

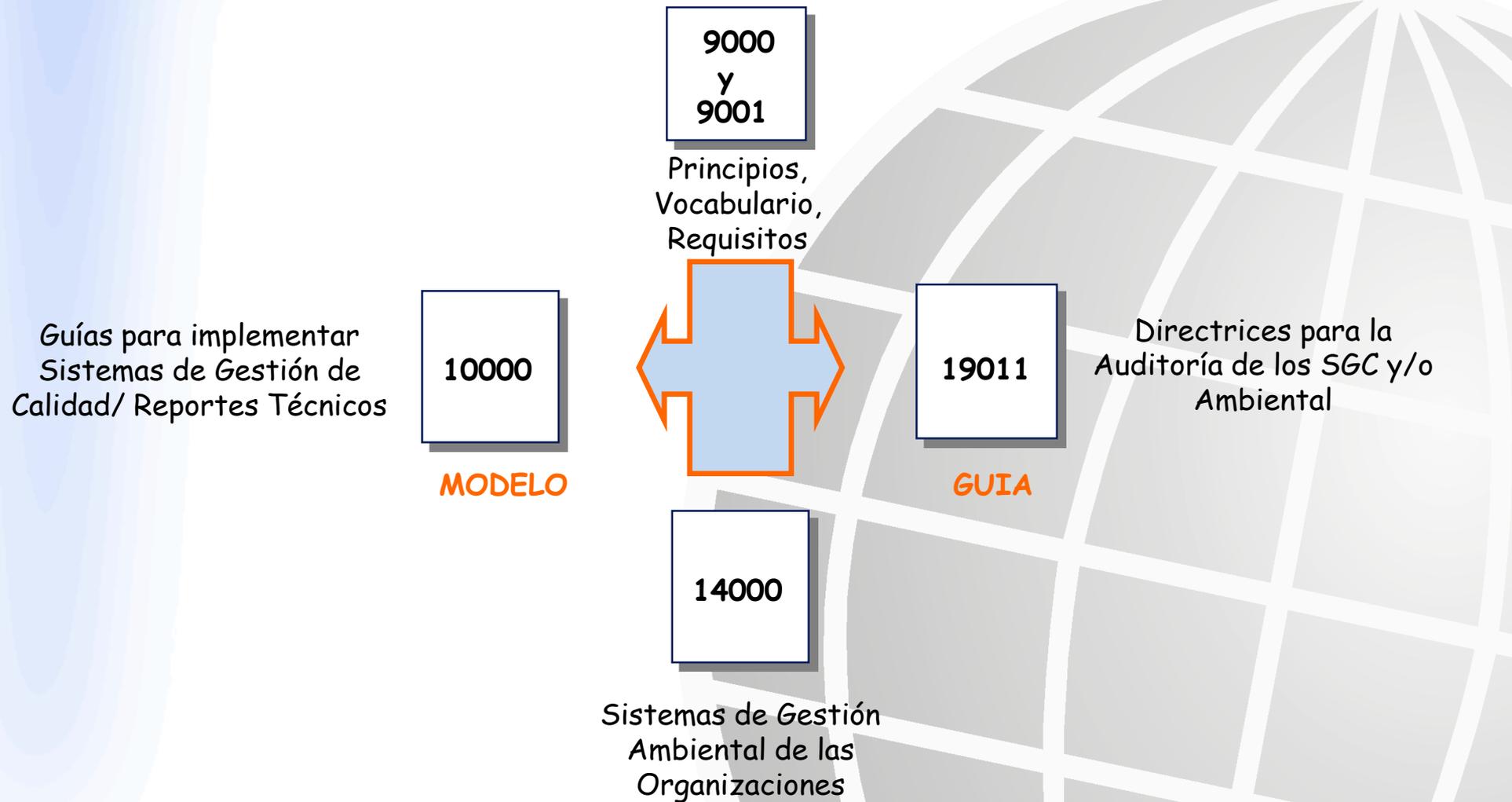
Sistemas de Gestión de Calidad

Sistemas de Gestión de Calidad





Familia de las Normas ISO 9000 : 2000





Las ISO 9000:2000 quedaron conformadas por tres grandes apartados:

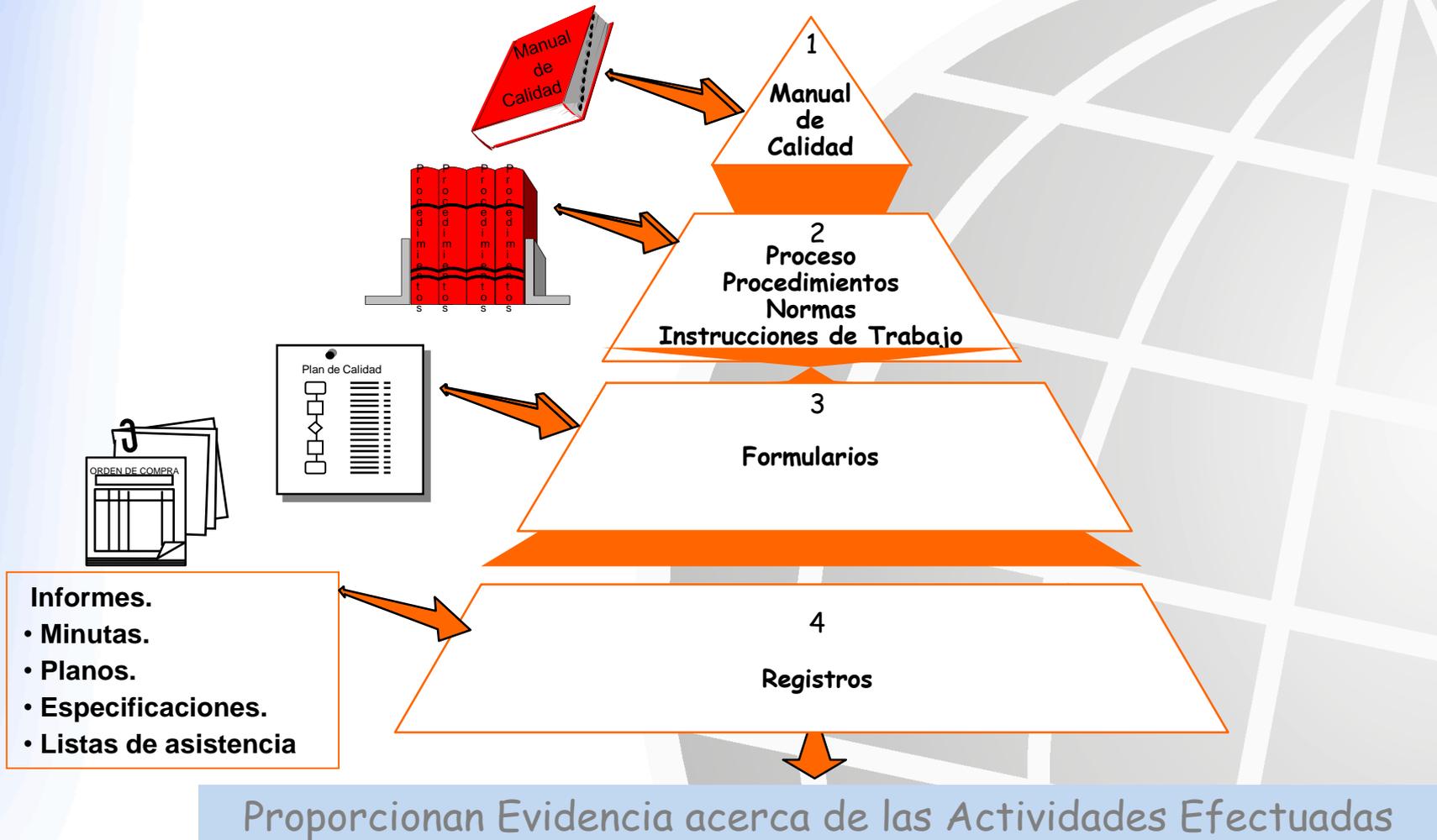
- **ISO 9000:2000**, Sistemas de Gestión de Calidad: Principios y vocabulario.
- **ISO 9001:2000**, que trata sobre los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad, y las
- **ISO 9004:2000**, que se refieren a recomendaciones para llevar a cabo las mejoras de calidad

Cada
5 Años
Se Revisan



Documentación Del SGC

DOCUMENTACIÓN DEL SGC

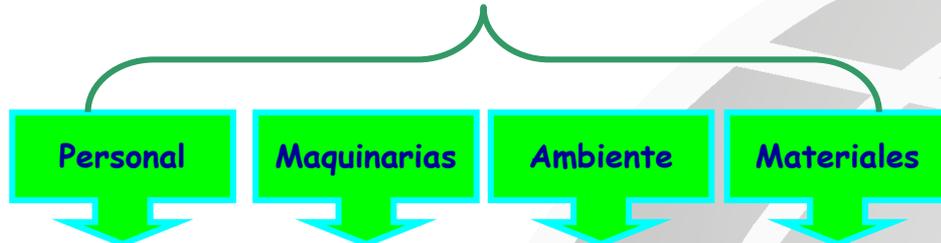


Caracterización de Procesos

Proveedor Externo

Cliente Externo

Recursos Utilizados



Entradas



Producto o Servicio

Proveedor Interno

Cliente Interno

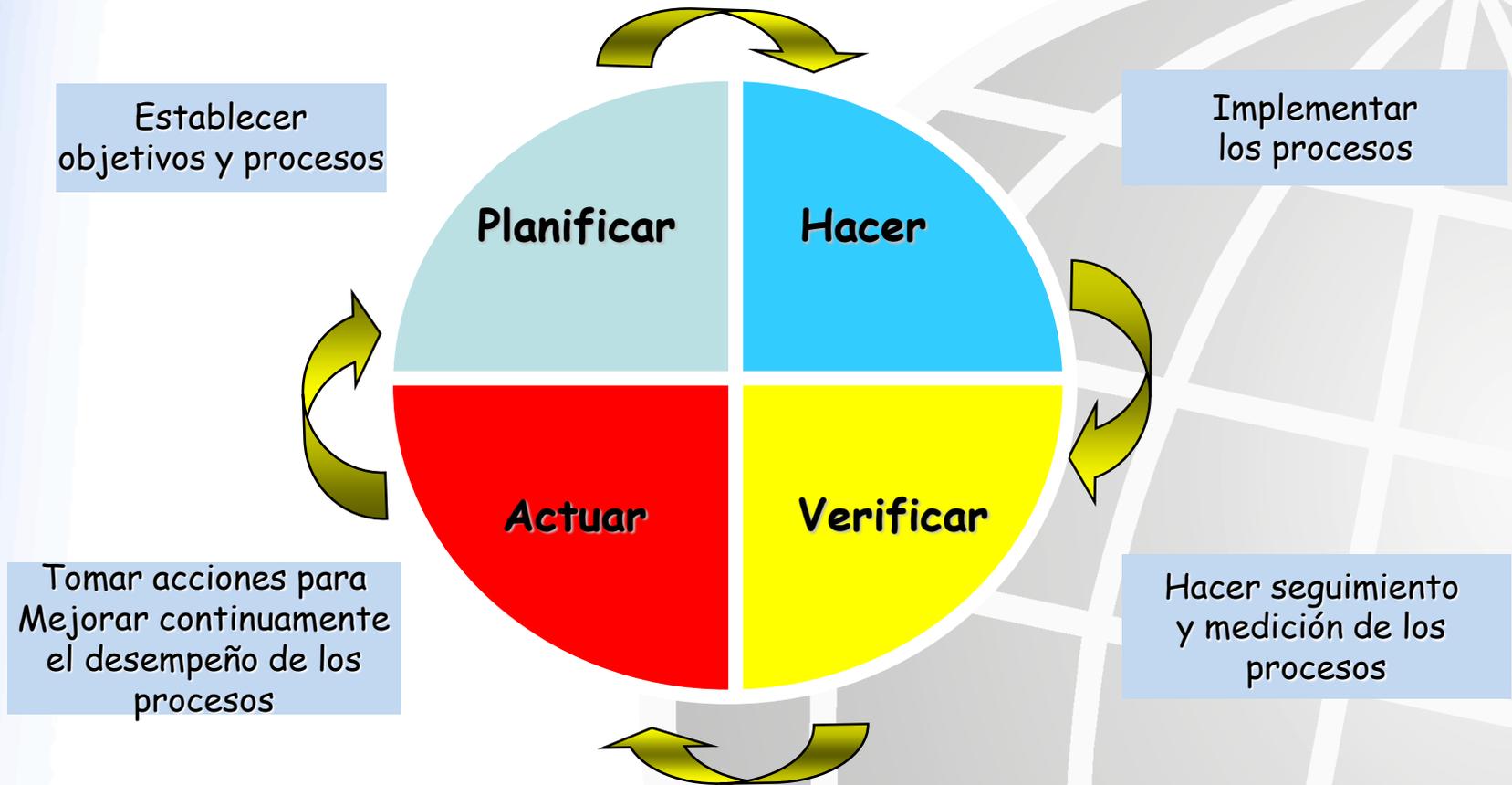
Entrada

Transformación

Salida



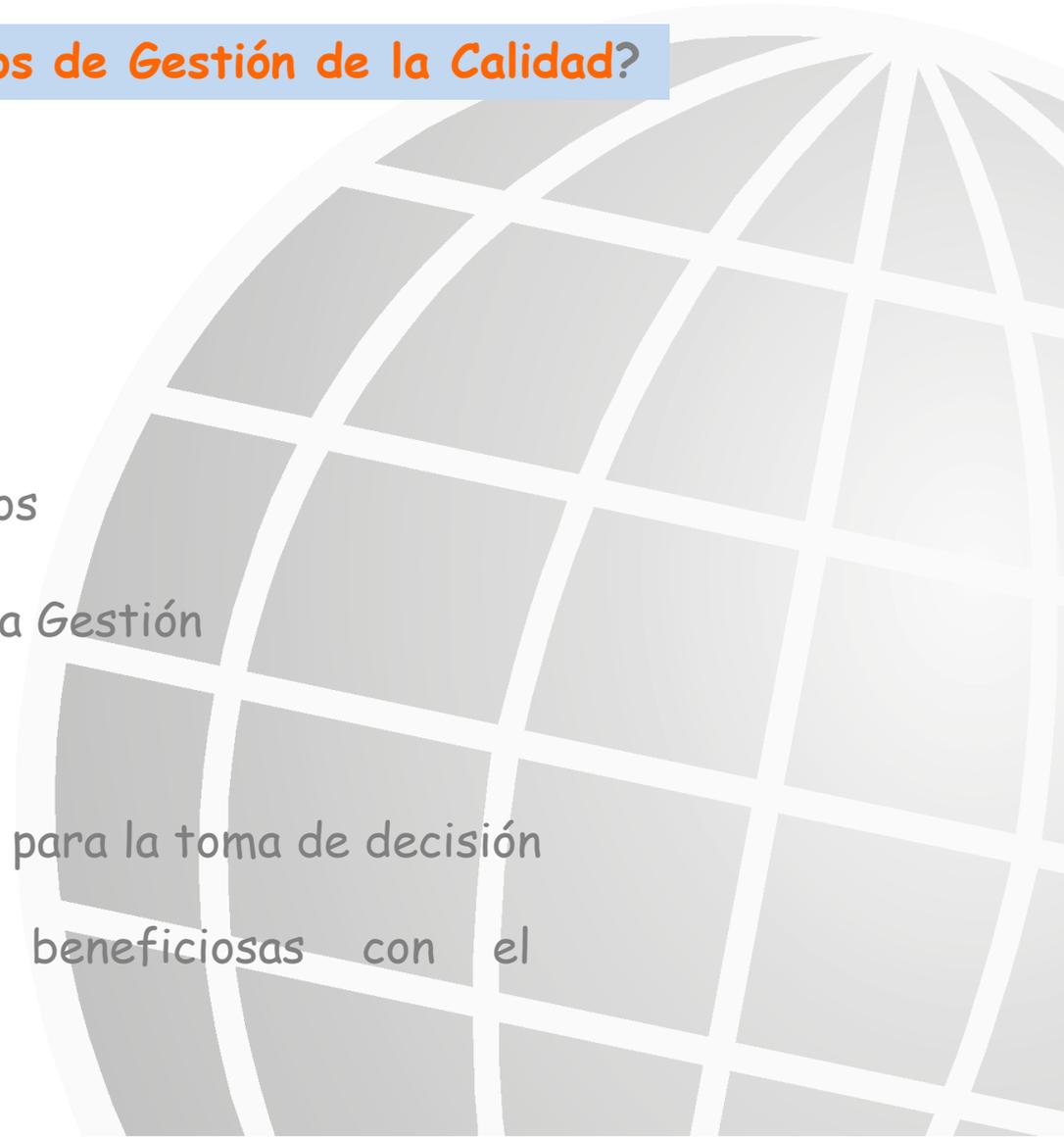
CICLO MEJORA CONTINUA P-H-V-A





¿Cuáles son los Principios de Gestión de la Calidad?

- ➔ Enfoque al Cliente
- ➔ Liderazgo
- ➔ Participación del Personal
- ➔ Enfoque basado en Procesos
- ➔ Enfoque de Sistema para la Gestión
- ➔ Mejora Continua
- ➔ Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- ➔ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor





Procedimientos Obligatorios del SGC

- ➔ Control de los documentos (4.2.3)
 - ➔ Control de los registros (4.2.4)
 - ➔ Auditoria interna (8.2.2)
 - ➔ Control del producto no conforme (8.3)
 - ➔ Acción correctiva (8.5.2)
 - ➔ Acción preventiva (8.5.3)
- 



Herramientas para la Calidad

Técnicas para la Mejora y Resolución de Problemas:

- Brainstorming
- Los Cinco Por Qué
- Reingeniería

Las 7 Herramientas:

- Diagrama de Flujo
- Hojas de Verificación
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Causa - Efecto
- Gráficos de Control
- Histograma
- Diagrama de Dispersión

