



Las Normas ISO 9000

“Administración y Certificación de Calidad”

Integrantes:

Sandra Rivera Prado

Noelia Carrillo Dávila

Lily Reyna Casas



Docente:

Juan Paucar Rupay

HISTORIA

La Historia del inicio de la ISO 9000, comienza en el campo militar; para evitar desastres como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, se comenzó a exigir a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos, para que estos fueran luego aprobados.

La primera versión de la ISO 9000, fue publicada en un documento para 1987, la ISO 9000:1987



Las Normas ISO 9000

DEFINICIÓN

Son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización

ISO 9000





ORGANIZACION

Empresa, Compañía o
cualquier Estructura
Organizada que genere o
comercialice productos o
servicios de algún tipo

Es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

CALIDAD

100%
CALIDAD



SISTEMA

Es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Trabajando todos en conjunto.

Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9000

Sistema de Gestión de la Calidad significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los Clientes.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

La ISO 9000:2000 define la Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a localidad.

OBJETIVO



Orientar las actividades de la Empresa para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del Cliente

Ventajas del sistema de gestión de la calidad

Desde el punto de vista externo

Asegura la calidad en las relaciones comerciales

Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción.

Facilita la salida de los productos/ servicios al exterior

- Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.

Desde el punto de vista interno :

Introduce la visión de la calidad en las organizaciones.

Mejora en la calidad de los productos y servicios derivada de procesos más eficientes para diferentes funciones de la organización.

Disminuyen los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales, etc.)

Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación

Medir y monitorear el desempeño de los procesos productivos, distribuidos y administrativos de los productos

Desventajas

- Los esfuerzos y costos para preparar la documentación e implantación de los sistemas.
- El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.
- No obtener el compromiso y colaboración de todos los afectados. Se deben comunicar objetivos y responsabilidades.
- Una mala comunicación puede llevar a generar importantes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.

ISO 9000:2000

Los 8 principios de la Gestión de la Calidad



Enfoque de sistemas de gestión de la calidad

Enfoque basado en procesos



FUNCIONAMIENTO DEL MODELO ISO 9000



Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad



A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente



Documentación

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción

Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;



Proveer la formación apropiada; la repetibilidad y la trazabilidad; proporcionar evidencia objetiva, y evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

Tipos de documentos

Manuales de la calidad



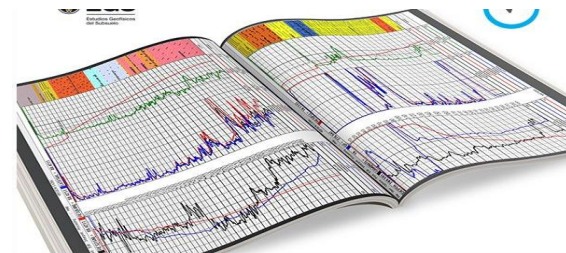
Planes de la calidad

Especificaciones



Procedimientos documentados,
instrucciones de trabajo y planos

Registros



Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad

4 preguntas básicas

- 1) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- 2) ¿Se han asignado las responsabilidades?
- 3) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- 4) ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?



Auditoria del sistema de gestión de la calidad



Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Uno de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad

Revisión del sistema de gestión de la calidad





Autoevaluación

La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia



Mejora continua



El objetivo de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas

Caso Práctico

EMPRESA GANA

GANA comenzó a desarrollar su actividad en 1976, siendo su principio fundamental el suministro de gas natural. Su funcionamiento real comenzó en 1980, con la llegada del gas natural.

en GANA se inicia el proceso para la certificación de la actividad de la empresa bajo las Normas ISO9000, en el que se precisa la participación de la totalidad del personal de la empresa para plasmar por escrito la forma de llevar a cabo los procesos.

LA EMPRESA
TAMBIÉN GANA
CON LA
IGUALDAD

GANA entendió desde el primer momento la calidad como Calidad Integral de Gestión, no sólo tiene que ofrecer calidad en el servicio o producto, la empresa debe buscar la calidad total, es decir, ser la mejor en todos los aspectos implicando para ello a todas las acciones de la organización

Conclusiones

La metodología ISO 9000, está basada en la sistematización de operaciones, controles y mejoras.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es sólo para las grandes empresas, puede ser manejado para todo tipo de negocio y en todos los aspectos de la gestión así como mercadeo, en las actividades de ventas y gestión financiera. Sin embargo, es decisión de cada organización, el alcance del SGC y que procesos incorpora.

El Sistema de Gestión de la Calidad debe estar integrado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la empresa.

La alta gerencia debe estar comprometida con la implantación efectiva de los sistemas de la calidad y demostrarlo. La mejor manera de dirigir, participar y demostrar su compromiso es dedicarle tiempo al Sistema de Calidad y liderar los esfuerzos para la implantación del sistema de la calidad en la función donde cada individuo sea responsable.

GRACIAS

ISO 9000