



# Normas ISO 9000

Docente: Martín Amorena

Gestión de Calidad



# La familia actual de la norma

## ISO 9000:2015

- Fundamentos y vocabulario

## ISO 9001:2015

- Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

## ISO 9004:2018

- Calidad de una organización – Orientación para el éxito sostenido

## ISO 19011:2018

- Directrices para la auditoría de sistemas de gestión

# *Principios de la Gestión de Calidad*

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Involucramiento de las personas
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basadas en evidencias
7. Gestión de las relaciones

# 1. Enfoque al cliente

*La organización depende de sus clientes, por lo tanto, debe esforzarse por entender las necesidades actuales y futuras de sus clientes, satisfacerlas y tratar de superar sus expectativas.*

# Etapas

*Conocer a los clientes*

*Determinar sus necesidades y expectativas*

*Producir bienes y servicios con estándares que cumplan los requisitos del cliente*

*Tratar riesgos que afecten la satisfacción de los clientes*

*Medir la satisfacción del cliente*

## 2. Liderazgo

Los líderes, en todos los niveles, establecen el propósito y la dirección estratégica de la organización.

Promueven la creación de condiciones en las que el personal se implica en el logro de los objetivos y la vision de futuro

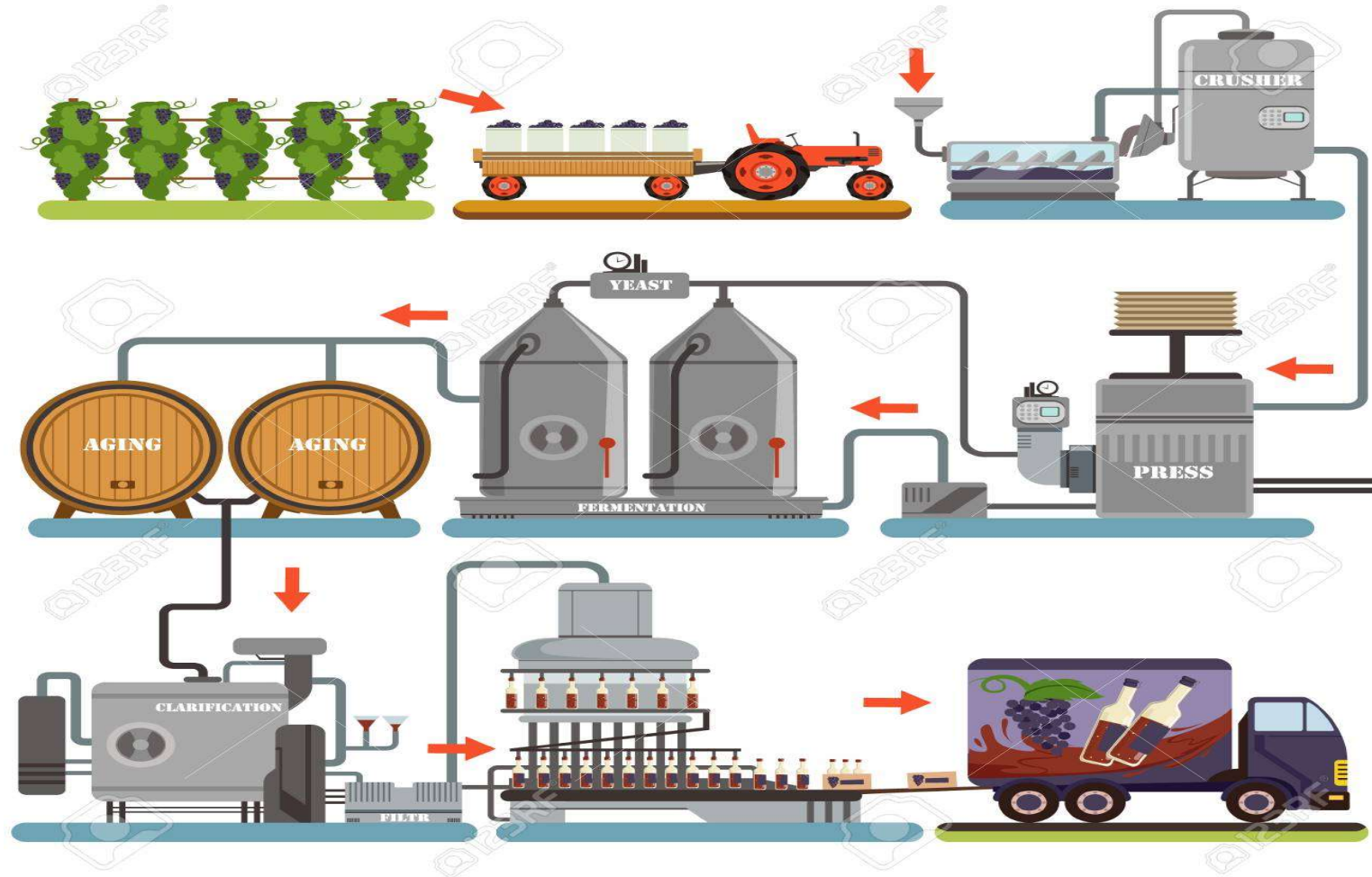
### 3. Involucramiento de las personas

El personal es uno de los recursos mas importantes de las organizaciones.

**La CALIDAD no está en las cosas que hace la gente sino en la GENTE que hace las cosas.**



# 4. Enfoque basado en procesos



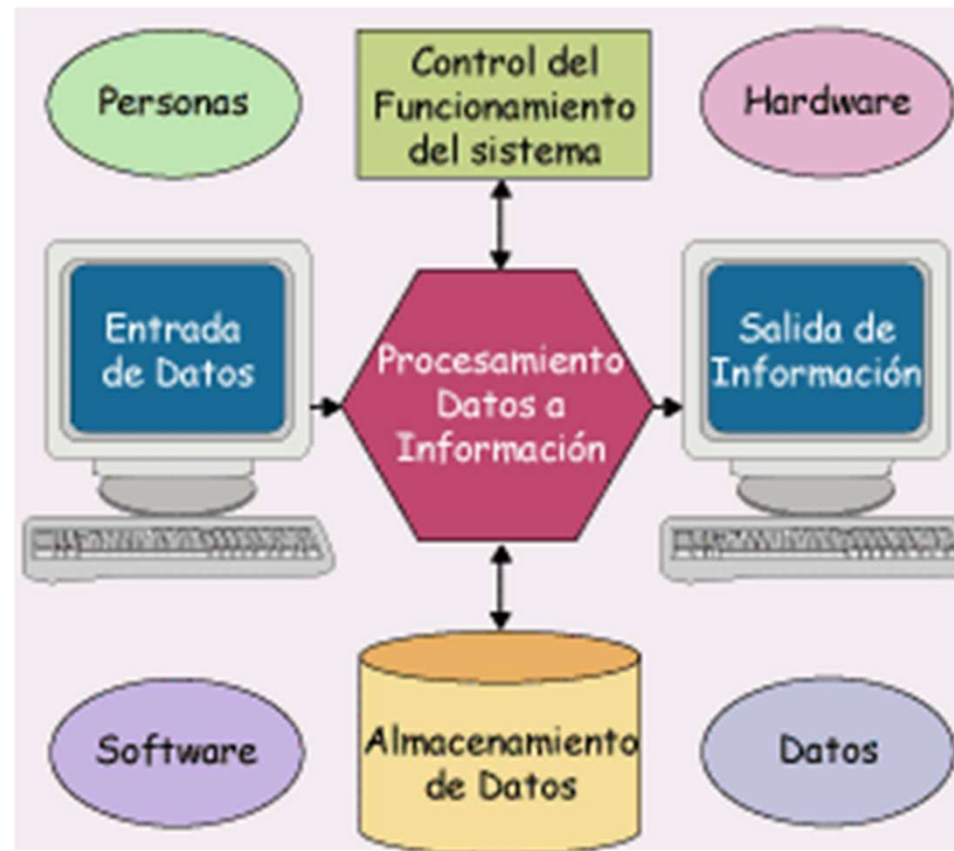


# 5. Mejora



- ***Es el objetivo permanente de la organización. Se logra mejorando los procesos que se realizan en ella.***
- ***Debe ser una actividad permanente.***

# 6. Toma de decisiones basadas en la evidencia



**“ Un solo indicador de Gestión  
preciso; vale mas, que mil  
opiniones de expertos ..”**

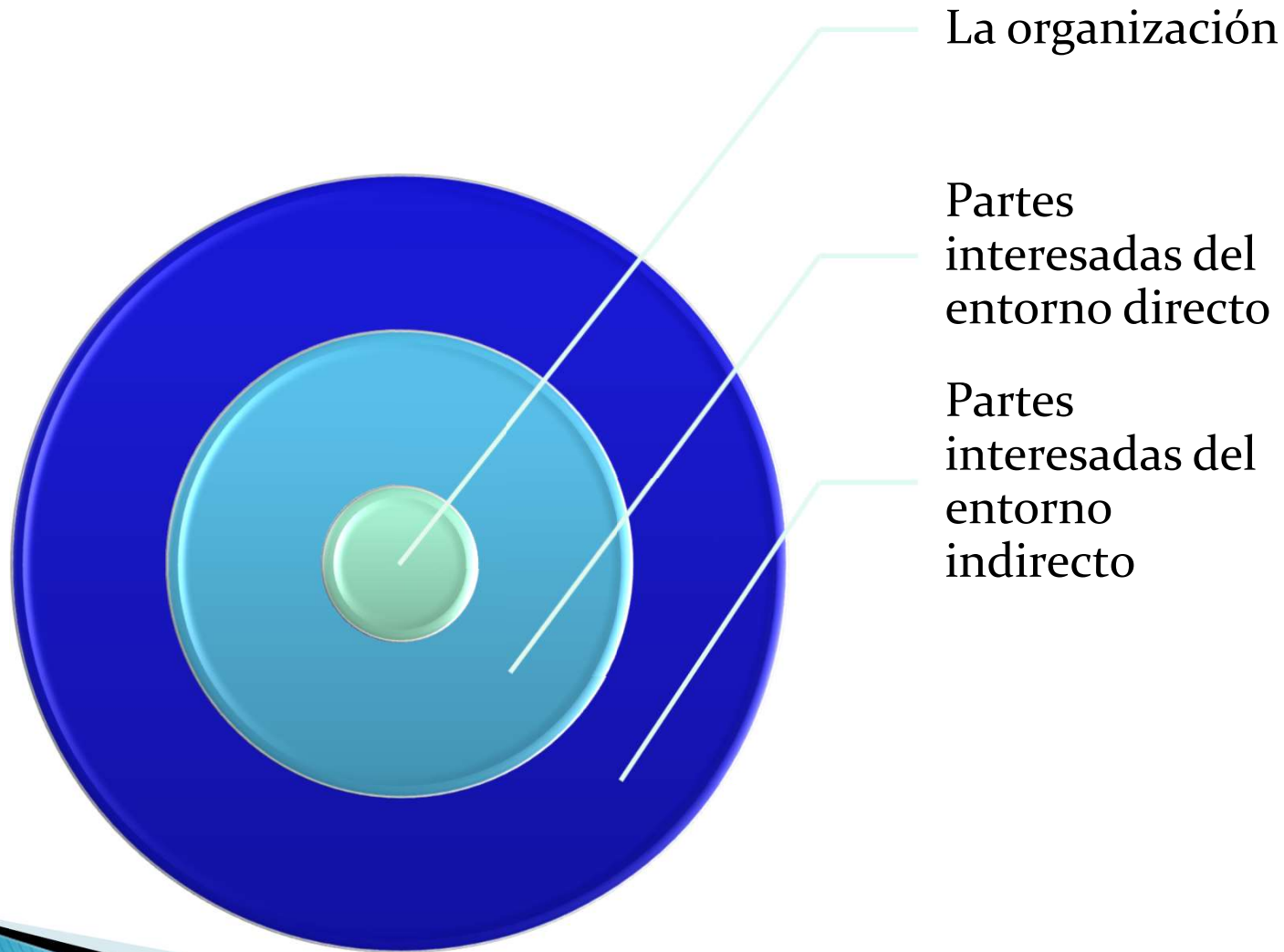


**-Admiral Grace Hooper**

# 7. Gestión de las relaciones



# Gestionar las relaciones con las partes interesadas



# *La norma ISO 9001:2015*

## *Capítulos*

1. Objeto y campo de aplicación

2. Referencias normativas

3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Soporte

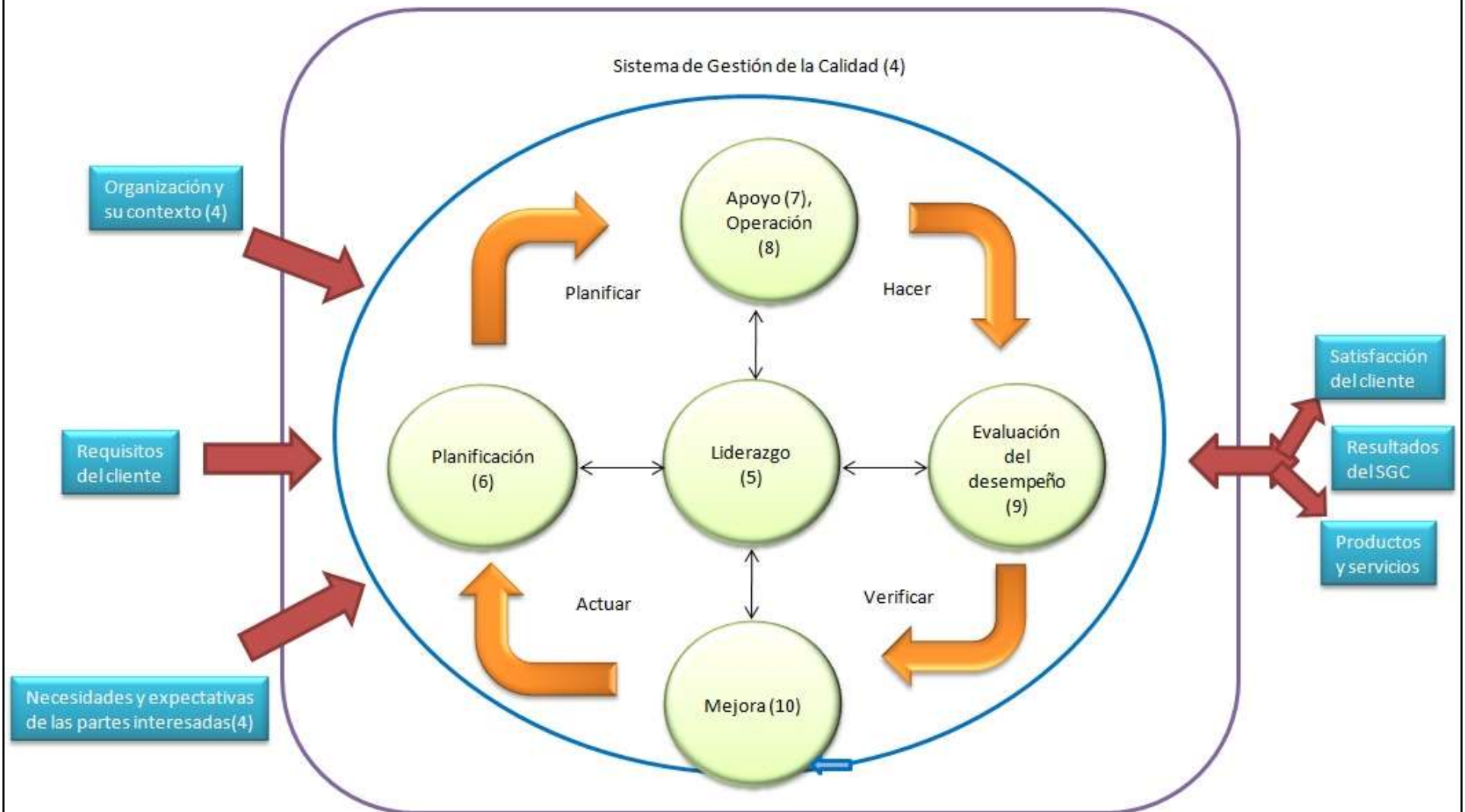
8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora



# El modelo de gestión





# *1 - Objeto y Campo de Aplicación*

- ▶ Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.
- ▶ Los requisitos son genéricos para ser aplicados a **todas las organizaciones** sin importar el tipo, tamaño o productos y servicios suministrados.

# *2 – Referencias normativas*

- ▶ Menciona la aplicación de la edición vigente de la Norma.

# *3 – Términos y definiciones*

- ▶ Refiere a la Norma ISO 9000:2015