



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

DIF
ESTADO DE MÉXICO

INTRODUCCION A LA NORMA ISO

Significado de ISO.

"International Organization for Standardization"

"IOS" en inglés, "OIN" en francés (Organisation Internationale de Normalisation)

Palabra derivada del griego "iso" que significa "igual".

Independientemente del país o idioma, la abreviatura del nombre de la organización es ISO.





Que es la ISO.

ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, fundada en Londres en el año de 1946, tiene su sede en Ginebra, Suiza y está integrada por 138 países. Cuenta con 224 comités técnicos que han editado más de 19,000 normas.

OBJETIVO:

Promover y desarrollar normas internacionales para administrar procesos que mejoren la calidad y la productividad y facilitar el intercambio comercial de bienes y servicios.



Estandarización

Según la ISO “El proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica, para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad...”



Norma

Según la ISO “El documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado”

Norma ISO 9001:2000

Son normas que:

- a) Definen los elementos de sistemas de calidad.
- b) Se combinan y son complemento de los estándares técnicos de un producto o servicio.
- c) No abarcan los métodos de sistemas de calidad, “dice el qué, no el cómo ”
- d) Implican una nueva cultura en la organización que aprende a cambiar satisfaciendo las necesidades del Usuario.

Familia ISO 9000:2000

ISO 9000: 1994	ISO 9000: 2000
ISO 8402 ISO 9000-1 cap. 4 y 5.	ISO 9000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.- FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO. (NMX-CC-9000-IMNC-2000).
ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003	ISO 9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS. (NMX-CC-9001-IMNC-2000).
ISO 9004-1,-2 y -3 ISO 9000-3	ISO 9004 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.- DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO. (NMX-CC-9004-IMNC-2000).
ISO 10011-1, -2 y -3.	ISO 19011 AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL

Ventajas Normas ISO

- a) Referencia internacional para los requisitos de calidad en administración
- b) La gran mayoría son especificaciones precisas que se pueden aplicar a cualquier organización; grande o pequeña; de producción, comercialización o prestación de servicios; de cualquier sector de actividad; en empresas o entidades de la administración pública.
- c) No importa cómo es la organización o que hace, sólo debe existir el deseo de establecer un Sistema de Gestión de Calidad o Ambiental.

Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema: estructura organizacional, que involucra procedimientos, procesos y recursos necesarios para desarrollar actividades para un fin.

Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad



Definiciones Básicas

Calidad (3.1.1): Grado en que un conjunto de características (3.5.1) inherentes cumplen con los requisitos (3.1.2)

Producto (3.4.2): Resultado de un proceso (3.4.1).

Existen 4 categorías de productos.

- Software** Producto intelectual consistente en información almacenada en medio de soporte. (programas de computo, un diseño, un libro, procedimientos).
- Hardware** Producto tangible integrado por partes. (maquinaria, computadoras, impresoras, estufas).
- Procesado** Producto a granel generado por transformación de materias primas. (líquidos, gases, materiales en grano, polvos, películas).
- Servicio** Producto intangible, resultado de la interrelación entre cliente y proveedor (formación, transporte, mantenimiento).

Requisito (3.1.2): Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Cliente (3.3.5): Organización (3.3.1) o persona que recibe un producto (3.4.2).

Proceso (3.4.1): Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Satisfacción del Cliente (3.1.4): Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (3.1.2)

Gestión de Calidad (3.2.8): Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (3.3.1) en lo relativo a Calidad.

Mejora continua (3.2.13): Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (3.1.2).

Documento (3.7.2): Información y su medio de soporte.

Auditoria (3.9.1): Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Para que un SGC

- a) Garantizar la calidad del producto o servicio
- b) Demostrar que los procesos se realizan de manera controlada
- c) Tener un enfoque de mejora continua de procesos y servicios de la Organización.
- d) Diseñar estrategias para la competitividad y permanencia en el mercado.
- e) Permitir contar con indicadores (ya que es un enfoque basado en procesos) cuando se implementa y mejora la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- f) Evaluar la capacidad de la institución, para cumplirlos requisitos del cliente, los reglamentarios y propios de la institución



Principios de Gestión de la Calidad

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque a procesos.
5. Sistema enfocado a la gestión.
6. Mejora continua.
7. Toma de decisiones basada en hechos.
8. Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor.



Principio I. Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus Clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Principio 2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la dirección de la organización, por lo que deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda involucrarse totalmente en lograr los objetivos de la organización.



Principio 3. Participación del Personal

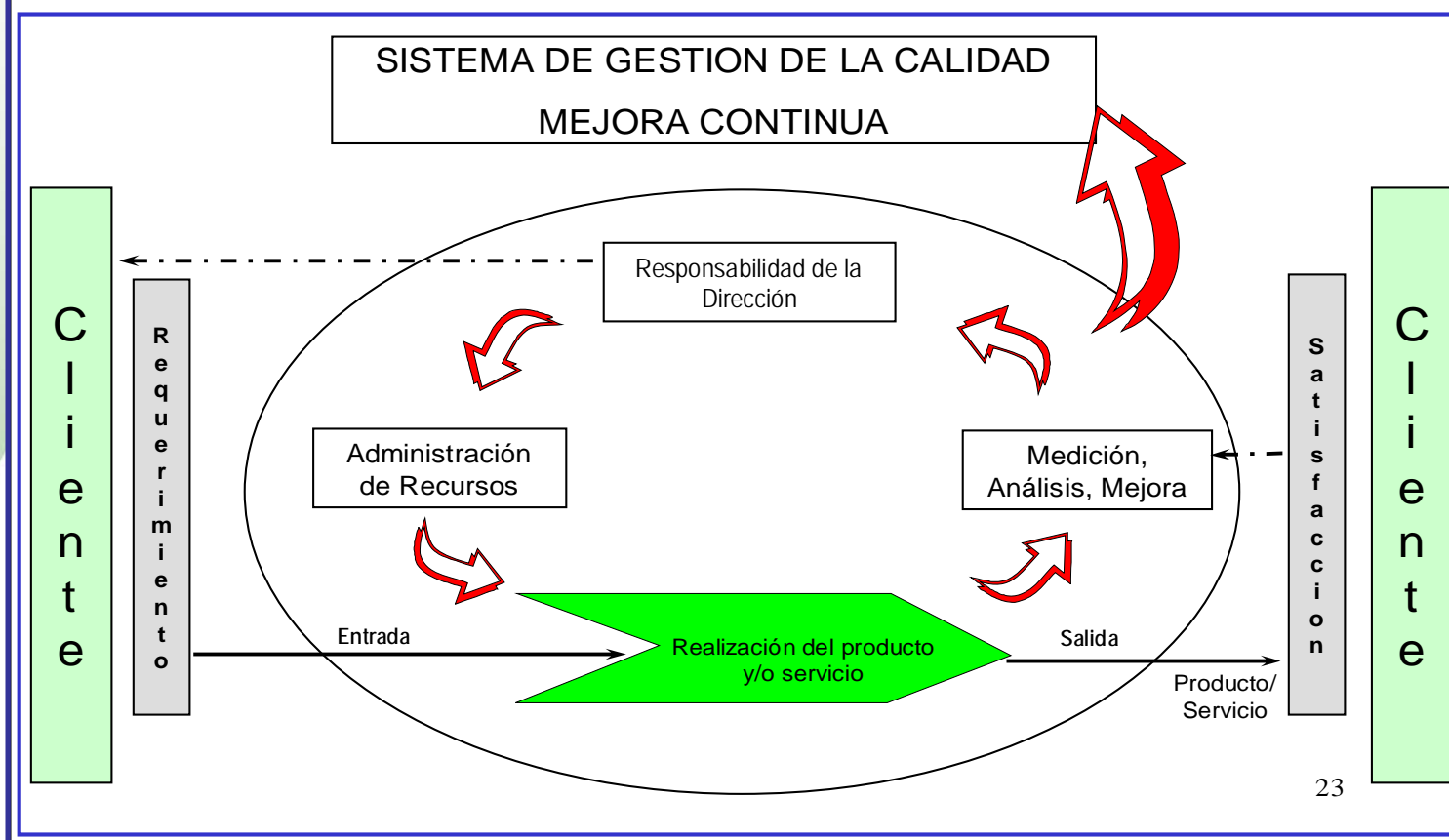
El personal, a todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas por el beneficio de la organización.



Principio 4. Enfoque a Procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Modelo de Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos.





Principio 5. Sistema Enfocado a la Gestión

Identificar entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y la eficiencia de una organización.



Principio 6. Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global de la organización, debería ser un objetivo permanente de éstas.



Principio 7. Toma de Decisiones Basada en Hechos

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.

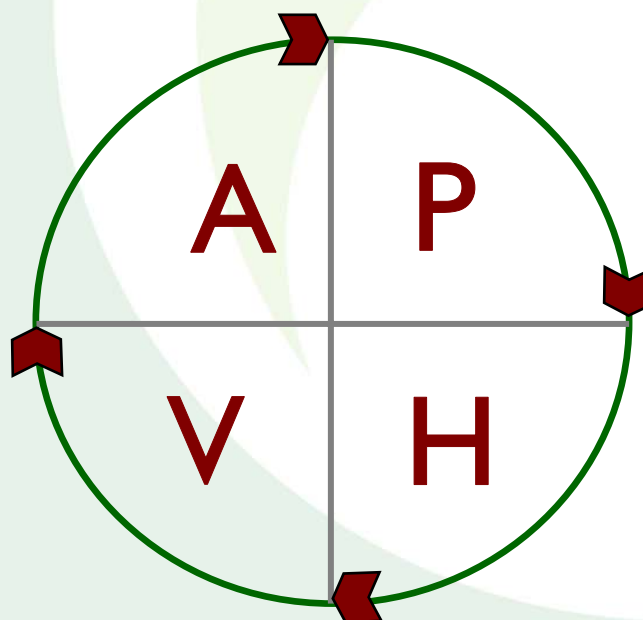


Principio 8. Relaciones Mutuamente Benéficas con el Proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes y unas relaciones mutuamente benéficas, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Ciclo de Deming

“Planificar - Hacer - Verificar - Actuar”





Regla de Oro

1. ESCRIBE LO QUE HACES (PROCEDIMIENTO)
2. HAZ LO QUE ESCRIBES (OPERACIÓN)
3. DOCUMENTALO (REGISTROS)



Estructura de la Norma ISO 9001:2000

1 Objeto y Campo de Aplicación

1.1 Generalidades

1.2 Aplicación

2 Referencias Normativas

3 Términos y Definiciones

4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

4.2 Requisitos de la Documentación

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

5.2 Enfoque al Cliente

5.3 Política de Calidad

6 Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de Recursos

6.2 Recursos Humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

7 Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.5 Producción y prestación del servicio



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

DIF
ESTADO DE MÉXICO

Estructura de la Norma ISO 9001:2000

- 8.2 Seguimiento, medición y mejora
- 8.3 Control de Producto No Conforme
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora