



## MANIFIESTO DE LA CALIDAD PARA EL SIGLO XXI

*La Calidad define la esencia de lo que es bueno para la humanidad.*

Nosotros, profesionales de la calidad de todo el mundo, nos unimos en un compromiso común para revitalizar la calidad y transformar nuestra profesión para aumentar su relevancia global.

Creemos firmemente que los principios y prácticas fundamentales en la ciencia de la calidad tienen suficiente poder para permitir que las organizaciones revolucionen su forma de trabajar y gestionen sus actividades para obtener un beneficio duradero para toda la humanidad.

Ese poder puede ser incorporado a cualquier tipo de organización, sea empresarial, de salud, educativa, sin fines de lucro, social o humanitaria y de ente gubernamental, tanto como en los corazones y la mente de la gente. Reconocemos que la calidad tiene dos cimientos fundamentales: el rigor científico y el respeto mutuo por todos los seres humanos.

Hemos decidido actuar ordenadamente en el desarrollo de nuestra capacidad profesional e impulsar el conocimiento acerca de la calidad y con espíritu de servicio para mejorar nuestra sociedad global. Al dedicar esfuerzos a la puesta en práctica de la calidad intentamos posibilitar que la humanidad prospere en un planeta sano, de modo de mejorar la calidad de vida para todos. Para nosotros, la calidad significa que las organizaciones satisfagan las exigencias explícitas, implícitas y latentes de todos sus integrantes o de quienes se ven impactados por ellas, directa o indirectamente sin causar daño a la sociedad ni al medioambiente.

Creemos que la calidad puede y debe ser aplicada para la mejora de la humanidad.

Ahora renovamos nuestro esfuerzo para permitir que en el mundo se afirme el “Liderazgo por medio de la calidad”, de diez maneras diferentes:

- **Profundizar nuestro arte y ciencia:** Profundizando los conocimientos teóricos sobre la ciencia y el arte de la calidad, expandiendo el ámbito de su aplicación a todos aquellos campos de acción que benefician a la humanidad.
- **No causar daño:** incorporando la noción de que no causar daño y hacer el bien a la sociedad y el medio ambiente de nuestro planeta, no son condiciones que limitan la aplicación de la calidad sino un elemento integral de los objetivos de mejora a los más altos niveles.
- **Aumentar nuestro campo de acción:** extendiendo la aplicación de calidad a todas las regiones del mundo, sectores y áreas funcionales, incluyendo específicamente el apoyo a emprendimientos más pequeños.
- **Ir más allá de lo mercantil:** desarrollando la disciplina más allá de los límites comerciales, para procurar cambios significativos en la gestión educativa, sanitaria, medioambiental y gubernamental.
- **Servir a nuestros clientes:** alentando a los líderes de todas las organizaciones a adoptar como compromiso permanente y prioritario la satisfacción de las necesidades de sus clientes, pacientes, estudiantes, ciudadanos y tomarlo como su principal objetivo a cumplir.
- **Desarrollar una estrategia basada en los conceptos de calidad:** sensibilizando a los gerentes sobre la forma de establecer la visión y los objetivos de su organización, no solo para evitar su debilidad y vulnerabilidad intrínseca y asegurar la armonía entre sus oportunidades y sus fortalezas, sino para servir también a todas las partes involucradas: sus integrantes o todos los que se ven impactados por ellas, directa o indirectamente.
- **Involucrar a todos:** promoviendo la participación de todos los miembros de una organización, para crear así la noción de pertenencia y la capacidad de asegurar la calidad en su propio trabajo y la mejora continua.
- **Crear confianza y serenidad de espíritu:** alentando a las organizaciones a crear un ambiente donde todos sus empleados se

sientan seguros a través de la percepción de prosperidad, serenidad de espíritu, confianza y seguridad en sí mismos a través de sus aumentadas competencia y autoconfianza.

- **Incorporar datos a nuestras conversaciones diarias:** inculcando, en una época de proliferación de datos, a todos los miembros de una organización, desde los miembros del directorio a los empleados de cualquier nivel, la capacidad de generar e interpretar datos y aplicarlos para controlar, mejorar y en las conversaciones del día a día.

y

- **Adoptar las nuevas tecnologías:** integrando constantemente la calidad a las nuevas tecnologías de avanzada relacionadas con la digitalización, la biotecnología, los materiales, y otras de avanzada.



# QUALITY MANIFESTO FOR THE 21<sup>ST</sup> CENTURY

*Quality defines the essence of goodness for humanity*

We, quality professionals of the world, unite to commit ourselves to revitalize quality and transform our profession to increase its relevance for the world.

We believe firmly that the principles and practices at the core of the quality discipline possess the power to enable organizations to revolutionize their way of working and to manage their affairs for the lasting benefit of humanity.

This power can be instilled in all types of organizations - businesses, health care, education, not-for-profit, social, and humanitarian organizations, and governments - as well as in the hearts and minds of people. We recognize that quality has two critical foundations: the discipline of science coupled with mutual respect for all human beings.

We resolve to be disciplined in developing our expertise and to advance quality knowledge, in the spirit of service for the greater good of our global society. Through the dedicated practice of quality, we aim to enable humanity to thrive in a healthy planet thereby advancing the quality of life for all. To us, quality means that organizations fulfil the stated, implied, and latent requirements of all of their stakeholders, while causing no harm to society or the environment. We believe quality can and must be applied for the betterment of humanity.

Now we revitalize our dedication to globally enable 'Leadership through Quality' in ten ways:

- **Deepen our art and science:** deepening the profound knowledge of quality sciences and widening the art of its application into all spheres of endeavor for the benefit of humanity.

- **Do no harm:** embedding the idea that not causing harm and doing good for society and the ecology of the planet are not limiting conditions of quality applications but are integral to framing improvement objectives at the highest levels.
- **Extend our scope:** extending the application of quality to all geographies, sectors, functional domains, as well as supporting smaller enterprises.
- **Go beyond business:** developing beyond major corporate applications to cause intense shifts in management of education, health care, environment, and government.
- **Serve our customers:** emboldening all organizational leaders to forever commit to the precedence of satisfying the needs of their customers-patients-students-citizens as their principal objective.
- **Build strategy the quality way:** sensitizing managers to the way vision and objectives must be established, not only to avoid an organization's internal weaknesses and vulnerabilities and assure harmony with strengths and opportunities, but also in service to all of its stakeholders.
- **Involve everyone:** stimulating the universal involvement of all individuals in an organization, creating ownership and capabilities for assuring the quality of their own work and in making improvements endlessly.
- **Create trust and happiness:** encouraging organizations to create an environment wherein all employees gain security through their experience of prosperity, happiness, trust, and inner confidence through their rising abilities and self-respect.
- **Bring data into daily conversation:** rendering, in an age of data profusion, everyone from board members to frontline associates skillful in generating and interpreting data for applications in control, improvement, and daily conversation. And,

and

- **Embrace the new technologies:** weaving quality seamlessly into emerging digital, biological, materials and other advanced technologies.