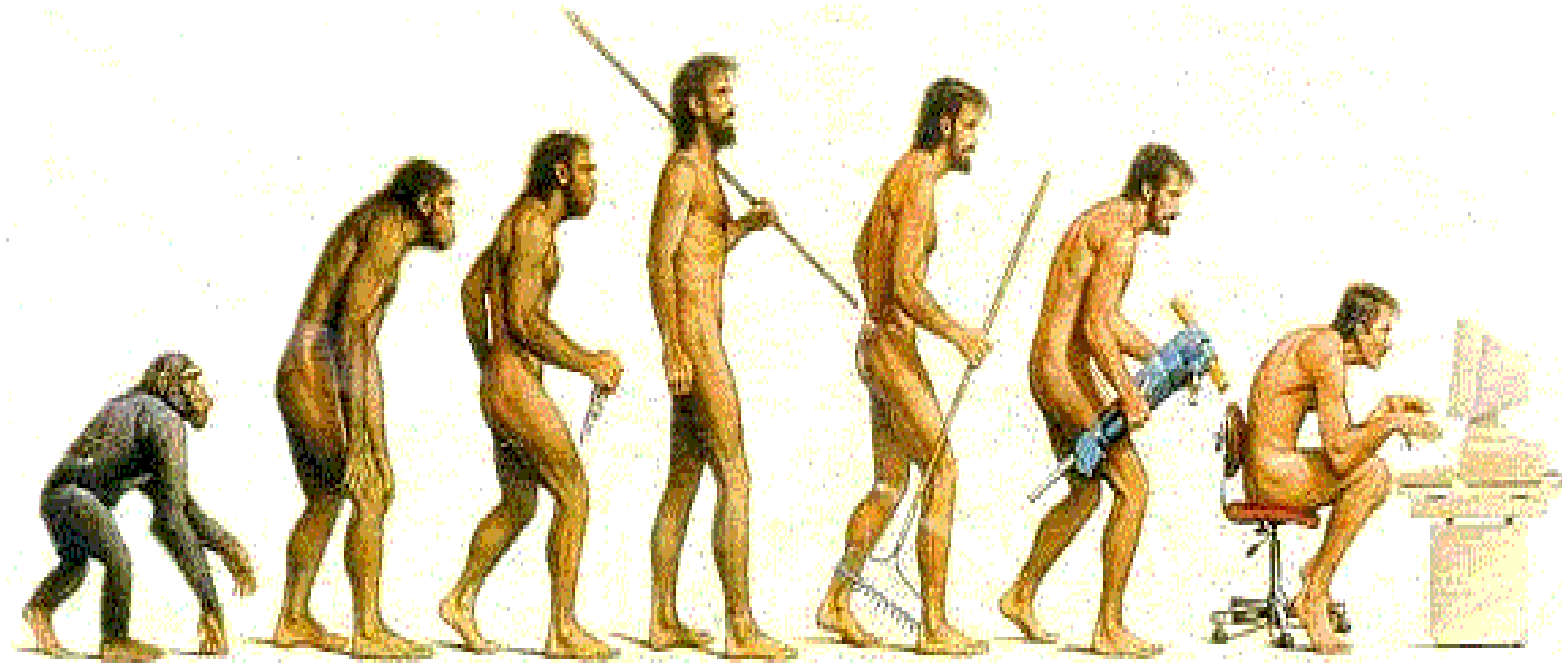


Evolución histórica de la calidad



CALIDAD

- HACER LAS COSAS BIEN DE PRIMERA
- CARACTERÍSTICAS DE UNA ENTIDAD QUE LE GENERA APTITUD PARA SATISFACER NECESIDADES EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS
- CARACTERÍSTICAS DE UNA ENTIDAD QUE SIENDO PERCIBIDAS POR LOS CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS LE CONFIEREN APTITUD PARA SATISFACER NECESIDADES EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS
- CARACTERÍSTICAS DE UNA ENTIDAD QUE SIENDO PERCIBIDAS POR LOS CLIENTES EXTERNOS O INTERNOS LE CONFIEREN APTITUD PARA SATISFACER NECESIDADES EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS MANTENER COMPETITIVA A LA ORGANIZACIÓN Y CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE LA SOCIEDAD

Calidad

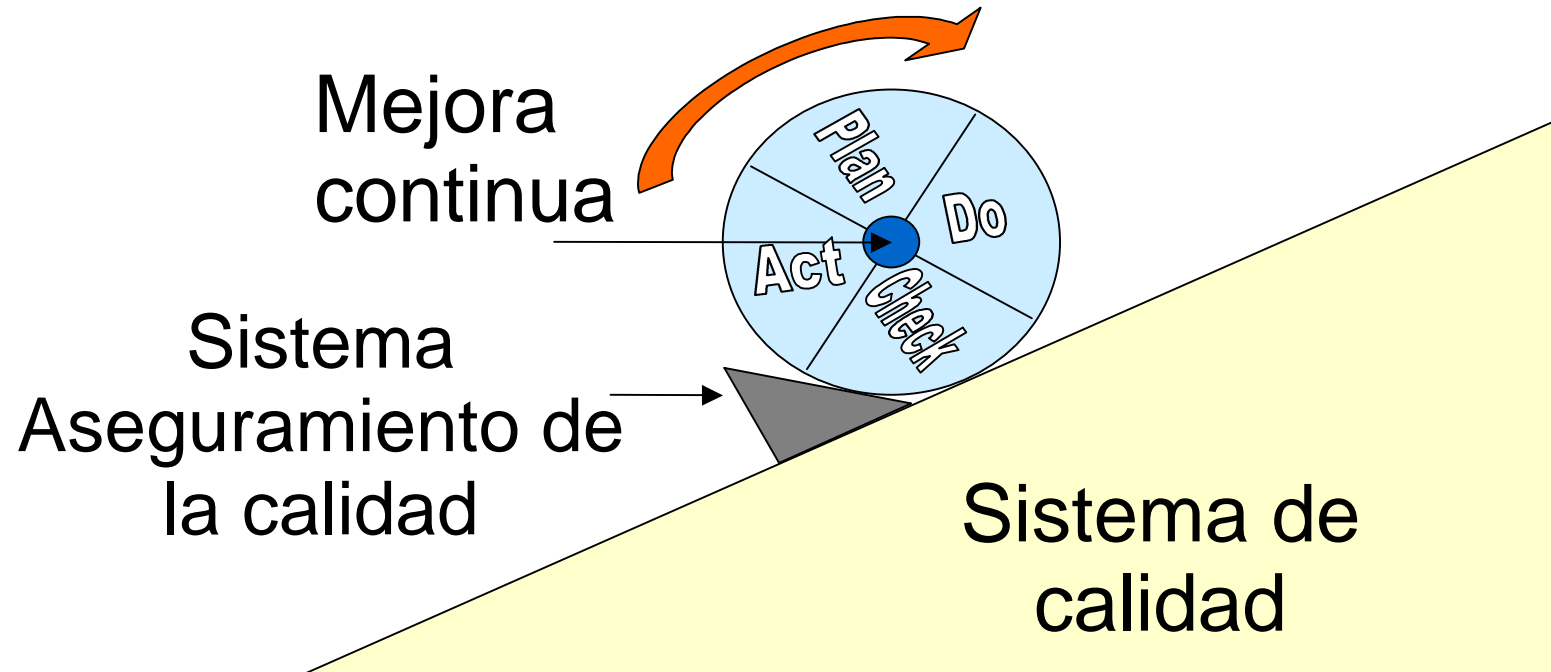
“Calidad es sobrepasar las expectativas y necesidades del cliente a lo largo de la vida del producto”
W. Edwards Deming

“Calidad es adecuación al uso”
J. M. Juran

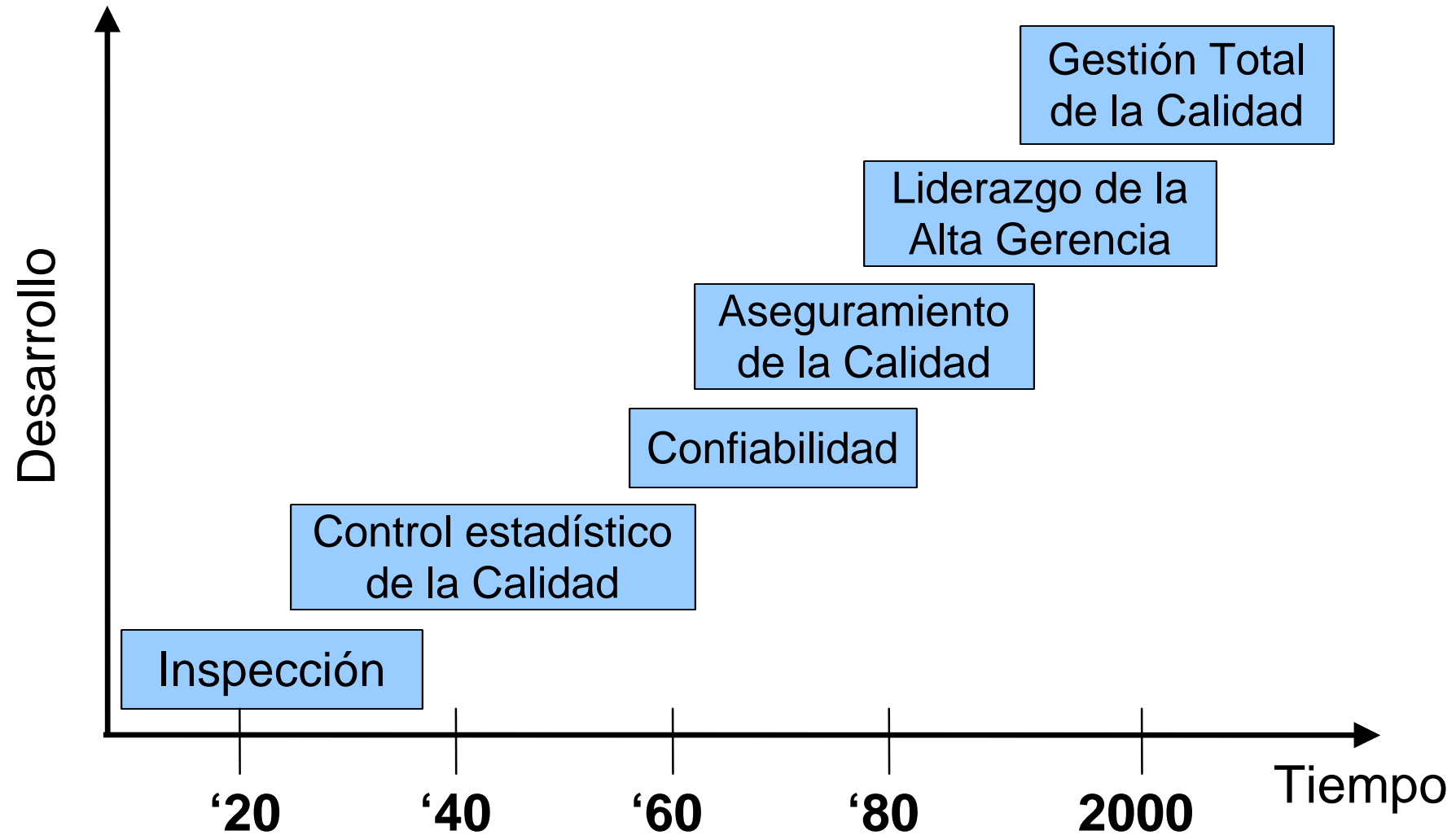
“Calidad significa conformidad con los requisitos”
Philip B. Crosby

Relación de conceptos

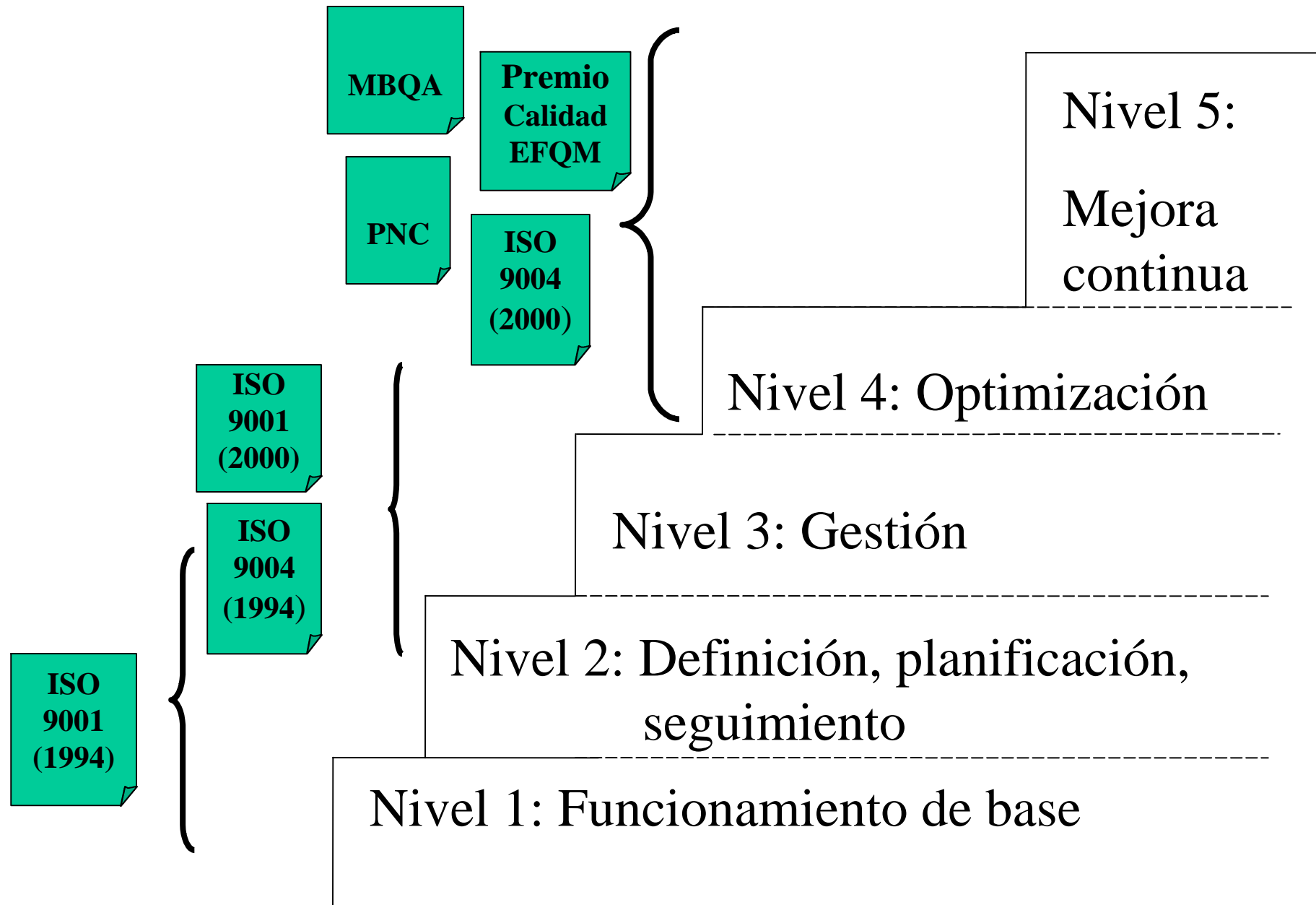
Calidad de producto



Evolución de la calidad



Niveles de progreso de los modelos



¿Por que se evolucionó hacia la Calidad?

- 30 % del costo de bienes y servicios son debidos a desperdicios y errores (no calidad)
- 85 % del desperdicio es debido a sistemas de trabajo mal diseñado y no por incompetencia de los trabajadores
- Un cliente satisfecho lo comunica a 5 personas y uno insatisfecho a 20
- Solo el 4 % de los clientes insatisfecho se queja
- El costo de conseguir un nuevo cliente es cinco veces mayor que el de conservar uno

Integración



- Fue fundada en 1947
- Cuenta con 145 países miembros
- Uruguay: esta representado por UNIT desde el año 1950
- www.iso.ch



Objetivos



Promover el desarrollo de la normalización y actividades conexas, con el fin de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y desarrollar la cooperación en las esferas de actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. Los resultados del trabajo técnico de ISO son publicados bajo la forma de Normas o Guías Internacionales.

ISO 9000: ¿Qué son?

- Son un conjunto de normas que se refieren a los sistemas de calidad y mejora continua de una organización
- Son las más conocidas y difundidas
- Representan un consenso internacional sobre el tema, resumen y condensan las más variadas filosofías y herramientas que han probado ser útiles para llevar a cabo la Gestión y Mejoramiento de la Calidad

¿Qué son?

- Estándar reconocido internacionalmente
- Válido para cualquier tipo y tamaño de organización, independiente del producto o servicio que brinda
- Extendido a todas las ramas de actividad
- Versión 2000 alineada a los modelos de los premios de calidad (nacionales y regionales)

Principios de la Gestión de la Calidad

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Principio ISO 9000

Diga lo que hace,
haga lo que dice,
y pruebe que hace
lo que dice hacer.

BENEFICIOS

- Mismo lenguaje
- Sistema Universal
- Existencia de Procedimientos
- Actividades, no depende de las personas
- Acciones correctivas formalizadas
- Indicadores con resultados positivos

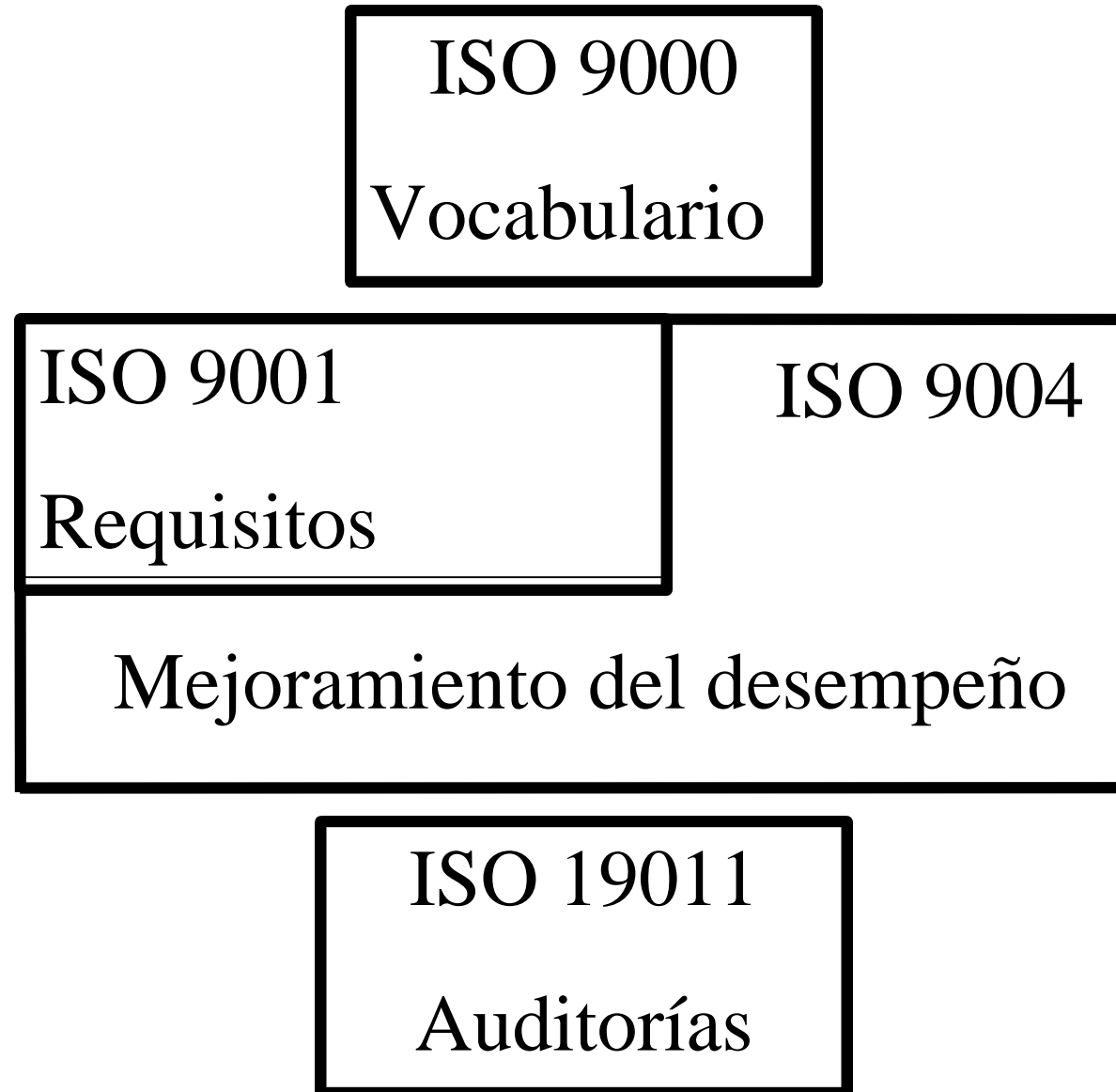
RIESGOS

- Querer escribirlo todo
- Implantación burocrática (añadir costo sin valor)
- Trabajar para los Auditores
- Buscar sólo el Certificado
- Limitar la iniciativa y la innovación
- Elevados costos del Proceso de Certificación
- Resistencia al cambio de las personas

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

- Solicitud formal al organismo de certificación
- Revisión del Manual de la Calidad
 - modificaciones al manual
 - revisión
- Evaluación preliminar o auditoría
- No Conformidades
 - suspender la auditoría
 - extensión de certificación provisional
- Auditorias de Seguimiento

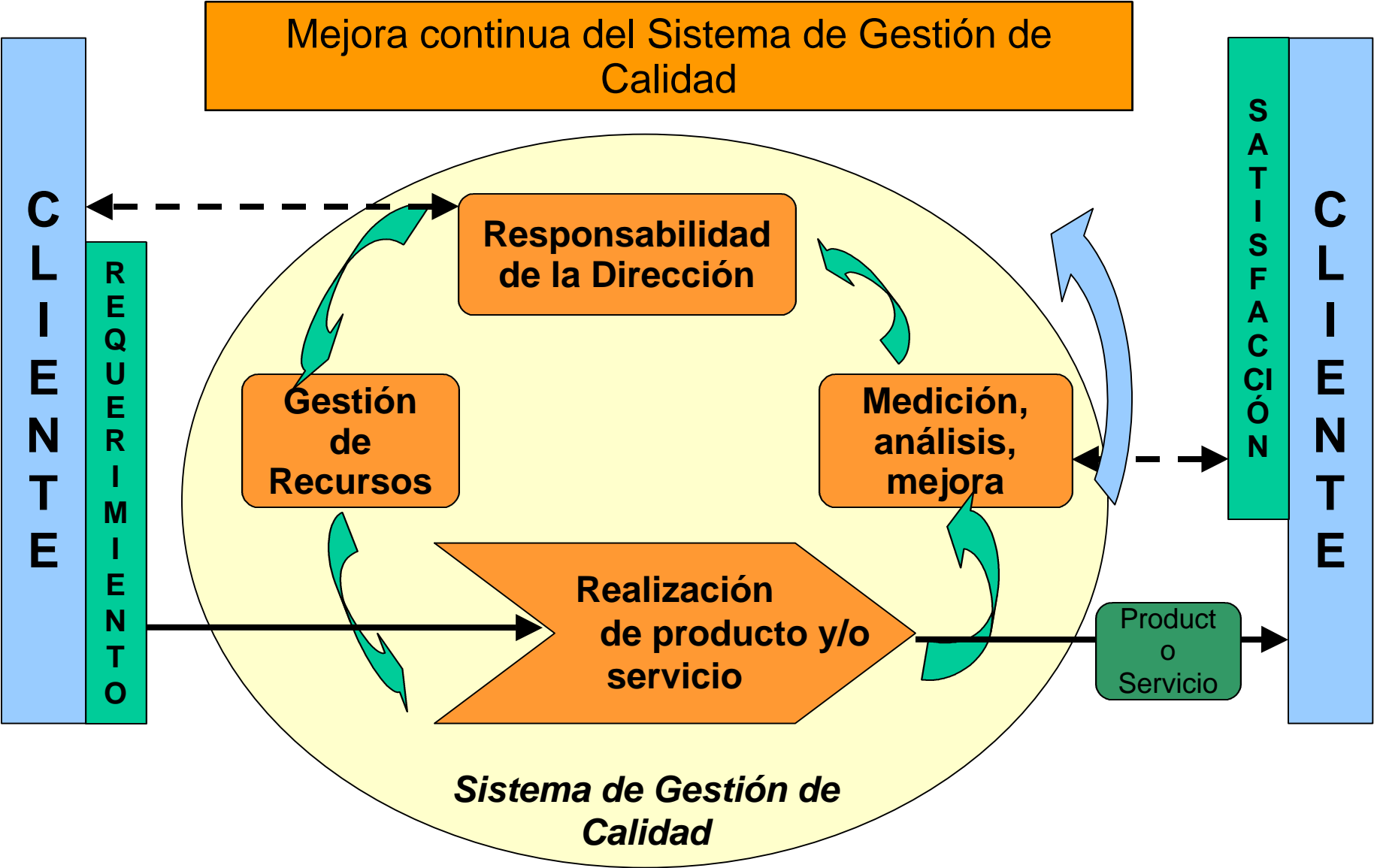
Diagrama de las normas ISO 9000



ÍNDICE - ISO 9001:2000

- 0 - Introducción**
- 1 - Objeto y campo de aplicación**
- 2 - Referencias Normativas**
- 3 - Términos y Definiciones**
- 4 - Sistema de Gestión de Calidad**
- 5 - Responsabilidad de la Dirección**
- 6 - Gestión de los Recursos**
- 7 - Realización del Producto**
- 8 - Medición, Análisis y Mejora.**

0 - Introducción



Auditoria de la Calidad (UNIT- ISO 9000:2000)

- **Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.**

Evidencias de Auditoría

- **Registros**, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los **criterios de auditoría** y que son verificables.

Tipos de auditorías

- Auditoría interna, herramientas de gestión para la evaluación independiente de cualquier proceso o actividad.
- Auditorías externas:
cuando se trata de establecer una relación contractual y/o cuando se trata de obtener la certificación.