

*SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9000  
PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*

Cuando se redactaron las normas **ISO 9001** e **ISO 9004**, se elaboraron 8 principios básicos, **sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad.**

Si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la norma **ISO 9001**, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

*Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:*

**1.- Enfoque al cliente:**

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**2.- Liderazgo:**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

**3.- Participación del personal:**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**4.- Enfoque basado en procesos:**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.

**5.- Enfoque de sistema para la gestión:**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

**6.- Mejora continua:**

La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

**7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

**8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.