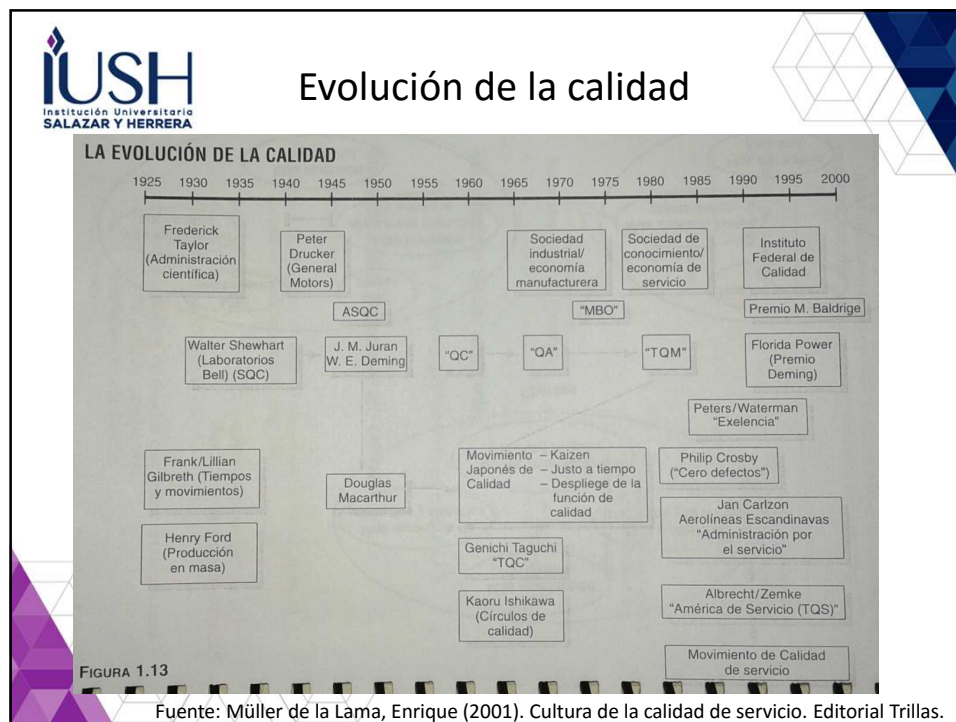
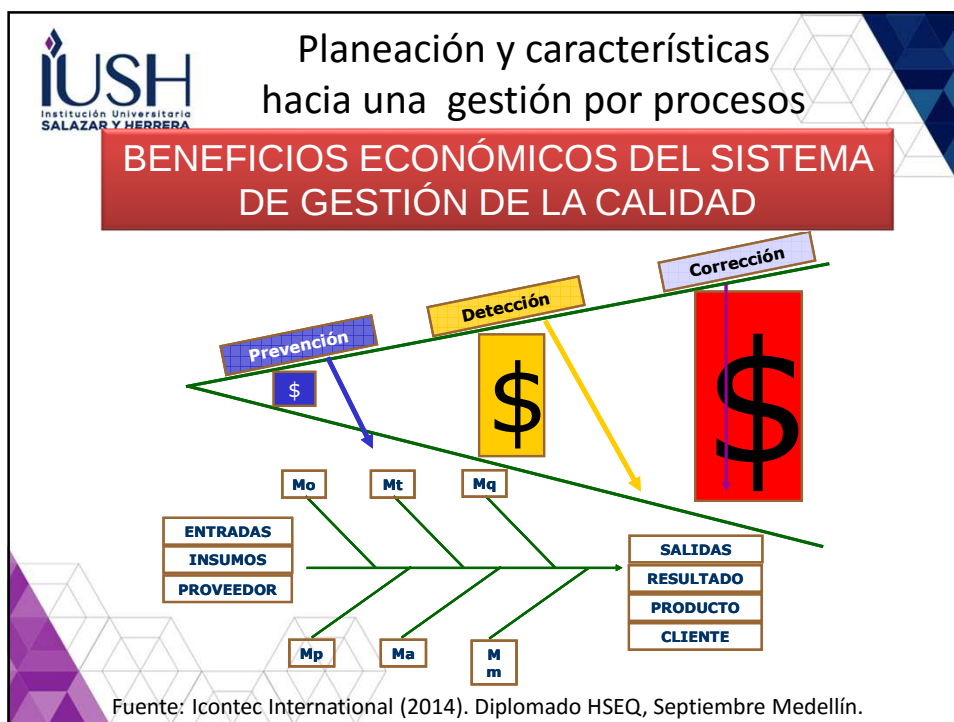
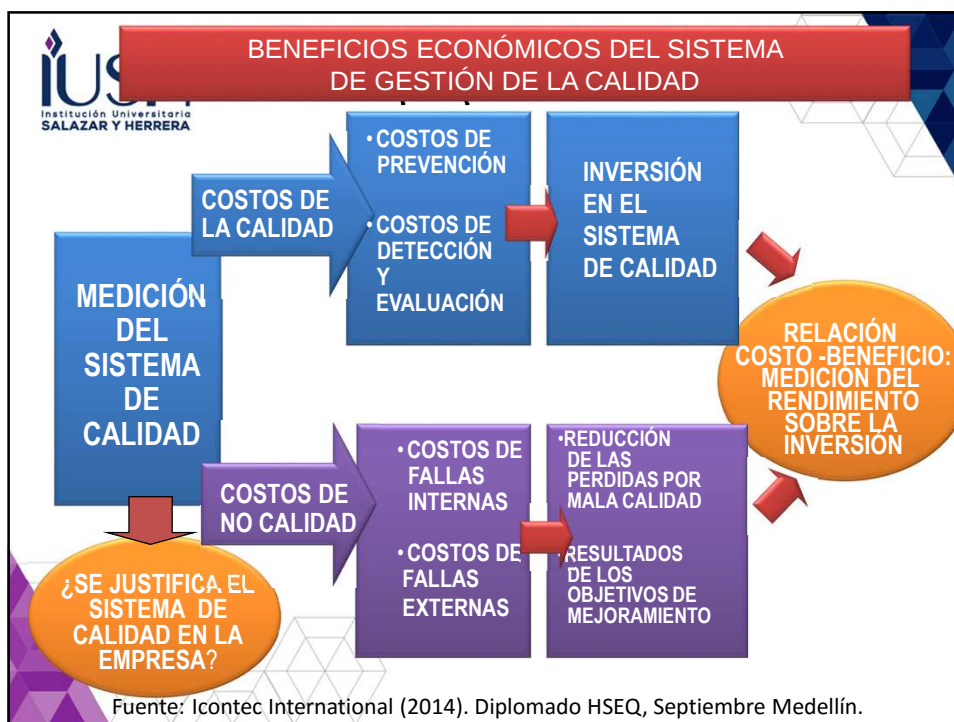




 Evolución de la norma de calidad ISO					
Año	1987	1994	2000	2008	2009
Norma	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9004
Énfasis	Cómo gestionarse los procesos de fabricación, y tres modelos: 1. Aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio para la creación de nuevos productos. 2. Modelo centrado en la producción, instalación y servicio. 3. Inspección final y ensayos, sin preocuparse cómo se había fabricado el producto.				
Centro de las normas.	Centradas en el control de la calidad.		Centrada en la gestión de la calidad.		Negocios sostenibles.







Costos de calidad

Son todos aquellos **costos en los que se incurre para garantizar los requisitos del cliente.**

De prevención

Son aquellos en los que se incurre **para evitar la mala calidad** en los productos, estos son:

- Planificación de la calidad.
- Administración del programa de calidad.
- Administración del programa de calificación de proveedores.
- Investigación de mercado respecto de los requerimientos y expectativas del cliente.
- Revisiones de diseño o desarrollo del producto.
- Programas de capacitación en materia de calidad.
- Equipamiento y mantenimiento preventivo.

De evaluación

Son aquellos que se relacionan con la **medición, la valoración o la auditoría** de productos o de servicios, con el propósito de garantizar su conformidad con especificaciones o requerimientos, estos son:

- Inspección de proceso.
- Inspección de materiales durante su ingreso.
- Prueba y/o inspección del equipo.
- Auditorías.
- Evaluación de producto.

Fuente: Summers, Donna C (2006). Administración de la calidad. Editorial Pearson, Prentice hall, página 173 a 176.

Costos de calidad

Son todos aquellos **costos en los que se incurre para garantizar los requisitos del cliente.**

Por defectos

Son aquellos que ocurren cuando un producto o servicio terminado **incumplen los requerimientos del cliente**, estos son:

Internos:

- Refabricación.
- Desperdicio.
- Reparación.
- Revisión de fallas en materiales.
- Cambios de diseño de satisfacer las expectativas del cliente.
- Acciones correctivas.
- Compensación del tiempo perdido.
- Replanteamiento de propuestas.
- Almacenaje de partes adicionales
- Noticias de cambios de ingeniería.

Externos:

- Devolución de productos.
- Acciones correctivas.
- Costos de garantías.
- Quejas de clientes.
- Costos de responsabilidad legal.
- Penalizaciones.
- Reemplazo de partes.
- Investigación de quejas.

Fuente: Summers, Donna C (2006). Administración de la calidad. Editorial Pearson, Prentice hall, página 173 a 176.

Costos de calidad

Son todos aquellos **costos en los que se incurre para garantizar los requisitos del cliente.**

De intangibles

Son aquellos **costos ocultos** relacionados con proporcionar productos o servicios no conformes con el cliente (tienen que ver con la **imagen de la compañía**), estos son:

- Insatisfacción del cliente.
- Imagen de la compañía.
- Pérdida de ventas.
- Pérdida de la confianza del cliente.
- Pérdida de tiempo del cliente.
- Compensación de la insatisfacción del cliente.

Fuente: Summers, Donna C (2006). Administración de la calidad. Editorial Pearson, Prentice hall, página 173 a 176.

Glosario

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Sistema de gestión: sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida.

NTC-ISO 9000. Norma técnica colombiana, sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Bogotá D.C. 22-12-2005.

Glosario

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, aplicación, localización de todo aquello que está bajo consideración.

Registro: Documento que proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

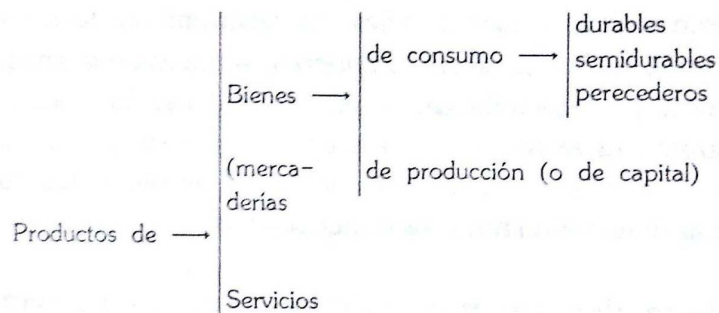
Partes interesadas: Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una organización.

Cliente
Accionista
Personal
Líder de calidad

Producto: Resultado de un proceso, pueden ser: servicios, software, hardware, materiales procesados.

NTC-ISO 9000. Norma técnica colombiana, sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Bogotá D.C. 22-12-2005.

Glosario



Fuente: Ciavenato, Idalberto (1994). Iniciación a la administración de la producción. Editorial McGraw Hill, México. Página 25.