

A hand holding a black marker is drawing a line graph on a chalkboard. The graph starts with a jagged, downward-trending line, then turns and becomes a straight line trending upwards towards the top right corner. In the background, the word "SUCCESS" is written in large, white, outlined letters. The hand is wearing a blue and white striped shirt sleeve.

# **INFRAESTRUCTURA Y FACTORES DE CALIDAD**

**PROF. MANCHENTO, FERNANDO**

# **INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD**

**La calidad es fundamental para la supervivencia de toda organización.**

**Infraestructura de Calidad es tener un sistema de soporte a nivel macro que nos asegure esa supervivencia.**



# **NORMALIZACIÓN**

- **PONE DE ACUERDO A LOS COMPONENTES DEL SISTEMA O PROCESO.**
- **TIENE COMO FIN EL CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS UNIFICADOS.**
- **POSTERIORMENTE AL ACUERDO SE ELABORAN DOCUMENTOS.**



**NORMALIZACIÓN...**

## **VENTAJAS DE NORMALIZAR**

**FABRICANTES**

**DISMINUIR**

**CONSUMIDORES**

**GARANTIZAR**

**ADMINISTRACIÓN**

**SIMPLIFICAR**



---

**INSTITUTO ARGENTINO  
DE NORMALIZACIÓN  
Y CERTIFICACIÓN**

**REPRESENTANTE DE LA REPÚBLICA ARGENTINA  
EN LOS PROCESOS DE NORMALIZACIÓN  
INTERNACIONAL.**

- **CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD Y  
SEGURIDAD DE PERSONAS Y BIENES.**
- **PROMUEVE EL USO RACIONAL DE RECURSOS.**
- **FACILITA EL COMERCIO, LA PRODUCCIÓN Y  
LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.**

**[WWW.IRAM.ORG.AR](http://WWW.IRAM.ORG.AR)**

# CERTIFICACIÓN

- COMUNICAR Y DEMOSTRAR QUE SE APLICA CIERTA NORMA.
- ENTIDAD INDEPENDIENTE A LA ORGANIZACIÓN REALIZA PRUEBAS O EVALUACIÓN.
- DISTINTIVO DE GARANTÍA Y SEGURIDAD.



# TIPOS DE CERTIFICACIONES

## SISTEMAS DE GESTIÓN

¿Enfocada al cliente?

¿Aplica técnicas de mejora continua?

## PRODUCTOS

¿Cumple con las características de la norma?

## PERSONAS

¿Realiza capacitaciones al personal en los diferentes niveles?





## CERTIFICACIÓN DEL PRODUCTO



# ACREDITACIÓN

- REALIZA EVALUACIONES INDEPENDIENTES E IMPARCIALES.
- OTORGA UN RECONOCIMIENTO FORMAL DE QUE UNA ENTIDAD ES COMPETENTE.
- BUSCA FACILITAR EL COMERCIO NACIONAL E INTERNACIONAL.

ISO 9001



---

## LA ACREDITACIÓN ES RELEVANTE:

- Declara que los organismos acreditados son competentes.
- Permiten la aceptación a nivel internacional de las prestaciones.
- unifica y simplifica los trámites de reconocimiento.
- Evita los reiterados controles en las exportaciones.
- Promueve la confianza.



[www.oaa.org.ar](http://www.oaa.org.ar)

## PROCESO DE ACREDITACIÓN

1. Formulario de solicitud.
2. Revisión de recursos.
3. Estudio de documentación.
4. Evaluación en sede.
5. Análisis de informe y documentación.
6. Auditorías testigos.
7. Decisión de la acreditación.
8. Emisión del certificado y firma del convenio.

## LABORATORIOS DE ENSAYO

Comprueban si las propiedades del producto, proceso o servicio es de Calidad requerida.

## LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN

Garantizan que los instrumentos de medida utilizados por los laboratorios de ensayo son fiables, seguros y reproducibles

## ENTIDADES DE INSPECCIÓN

Efectúan estudios de proyectos, realizan ensayos y revisiones; auditorias periódicas de los sistemas de control de Calidad.

# BUCLE DE CALIDAD

Ligado a la Calidad en todos los niveles, no tiene principio ni fin, y es fundamental que existe un equilibrio entre los componentes del proceso.

## Fases del Bucle de Calidad:

1. Estudio e investigación de mercado
2. Diseño de ingeniería y desarrollo del producto
3. Aprovisionamientos
4. Planificación y desarrollo del proceso
5. Producción o prestación del servicio

# BUCLE DE CALIDAD

## Fases del Bucle de Calidad:

6. Inspección, ensayo, y examen
7. Embalaje y almacenamiento
8. Venta y distribución
9. Instalación y funcionamiento
10. Asistencia técnica y mantenimiento
11. Destino tras la vida útil.



# NIVELES DE ORGANIZACIÓN

## NECESIDADES DEL CLIENTE

- Producto tiene que estar pensado según lo que requiere y exige el cliente.
- El rol de los departamentos de mkt y diseño de producción es fundamental.
- Clientes internos y externos.

## CALIDAD EN COMPRAS

- El rol clave es la materia prima, tiene que ser verificada.
- Proveedores fiables, en tiempo y forma.
- Calidad concertada y compromiso de las partes.

# NIVELES DE ORGANIZACIÓN

## CALIDAD EN DISEÑO

- Capacidad de la organización para adaptarse.
- Qué producto y cómo hacerlo.
- Importante la planificación, y la identificación clara de las etapas.

## CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN

- Para el producto es proceso de fabricación, y para un servicio es distribución.
- Elementos: diseño, productos y materiales comprados, RRHH, medios técnicos.
- Procesos y control de la producción.

# NIVELES DE ORGANIZACIÓN

## LAS PERSONAS

- Calidad en las relaciones del equipo humano.
- Factor complejo y variable.
- Satisfacción desde el reconocimiento y el aporte en conocimiento.