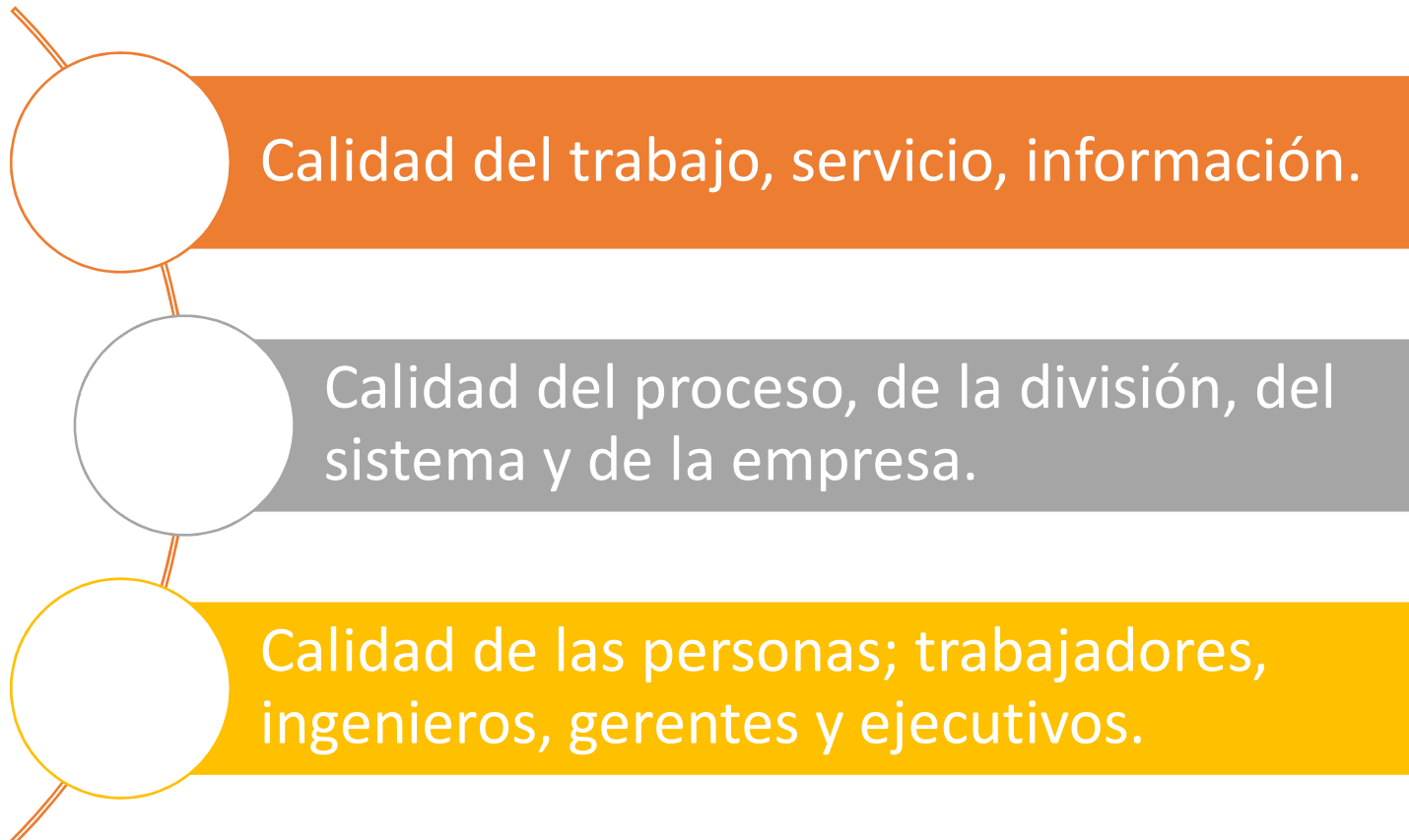




Familia ISO 9000

Definiciones de Calidad

En su interpretación más amplia, para Ishikawa (1985), la calidad es:





Familia ISO 9000

Definiciones de Calidad

Para Ashford (1989), la calidad, no implica mérito ni se relaciona con excelencia; en un sentido ingenieril es el concepto de cumplir con requerimientos definidos, un costo y que sirva a un propósito o que satisfaga al cliente



Familia ISO 9000

Definiciones de Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. ISO 9000: 2005.





Familia ISO 9000

Definición de Sistema de la Calidad : Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.(ISO 9000 (2005)).

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente



Es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.



Familia ISO 9000

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. ISO 9000 :2005.



Control de Calidad: Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. ISO 9000 :2005.





Familia ISO 9000



¿Que es ISO?



Organización internacional para la normalización; tanto de productos como de servicios, para la mayoría de las ramas industriales

Fundada en 1947 con sede en Ginebra, Suiza

Los países que participan en ISO representan más del 95% de la producción industrial del mundo



Familia ISO 9000

Objetivos de



Promover el desarrollo de la normalización y actividades conexas, con el fin de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y desarrollar la cooperación en las esferas de actividad intelectual, científica, tecnológica y económica.

Los resultados del trabajo técnico de ISO son publicados bajo la forma de Normas o Guías Internacionales.



Familia ISO 9000

Datos ISO 9000

- La ISO 9001 muestra un crecimiento anual en sus certificaciones de un 3% en todo el mundo, con un área de captación de 187 países.
- El mercado asiático sigue encabezando las certificaciones, dominado por China y en menor medida, Japón, mientras que en Europa, Italia y Alemania, encabezan las estadísticas. (GlobalSTD, 2014).



Familia ISO 9000

Datos ISO 9000

- En Chile el concepto, se introdujo a partir de la década de los noventa, casi inmediatamente después de la primera versión de la norma ISO en el año 1987.
- La norma ISO 9001: 2015, ya puede ser implantada en las organizaciones, pero existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008.