

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9000

ELIANA ZAPATA ROJAS
LIZ VALERIA SILVA
MELANNY SOFIA YEPES
MARIA CAMILA CHICO
PALACIO
MARIA JOSE MORALES
TABARES



Contenido

Introducción

01

02

Áreas Responsables de la calidad

03

Teorías y enfoques en la calidad

04

Conclusión

Introducción

La calidad es un concepto fundamental en diversas áreas, incluyendo negocios, producción, servicios y productos. Se define como el grado en que un producto, servicio o proceso cumple con los requisitos y expectativas de los clientes, usuarios o stakeholders.



Áreas responsables de la calidad

Cada una de estas áreas juega un papel crucial en el control de calidad, asegurando que los productos/servicios cumplan con los requisitos y expectativas del cliente. La colaboración y comunicación entre estas áreas es fundamental para lograr la calidad total.

ÁREAS RESPONSABLES DE LA CALIDAD



Áreas

01

VENTAS

- Responsable de comunicar los requisitos del cliente a la organización.
- Asegurarse de que los productos/servicios cumplan con las expectativas del cliente.
- Recopilar retroalimentación del cliente para mejorar la calidad.

02

INGENIERIA DE DISEÑO

- Diseñar productos/servicios que cumplan con los requisitos del cliente y normas de calidad.
- Desarrollar especificaciones técnicas y estándares de calidad.
- Realizar pruebas y simulaciones para validar el diseño.

03

ADQUISICIONES O COMPRAS

- Selección de proveedores que cumplan con los estándares de calidad.
- Evaluación y aprobación de materiales y componentes.
- Negociación de contratos y acuerdos de calidad con proveedores.

04

DISEÑOS DE PROCESOS

- Desarrollar procesos eficientes y efectivos para producir productos/servicios.
- Establecer procedimientos y instructivos de trabajo.
- Identificar y mitigar riesgos de calidad.



05

PRODUCCION

- Implementar procesos y procedimientos de calidad.
- Asegurarse de que los productos cumplan con los estándares de calidad.
- Realizar inspecciones y pruebas durante la producción.

06

INSPECCION Y PRUEBAS

- Verificar que los productos cumplan con los requisitos de calidad.
- Realizar pruebas y ensayos para evaluar la calidad.
- Identificar y corregir defectos.

07

EMPAQUE Y ALMACENAMIENTO

- Asegurarse de que los productos estén adecuadamente empaquetados y almacenados.
- Prevenir daños o deterioro durante el almacenamiento y transporte.

08

SERVICIO

- Proporcionar servicio post-venta y soporte técnico.
- Resolver problemas y reclamos de los clientes.
- Recopilar retroalimentación para mejorar la calidad.



09

EL CLIENTE

- Proporcionar retroalimentación sobre la calidad del producto/servicio.
- Establecer expectativas y requisitos de calidad.
- Evaluar la satisfacción con la calidad del producto/servicio.



Teorías y enfoques de la calidad



CONTROL DE LA CALIDAD Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

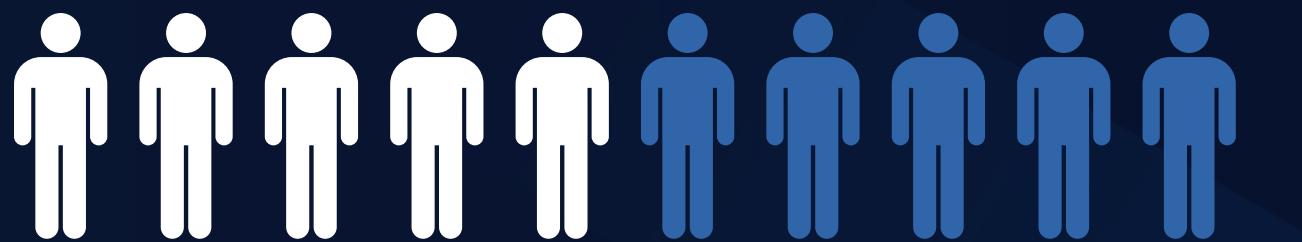
Son conceptos integrados que buscan lograr, mantener y mejorar la calidad de productos o servicios. Implican:

1. Especificaciones claras
2. Diseño adecuado
3. Producción conforme a especificaciones
4. Inspección y verificación
5. Análisis y retroalimentación para mejora continua



CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD

Es una rama de la administración de la calidad total, que se definirá más adelante. Es la recolección, análisis e interpretación de datos que se usan en actividades de control de calidad. Los gráficos de control, histogramas, Pareto, técnicas de muestreo entre otros hacen parte de las herramientas para el SQC.

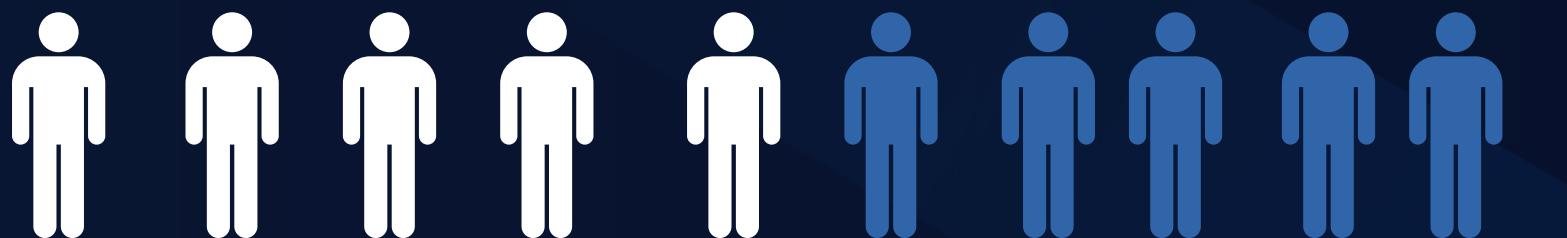


ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

Es una filosofía y conjunto de principios para lograr la excelencia en todas las áreas de la organización.

PRINCIPIOS BASICOS :

1. Administración comprometida
2. Enfoque en el cliente
3. Compromiso de la fuerza de trabajo
4. Mejora continua
5. Colaboración con proveedores
6. Medidas de desempeño





CONCLUSIÓN

La responsabilidad de la calidad no recae en un solo departamento, sino que es un compromiso transversal que involucra a toda la organización. Las áreas responsables trabajan en conjunto para asegurar que los productos o servicios cumplan con las expectativas del cliente y superen los estándares establecidos. Esto implica un enfoque constante en la mejora continua , la retroalimentación efectiva y desarrollo de competencias.

