

CHARLA COMITÉ DE ESPECIALIDADES

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD BASADO EN LA ISO
9001:2000

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CChC A.G



ED: 01



¿CÓMO NACE LA NORMA ISO 9000?

Dada la amplia difusión que estos sistemas estaban adquiriendo se vio la conveniencia de establecer una Norma Internacional.



International
Organization for
Standardization

A tales efectos en 1979 se constituyó dentro de ISO el Comité Técnico N° 176, el que se identifica como ISO/TC 176 «Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad», con el cometido de establecer, sobre este tema, normas genéricas y de aplicación universal.

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL TIEMPO

Época /Sistema de Gestión	Concepto de Calidad
Época artesanal	Hacer las cosas bien a cualquier costo
Industrialización	Producción
Segunda Guerra Mundial	Eficacia + Plazo = Calidad
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera
Posguerra (resto de los países)	Producción
Control de Calidad	Verificación de las características del producto
Aseguramiento de la Calidad	Proveedores, Administración,
Gestión de la Calidad	Gerencia General, Gerencias...
Calidad Total	Costo mínimo para la sociedad

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CChC A.G



ED: 01

Gestión Global de la Empresa

Gestión Global de la Empresa		
Sistema Financiero-Contable ❖	Sistema de la Calidad ❖	Sistema del Medio Ambiente ❖
Dinero ↓	Producto ↓	Aspectos ambientales ↓
Dirección/ Accionistas	Clientes	Sociedad
-N / A	ISO 9001	ISO 14001

SEGÚN ISO 9000 CALIDAD ES

Grado en que un conjunto de **características inherentes** cumple con los **requisitos**

Característica: rasgo diferenciador, ejemplo: característica física (mecánicas, eléctricas, entre otras); característica de comportamiento (cortesía, honestidad, veracidad); característica de tiempo (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad).

Inherentes o asignada: Inherentes significa que existe en algo, es una característica permanente y una característica asignada significa que uno se la impone al producto como el precio, el propietario, entre otras.

Requisitos: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD?

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad del propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y recursos seleccionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD?

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente en ésta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información.

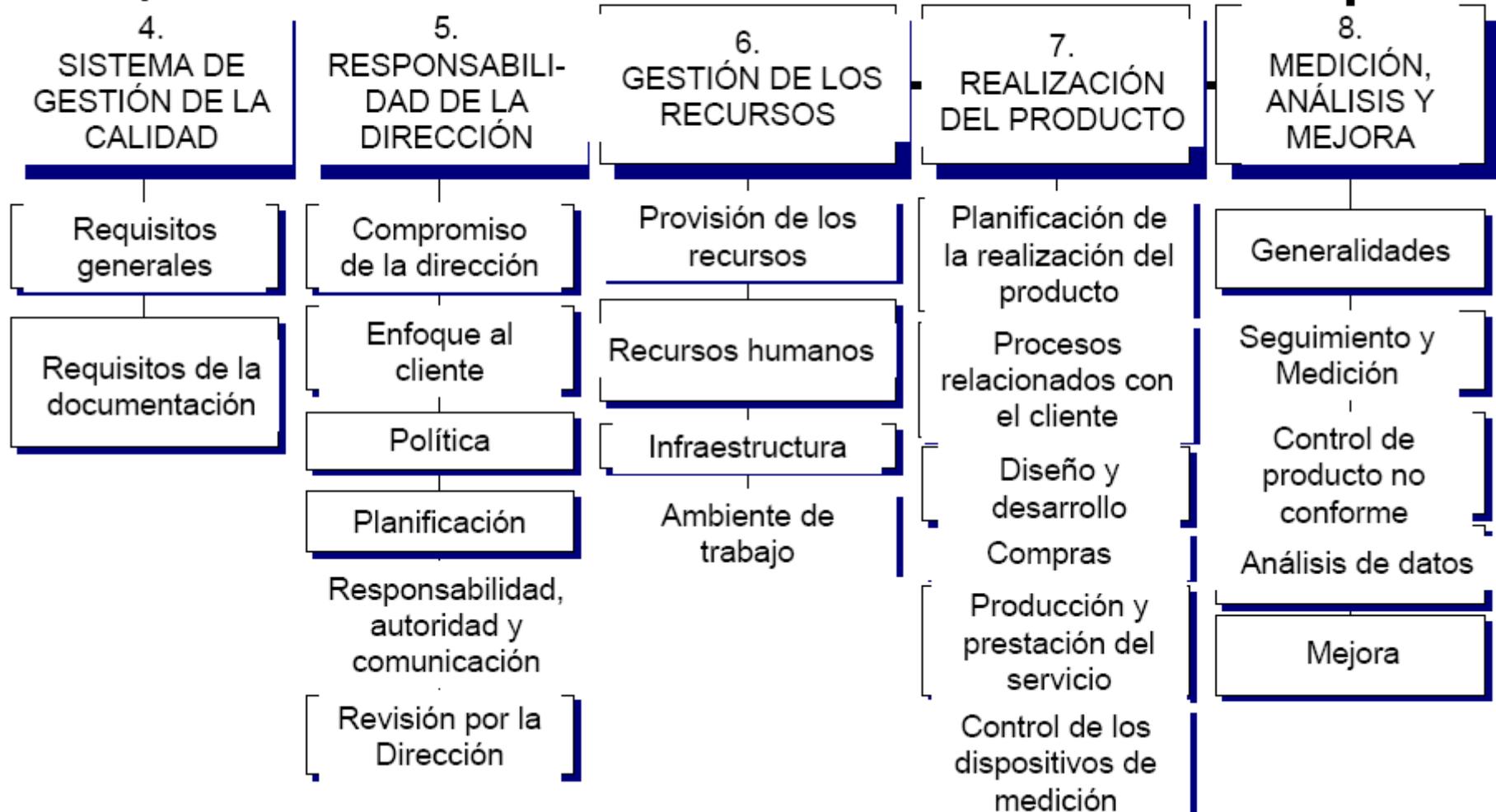
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CChC A.G



ISO 9.001:2000



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CChC A.G



ISO 9001:2000 UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR

