidad??**

&

**¿Qué es Calidad Total-
Excelencia?**



Gestión de Calidad VS Calidad Total - Excelencia

Definición

Conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que **un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre calidad.**

Estrategia de gestión para lograr de una manera equilibrada: la satisfacción de los clientes, empleados, accionistas y sociedad en general.



Gestión de Calidad VS Calidad Total - Excelencia

Ámbito

Los **productos y servicios** de la organización.

Todas las actividades de la organización.



Gestión de Calidad VS Calidad Total - Excelencia

Principios

Definir los **requisitos** a satisfacer.

Definir los **procesos** para conseguirlo.

Ejecutar lo definido.

Controlar los resultados y **ajustar** si es necesario.

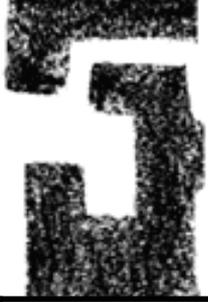
Orientación a los Clientes.

Participación de todos los Empleados.

Liderazgo de la Dirección.

Mejora Continua.

Gestión por **procesos** basada en hechos y datos.



Gestión de Calidad VS Calidad Total - Excelencia

Referencias

Norma **ISO 9001: 2000**
Normas ISO's ...

Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total desarrollado por la “European Foundation for Quality Management” (**EFQM**).





Gestión de Calidad VS Calidad Total - Excelencia

Reconocimiento

Certificado emitido por una de las 11 entidades debidamente acreditadas en el Estado español para realizarlos.

"European Quality Award" (EQA).

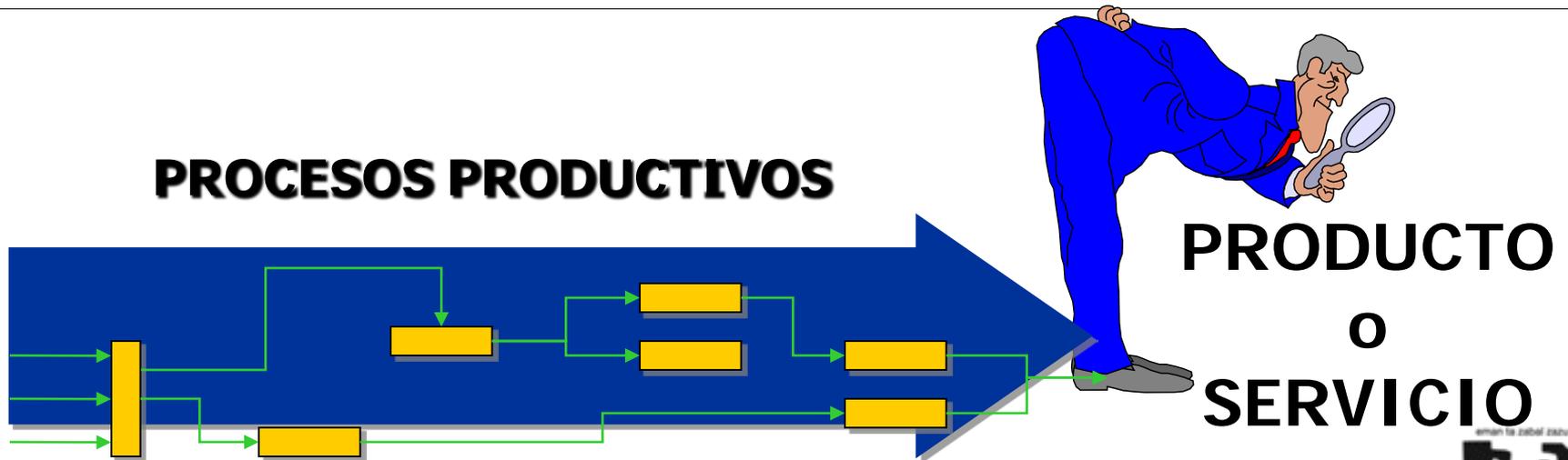
"Q Plata - +400"

"Q Oro - +500" - Premio Vasco a la Calidad de Gestión.



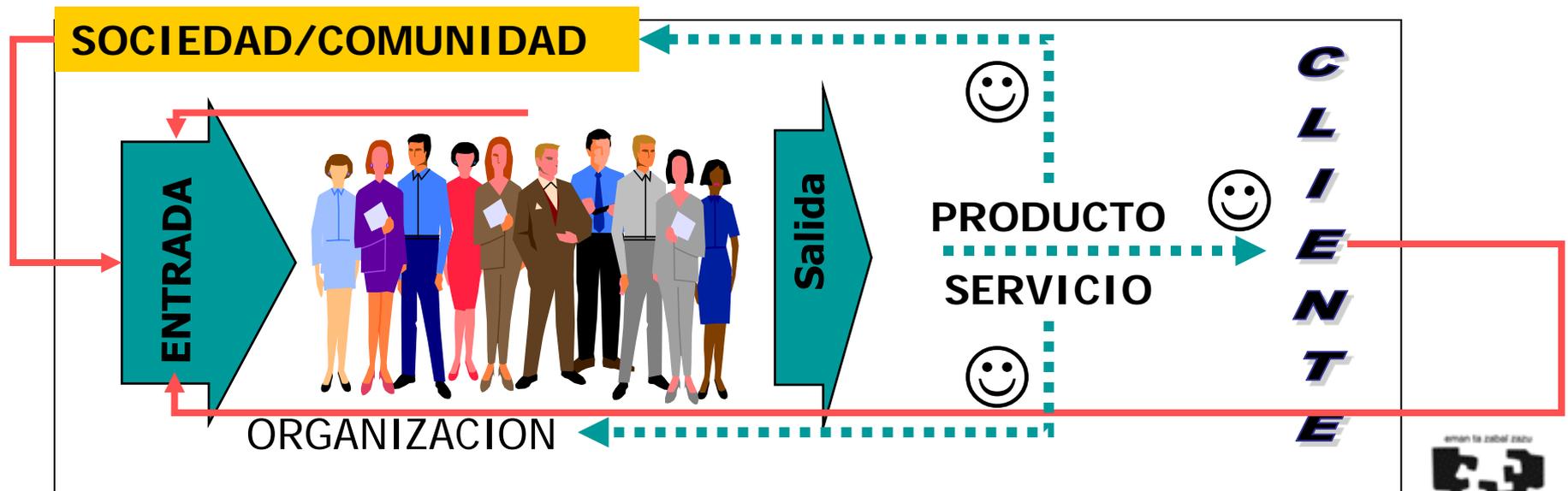
La Gestión de Calidad es

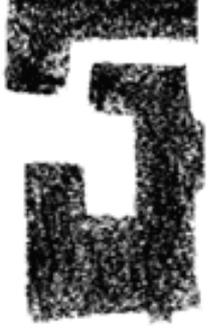
El conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad, establecidos **POR EL CLIENTE.**



Calidad Total- Excelencia es:

Una estrategia de gestión para obtener, de una manera equilibrada, la satisfacción de los clientes, los empleados que trabajan en dicha organización, los accionistas y también de una manera global a la sociedad con que se relaciona... y todo ello con eficiencia económica.





En una palabra...

El foco de la gestión de calidad es ...
EL PRODUCTO O SERVICIO

El foco de la CALIDAD TOTAL /
EXCELENCIA es ...
TODA LA ORGANIZACION

4º

Innovación

3º

Excelencia

2º

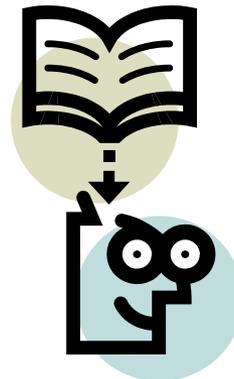
Calidad

1º

**Querer hacer
bien las cosas**

LA GESTIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN NECESITA REALIZAR MUCHOS CAMBIOS.

LOS CAMBIOS DEBEN SER ASIMILADOS POR EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN.





Diferencias entre ISO y EFQM

Alfonso Davalillo
Director de Calidad y Evaluación Institucional UPV/EHU