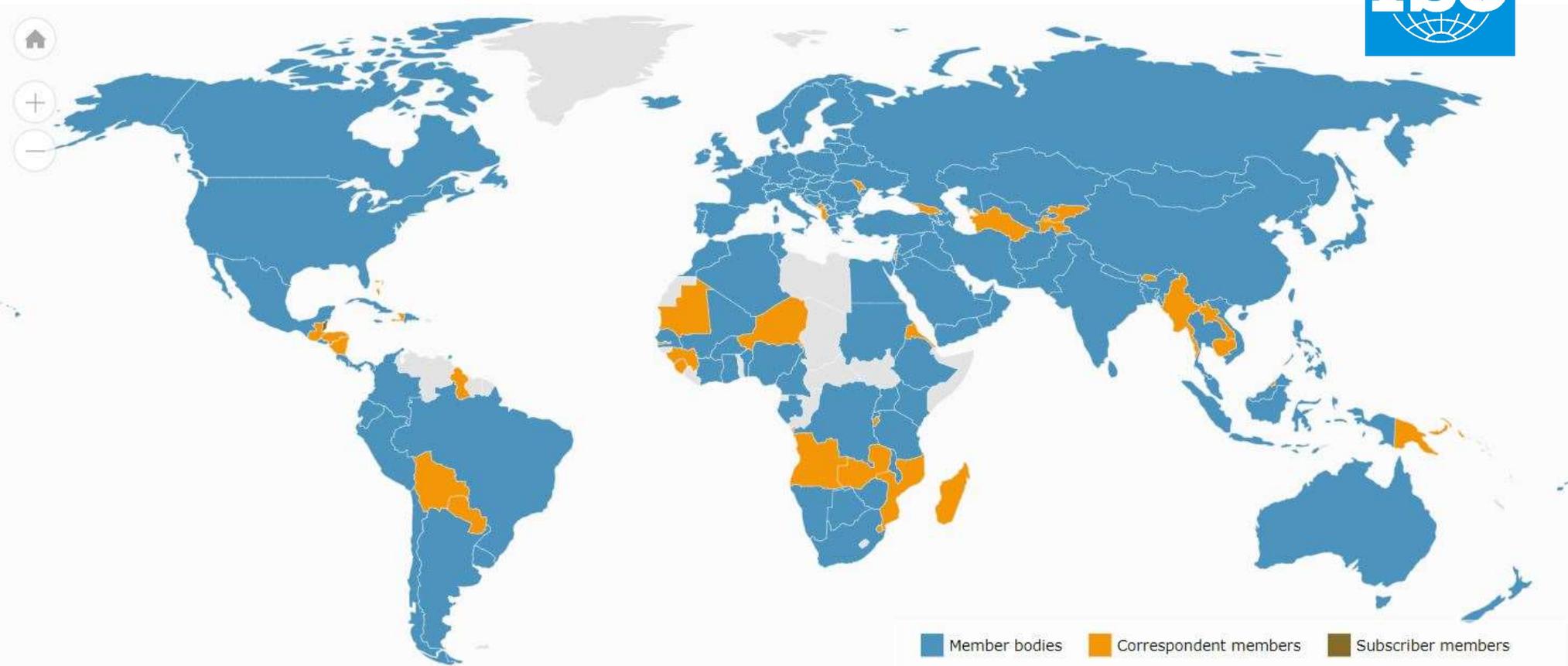


CONCEPTOS BÁSICOS



CONCEPTOS BÁSICOS

Códigos ISO:

- ISO 1 – ISO 999
- ISO 1000 – ISO 9999
- ISO 10000 – ISO 19999
- ISO 20000 – ISO 80000



Familia ISO 9000:

ISO 9000: Sistema de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001: SGC: Requisitos

ISO 9004: SGC: Directrices para la Mejora del Desempeño



CERTIFICABLE

CONCEPTOS BÁSICOS



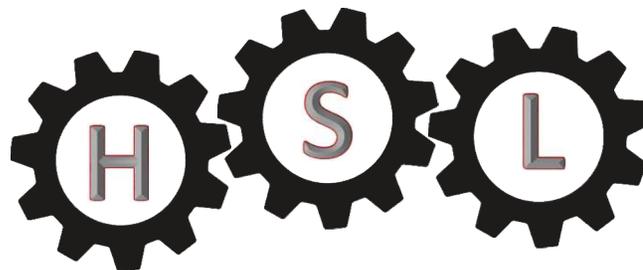
SISTEMAS DE GESTIÓN
MEDIO AMBIENTAL



SISTEMAS DE GESTIÓN
EFICIENCIA
ENERGÉTICA



SISTEMAS DE GESTIÓN
SALUD Y SEGURIDAD
OCUPACIONAL



ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL:

- ✓ Permite sincronizar diferentes normas;
- ✓ Sirve para adoptar un lenguaje común para facilitar la integración de los sistemas de gestión;
- ✓ Lleva implícita la eliminación de la duplicidad de documentos;
- ✓ Textos introductorios idénticos;
- ✓ Enunciado idéntico para requisitos idénticos;
- ✓ Términos comunes y definiciones principales.

CONCEPTOS BÁSICOS

Cliente

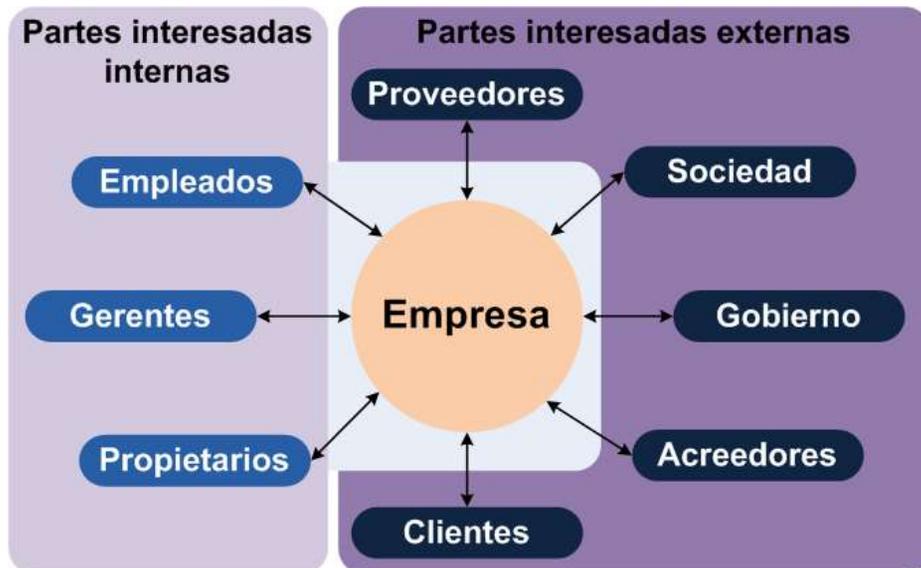
persona u *organización* que podría recibir o que recibe un *producto* o un *servicio* destinado a esa persona u *organización* o requerido por ella.

EJEMPLO Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un *proceso* (3.4.1) interno, beneficiario y comprador.

Nota 1 a la entrada: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.



CONCEPTOS BÁSICOS



3.2.3

parte interesada

persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

EJEMPLO Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

CONCEPTOS BÁSICOS

3.1.1 alta dirección

persona o grupo de personas que dirige y controla una *organización* al más alto nivel

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del *sistema de gestión* comprende sólo una parte de una organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.



CONCEPTOS BÁSICOS

La adopción de un SGC es una decisión estratégica de una organización, que puede ayudar a la mejora completa del rendimiento y provee las bases para iniciativas de desarrollo sostenibles:

- Capacidad para proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan al cliente legal y reglamentariamente
- Facilitar oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente y mayor compromiso de la dirección
- Abordar los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y los objetivos

CONCEPTOS BÁSICOS

- Capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del SGC.
- Minimización de los riesgos del negocio mediante procesos mejorados y transparentes
- Prevención de errores en lugar de correcciones
- Mejora en la satisfacción y motivación del personal



CONCEPTOS BÁSICOS



Los requisitos del sistema de gestión de calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

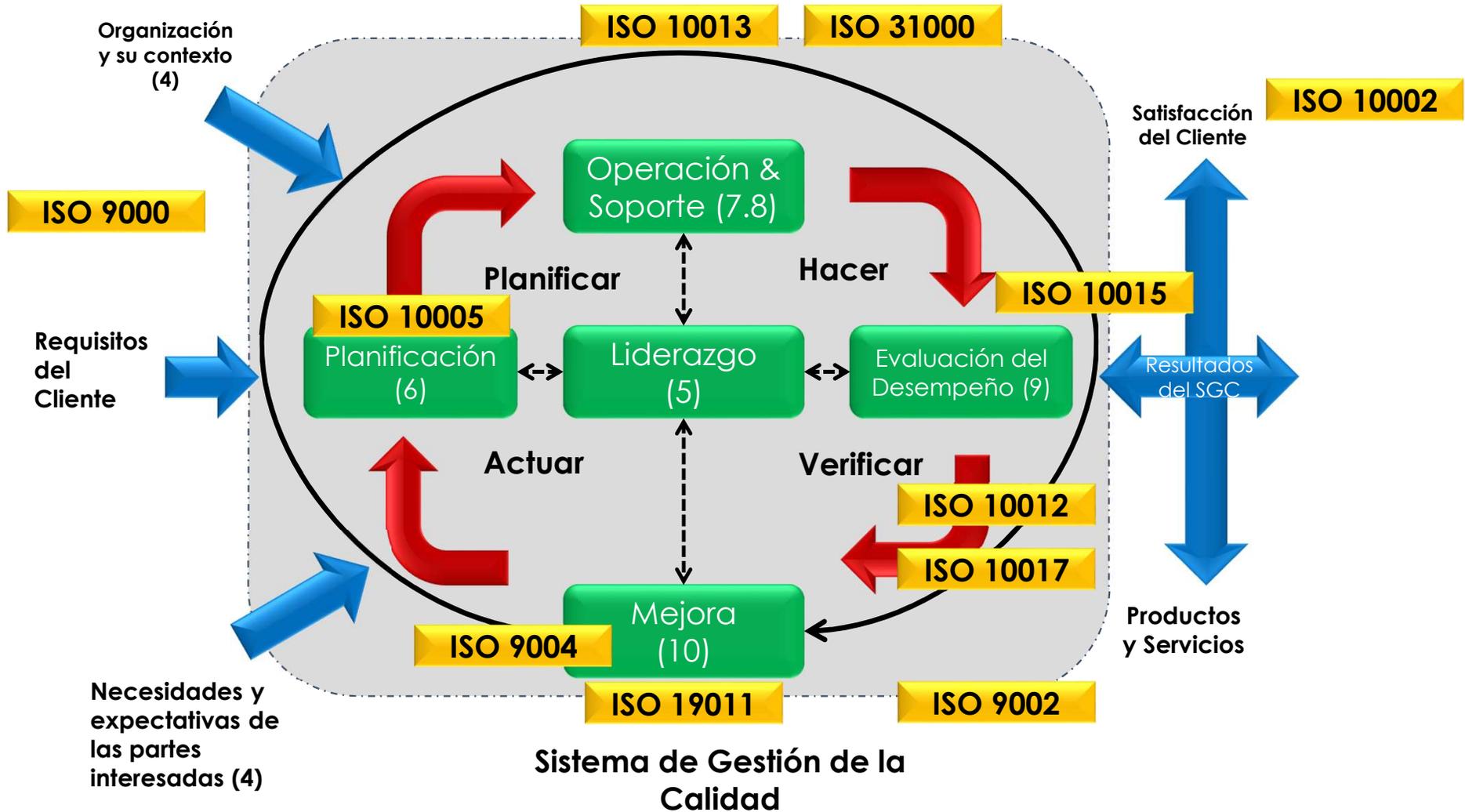
- **PLANEAR:** Establecer objetivos del sistema y de los procesos, los recursos necesarios para entregar resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y políticas de la organización.
- **HACER:** Implementar lo que se ha planeado.
- **VERIFICAR:** Monitorear y (cuando sea aplicable) medir los procesos y el resultado de los productos y servicios contra lo documentado.
- **ACTUAR:** Tomar acciones para mejorar el rendimiento, tanto como sea necesario.



0.3.2 PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR



REQUISITOS: CLÁUSULA 5 LIDERAZGO



0.3 ENFOQUE DE PROCESOS

