

# WEBINAR

26 FEB  
10:30 AM



## ¿Necesitamos una nueva definición de calidad?

# Recomendaciones generales

La presente reunión será grabada y tendrá capturas fotográficas, para efectos de registro y promoción de este evento en las redes sociales de ONAC

*Consulta la política de tratamiento de datos personales adoptada por ONAC, publicada en la página web*

*<https://onac.org.co/datos-personales>*

# Recomendaciones generales

1. Agradecemos mantener silenciado los micrófonos para quienes tengan activa esta opción
2. Verificar que tengan su nombre visible o identificarse claramente al momento de formular preguntas, no daremos respuesta a preguntas anónimas.
3. Asimismo, activar solo sus cámaras en el momento de realizar alguna intervención.
4. Esta sesión será grabada, para fines de registro y los asistentes tendrán acceso nuevamente a la información aquí compartida
5. Las presentaciones serán compartidas en el microsite del Webinar “Charlas con Ulrich”.
6. Debido al gran volumen de asistentes, únicamente podrán ser respondidas algunas preguntas. Para ello convertiremos en panelistas a aquellos participantes que hayan formulado las preguntas en orden de recepción. De esta manera, podrán expresar sus preguntas verbalmente y con la cámara activa.

**Nos reservamos el derecho de retirar de la sala usuarios que no se identifiquen**

## Definiciones tradicionales de la calidad son de índole técnico-empresarial

- Philip Crosby proclamó que "la calidad es gratuita" porque hacer algo bien a la primera con un alto nivel de calidad era más barato que arreglarlo después, y definió la calidad como "conformidad con los requisitos".
- Joseph Juran definió la calidad como "apto para el uso" ("fit for purpose").
- William Edwards Deming, "calidad es la satisfacción que le produce al cliente".
- Según David A. Garvin, "calidad significa complacer a los consumidores, no sólo protegerlos de las molestias."



Foto: <https://www.pesec.no/quality-philosophers/>

# El mundo empresarial está cambiando



## Viejo paradigma

- Maximizar el beneficio corporativo
- Producto
- Producción en masa
- Uniformidad
- Cumplimiento



## Nuevo paradigma

- Balancear entre personas, planeta y beneficios
- Función
- Especialización
- Diversidad
- Valor compartido



# Impacto sustentable en las dimensiones de la calidad

1. Rendimiento – Aumentar la eficiencia energética
2. Atributos – Añadir características socio-ambientales (comercio justo, orgánico)
3. Confiabilidad – Emplear materiales con impacto mínimo ambiental
4. Conformidad – Cumplir con normas sociales y ambientales
5. Durabilidad – Diseñar para durar
6. Facilidad de servicio – Fácil para reparar y re-manufacturar
7. Estética – Responder a una estilo de vida sustentable
8. Calidad percibida- Transmitir una sensación regenerativa

Inspirado por las dimensiones de calidad de David A. Garvin

La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.



## ¿Sigue siendo adecuada la definición de calidad?

- Intangibilidad: El principio de inherencia es restrictivo y ya no es adecuado para muchos de los productos actuales.
- Innovación: Un concepto moderno de calidad no debe limitarse a los requisitos y debe abordar también las necesidades.
- Sustentabilidad: Calidad con una dimensión ética global.



# Propuesta para una definición actualizada de la calidad



La calidad es el grado en que un conjunto de características satisface los requisitos y las necesidades, además de procurar un equilibrio global favorable para la sociedad y el planeta

Definición inspirada por DGQ