



# Gestión de Calidad

Martín Amorena

## INTRODUCCIÓN A LA INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN



## Agenda

- I- Conceptos básicos
- II - ¿Qué es ISO?
- III- Familia de Normas ISO 9000
- IV - Principios de la gestión de la calidad

2



## I - Conceptos básicos

**Organización**  
persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**Cliente**  
persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Producto**  
salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**Servicio**  
salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**Proceso**  
conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Fuente: ISO 9000:2015



## Calidad




Imagen extraída de Autoblog.com.uy      Imagen extraída de motorpasion.com

“Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los **requisitos**”

Fuente: ISO 9000:2015

↓

**Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.**

↓ Tácita, sobrentendida

↓ Contractual

4



## Calidad

1. Requisitos de las partes interesadas  

2. Requisitos legales y reglamentarios  

3. Requisitos interno
4. Requisitos de normas, ej Normas ISO, adoptados por la organización  


5



## Requisitos

1. Requisitos de los clientes:  
¿Dónde se encuentran?
  1. Contratos
  2. Órdenes de compra
  3. Actas de reunión
  4. Comunicaciones formales
  5. Términos de referencia (TDR), etc

6

**Requisitos**

**2. Requisitos legales y reglamentarios:**

¿Dónde se encuentran?

1. Leyes
2. Reglamentos
3. Decretos
4. Resoluciones y ordenanza
5. Normativa legal aplicable



7

**Requisitos**

**3. Requisitos internos :**

¿Dónde se encuentran?

1. Políticas y objetivos
2. Código de ética
3. Instructivos, Procedimientos, etc

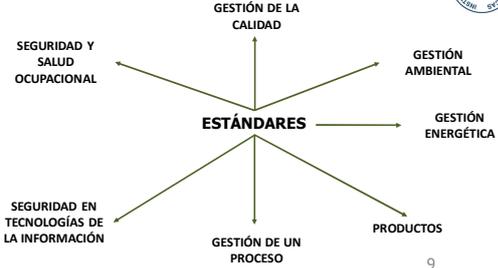
8

**II - ¿Qué es ISO?**

- International Organization for Standardization
- Desarrolla y publica estándares internacionales.
- 164 países miembros



Organización Internacional de Estandarización



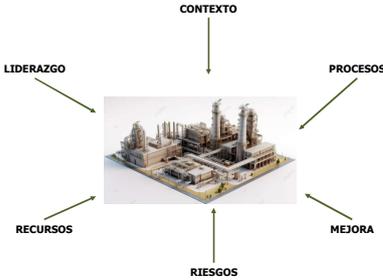
9

**III - La familia de normas ISO 9000**

- 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

10

**Sistema de Gestión de Calidad**



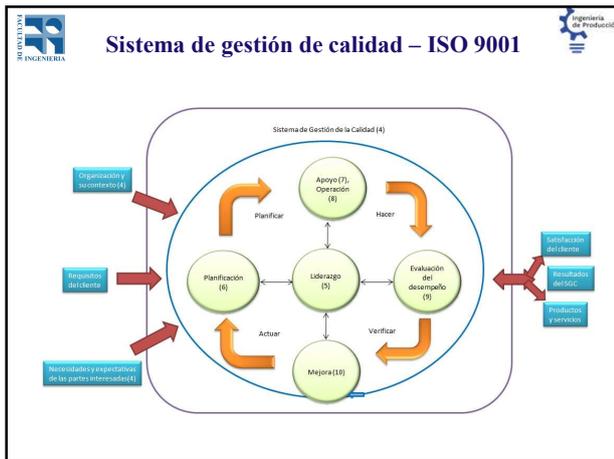
11

**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. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

12



- IV - Principios de la Gestión de la Calidad**
1. Enfoque al cliente
  2. Liderazgo
  3. Compromiso de las personas
  4. Enfoque a procesos
  5. Mejora
  6. Toma de decisiones basada en la evidencia
  7. Gestión de las relaciones

- Curso de Gestión de Calidad**
- Conceptos básicos de calidad
  - Liderazgo
  - Normas ISO 9000
  - Documentación en los Sistemas de Calidad
  - Desarrollo del Personal
  - Auditorías de la Calidad
  - Modelos de Gestión de Calidad
  - Herramientas y Técnicas
  - Economía de la Calidad
  - Planificación Estratégica y Operativa