
Bloque III

¿Por qué la ISO 9000?

¿Cómo implantar la ISO 9000?

¿Qué enfoque teórico tomar?

En el mercado, el gran juez de la Calidad es el cliente

Objetivos de la ISO 9000:

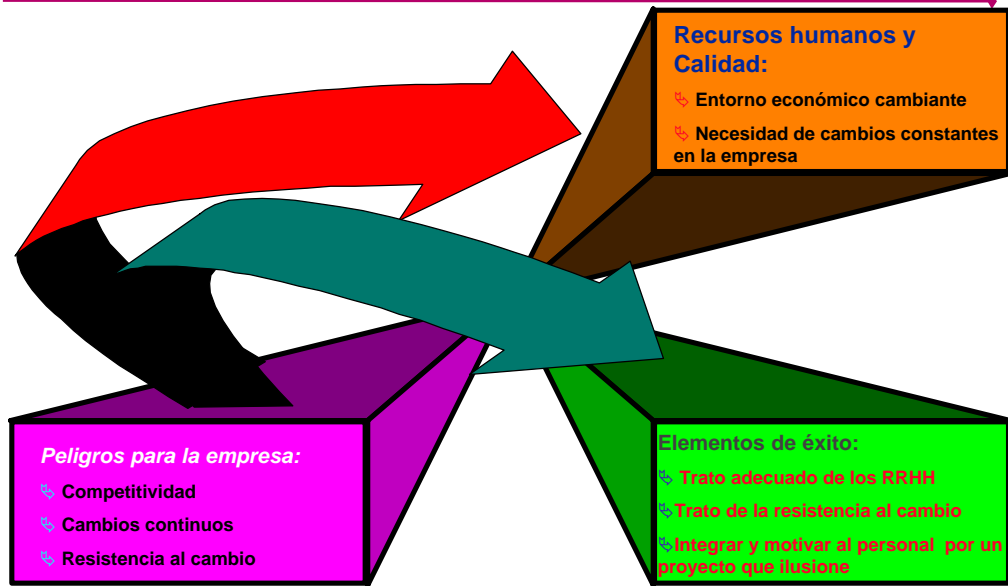
- ☞ Garantizar la calidad a los clientes
- ☞ Garantizar la continuidad y rentabilidad de la empresa

Para poder dar satisfacción al cliente se tiene que:

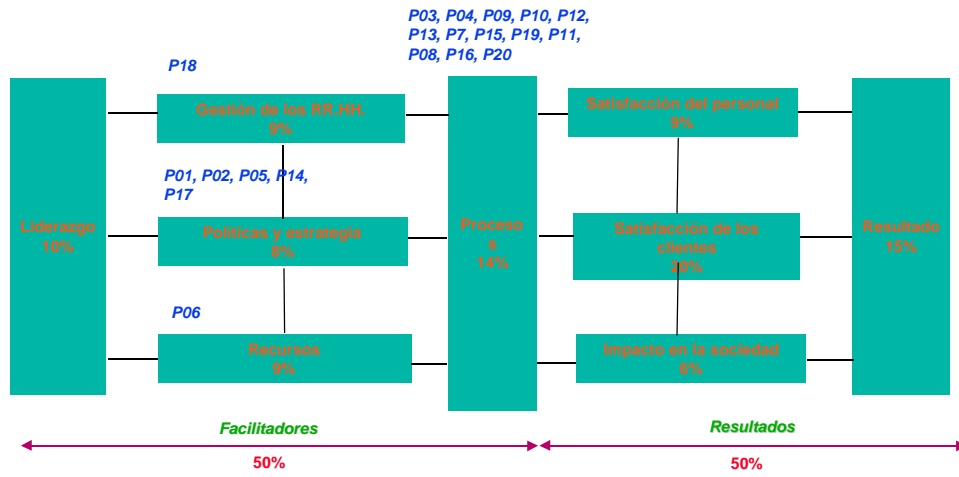
- ☞ Conocer las expectativas del cliente
- ☞ Conocer los gustos del cliente
- ☞ Conocer las preferencias del cliente

Clasificación según ISO 9000:

- ☞ Empresas con diseño
- ☞ Empresas sin diseño
- ☞ Empresas de inspecciones y ensayos finales



ISO 9000 Vinculaciones entre ISO 9001 y el Modelo Europeo



ISO 9000

Teóricos: derivación de enfoques estratégicos

Deming

- ☑ Mejora continua como principio de todas las actuaciones
- ☑ Forma de pensar orientada al proceso
- ☑ Creación de una atmósfera de aprendizaje continuo
- ☑ 14 puntos para la gestión

Crosby

- ☑ Estandarización de los procesos, cumplimiento de las exigencias mínimas

Ishikawa

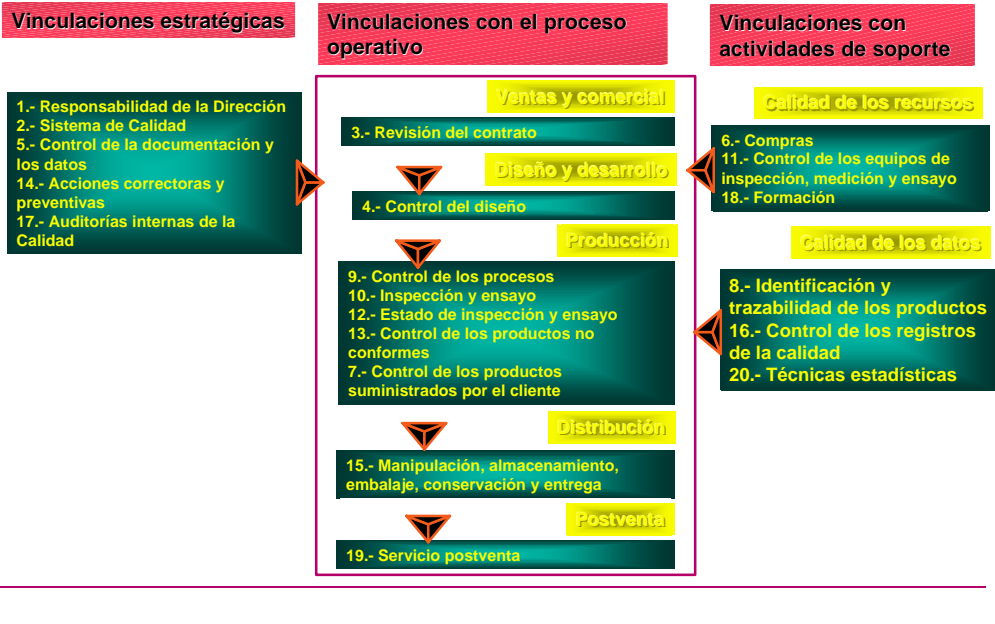
- ☑ Conceptos de aseguramiento de la calidad en toda la empresa
- ☑ Involucrar las áreas no productivas

Juran

- ☑ Procesar las fases de planificación, el aseguramiento y la mejora de la calidad
- ☑ Gestión de los objetivos anuales (AQI); realizar proyectos

Juran y Deming

- ☑ Reconocer que un 85% de los problemas se deben a la gestión
- ☑ Formación de equipos y actuación orientada al equipo



ISO 9000 El Sistema de Calidad ISO 9000 y el Ciclo de Deming

