Imagen que contiene nombre de la empresa

Descripción generada automáticamente

**Asignatura: Desarrollo de Sistemas.**

**Trabajo Práctico:” Normas Calidad ISO 9000.”  
  
Profesora: Osvaldo Pérez.  
  
Alumnos: Leonardo Santagata y María Candelaria Slobodiamsky Clariá  
  
Fecha de entrega: 27/5/2022  
  
Curso: 6to 3ra  
  
Turno: Mañana  
  
Año: 2022**

***Consigna:***

- Analizar el conjunto de las Normas ISO 9000 para la Gestión de la Calidad y especificar los Procesos que establecen la Normas.  
- Se incluyen las normas: ISO 9000 Vocabulario, ISO 9001 Gestión de la Calidad, ISO 9004 Directrices para la Mejorar de la Calidad, ISO 19011 Directrices para la Auditoria.

***Respuesta:***

**ISO 9000 Vocabulario:**Algunas de las palabras más importantes para entender las normas **ISO 9000** son:

* **Elemento:** Es un individuo que es valorado positiva o negativamente para el desarrollo de una acción conjunta
* **Proceso:** Es el resultado de un conjunto de actividades relacionadas que convierten entradas en salidas.
* **Procedimiento:** Es una forma específica para llevar a cabo alguna actividad o proceso.
* **Contratista:** Persona o empresa a quien se le encarga por un contrato el hacer una obra o servicio, teniendo luego la obligación de entregarla dentro del plazo de tiempo previamente establecido.
* **Proveedor:** Es una entidad que presta servicios a otras personas.
* **Cliente:**  Empresa u organización que adquiere de forma voluntaria productos/servicios que necesita/desea para otra empresa y/o persona.
* **Organización:**  Sistema social diseñado para lograr metas y objetivos mediante recursos humanos. Se encuentran compuestas por subsistemas que cumplen funciones especializadas.
* **Servicio:** Trabajo que se hace sirviendo al Estado u otra entidad.
* **Producto:**  Englobación de varios objetos genéricos dentro de la definición de esta palabra.
* **Calidad:** Es una cualidad y propiedad inherente de las cosas, que permite que estas sean comparadas con otras de su misma especie.

**ISO 9001 Gestión de calidad:**

Los principios de la gestión de la calidad incluyen una declaración de cada uno relacionado a lo que sería importante para la organización, junto a algunos de los beneficios asociados a los principios y ejemplos de algunas acciones típicas utilizadas para mejorar el desempeño en la organización cuando se esté aplicando el principio nombrado.  
  
Los principios correspondientes son:

* **Enfoque al cliente:**  La prioridad de cualquier negocio siempre tiene que ser satisfacer al cliente, las actividades de las empresas deben estar enfocados en la necesidad y la expectativa del mercado
* **Liderazgo:** Una empresa siempre es tan buena como la visión y la competencia que tiene su gerente, donde no hay un buen liderazgo se encuentran dificultades para un funcionamiento óptimo y una buena calidad de productos.
* **Motivación del Personal:** Si el personal no se muestra implicado y lucha por la empresa, es muy difícil que esta se mantenga en pie
* **Gestión por procesos:** Algunas de las ventajas de usar este tipo de organización son: la mejora en la comunicación interna, la facilidad del establecimiento de roles marcados y que permite establecer objetivos concretos orientados a la mejora de la satisfacción del cliente.
* **Objetividad en las decisiones:** Los auditores de SPG prefieren que la toma de decisiones sea de una forma objetiva, mediante el uso de un sistema de indicadores. Este funcionamiento asegura un mejor funcionamiento del negocio, ya que facilita la visión global del equipo.
* **Mejora continua a partir de la certificación ISO 9001**: La ISO 9001 siempre cree que todo es mejorable, por eso se anima a las empresas a dejar de lado el conformismo y luchar cada día para crecer y perfeccionar su funcionamiento.
* **Alianza con Proveedores:** Las empresas que hacen uso de la ISO 9001 tienen que mantener una relación de beneficio mutuo con sus proveedores.

**ISO 9004 Directrices para la Mejorar de la Calidad:**

Tiene como objetivo ayudar a lograr el éxito a largo plazo independientemente de las características de la organización. Mientras que la premisa en la gestión de la calidad es la mejora continua y la máxima satisfacción del cliente, la **ISO 9004** cubre el concepto básico de supervivencia económica. Proporciona directrices para aumentar la eficacia y la eficiencia generales de la organización. Su meta es la mejora continua del desempeño de la organización medido por la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas dentro de la organización. Su propósito se basa en ocho principios de la gestión de la calidad, entre los cuales debemos proporcionar principios rectores para la aplicación y uso del sistema de gestión y la mejora continua de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

**ISO 19011 Directrices para la auditoría:**

Es la normativa sobre Directrices para los Sistemas de Gestión de Auditoria, es decir que no establece requisitos, sino que proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y la realización de una auditoría del Sistema de Gestión, así como la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo auditor. Cuando una empresa tiene un Sistema de Gestión implementado, debe realizar ciertas auditorias periódicas para saber que sigue siendo eficaz, en ese momento entra la **ISO 19011**, que proporciona recomendaciones para ayudar a las organizaciones en establecer un programa de auditoría que cumpla con todas las normas ISO.