



Seminario de Auditores de Sistema de Gestión de Seguridad Operacional ATM

Conceptos y definiciones de la ISO



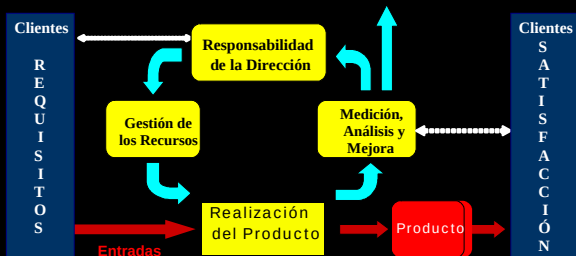
RESUMEN

- Comprender la base de la norma ISO;
- Comprender la terminología de la Calidad;



La Norma ISO 9001:2000

La versión 2000 de la norma está diseñada para ser utilizada como modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos, conforme al ítem 0.2 de la Norma ISO 9001:2000.



La Norma ISO 9001:2000

En este modelo, el cliente es una pieza clave en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, dado que por intermedio de evaluaciones y monitoreos de su satisfacción, se verifica si la organización está cumpliendo con sus metas.



La Norma ISO 9001:2000

El método aplicado en este modelo es utilizar el conocido como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar"- PHVA – ("Plan, Do, Check, Act" - PDCA - en inglés).

P	Análisis del Proceso – Establecer Objetivo – Normalización
H	Educación y Entrenamiento – Ejecutar la Tarea – Colectar Datos
V	Verificar los resultados
A	Actuar con acciones correctivas y preventivas



Conociendo la terminología...

Lo que es calidad...



Calidad

Grado en el cual un conjunto de *características* inherentes que cumple con los *requisitos*.

Características: propiedad distinta (físicas, sensoriales, comportamentales, temporales, ergonómicas y funcionales).

Requisitos: necesidad o expectativa que se expresa, generalmente, de forma implícita u obligatoria.



CLIENTE

- Organización o persona que recibe un producto.
- Ejemplo: consumidor, usuario final, minorista, beneficiario o comprador.

Observación: Un cliente puede ser interno o externo a la organización



Proveedor

Organización o persona que proporciona un producto.

- *Ejemplo:* Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto o prestador de un servicio o información.

Observación: Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.



Producto

Resultado de un proceso.

- **Proceso** : conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforma insumos (entradas) en productos (salidas).

Procedimiento

Forma especificada de ejecutar una actividad o un proceso.



Sistema

Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos.

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la Calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, en lo relativo a la calidad.



Partes de la Gestión de la Calidad

Planificación de la calidad: parte de la gestión de la calidad dirigida al establecimiento de los objetivos de la calidad y que especifica los recursos y procesos operativos necesarios para cumplir estos objetivos.

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Garantía de la calidad: parte de la gestión de la calidad con alcance en abastecer confianza de que los requisitos de la calidad serán atendidos.

Mejoría de la calidad: parte de la gestión de la calidad con alcance en el aumento de la capacidad de atender a requisitos de la calidad.



Vocablos relacionados con la documentación

Información: datos significativos.

Documento: información y el medio en el cual ella está contenida.

Especificación: documento que establece requisitos.

Manual de la Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan de la calidad: documento que especifica cuales son los procedimientos y recursos asociados que deben ser aplicados.



Vocablos relacionados con el examen

Evidencia objetiva: datos que apoyan la existencia o la veracidad de un algo.

Verificación/Validación: comprobación, mediante el suministro de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados para una utilización o aplicación específica prevista.

Análisis crítico: actividad realizada para determinar la pertinencia, la adecuación y la eficacia de lo que está siendo examinado, para alcanzar los objetivos establecidos.



Vocablos relacionados con auditoría

Auditoría: proceso sistemático, documentado e independiente, para obtener evidencias de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la extensión en la cual los criterios de auditoría son atendidos.

Equipo de Auditoría: un o más auditores que realizan una auditoría.

Especialista/experto técnico: persona que tiene conocimiento o experiencia específicos en el asunto a ser auditado.

Competencia: capacidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.



RESUMEN

- Comprender la base de la norma ISO;
- Comprender la terminología de la Calidad;