**1.**

* **CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL**

En el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización. La Calidad Total pretende, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo de venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

El concepto de la calidad total es una alusión a la mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas.

Kaoru Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición respecto a la Calidad Total: "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad".

La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial en todo aspecto.

**EJEMPLO DE CALIDAD TOTAL**

Como ejemplo, podemos referirnos a la necesidad que surge de comunicarnos usando el sentido del oído de manera especifica, en el momento en que se instala una línea telefónica fija que permite satisfacer esa necesidad en específico, se esta dando un servicio de calidad total.

Después surgirá la exigencia del cliente de que esa línea telefónica sea móvil, y será en el momento en que se adquiera un teléfono celular cuando se este satisfaciendo totalmente esa necesidad de movilidad.

A lo que mercadotecnia se refiere, la calidad está directamente relacionada con la satisfacción del cliente, así es que se dice que a mayor satisfacción del cliente, el producto o servicio prestado adquiere mayor grado de calidad.

El cliente es el arbitro de la calidad total, todo gira en relación al cliente.

* **COMO SE CERTIFICA:**

Sistema ISO que es una serie de estándares patrocinados por la organización internacional para la estandarización que especifican los sistemas de calidad que deben establecerse por las compañias de fabricación y servicios y que se encarga de establecer documentar y mantener un método que asegure la calidad del producto o servicio final de un proceso.

* **LAS EMPRESAS COLOMBIANAS DEBEN ACREDITAR LA CALIDAD PARA:**
* Demostrar que son competentes e imparciales
* permitirse, a nivel internacional, conseguir la aceptación de sus prestaciones y el reconocimiento de sus competencias.
* Unificar y simplificar los numerosos trámites de reconocimiento de los operadores.
* Les evita a las empresas exportadoras los reiterados controles que deben pasar para tener acceso a los mercados internacionales.
* Establece y promueve la confianza a nivel nacional e internacional al comprobar la competencia de los operadores en cuestión.

**2.**

* **NORMAS ISO**

ISO siginifica International Standard Organization y se encarga de establecer estándares internacionales y mundiales, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir a la transferencia de tecnologías.

Dedicada a la elaboración de normas en todos los sectores (excepto el electrónico y el electrotécnico). Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad. Las normas ISO 9001, 9002 y 9003 han sido ampliamente utilizadas como base para la certificación de Sistemas de Calidad por parte de entidades autorizadas. La norma ISO 9002 es el modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, las instalaciones y el servicio postventa.

* **ESTÁNDAR QUE COBIJA A CADA UNA DE LAS NORMAS ISO**

**ISO 9000:** La familia de las ISO 9000 cobija una serie de normas enfocadas hacia el aseguramiento de la calidad en las empresas. En otras palabras, las normas ISO 9000 proporcionan el marco para implementar programas de calidad en empresas manufactureras y de servicios, ajustándose a una normatividad estándar reconocida internacionalmente.

ISO 9001: Se expide cuando la organización está involucrada en el diseño, producción, instalación y soporte de un producto o servicio.

ISO 9002: Es la norma más utilizada pues los diseños ya están establecidos, pero la empresa debe incurrir en los procesos de producción, comercialización y soporte del producto o servicio.

ISO 9003: Se expide cuando se asegura la calidad promedio de una inspección final antes del despacho o entrega. Aquí no hay un proceso de producción como tal.

**ISO 10000:** Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos

 Guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición

Son una serie normas cuyo propósito es brindar orientación sobre temas específicos para que la empresa obtenga mejoramiento continuo, las más reconocidas son:

ISO 10001 CODIGO DE CONDUCTA DE LAS ORGANIZACIONES

ISO 10002 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

ISO 10003 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA EXTERNA

ISO 10004 SEGUIMIENTO Y MEDICION

ISO 10005 PLANES DE CALIDAD

ISO 10006 GESTION DE CALIDAD EN LOS PROYECTOS

ISO 10007 GESTION DE LA CONFIGURACION

ISO 10012 METROLOGIA

ISO 10013 DOCUMENTACION DE SISTEMAS DE GESTION

ISO 10014 BENEFICIOS FINANCIEROS Y ECONOMICOS

ISO 10015 DIRECTRICES PARA LA FORMACION

ISO 10017 TECNICAS ESTADISTICAS

**ISO 12000**

Son las que hacen referencia a los Plásticos o cauchos -- Dispersiones del polímero y látex de goma (natural y sintético), sus definiciones y revisión de los métodos de prueba.

**ISO 13000**

lásticos - Polytetrafluoroethylene (PTFE) productos semielaborados - la Parte 1: Exigencias y designación.

Descripción 13000-1:2005 de la ISO especifica los requisitos para productos de polytetrafluoroethylene (PTFE) sin llenar procesados que pueden ocurrirse en algunas formas. El PTFE use hacer la semifinal - el producto terminado es descrito en ISO 12086 - 1 y, como suministrar en ISO 12086 - 1, podría contener hasta 1 % de un comonomer. El PTFE solía hacer el - de la semifinal el producto terminado puede ser virgen, reprocesó o recicló resina. La adición de hasta 1,5 % por montón de pigmento o colorant es permitida. Esta parte de 13000 de la ISO permite cuatro nota sobre la base de la potencia de tensión y la elongación en la interrupción. La semifinal - productos terminados puede ser cuando - procesó (P de tipo) o se estabilizó (type s) diametralmente y también puede haber especificado propiedades eléctricas o otras propiedades cuando son requeridos para una aplicación.

**ISO14000:** Conforman una serie de normas que direcciona las prácticas del manejo ambiental de una empresa.

La norma ISO 14000 es un estándar internacional de gestión ambiental, que se comenzó a publicar en 1996, tras el éxito de la serie de normas ISO 9000 para sistemas de gestión de la calidad. Es una norma internacionalmente aceptada que expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo. La norma está diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente y, con el apoyo de las organizaciones, es posible alcanzar ambos objetivos.

La norma ISO 14000 va enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental.

**La familia ISO 14000**

 La familia de estándares referidos a la gestión ambiental está constituida por las siguientes normas:

 - ISO 14000: Guía a la gerencia en los principios ambientales, sistemas y técnicas que se utilizan.

 - ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental. Especificaciones para el uso.

 - ISO 14010: Principios generales de Auditoría Ambiental.

 - ISO 14011: Directrices y procedimientos para las auditorías

 - ISO 14012: Guías de consulta para la protección ambiental. Criterios de calificación para los auditores ambientales.

 - ISO 14013/15: Guías de consulta para la revisión ambiental. Programas de revisión, intervención y gravámenes.

 - ISO 14020/23: Etiquetado ambiental

 - ISO 14024: Principios, prácticas y procedimientos de etiquetado ambiental

 - ISO 14031/32: Guías de consulta para la evaluación de funcionamiento ambiental

 - ISO 14040/4: Principios y prácticas generales del ciclo de vida del producto

 - ISO 14050: Glosario

 - ISO 14060: Guía para la inclusión de aspectos ambientales en los estándares de productos

 Esta familia de normas fue aprobada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en Septiembre de 1996. La versión oficial en idioma español fue publicada en Mayo de 1997.

* **COMO FUNCIONA LA ISO EN COLOMBIA**

En ICONTEC trabajamos conjuntamente con el sector empresarial Colombiano y de los países donde hacemos presencia en la certificación de sistemas de gestión de la calidad con la cual las empresas encuentran grandes facilidades y oportunidades para sus labores de comercio con otros países haciendo de nuestros certificados un pasaporte de competitividad.

 Esta actividad se encuentra acreditada y respaldada por entidades como el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la Junta Nacional de Acreditación (ANAB) de los Estados Unidos, la Asociación Alemana de Acreditación (TGA), el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, el Organismo Ecuatoriano de Acreditación (OAE) y por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) otorgándole a nuestros certificados reconocimiento y prestigio internacional.



El funcionamiento de la certificación iso en Colombia, se expresa básicamente en la división de las mismas de acuerdo a los estándares que cada una de ellas cobija.

FUNCIONES Y OBJETIVOS.- Las funciones y objetivos de la ISO son las siguientes:

La elaboración, discusión y presentación de los proyectos de normas técnicas internacionales.

Facilitar la utilización de las nuevas normas para ser empleadas internacionalmente y en la esfera local de. cada nación.

Coordinar para los países miembros as recomendaciones necesarias para la unificación de criterios de . las .normas ISO nacionales en cada país.

Elaboración de las normas internacionales con el apoyo, participación y aceptación de todos sus miembros.

Colaborar activamente con organizaciones internacionales dedicadas a la promulgación de la normalización.