

The background image shows a laboratory setting with various pieces of equipment like a sink, a water dispenser, and a scale. Overlaid on this is a semi-transparent blue layer with white text from Argentine standards. The text includes 'NORMA ARGENTINA', 'IRAM 301- ISO/IEC 17025', 'Sistemas de gestión de la calidad', and 'Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración'. The main title 'Introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad' is centered in large white font.

Introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad

Liliana Vaccaro, 2011

Calidad y Normas

CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con **REQUISITOS** (ISO 9000:2005)

NORMAS. Documentos que especifican requisitos de:

PRODUCTOS



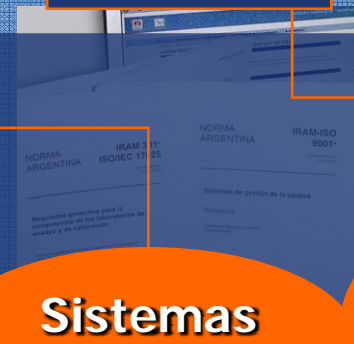
Bienes o servicios

PROCESOS



Buenas Prácticas

SISTEMAS



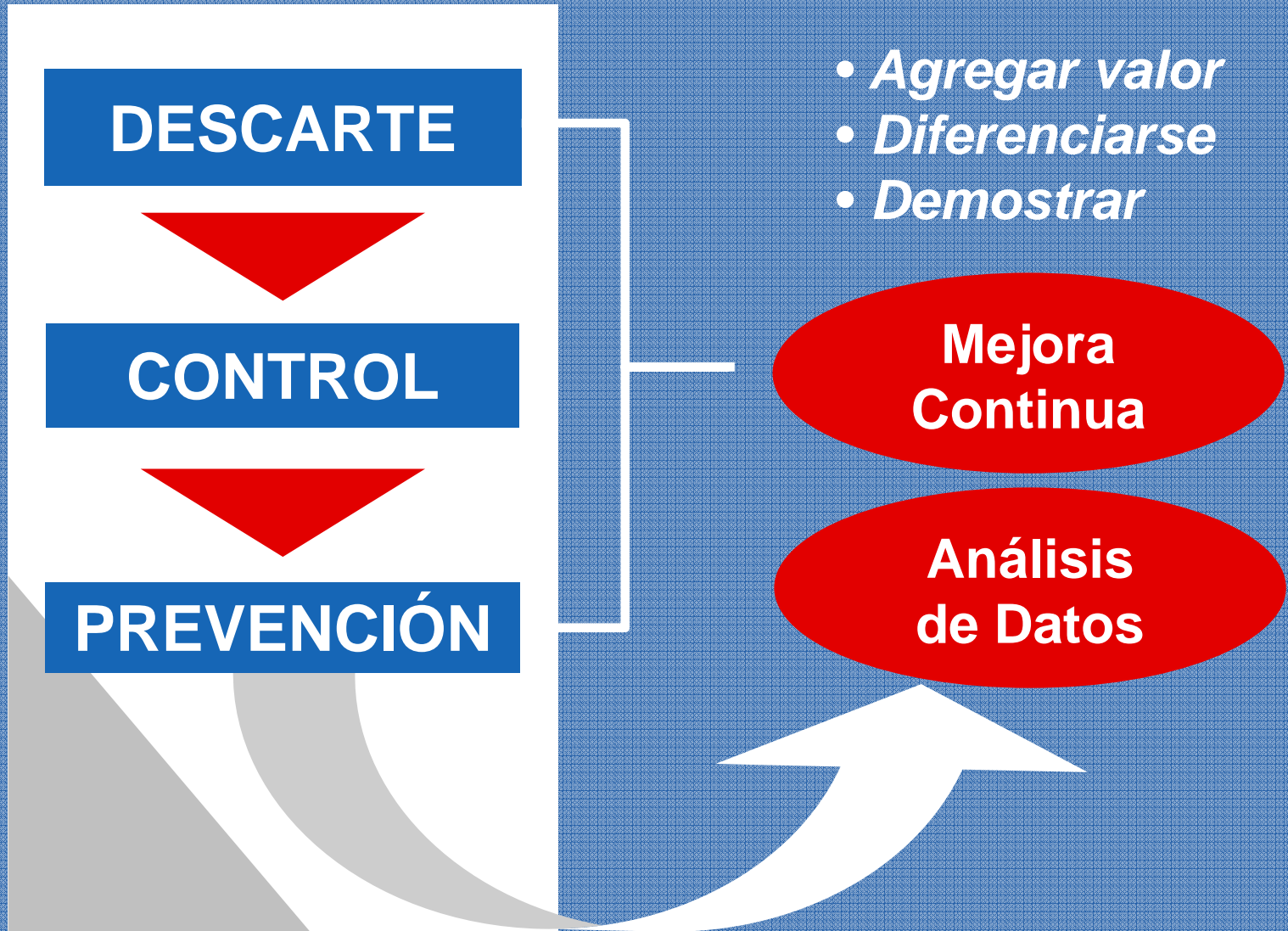
Sistemas de Gestión

PERSONAS



Competencias laborales

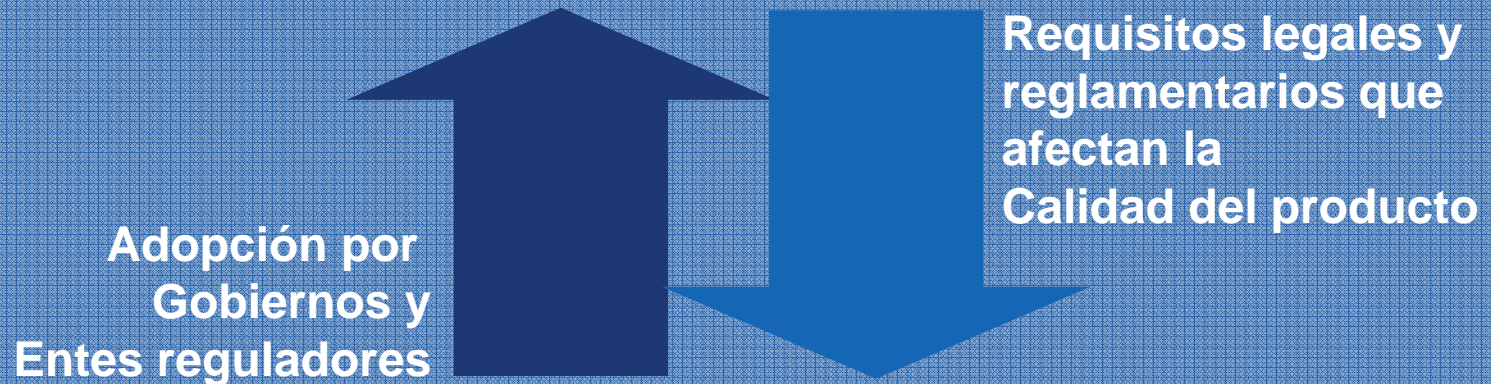
Fases evolutivas de la calidad



Campo regulado y campo voluntario

Campo regulado u obligatorio

Leyes, decretos, resoluciones, reglamentos



Campo voluntario (decisión de la organización)
Normas ISO, Normas IRAM,
Normas IRAM-ISO, referenciales de grupos o empresa

La serie de Normas ISO 9000

Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 9000:2005

Fundamentos y vocabulario

ISO 9001:2008

Requisitos de los SGC

Apunta a la eficacia del Sistema para obtener resultados (productos) enfocando a la satisfacción del cliente.
ES LA UNICA CERTIFICABLE DE LA SERIE.

ISO 9004:2009

Gestión para el éxito sostenido de una organización

Para las organizaciones que desean ir más allá y considerar la eficiencia y la satisfacción de todas las partes interesadas.

Normas para guía o directrices (algunos ejemplos)

Documentos de apoyo de ISO sobre enfoque de procesos, aplicación, auditorías, publicidad de la certificación, más:

ISO 19011

Directrices para las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental

ISO 10001-3

Directrices para la satisfacción del cliente

ISO 10012

Sistemas de Gestión de mediciones. Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición

ISO 10013

Directrices para la documentación de los SGC

ISO 10015

Directrices para la formación

ISO 26000

Directrices para la Responsabilidad Social

Otras normas de Sistemas de Gestión

Requisitos para diferentes aspectos o tipos de gestión

ISO 14001

Sistemas de Gestión Ambiental

ISO 22000

Sistemas de Gestión de la Inocuidad Alimentaria

ISO 17025

Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

ISO 27001

Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

ISO TS 16949

Sistemas de Gestión de la Calidad (requisitos particulares para la industria automotriz)

ISO 50001

Sistemas de Gestión de la Energía

OHSAS 18001

Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Las normas en la cadena agroindustrial (ej.)

1

Trigo



GLOBALGAP

2 / 4

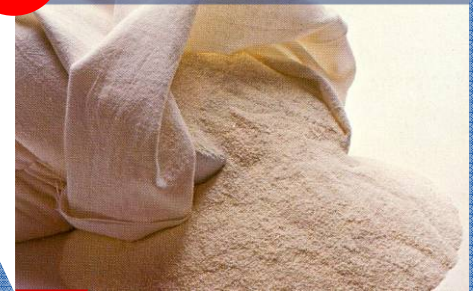
Laboratorio



ISO 17025

3

Molino



BPM Códex

5

Distribución



ISO 14001

6

Panificación



ISO 22000

ISO 9001

Los modelos normativos son compatibles

La base es ISO 9001 – 14001 – OSHAS 18001

Podemos comenzar con un Sistema e incorporar otros después.

Las normas de producto son las que “ve” el cliente o usuario final

La implementación de Sistemas de Gestión permite gestionar las especificaciones de los productos y los procesos

SISTEMAS

Alineados

MODELOS COMPATIBLES

Integrados

UN SOLO SISTEMA

Principios de la Gestión de Calidad

- 1 - Enfoque al Cliente (consumidor, distribuidor, beneficiario)
- 2 - Liderazgo (compromiso de la alta dirección)
- 3 - Participación del Personal (todos los involucrados)
- 4 - Enfoque basado en procesos
- 5 - Enfoque de Sistema para la Gestión
- 6 - Mejora Continua
- 7 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- 8 - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Ventajas de un SGC

Modelo de gestión
internacionalmente comprensible

Identificación de no
conformidades / corrección
prevención / mejora continua

Los costos de la calidad
compensan los costos de la no
calidad

Requiere participación / estimula
trabajo en equipo

Simplificación y trazabilidad de la
documentación

Compromiso y transparencia ante
el cliente

Reconocimiento / posicionamiento
(visión de la organización)

Las normas ISO de Sistemas son genéricas

Aplicables a cualquier tipo de organización (pública, empresarial, ong)

Responden a requisitos contractuales, regulatorios o del mercado

Existen guías específicas para ayuda en determinados sectores (ej. Normas IRAM serie 30000)

Son compatibles o alineables entre sí y en general con normas propias de países o de empresas

Permiten certificar (demostrar)