

CAPITULO 1

1.1 EVOLUCION DE LA CALIDAD Y RESEÑA HISTORICA

1.1.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD.¹

El concepto de calidad y su aplicación han tenido la siguiente evolución:

- a) Control de calidad enfocada hacia los productos terminados.
- b) Control Estadístico de procesos.
- c) Aseguramiento de calidad
- d) Gestión de calidad
- e) Control Total de Calidad o Calidad Total.

La primera etapa inició con la revolución industrial y consistió en la inspección de los productos terminados, clasificándolos como aprobados o rechazados. Estos últimos debían ser sometidos a un reprocesamiento en caso de ser posible o simplemente ser eliminados. Este concepto tradicional de calidad se centra en la corrección de errores después de cometidos. Esta filosofía no sólo permite la existencia de errores sino que los incorpora al sistema. Resulta así muy caro arreglar las cosas que han salido mal.

La segunda etapa, consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección. Con este enfoque se logro extender el concepto de calidad a todo el proceso de producción, lográndose mejoras significativas en términos de calidad, reducción de costos, etc. Las ventajas que ofrecía el Control Estadístico permitieron ampliar su aplicación a otras áreas de la organización.

¹ www.iso.org. [consultada el 12/10/09]

La tercera etapa. Control Total de Calidad y la idea del Mejoramiento Continuo, aparece como una manera de tener éxito en el proceso hacia la excelencia (Lograr la Calidad Total). Este concepto nació en la década de los cincuenta en los Estados Unidos, pero fue en el Japón donde se desarrolló y aplicó a plenitud, introduciéndose importantes y novedosos conceptos tales como: La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

El Control Total de Calidad en el Japón ha hecho de el uno de los pilares de su renacimiento industrial, ha permitido uniformizar el concepto de calidad definiéndola en función al cliente y evitando así diversidad de puntos de vista como sucedía en la concepción tradicional. La Calidad es total porque comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización; se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera.

1.1.2 HISTORIA DEL CONCEPTO DE CALIDAD.

A lo largo de la historia de la humanidad ha existido el concepto de calidad, a principios de la década de los sesenta fue cuando se crearon las tres normas que sirvieron de base a las actuales Normas ISO 9000. Estas fueron creadas con fines militares bajo el nombre MIL-Q-9858 A (requisitos para un programa de calidad), MIL - STD - 45662 A (requisitos para un sistema de calibración), MIL-I-45208^a (requisitos para la inspección).

La British Standards Institution emitió su serie BS 5750 que describe los elementos básicos de la calidad y que fue adaptada por la International Organization for Standardization reagrupándola en diferentes series temáticas (Numeral anterior).

1.1.3 RESEÑA HISTÓRICA DE LAS ISO

En 1946, los delegados de 25 países se reunieron en Londres, y decidieron crear una nueva organización con el objetivo de “facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales”². Le dieron el nombre de Organización

² www.iso.org. [consultada el 12/10/09]

Internacional de Normalización (International Organization for Standardization), con sus siglas ISO un prefijo que significa “igual”.

En la década de 1980 se hizo evidente la necesidad de que las organizaciones implementaran sistemas de aseguramiento de calidad con el propósito de complementar los requisitos técnicos sobre los productos y servicios, y así garantizar al cliente que la calidad fue alcanzada de manera consistente.

En 1987 se aprobaron las normas serie ISO-9000, con el fin de establecer una racionalización en los diferentes enfoques de sistemas de calidad. La versión 1987 de la serie ISO-9000 se convirtió en la prescripción general que debía reunir un sistema de aseguramiento de calidad en una organización.

Se establecieron 5 normas de la serie ISO

- Dos para gestión interna de la calidad

ISO-9000 e ISO-9004

- Tres para fines externos de aseguramiento de la calidad

ISO-9001; ISO-9002 e ISO-9003

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

- a) Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)
- b) Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
- c) Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
- d) Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)

En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003.

- a) ISO-9001 --> organizaciones con diseño de producto
- b) ISO-9002--> organizaciones sin diseño de producto pero con producción/fabricación.
- c) ISO 9003 --> organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.

1.1.4 DESCRIPCIÓN DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000 APLICADAS A PARTIR DEL AÑO 2000³

- a) *ISO 9001*: Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los pre-requisitos" del Modelo. La norma ISO 9001:2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación.
- b) *ISO 9000* : Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001. Actualmente en versión 2005.
- c) *ISO 9004* : Es una directriz para la mejora del desempeño del sistema de gestión de calidad
- d) *ISO 19011*: Especifica los requisitos para la realización de las auditorias de un sistema de gestión ISO 9001, para el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional y para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

³ www.iso.org. [consultada el 12/10/09]