

GESTIÓN DE CALIDAD. NORMAS ISO



BRÍO
CONSULTORÍA+

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

International Organization for Standardization (ISO)

¿Qué es ISO?



- **ISO** es la denominación que recibe la **Agencia Internacional de Normalización** (International Organization for Standardization - www.iso.org).
- Es la encargada de promover el desarrollo de normas internacionales. Su propósito es el desarrollo de normas para facilitar el intercambio universal de bienes y servicios.
- Tiene sede en Ginebra, Suiza. Agrupa a 160 países, con un representante por país.
- **En Argentina, el IRAM es el único representante argentino** ante las organizaciones regionales de normalización, como la Asociación Mercosur de Normalización (AMN) y la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), y ante las organizaciones internacionales como la International Organization for Standardization (ISO).

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

- Un sistema de gestión es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización.
- Establece la forma en que se organiza la estrategia, los procesos y los recursos con el fin de lograr los objetivos de negocio establecidos.



www.brioconsultoria.com.ar



¿QUÉ ES CALIDAD?

Desde el punto de vista del CLIENTE

Atender y/o exceder las **expectativas** del Cliente. (Edward Deming)

Valor percibido y juzgado por el Cliente.
(Kaoru Ishikawa)

Desde el punto de vista del PRODUCTO

Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto, cumple con los requisitos” (Definición ISO 9001:2015).

www.brioconsultoria.com.ar



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

“Percepción del Cliente sobre el grado
en que se han
cumplido sus requisitos”

(Definición de ISO 9000:2005)



“La calidad no se mide por lo que se
entrega sino por la satisfacción
del Cliente que lo recibe”

¿Para qué nos sirve desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa?

Ayudan a la organización a aumentar la satisfacción de sus clientes y otras partes interesadas

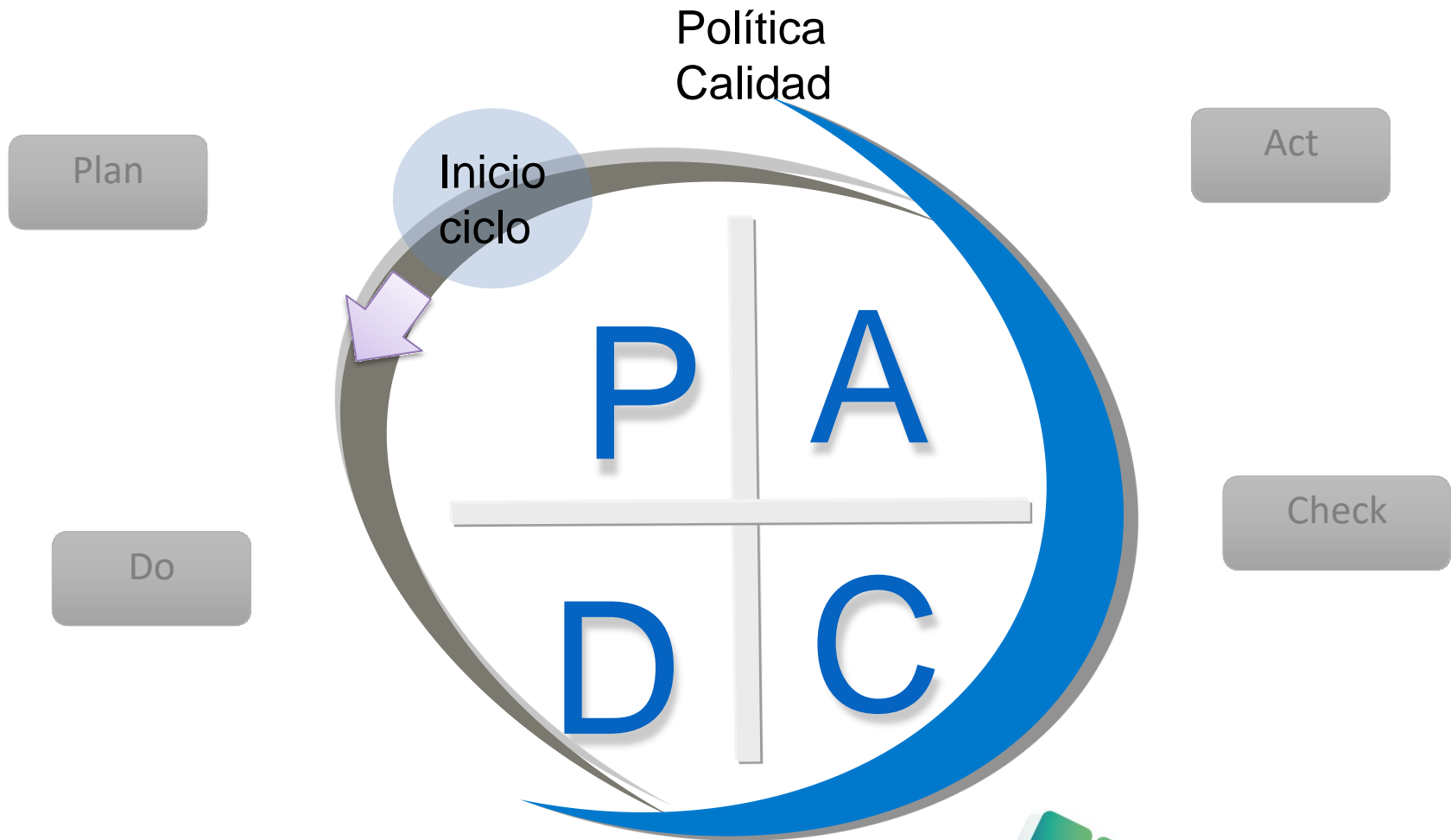


Promueve la definición de procesos y mantener estos bajo control

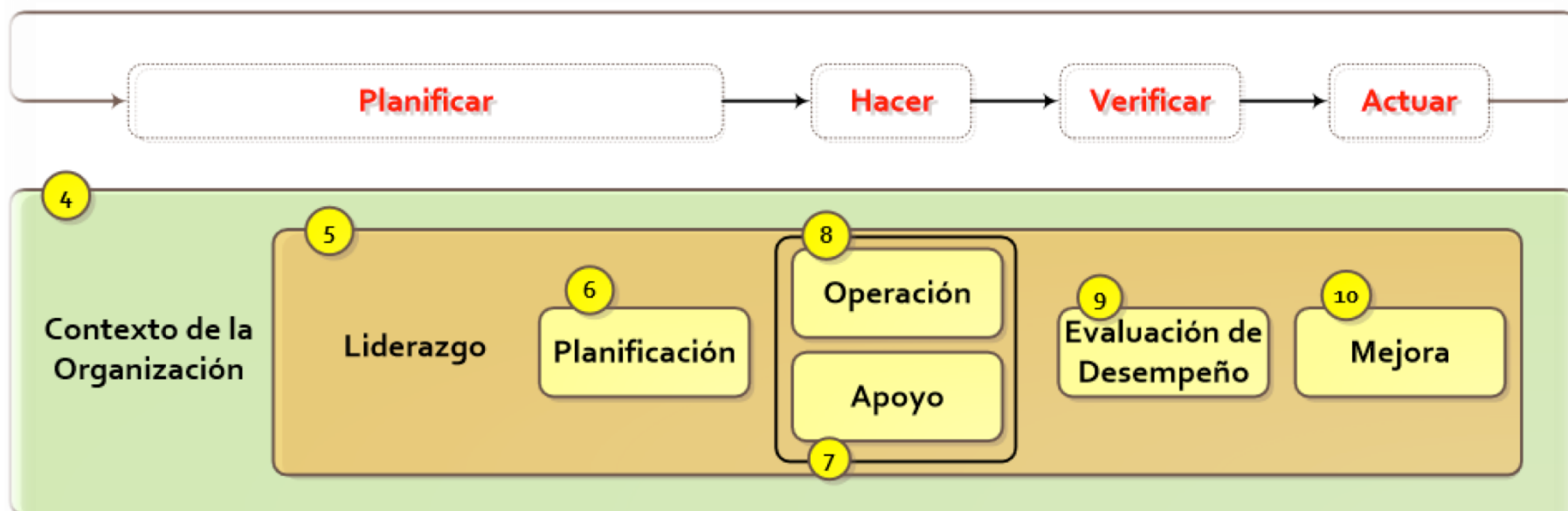
Proporciona el marco para la mejora continua

Para asegurarse que la toma de decisiones se basa en evidencias objetivas

EL CICLO PDCA Y LA MEJORA CONTINUA



EL CICLO PDCA Y LA MEJORA CONTINUA





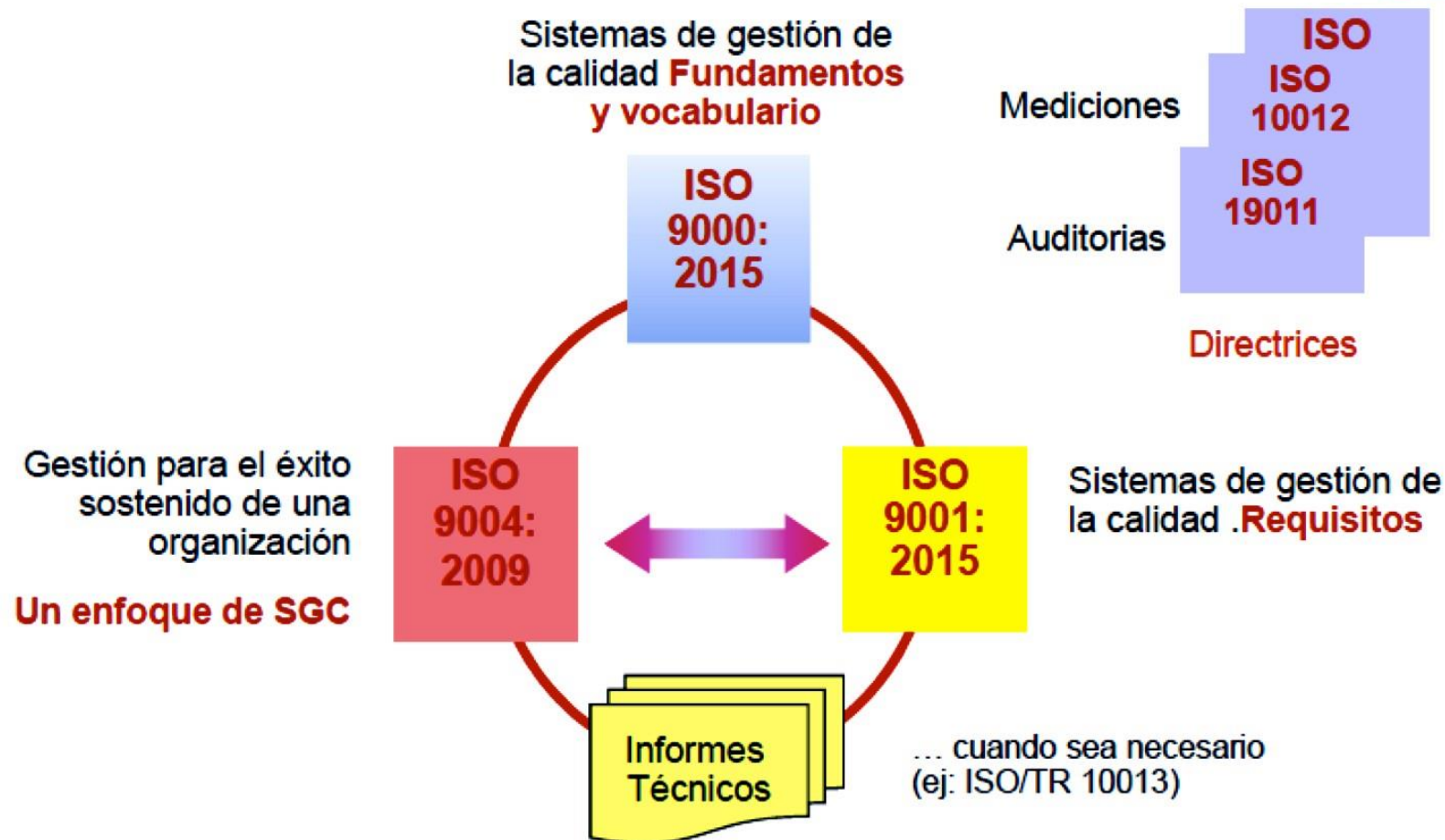
Norma ISO 9001 versión 2015

www.brioconsultoria.com.ar



BRÍO
CONSULTORIA+

Familia ISO 9000



¿QUÉ ES LA NORMA ISO 9001?

- **ISO 9001** es la norma de sistemas de gestión más conocida y certificada del mundo.
- La Norma **ISO 9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente



¿POR QUÉ ISO 9001?

✓ Es un sistema de Calidad reconocido

| Internacionalmente
| En el mundo empresarial
| En la Administración
| Socialmente

✓ Aporta Método y Sistematización.

✓ Gestiona con miras al Cliente.

✓ Canaliza y aborda la mejora continua.

✓ Todos aportan.

✓ Genera Confianza en el Cliente.

✓ Es demostrable bajo certificación.

✓ Es un referente para procesos futuros

ISO 9001:2015

- En el año 2015 se actualizaron las Normas ISO 9001 e ISO 14001
- Anteriormente, los sistemas de gestión tenían estructuras muy diferentes, con las nuevas versiones se introduce el Anexo SL, o estructura de alto nivel (HLS), lo que ha cambiado el enfoque del diseño de los sistemas de gestión. Ahora todas las normas que utilizan HLS tienen 10 cláusulas en común

Cláusula 1 – Alcance

Cláusula 2 – Referencias normativas

Cláusula 3 – Términos y definiciones

Cláusula 4 – Contexto de la organización

Cláusula 5 – Liderazgo

Cláusula 6 – Planificación

Cláusula 7 – Apoyo

Cláusula 8 – Operación

Cláusula 9 – Evaluación del desempeño

Cláusula 10 – Mejora

Detallemos entonces los beneficios desde el punto de vista externo



- ✓ Mejora de la imagen empresarial
- ✓ Mejora de la posición competitiva
- ✓ Prestigio de la organización
- ✓ Demostrar la preocupación de la empresa en la satisfacción del cliente
- ✓ Refuerzo de la confianza en clientes actuales y potenciales
- ✓ Apertura de nuevos mercados
- ✓ Aumento de ingresos y de participación de mercado
- ✓ Aumento de la fidelidad de clientes
- ✓ Recomendación de la empresa.

BENEFICIOS

Los beneficios desde el punto de vista interno



- ✓ Mejoras en los procesos internos.
- ✓ Disminución de reclamos.
- ✓ Aumento de la productividad y disminución de los costos de reproceso.
- ✓ Los empleados saben lo que tienen que hacer.
- ✓ Mejoramiento de la organización interna.
- ✓ Orientación hacia la mejora continua
- ✓ Uso eficaz y eficiente de los recursos.
- ✓ Incremento de la motivación y el trabajo en equipo
- ✓ Asignación de responsabilidades específicas
- ✓ Mayor habilidad para crear valor, para las partes interesadas.

BENEFICIOS

¡MUCHAS GRACIAS!



BRÍO
CONSULTORIA +



📍 Dirección: José R. 1699 Dpto 12 - Corrientes - Argentina

☎ (+54 - 3794) - 4231687

✉ info@brioconsultoria.com.ar / Blog: brioconsultoria.wordpress.com

WWW.BRIOCONSULTORIA.COM.AR

