



Seminario de Auditores de Sistema de Gestión de Seguridad Operacional ATM

Historia de la Calidad y la Organización ISO



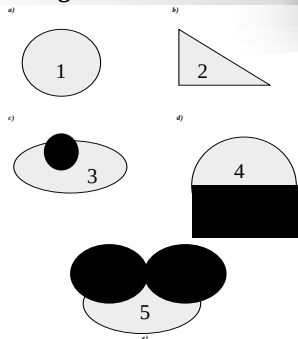
Introducción

⇒ El Perfil del Auditor

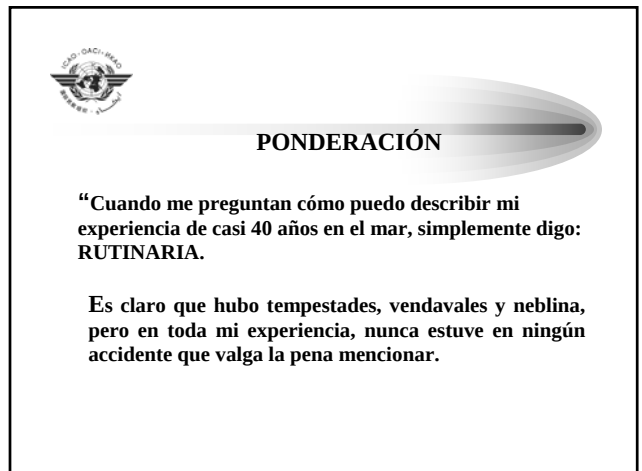
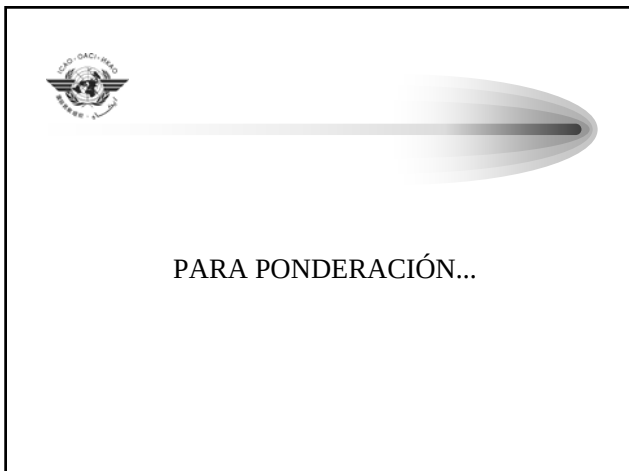
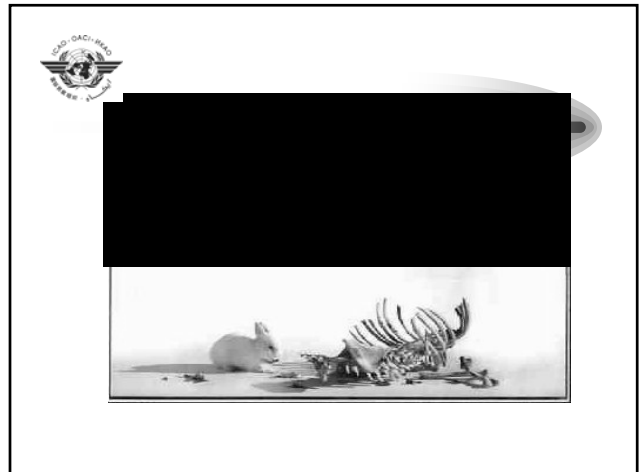
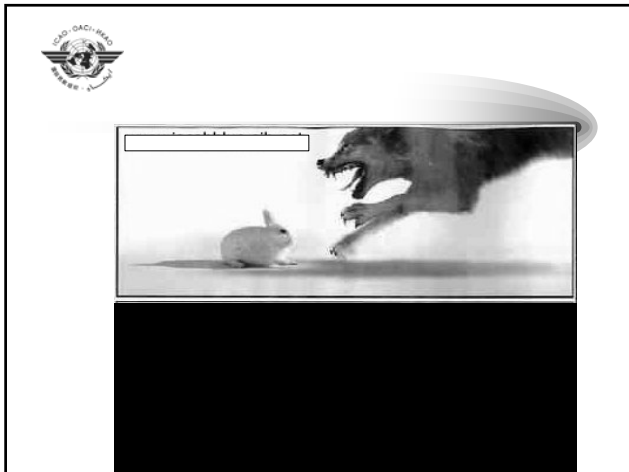
- Percepción además de lo visible...



Indique la figura diferente a todas las otras...



¿Lo que usted “ve”, es real?





Vi apenas un barco en peligro en todos estos años en el mar... Nunca vi o estuve envuelto en un desastre,

Jamás estuve en cualquier situación que amenazara terminar en una desgracia de cualquier tipo.”
Capitán E. J. Smith, 1907



El 14 de abril de 1912, el RMS TITANIC naufragó con la pérdida de 1500 vidas, incluida, entre ellas, la vida de su capitán...



Fases históricas del desarrollo de la calidad

⚡ **proceso de inspección:** primer proceso del control de la calidad;
- se separaba piezas defectuosas de las piezas buenas -

- “actuaba en el efecto no en las causas” -



Fases históricas del desarrollo de la calidad

⬆ **control estadístico:** se controlaba los desvíos aceptables a través de estadística y medición de equipos;
- marco del control de la calidad como actividad gerencial -

- “empezaba las preocupaciones con las causas” -



Fases históricas del desarrollo de la calidad

↑ **garantía de la calidad** - se percibió que trabajar con calidad se necesitaba la participación de todos de la organización alineado con el pensamiento del cliente;

- se empezaba las políticas y programas de la calidad;

- “concepto cero defecto”-



Fases históricas del desarrollo de la calidad

↑ **gestión estratégica de la calidad** - el cliente es el foco principal de las estrategias de la empresa con indicación de un coordinador de la calidad buscando siempre la concienciación de los empleados y la mejora continua del sistema;

- “satisfacción del cliente” -



La organización ISO

La ISO es una organización no-gubernamental internacional, con sede en Ginebra, llamada Internacional Organización for Standardization, comenzando su actividad en 1947, con cerca de 140 estados como miembros.

Es interesante resaltar que ISO no es una sigla, sino que es un prefijo Griego que define la idea de igualdad desarrollando un patrón de comprensión internacional.



La Norma ISO

La Norma ISO 9001:2000 que fue creada en 1987, en el año 2000 tuvo su segunda revisión (la primera fue en 1994).

En la nueva estructura del ISO 9000, existen tres tipos de documentos:

- ISO 9000 – Vocabulario y fundamentos;

- ISO 9001:2000 – Es el requerimiento para la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad y también, si la organización así lo desea, para certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad; e

- ISO 9004 – Es una guía para crear sistemas para el mejoramiento del desempeño buscando alcanzar la excelencia en la organización.