#### GARANTÍA DE CALIDAD

Profesores: Sra. Maria Soler

Sr. Jaume Terzán

Sr. Ignacio Valero

#### Horario

18:00-20:00	Exposición
	Pausa
20:15-21:00	Comentarios y dudas

#### **CONTENIDOS**

- Parte 1:
  - Introducción a la calidad
  - ➤ ISO 9001:2008
  - Auditorías
- Parte 2:
  - Control de calidad en construcción. Laboratorios de ensayos

#### INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

#### ¿Qué es calidad?

- ✓ Hacer las cosas bien y que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Es dar lo que se quiere en el momento que se desea.
- ✓ Precisión + oportunidad.
- ✓ Cero defectos.
- ✓ Reducir al mínimo la variabilidad.
- ✓ Adecuación al uso.
- ✓ Hacer las cosas bien desde la primera vez.

## "calidad no significa mejor sino lo mejor para el cliente en servicio"

- ✓ Totalidad de partes y características de un producto o servicio que incluyen en su habilidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas.
- ✓ Aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

- ✓ Concepto cambiante
- ✓ La calidad es dinámica.

✓ La calidad = estrategia competitiva

#### Definiciones de calidad