

CHARLA CALIDAD DIA#3: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)

Digamos que **ISO** son las siglas en inglés de la Organización Internacional de Normalización, donde se señala lo siguiente:

El diseño y la implementación del **Sistema de Gestión de Calidad** de una organización están determinados por necesidades muy variables, objetivos particulares, productos o servicios entregados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.



El **objetivo** de una organización es:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (personal, proveedores, propietarios, sociedad), para lograr una ventaja competitiva, en forma **efectiva y eficiente**.
- Lograr, mantener y mejorar el desempeño y capacidades globales de la organización.



La Norma ISO 9000 define a la **CALIDAD** como:

“Grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes de un producto o servicio cumplen con los requisitos (necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria) de los clientes”

Los principios de la Gestión de Calidad son:

