



IBERPAC*

Gestión de Calidad
Medio Ambiente
Seguridad y Salud
ocupacional
Proyectos especiales

Normas ISO 9000



IBERPAC*

ORIGEN DE LAS NORMAS DE CALIDAD

- ÁBACOS UTILIZADOS POR LOS FENICIOS 3500 AÑOS A.C.
- EL CODO UTILIZADO POR LOS EGIPCIOS.
- LAS UNIDADES DE MEDIDA DESARROLLADAS POR LOS ROMANOS.



IBERPAC*

- EN LA EDAD MEDIA, EN EUROPA, SE INICIA EL CONCEPTO DE ENTRENAR AL PERSONAL.
- EN LA MISMA ÉPOCA, EL ARTESANO ERA RESPONSABLE DEL DESEMPEÑO Y CONFIABILIDAD DEL PRODUCTO.
- EL CONCEPTO ANTERIOR, ES LO MÁS PARECIDO A LO QUE SE DENOMINA ACTUALMENTE “CALIDAD”.



IBERPAC*

- EN EL SIGLO XVII, LA ARMADA BRITÁNICA CONTRATA A PEPYS PARA MODERNIZAR LA ARMADA.
- PEPYS INTRODUJO EL CONCEPTO DE PROCURA PARA DEFINIR LAS NORMAS DEL ALMIRANTAZGO.
- ESTE ES EL PRIMER EJEMPLO DE LO QUE ES “EVALUACIÓN DE COMPRADORES” EN LA ACTUALIDAD.



IBERPAC*

- AL MODERNIZAR EL SISTEMA, PEPYS SEMBRÓ LAS BASES DEL PODERÍO DE LA ARMADA EN LOS PRÓXIMOS SIGLOS.
- ADAM SMITH, EN EL LIBRO “LA RIQUEZA DE LAS NACIONES” DA LOS LINEAMIENTOS DE LA DIVISIÓN DEL TRABAJO.
- UN SOLO TRABAJADOR NO ERA EL RESPONSABLE POR LA CALIDAD DEL PRODUCTO.



IBERPAC*

- EL DESARROLLO DE LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL ACENTUÓ ESTA MODALIDAD.
- LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE PRINCIPIOS DE ESTE SIGLO, TAMBIÉN ACENTUÓ ESTA MODALIDAD.
- EN LA DÉCADA DEL 20 ES CUANDO SE VIO LA NECESIDAD DE REALIZAR CONTROLES MATEMÁTICOS.



IBERPAC*

- LOS DOCTORES SHEWHART Y PARSONS SON LOS MEJORES EXPONENTES DE ESTA NUEVA CORRIENTE..
- LA INSPECCIÓN SE CONVIRTIÓ EN LA HERRAMIENTA MÁS EFICIENTE PARA EL CONTROL DE PRODUCTOS MANUFACTURADOS.
- EN LA DÉCADA DEL 50, EE.UU., CANADÁ, INGLATERRA Y AUSTRALIA COMENZARON A IMPONER UN PENSAMIENTO GERENCIAL.



IBERPAC*

- ESTE NUEVO PROCESO SE INICIÓ CON LA INDUSTRIA NUCLEAR Y POSTERIORMENTE SIGUIÓ LA AEROESPACIAL.
- EN 1968 EL DEPARTAMENTO DE DEFENSA DE LOS EE.UU. IMPUSO A SUS PROVEEDORES LOS REQUERIMIENTOS REGULADORES DE LA NORMA MIL-Q-9858.
- EN 1971 EL MINISTERIO DE DEFENSA DEL REINO UNIDO DESARROLLÓ LAS NORMAS 05-20.



IBERPAC*

- EN 1979, EL BRITISH STANDARDS INSTITUTE (BSI) PUBLICÓ LA NORMA BS 5750, COMPUESTA DE TRES PARTES PARA EL SISTEMA DE CALIDAD.
- ESTA NORMA FUE RÁPIDAMENTE ADOPTADA POR LAS COMPAÑÍAS INGLÉSAS TELEFÓNICAS, ELÉCTRICAS Y DE GAS.
- TODOS LOS USUARIOS VIERON LAS BONDADDES DE ESTA NORMA.



IBERPAC*

- A PRINCIPIOS DE LA DÉCADA DEL 80, LA INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION (ISO) INICIÓ UN ARDUO TRABAJO PARA PUBLICAR UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.
- EL ISO FUE FUNDADO EN 1946 PARA DESARROLLAR UN CONJUNTO DE NORMAS PARA EL SECTOR MANUFACTURERO, DEL COMERCIO Y DE LA COMUNICACIÓN.



IBERPAC*

- ESTA ORGANIZACIÓN TIENE SU ASIEN TO EN GINEBRA Y ESTÁ COMPUESTA POR MÁS DE CIEN PAÍSES MIEMBROS. TAMBIÉN ESTÁ INCLUIDA LA REPÚBLICA ARGENTINA.
- LAS NORMAS ISO NO SON OBLIGATORIAS, EXCEPTO CUANDO LOS PAÍSES Y LAS INDUSTRIAS LAS ADOPTAN Y LES AUMENTAN REQUERIMIENTOS LEGALES.



IBERPAC*

- EL ESFUERZO INICIAL CULMINÓ CON LA CREACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO TC-176.
- EN 1987 SE PUBLICAN LAS GENERICAMENTE DENOMINADAS SERIE ISO 9000.
- EL COMITÉ TÉCNICO TC-176 ESTÁ FORMADO POR TRES COMITÉS Y GRUPOS DE TRABAJO UBICADOS EN GINEBRA.



IBERPAC*

- EN EL COMITÉ ISO/TC-176 PARTICIPARON COMO ASESORES: AFNOR (ASSOCIATION FRANCAISE DE NORMALISATION), ANSI (AMERICAN NATIONAL STANDARDS INSTITUTE), NNI (NEDERLANDS NORMALISATIE INSTITUT), BSI (BRITISH STANDARDS INSTITUTE) Y SCC (STANDARDS COUNCIL OF CANADA).



IBERPAC*

- ISO 9000 SE UTILIZA TANTO EN SITUACIONES CONTRACTUALES COMO NO CONTRACTUALES.
- EN AMBOS CASOS, LA ORGANIZACIÓN PROVEEDORA DESEA INSTALAR Y MANTENER UN SISTEMA DE LA CALIDAD QUE LE PERMITA OPTIMIZAR SU COMPETITIVIDAD Y DISMINUIR COSTOS.

OBJETIVOS GENERALES DEL ISO 9000

- LA ESENCIA DEL ISO 9000 PERSIGUE DAR CONFIANZA AL COMPRADOR DE LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA.
- QUIERE DECIR QUE EXISTE UN SISTEMA DE LA CALIDAD INTERNO QUE DA FE QUE LOS PRODUCTOS CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES QUE SATISFACEN LAS NECESIDADES DEL COMPRADOR.

OBJETIVOS GENERALES DEL ISO ISO 9000

- UN SISTEMA DE LA CALIDAD SE DEFINE COMO:
“INTEGRACIÓN DE RESPONSABILIDADES, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS Y RECURSOS QUE SE ESTABLECEN PARA LLEVAR A CABO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD”.
- EL GLOSARIO DE TÉRMINOS EMPLEADOS EN LA SERIE DE NORMAS ISO 9000 SE ENCUENTRA DEFINIDO EN LA NORMA ISO 8402.

UTILIZACIÓN MUNDIAL DEL ISO 9000

- LOS PAÍSES QUE ESTÁN ADOPTANDO ISO 9000 LE ASIGNAN UN NOMBRE O NÚMERO CONSISTENTE CON OTRAS NORMAS YA EXISTENTES EN EL PAÍS.
- EN LOS EE.UU LA ANSI LAS DENOMINA ANSI/ASQC Q90; Q90, Q91, Q92, Q93 Y Q94.
- EN LA ARGENTINA, EL IRAM LAS ADOPTA COMO IRAM-IACC ISO E 9000, Y LAS RESPECTIVAS PARTICULARES.

UTILIZACIÓN MUNDIAL DEL ISO 9000

- LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA LA HA ADOPTADO COMO LA NORMA EUROPEA EN 29000.
- LA POPULARIDAD DE LA NORMA SE DEBE EN PARTE A SU FLEXIBILIDAD.
- LA EN 29000 ES LA NORMA OFICIAL DE LA COMUNIDAD EUROPEA.

UTILIZACIÓN MUNDIAL DEL ISO 9000

- EN LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA ENGLOBA A UNOS 500 MILLONES DE USUARIOS.
- JAPÓN, TAMBIÉN LA HA ADOPTADO.
- CHINA POPULAR HIZO LO MISMO.
- EXISTE UNA INTENSIFICACIÓN EN LA ADOPCIÓN DE LA NORMA POR LOS DISTINTOS PAÍSES, DEBIDO FUNDAMENTALMENTE A LA GLOBALIZACIÓN DE LOS MERCADOS.

Antecedentes de la norma



IBERPAC*



International
Organization for
Standardization

- ❑ La International Organization for Standardization (ISO), fue fundada en 1947, con la participación de 124 países.
- ❑ La ISO está compuesta por aproximadamente 2.600 grupos de trabajo, con la participación de alrededor de 30.000 expertos de todo el mundo.
- ❑ El grupo de trabajo ISO/TC 176, donde participan 100 países y sólo 55 poseen voz y voto, se encarga del diseño y actualización de la Norma ISO 9000.
- ❑ Argentina se encuentra representada oficialmente en la ISO, por el IRAM.
- ❑ El IRAM participa en 75 comités, y en el grupo de trabajo ISO/TC, con voz y voto.

Evolución en el tiempo



IBERPAC*

- ❑ **1979:** se forma el Comité Técnico 176, comenzando a trabajar en normas para el aseguramiento de sistemas de calidad.
- ❑ **1986:** el TC 176 publica las normas ISO 8402.
- ❑ **1987:** ISO lanza las normas ISO 9000, produciéndose una rápida difusión a nivel mundial.
- ❑ **1994:** primera revisión de las normas. Se producen cambios menores.
- ❑ **2000:** segunda revisión de las normas. Los cambios son de mayor relevancia.
- ❑ **2008:** tercera revisión de las normas. Cambios menores para aclarar conceptos y requisitos ya definidos.

¿Cuál es el propósito de la norma



IBERPAC*

- + Servir como base para evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad de una Organización, de modo de proveer garantía a las partes interesadas (potenciales compradores o terceras partes; esto puede ocurrir antes de la firma de un contrato por ejemplo).**
- + Especificar los requisitos de SGC apropiados a un material o servicio.**
- + Constituir referencia para otros documentos (ejemplo: Normas de productos), siempre que se haga referencia a una Norma de SGC.**



IBERPAC*

Las normas ISO Serie 9000 proveen:

- + Reglas para la gestión eficaz de cualquier negocio.**
- + Criterios para evaluación de capacidades.**

Principios del SGC



IBERPAC*

1. Conocer responsabilidades.
2. Identificar los procesos críticos y las interrelaciones.
3. Conocer deberes.
4. Saber que hacer.
5. Saber como hacerlo.
6. Ser capaz de hacerlo.
7. Saber cuando está hecho.
8. Registrar lo que fue hecho.

Organización, estructura, responsabilidades.

Definición y descripción de deberes.

Especificaciones y diseños correctos.

Entrenamiento (procedimientos, instrucciones)

Recursos, procesos, materiales.

Verificación, medición y ensayos.

Registros, certificados.

Composición de las Normas ISO 9000:2008



IBERPAC*

- ISO 9000** Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001** Requerimientos para una gestión de la calidad.
- ISO 9004** Guía para el mejoramiento del desempeño para una gestión de la calidad.
- ISO 19011** Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

Elementos complementarios:

- Folletos sobre selección y uso.
- Folleto sobre principios de la gestión de la calidad.
- Otros documentos

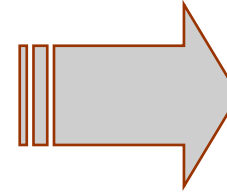
Composición de las Normas ISO 9000:2008



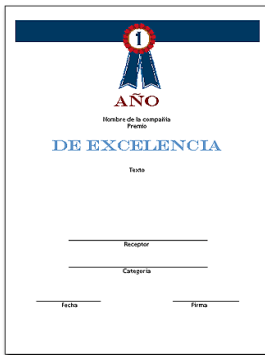
PPAC*



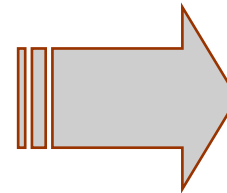
Principios y Vocabulario



ISO 9000



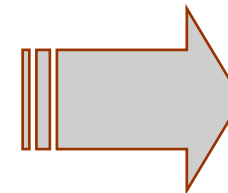
Requisitos



ISO 9001



Recomendaciones para la mejora continua



ISO 9004

Composición de las Normas ISO 9000:2008



Cada Norma nos ayuda a IBERPAC*



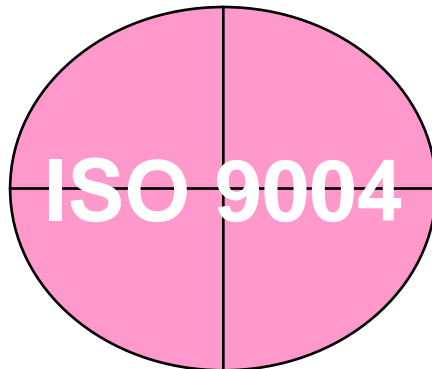
ISO 9000

ENTENDER



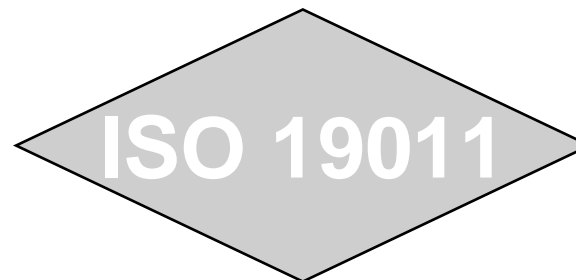
ISO 9001

DEMOSTRAR



ISO 9004

IMPLEMENTAR



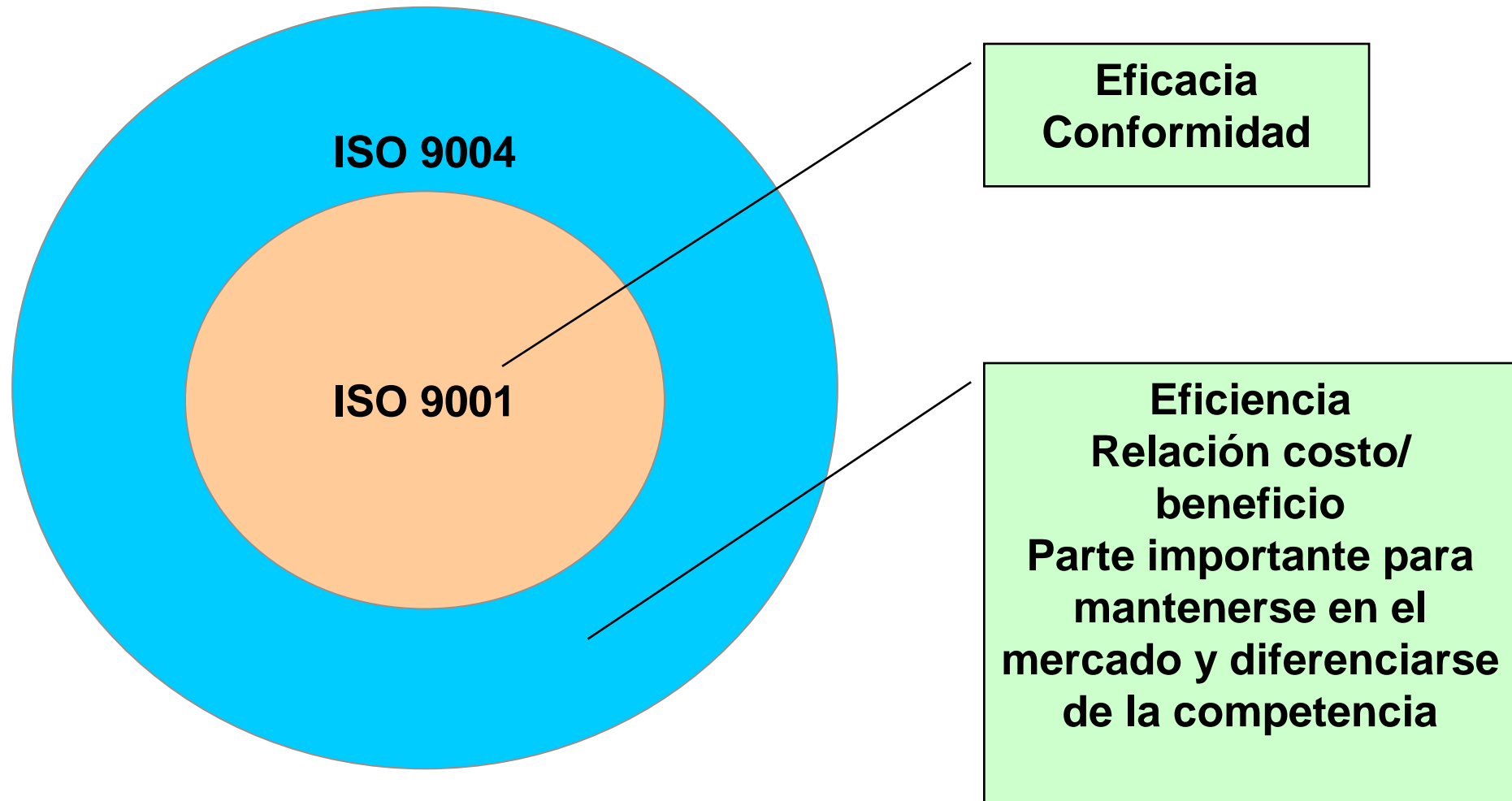
ISO 19011

**EVALUAR,
MEJORAR**

Diferencia entre las Normas ISO 9001 y 9004



IBERPAC*





IBERPAC*

Certificación

- Es el reconocimiento formal de la existencia de un Sistema de Calidad por parte de un ente Calificado e Independiente
- Que a través de una Auditoria, verifica por medio de una muestra que la Empresa cuenta con un Sistema de Calidad que cubre los requisitos de la normativa.



IBERPAC*

Metas y Objetivos

- Indicar objetivos específicos mensurables
- Analizar tendencias, desviaciones, etc.
- Acciones correctoras
- Análisis por procesos



IBERPAC*

Evaluación del Servicio

- No basta con la opinión del Cliente para afirmar que nuestro servicio es bueno
- Debemos sumar nuestra propia evaluación del mismo
- Debemos definir los parámetros de control
- Deberemos crear un Sistema de Control del nivel de CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS.



IBERPAC*

Planificar

- La Calidad es el resultado de los PLANES.
- Planificar implica preparar una actividad de manera organizada.
- Planear nos da previsibilidad.
- Y nos prepara para actuar frente a las desviaciones.



IBERPAC*

Logística interna

- Sistema de abastecimientos
- Control de Calidad de los insumos que afectan a la Calidad del Servicio
- Evaluación de Proveedores
- Segregación de No Conformes
- Acciones correctoras
- Control de stocks
- Almacenes



IBERPAC*

Operaciones

- Procesos bajo condiciones controladas
- Planificación Vs. Requisitos
- Evaluación y Análisis
- Control



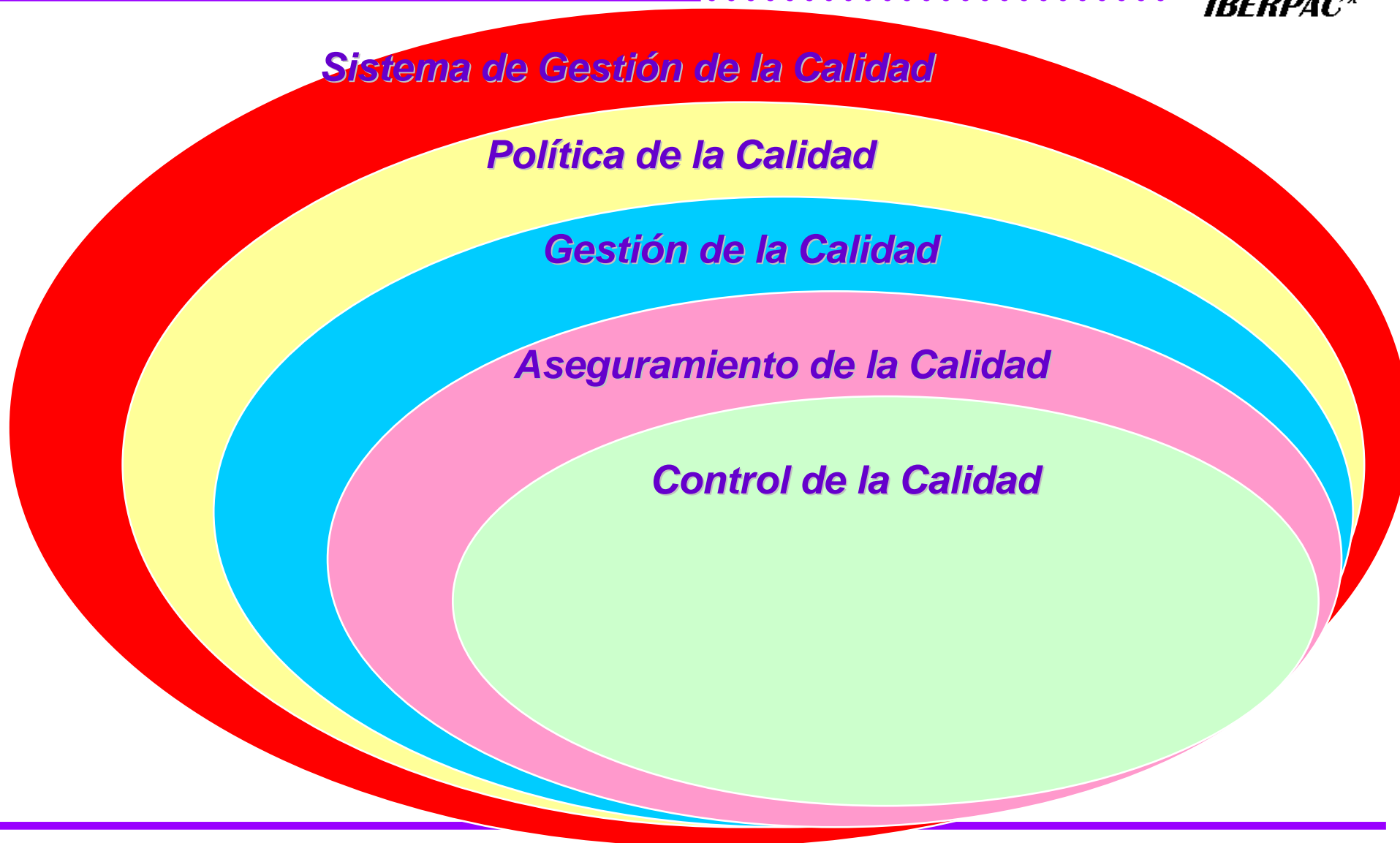
IBERPAC*

Términos y Definiciones

Términos y Definiciones (s/ISO 9000:2008)



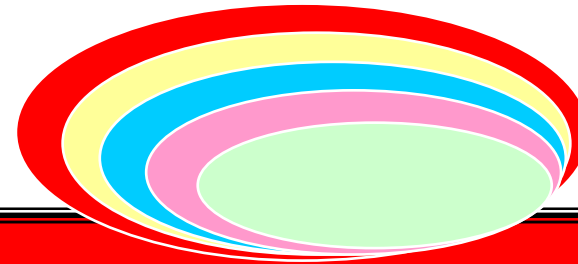
IBERPAC*





IBERPAC*

Sistema de Gestión de la Calidad

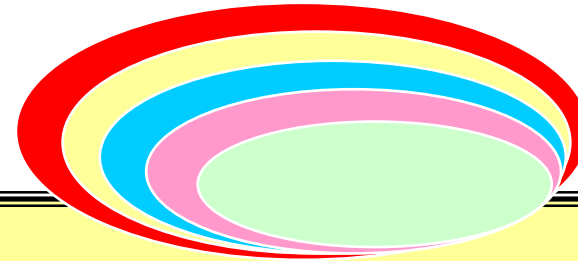


Sistema para establecer la política y los objetivos para el logro de estos, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



IBERPAC*

Política de la Calidad

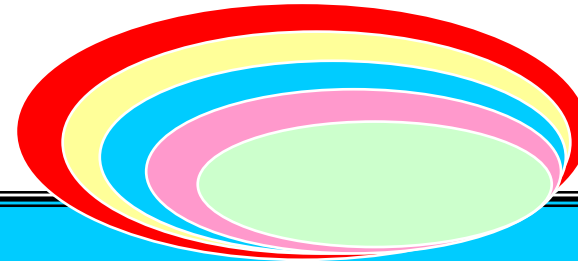


Son las intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.



IBERPAC*

Gestión de la Calidad

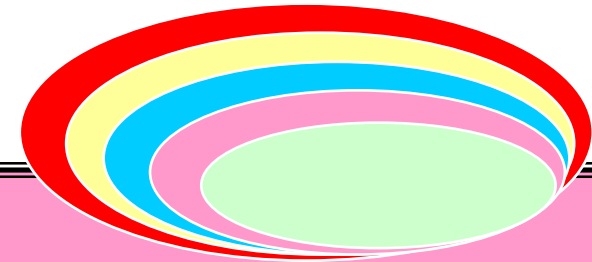


*Es el conjunto de actividades coordinadas
para dirigir y controlar una
organización en lo relativo a la calidad.*



IBERPAC*

Aseguramiento de la Calidad

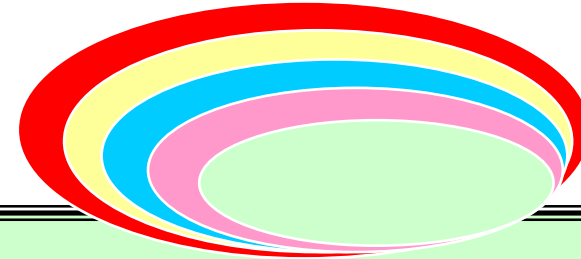


Es la parte de la gestión de la calidad enfocada a proporcionar confianza en que se cumplen los requisitos de la calidad



IBERPAC*

Control de la Calidad



Es la parte de la gestión de la calidad enfocada a la satisfacción de los requisitos de la calidad



Es la parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con o requisitos de la calidad.

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen acompañada de cuando sea apropiado por medición ensayo/prueba o comparación con patrones.



IBERPAC*

La eficiencia operacional aumenta a través de una trilogía de actividades:

- Planeamiento de la Calidad.
- Control de Calidad.(Dominio de la Calidad)
- Mejoría de la Calidad.

Dr. J.M. Juran.



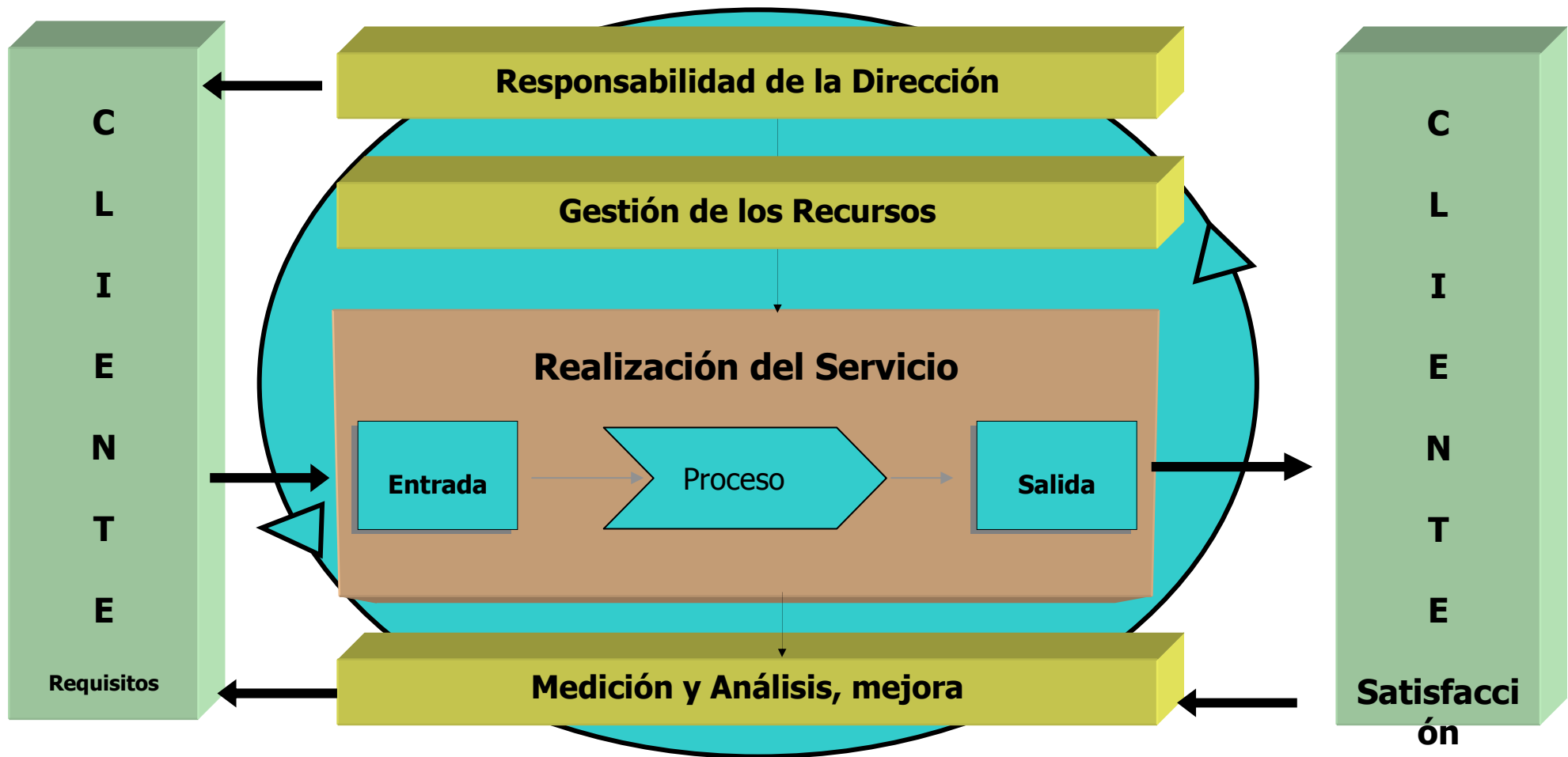
IBERPAC*

Requisitos de la Norma ISO 9001

Proceso de Gestión de la Calidad



IBERPAC*



Documentación del SGC



IBERPAC*

“La organización debe establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con esta norma Internacional.”

Se debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la MEJORA CONTINUA de estos procesos.

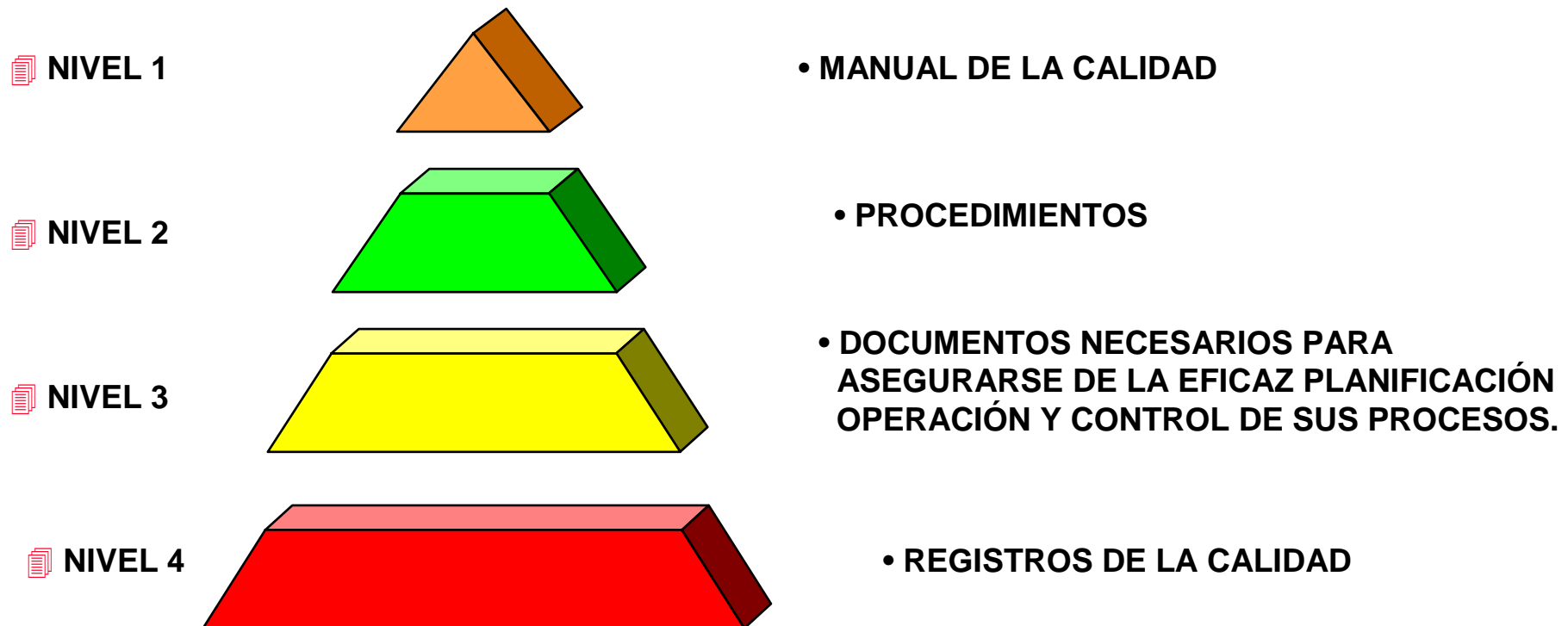
ITEM 4.1 ISO 9001-2008

Estructura documental de un SGC



IBERPAC*

POLITICA DE LA CALIDAD Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD





“ Se debe :

- **A) Preparar procedimientos documentados consistentes con los requisitos de esta norma y con la política de la calidad establecida.**
- **B) Implementar en forma efectiva el sistema de la calidad y los procedimientos documentados."**

ITEM 4.2.2. NORMA ISO 9001-2008



PLANEAMIENTO :

“ La organización debe definir y documentar el modo como se cumplirán los requisitos para la calidad.

La planificación debe ser compatible con los restantes requisitos del sistema de la calidad del proveedor y debe estar documentada en una forma adecuada el método de operación del proveedor.

Se debe tener en cuenta :

* La preparación de planes de la calidad."

ITEM 4.2.3. ISO 9001-2008



PLAN DE LA CALIDAD

“Documento (3.7.2) que especifica qué procedimientos (3.4.5) y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto (3.4.3), producto (3.4.2) o contrato específico”.

ISO 9000-2008 PTO 3.7.5



- 1. Alcance**
- 2. Normas de Referencia**
- 3. Términos y definiciones**
- 4. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad**
- 5. Responsabilidad de la Dirección**
- 6. Gestión de Recursos**
- 7. Realización del producto (gestión del proceso)**
- 8. Medición, análisis y mejora**



1. Objeto y campo de aplicación (Alcance)

- ✿ Organizaciones en general
- ✿ Demostrar capacidad para el suministro de productos/servicios que satisfagan los requisitos del cliente y reglamentarios aplicables.
- ✿ Satisfacción del cliente aplicada en procesos de mejora continua y prevención de no conformidades.
- ✿ Exclusiones permitidas
 - naturaleza de los productos/servicios
 - requisitos del cliente
 - requisitos reglamentarios



2. Normas de Referencia

**ISO 9000: 2000 - Sistemas de Gestión de la
Calidad
Conceptos y vocabulario.**



3. Términos y definiciones

- **ISO 9000: 2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad**
- **Conceptos y vocabulario.**



4. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

✿ 4.1 Requisitos generales

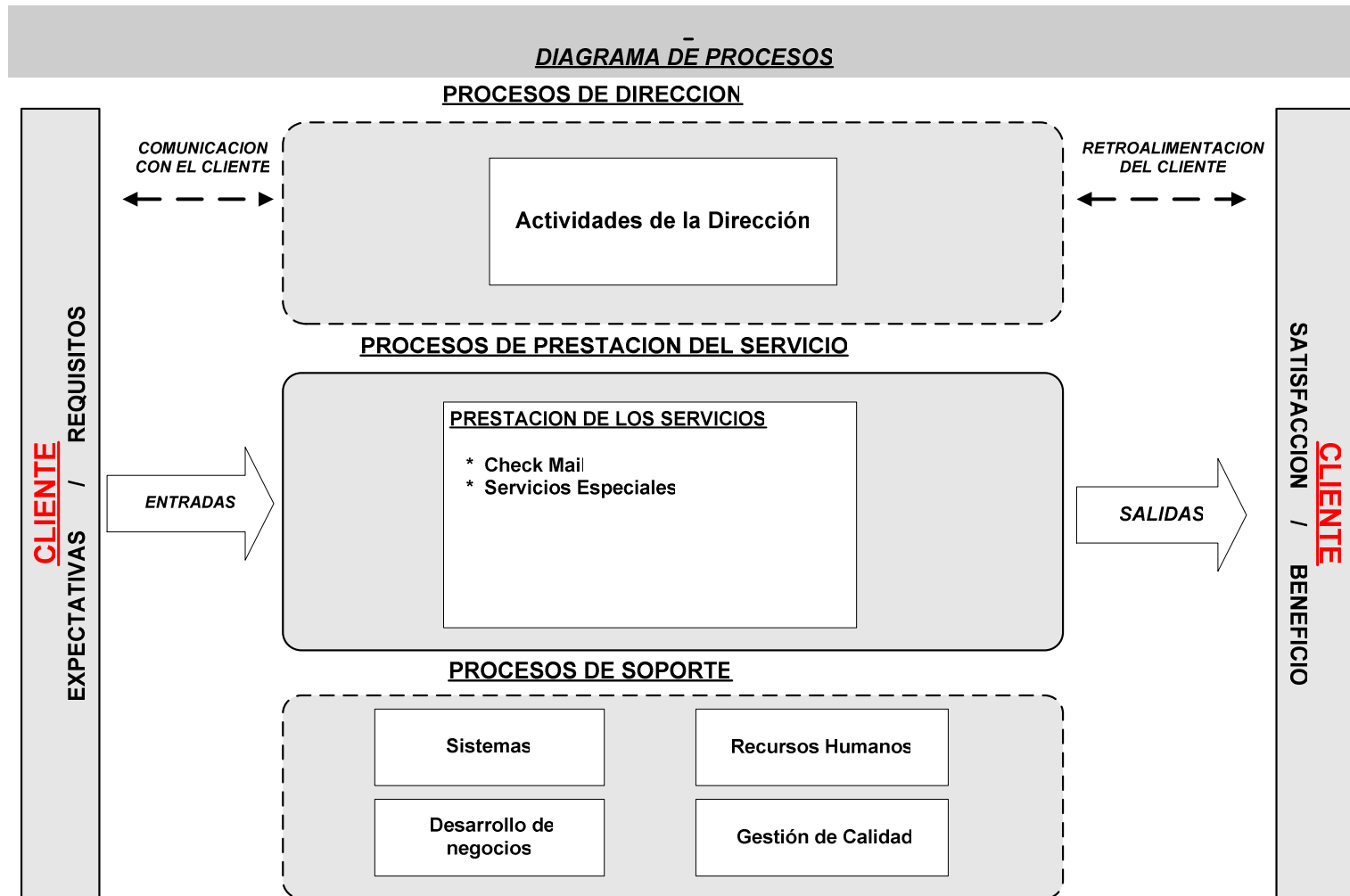
- Identificar procesos de calidad
- Determinar las secuencias e interacción
- Determinar métodos y criterios de aseguramiento.
- Asegurar la disponibilidad de la información para el control del proceso.
- Medir, supervisar, analizar, implementar acciones de mejora continua.

✿ 4.2 Requisitos generales de documentación

- Documentos exigidos por la norma y por la organización

PROCESOS CLAVE

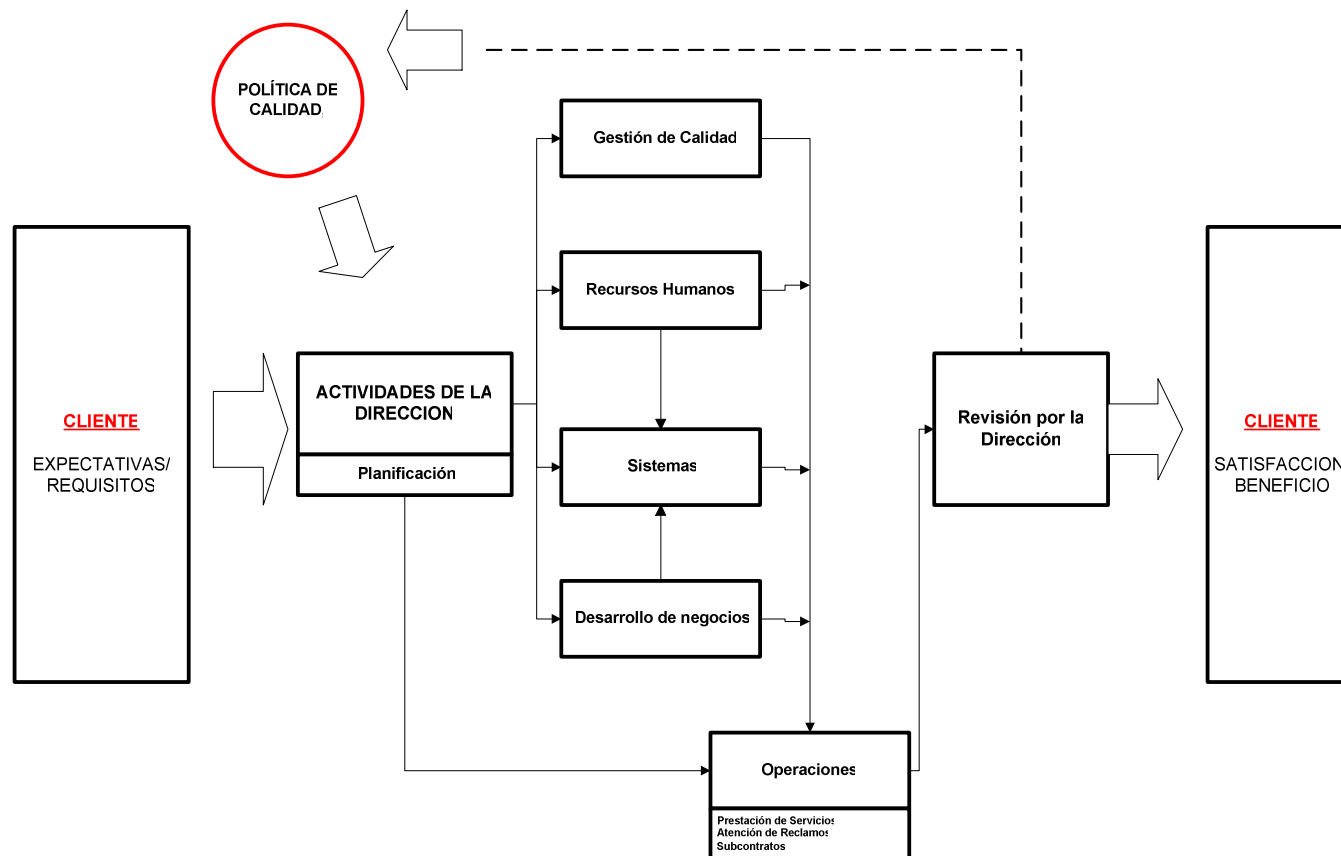
IBERPAC*





IBERPAC*

INTERRELACIÓN DE PROCESOS



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



Contrato	Implementación de la Oferta	P/D	E	P			Plan de Trabajo
Leyes Vigentes	Afectación al Plan de Trabajo	P/D	E	P	P		Plan de Trabajo
Solicitud Especial de Terceros Contingencias	Análisis y Planificación	E/I	P	E			Modificación al Plan de Trabajo
Planificación	Confección del Presupuesto Economico y Operativo Anual	P/D	E	P			Presupuesto Economico y Operativo Anual para Aprobación
Presupuesto Economico y Operativo Anual Aprobado (Objetivos de Gestión) Informe Económico Informe Operativo	Seguimiento del Presupuesto Anual Análisis y Conclusiones Acciones Correctivas Revisión de Informes	P/D	C			E	E
Auditorías Internas Auditorías Externas							
Informes de Gestión de Calidad							
Resultados de Encuestas							
Reclamos, No Conformidades y Acciones Correctivas							
Variación Mensual de Precios de Insumos	Análisis de evaluación de mayores costos	D	P/C			E	Contactos con Clientes
Novedades Orden del Día	Reunión Semanal (Comunicaciones Internas)	P	E	P	P	P	Minutas y Acciones Derivadas

Responsable del Proceso: Dirección
Alcance: Dirección - Gerencias Involucradas
Cientes: Todas las áreas de la empresa
 Clientes Externos

GG: Gerente General Corporativo
 GSO: Gerente de Servicios Operativos Corporativo
 GR: Gerente Regional
 GO: Gerente de Operaciones
 PE: Jefatura de Personal
 CG: Control de Gestión
 SE: Jefatura de Servicios
 MN: Jefatura de Mantenimiento
 QS: Calidad

Grado de autoridad y responsabilidad:
 D: Decisión; E: Ejecución; P: Participación; C: Control; I: Información; R: Registro



5. Responsabilidad de la Dirección

✿ 5.1 COMPROMISO

- Comunicar a la organización la necesidad de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.
- Establecer la Política y analizar objetivos de calidad.
- Conducir las revisiones.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos.

✿ 5.2 FOCALIZACION AL CLIENTE

- Demostrar que las necesidades y expectativas se convierten en los requisitos del cliente.



5. Responsabilidad de la Dirección

✿ 5.3 POLITICA DE CALIDAD

- Apropriada al propósito de la organización.
- Compromiso de Mejora continua en todos los niveles de la organización.
- Provee un punto de referencia para establecer y revisar objetivos de calidad.
- Comunicarla, comprenderla e implementarla en toda la organización.
- Analizarla regularmente.



5. Responsabilidad de la Dirección

✿ 5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La organización deberá establecer objetivos de calidad por escrito a cada función y nivel aplicable; deberán ser consistentes con la Política de la Calidad, incluyendo el compromiso de la mejora continua. Los objetivos de calidad deben incluir aquellos necesarios para satisfacer los requisitos del producto.

5.4.2 Planificación de la Calidad

- Identificar y planificar recursos para el logro de los objetivos de calidad.
- Planificar los procesos, considerando la exclusiones permitidas.
- Planificar la mejora continua del SGC.



5. Responsabilidad de la Dirección

5.5 ADMINISTRACION

5.5.1 Generalidades:

5.5.2 Responsabilidad y autoridad

- Definir y comunicar los roles, incluyendo las responsabilidades y autoridades, para facilitar una gestión efectiva.

5.5.3 Representante de la dirección

- La dirección designará a un miembro del cuerpo directivo, que independientemente de otras responsabilidades, poseerá autoridad para:
 - asegurar la implementación y manutención del sistema de gestión.
 - Informar a la dirección sobre la marcha del sistema y sus mejoras.
 - Proveer la toma de conciencia respecto de necesidades y requisitos del cliente.



5. Responsabilidad de la Dirección

5.5.4 Comunicación interna

- Asegurar la comunicación entre niveles y funciones en los procesos.

5.5.5 Manual de la Calidad

- La dirección será responsable por la preparación de un Manual que contenga:
 - Política de la Calidad.
 - Definición del Sistema de Gestión.
 - Presentación de la Organización.
 - Inclusión/referencia de los documentos usados.



5. Responsabilidad de la Dirección

5.5.6 Control de los documentos

- Un procedimiento de control deberá contener:
 - **aprobación de documentos antes del uso.**
 - **Revisión, actualización y reaprobación.**
 - **Identificación del estado vigente de revisión.**
 - **Asegurar la disposición en los puestos de trabajo.**
 - **Asegurar que sean legibles, rápidamente identificables y recuperables.**
 - **Asegurar que los documentos de origen externo sean identificados y su distribución controlada.**
 - **Prevenir uso no intencional de documentos obsoletos e identificarlos si por algún motivo estuvieren retenidos.**

5.5.7 Control de los registros de la calidad



5. Responsabilidad de la Dirección

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.2 Entradas

- Informes de Auditorias.
- Quejas y satisfacción de clientes.
- Informes de proceso y análisis de conformidad de producto.
- Situación de acciones preventivas, correctivas.
- Seguimiento de las acciones derivadas de revisiones anteriores.
- Cambios que afecten al SGC

5.6.3 Salidas

- Mejora del sistema de gestión y procesos.
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- Necesidades de los recursos.



6. Gestión de los recursos

- ✿ **6.1 Suministro de Recursos**
- ✿ **6.2 Recursos Humanos**
 - ✿ **6.2.1 Asignación de personal**
 - Se deberá designar al personal competente para la conformidad de servicios y productos en base a la capacitación, educación y experiencia.
 - ✿ **6.2.2 Formación, sensibilidad y competencia**
 - Determinar necesidades de competencia del personal afectado a la calidad.
 - Proporcionar la formación para satisfacer dichas necesidades.
 - Evaluar la efectividad de la capacitación sobre una base continua.
 - Asegurar la conciencia de la relevancia e importancia de las actividades y del cumplimiento de objetivos.
 - Mantener registros de capacitación, calificación, educación y experiencias.



6. Gestión de los recursos

✿ 6.3 Infraestructura

- Espacios, instalaciones, servicios de apoyo necesarios para lograr la conformidad de productos y servicios.
- Equipos, hardware y software.

✿ 6.4 Ambiente de trabajo

- La organización deberá disponer de factores ambientales para la realización de las tareas.



7. Realización del producto

✿ 7.1 Planificación de la realización

- Objetivos de calidad por producto, proyecto o contrato.
- Establecimiento de procesos, documentos y medios.
- Actividades de verificación, validación y criterios de aceptación.
- Registros de calidad del proceso.

✿ 7.2 Relacionados con el cliente

- Identificación de requisitos
 - **requisitos de producto tales como entrega, disposición y soporte.**
- Requisitos de productos no especificados
- Obligaciones, requisitos legales y reglamentarios.
- Revisión de requisitos del producto
- Comunicación con el cliente



7. Realización del producto

✿ 7.3 Diseño y/o desarrollo

- Planificación
- Entradas
- Salidas
- Revisión
- Verificación
- Validación
- Cambios (ref. ISO 10007)



7. Realización del producto

✿ 7.4 Compras

- Control de compras (evaluaciones)
- Información
- Verificación de los productos/servicios comprados

✿ 7.5 Operaciones de producción y servicios

- Controles de operación
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad del cliente
- Conservación del producto
- Validación de los procesos

✿ 7.6 Control de dispositivos de medición y supervisión



8. Medición, análisis y mejora

✿ 8.1 Planificación

✿ 8.2 Medición y seguimiento

- Medición de la satisfacción del cliente
- Auditorias internas
- Medición y supervisión de los productos
- Medición y supervisión del proceso

✿ 8.3 Control de no conformidades

- identificación conformidad del producto con los requisitos.
- Someter los productos no conformes a correcciones y posteriores verificaciones.
- Adoptar acciones para la detección de productos no conformes luego de su entrega al cliente.



8. Medición, análisis y mejora

✿ 8.4 Análisis de los datos

- La organización debe proporcionar datos para: evaluar el grado de satisfacción del cliente, su conformidad con los requisitos, características de los procesos, producto y sus tendencias y los proveedores

✿ 8.5 Mejoramiento

- planificación del mejoramiento continuo
- acciones correctivas (identificar, determinar las causas, correcciones, revisar y registrar.)
- acciones preventivas (identificación potencial, determinar implantaciones y acciones, revisar y registrar)



IBERPAC*

Gestión de Calidad
Medio Ambiente
Seguridad y Salud
ocupacional
Proyectos especiales

www.iberpac.com.ar
calidad@iberpac.com.ar