



Oficina Nacional de Semillas

Tel.(506) 2223-59-22 Fax(506) 2221-77-92 Apdo.10309-1000 San José, Costa Rica

<http://www.ofinase.go.cr>

Política de Aplicación de la Buena Calidad PO-012-01

1. Generalidades

1.1 Justificación:

Entendemos por gestión de la calidad el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad en la Institución organizando el trabajo de todos, para poder alcanzar los objetivos propuestos, controlando la marcha de la organización y sus resultados, y solucionar los problemas que vayan surgiendo en el desarrollo de las actividades en el diario vivir de la Institución.

Objetivo:

La administración de la buena calidad enfatiza el compromiso de la Organización en llevar una dirección continua y extenderla en todos los servicios que se brindan a los clientes, buscando la excelencia en todos los aspectos.

1.2 Marco Legal:

1.2.1 Ley General de Control Interno

1.2.2 Reglamento Interno de Trabajo

1.2.3 Ley "Protección al ciudadano de exceso de requisitos y trámites administrativos"

1.4 Definiciones:

Calidad: Ofrecer servicios que satisfagan a los clientes. Implica un compromiso con la innovación y mejora continuas

Costos de Calidad: Se entiende por costo de calidad, al costo de personal, material y herramientas, equipos e instalaciones empleados por todo el personal de la Institución en relación a las actividades vinculadas con la calidad.

Sistema de Calidad: Tomar todas las previsiones del caso, definir objetivos reales, tiempo de alcanzarlos, coordinar, planear e involucrar a todo el personal.



Oficina Nacional de Semillas

Tel.(506) 2223-59-22 Fax(506) 2221-77-92 Apdo.10309-1000 San José, Costa Rica

<http://www.ofinase.go.cr>

Círculos de calidad: Expresa la interacción que debe darse en los procesos de los servicios que se brindan tomando en cuenta la planeación, el hacer, verificar y actuar de cada uno de ellos, con el propósito de mejorar los niveles de calidad y satisfacer al cliente.



Herramientas de calidad: Son varias técnicas de análisis de problemas que ayudan a la Institución a identificar más acertadamente las causas, para establecer medidas de solución ante eventualidades.

Control de calidad: Tiene que ver con las actividades de inspección durante o al final de cada proceso que genere la ONS a través de sus procedimientos.

Control / inspección de calidad: Asegura la garantía de calidad y ello hace que se mejoren todos los servicios, permite una gestión total de la calidad y esto conduce a una organización con excelentes servicios.

Solución a un problema de calidad: Debe ser sencilla, clara y lo más concreta posible. Hay que tener en cuenta siempre, el no caer en la trampa de querer incluir las causas "posibles" en la definición del problema

2.1 Generalidades:

2.1.1 Características del servicio de calidad:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

2.1.2 Componentes del servicio de calidad:

A) EFECTIVIDAD.

- El personal especializado está formado.
- Los materiales y máquinas son adecuados.



Oficina Nacional de Semillas

Tel.(506) 2223-59-22 Fax(506) 2221-77-92 Apdo.10309-1000 San José, Costa Rica

<http://www.ofinase.go.cr>

- Se hacen las operaciones que son correctas.
- Los procedimientos son los idóneos.

B) EFICACIA CIENTÍFICO - TÉCNICA.

- Es satisfactorio para el cliente.
- La aceptación por parte del público es buena
- El cliente lo percibe como adecuado.
- El cliente está satisfecho con los resultados.

C) EFICIENCIA.

Comprende los siguientes campos:

*** SATISFACCIÓN DEL PERSONAL:**

- Remuneraciones y reconocimiento.
- El trabajador es clave en la calidad.
- El personal contento participa.

*** SATISFACCIÓN PARA EL CLIENTE:**

- Tiene un precio adecuado.
- Proporciona beneficios a la Institución.
- El personal utiliza bien el tiempo.
- La relación costo - beneficios es buena.

*** LA CONTINUIDAD:**

- Cada uno tiene que hacer bien su trabajo en beneficio de sus compañeros y del cliente externo.
- Todos los trabajadores somos clientes de nuestros compañeros, esto se denomina **SERVICIO AL CLIENTE INTERNO.**

*** ACCESIBILIDAD:**

Geográfica. Un servicio debe ser fácilmente lograble para el cliente en el ESPACIO, en el TIEMPO y en cuestión de comprensión CULTURAL.

2.1.3 Consideraciones éticas del servicio de calidad

No es posible un servicio de calidad que vaya en contra de los principios éticos de las personas. La institución debe promover y mantener una política de calidad basada en valores y principios éticos.



Oficina Nacional de Semillas

Tel.(506) 2223-59-22 Fax(506) 2221-77-92 Apdo.10309-1000 San José, Costa Rica

<http://www.ofinase.go.cr>

2.1.4 Análisis del cliente: Las expectativas del cliente y su relación con el servicio recibido serán las que marcarán los niveles de calidad del mismo.

CALIDAD = EXPECTATIVAS - SERVICIO RECIBIDO

3.1 Detección y priorización de los problemas de calidad

La detección de los problemas de calidad se entiende como la actividad que pone de manifiesto la existencia de déficit en uno o varios componentes de la calidad aplicada a los servicios que se ofrecen. La calidad se comporta como una variable continua en la que se pueden dar diferentes niveles de calidad y sus componentes, la variabilidad en los servicios será un elemento a tener en consideración. Los problemas de calidad están relacionados con la presencia de determinadas variaciones de algunos componentes y características de los servicios.

4.1 Etapas de la evaluación

- Identificación de problemas.
- Establecimiento de prioridades.
- Análisis de los problemas.
- Objetivos y metas
- Actividades.
- Coordinación de recursos.
- Implantación de las medidas.
- EVALUACIÓN.

5.1 LOS CRITERIOS DE CALIDAD EN LA EVALUACIÓN.

Criterio de calidad es la norma que especifica las condiciones que deben cumplir determinados aspectos relevantes de la atención para que pueda ser considerada de calidad. Los criterios son la referencia para evaluar la calidad.

Las circunstancias que se deben tener en cuenta en la elaboración de los criterios de calidad son las siguientes:

- Participación del personal implicado.
- Objetivos a conseguir.
- Los objetivos deben ser sencillos y concretos en su enunciado y definición.
- En número reducido, pero escogidos.
- Teniendo en cuenta las posibles excepciones.
- Fundamentados en conocimientos actualizados y la evidencia científica.
- Adecuado al contexto del trabajo cotidiano.
- Ser realistas y aceptables por los profesionales.



Oficina Nacional de Semillas

Tel.(506) 2223-59-22 Fax(506) 2221-77-92 Apdo.10309-1000 San José, Costa Rica

<http://www.ofinase.go.cr>

6. Disposiciones finales

6.1. Toda variación a esta política podría efectuarse por medio de una modificación formal; autorizada únicamente por la Dirección Ejecutiva; siempre que no afecte el ordenamiento legal vigente.

7. Régimen sancionatorio

7.1. El cumplimiento de esta política es de carácter obligatorio, la omisión o incumplimiento de la misma generará las consecuencias establecidas en la normativa indicada en el Reglamento Autónomo de Servicios.

8. Implementación

8.1 La implementación de esta normativa rige a partir de la aprobación de la Dirección Ejecutiva.

9. Vigencia

9.1 Esta política entra en vigencia a partir del 20 de diciembre del 2012.