



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.


Ciente
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**”




Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Fuente: ISO 9000:2015




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

Sistema de Gestión de Calidad

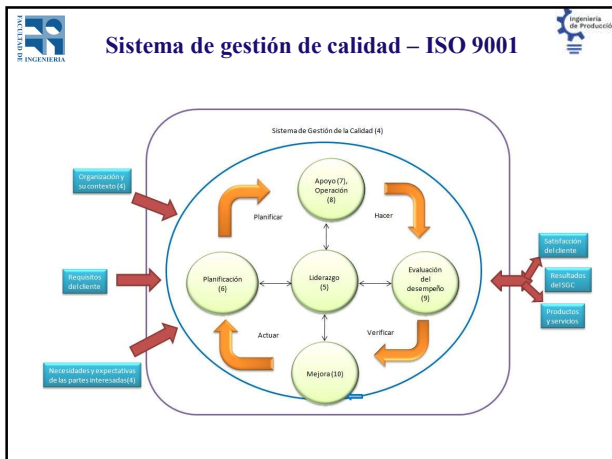


11

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



- 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