

Comité de Calidad— Consejo Seccional de la Judicatura— Chocó



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

El término “calidad” ha evolucionado a lo largo del tiempo. Podría definirse como: “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas” “La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”.

CALIDAD = EXCELENCIA

El concepto de calidad está relacionado con otro: el de la “percepción de la calidad”. Éste es por un lado, la percepción que tenemos de la calidad de un producto y por otro, cómo ven las personas una empresa o una marca (su forma de vender, el trato hacia los clientes, su implicación en proyectos sociales o con el medio ambiente...).

Etapas de la calidad

- 1. PRIMERA ETAPA:** Control de Calidad por Inspección (siglo XIX), caracterizada por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad de los productos.
- 2. SEGUNDA ETAPA:** Control estadístico del proceso (década del treinta), enfocada al control de los procesos y a la aparición de métodos estadísticos para ese fin.
- 3. TERCERA ETAPA:** El proceso de la Calidad total - Aseguramiento de la Calidad (años 50 a 70).
- 4. CUARTA ETAPA:** Administración Total de la Calidad - Los procesos de mejora continua de la Calidad - (Década del 80)
- 5. QUINTA ETAPA:** Reingeniería y Calidad Total, aplicación del principio de “mejora continua” de la Gestión de la Calidad Total, relacionada con un proceso sistemático basado en el Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) o PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), también conocido como el Ciclo de Deming, por ser su autor Edwards Deming; basado en el seguimiento de cuatro pasos que llevan a la organizaciones hacia la mejora continua: en la primera etapa (**Planificar**), se buscan las actividades que se pueden mejorar y se establecen los objetivos que se desean alcanzar. En la segunda etapa (**Hacer**), se realizan los cambios pertinentes para implantar la mejora propuesta. En cuanto a la tercera etapa (**Verificar**), una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento, y en caso de que no se cumpla con las expectativas iniciales, habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos que se esperan inicialmente. La última etapa (**Actuar**), supone el estudio de los resultados, y la comparación con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. En caso de que los resultados sean satisfactorios, se implantará la mejora de forma definitiva, y en caso contrario se realizarán los cambios oportunos o bien, se eliminará la mejora.

