

# INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD E ISO-9001:2008



*"... La calidad ya no es un lujo, es una necesidad, sin la cual ninguna organización podrá alcanzar sus objetivos estratégicos..."*



# SISTEMA DE GESTIÓN

Conjunto de elementos de una organización **interrelacionados** o que interactúan para establecer políticas, objetivos y **procesos** para lograr estos objetivos.

## Por ejemplo:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): *Administrar la calidad*
- Sistema de Gestión Financiera (SGF).



## **Términos relativos a gestión de la Calidad**

**Calidad:** Satisfacción de clientes (grado en el que se han cumplido las expectativas de los clientes).

*Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.*

**Clientes:** persona u organización que podría recibir o recibe un producto o servicio destinada a esta o requerida por ella.

**Partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar o percibirse como afectada por una decisión o actividad (*competidores o grupos de presión con intereses opuestos*).

**Enfoque a Procesos:** Enfoque a resultado.

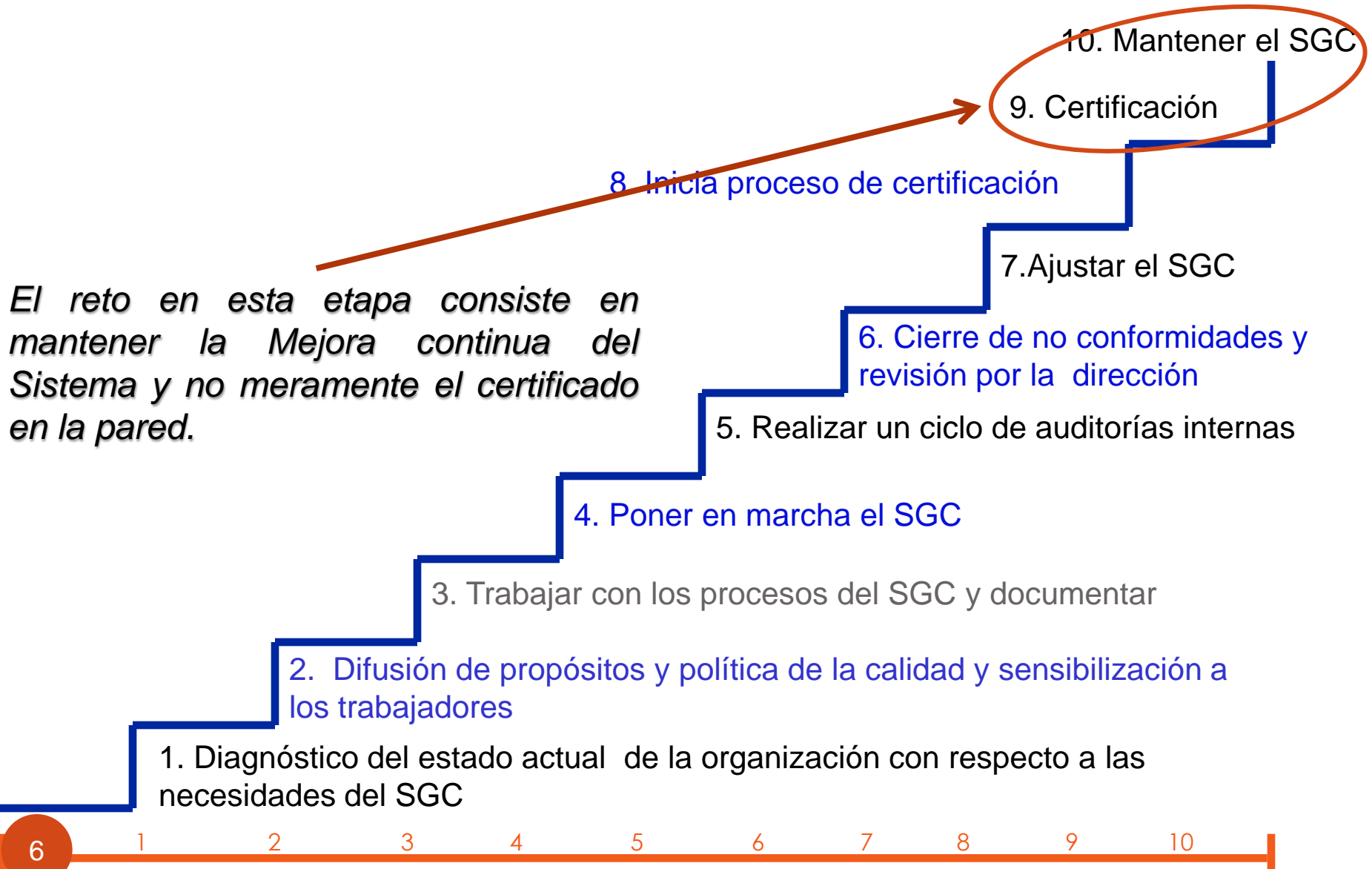


\*Basados en la Norma ISO-9000: 2015

# Los 8 Principios de Gestión de la Calidad

- 1) Enfoque al cliente**
- 2) Liderazgo**
- 3) Participación del personal**
- 4) Enfoque basado en procesos (resultados)**
- 5) Enfoque de sistema para la gestión**
- 6) Mejora continua**
- 7) Enfoque basado en hechos (evidencias) para la toma de decisiones**
- 8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**



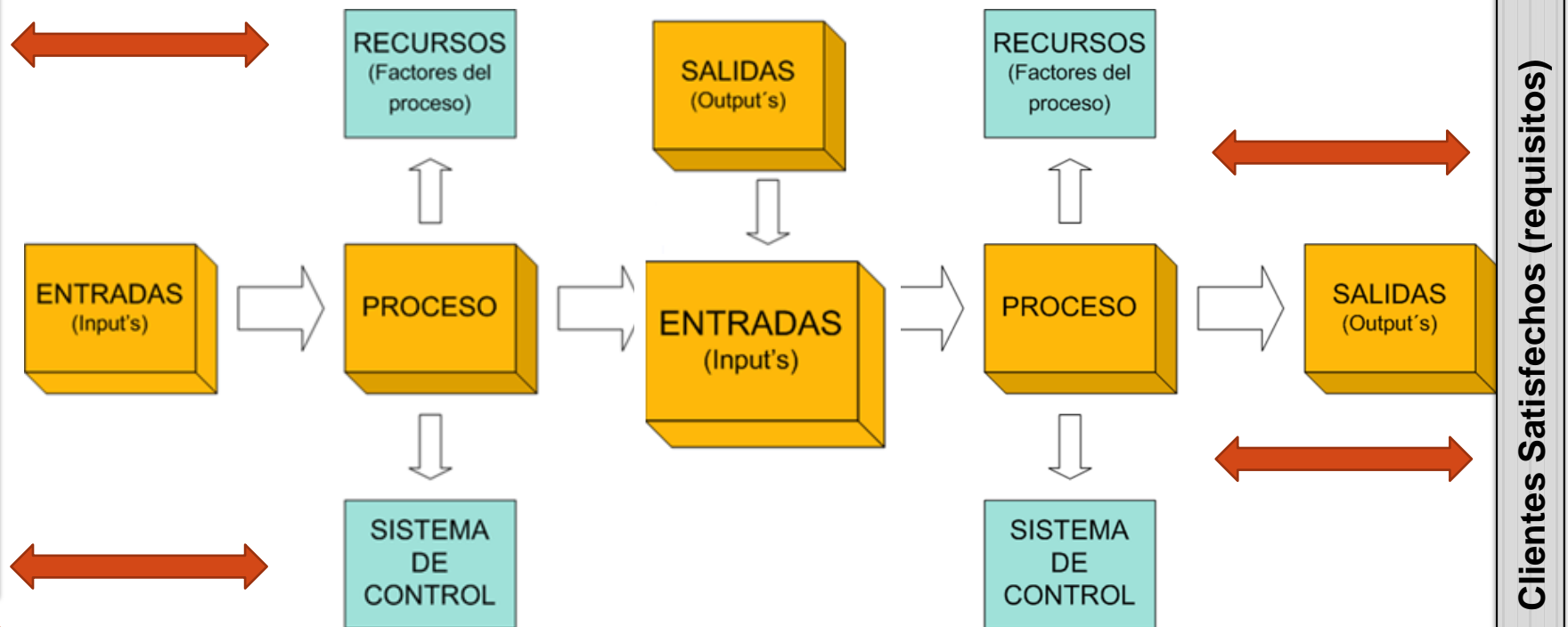


*El reto en esta etapa consiste en mantener la Mejora continua del Sistema y no meramente el certificado en la pared.*

... mutuamente relacionadas o **que interactúan**... transforman elementos de entrada en resultados”

## Procesos Estratégicos

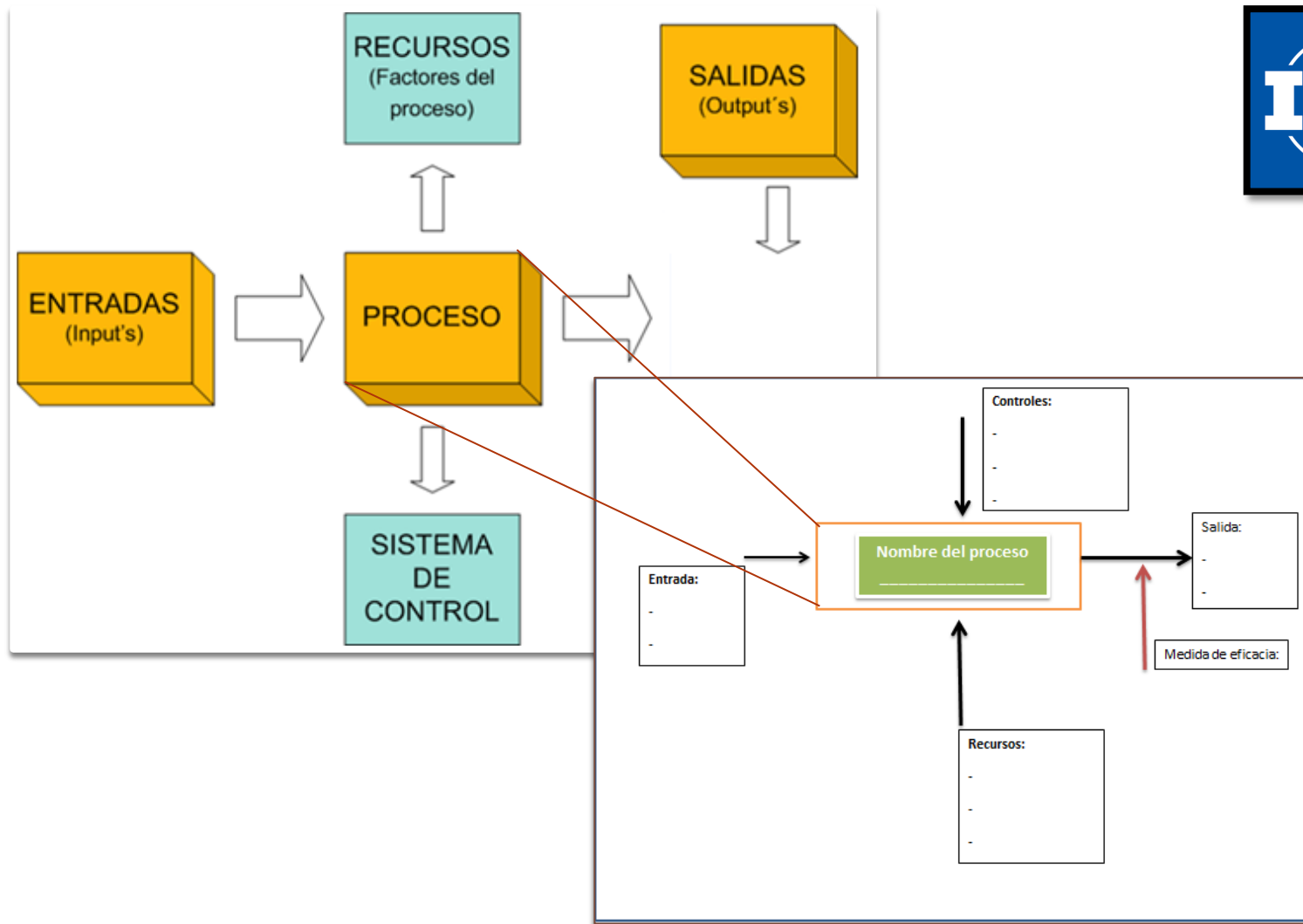
- Unidad de propósito y recursos



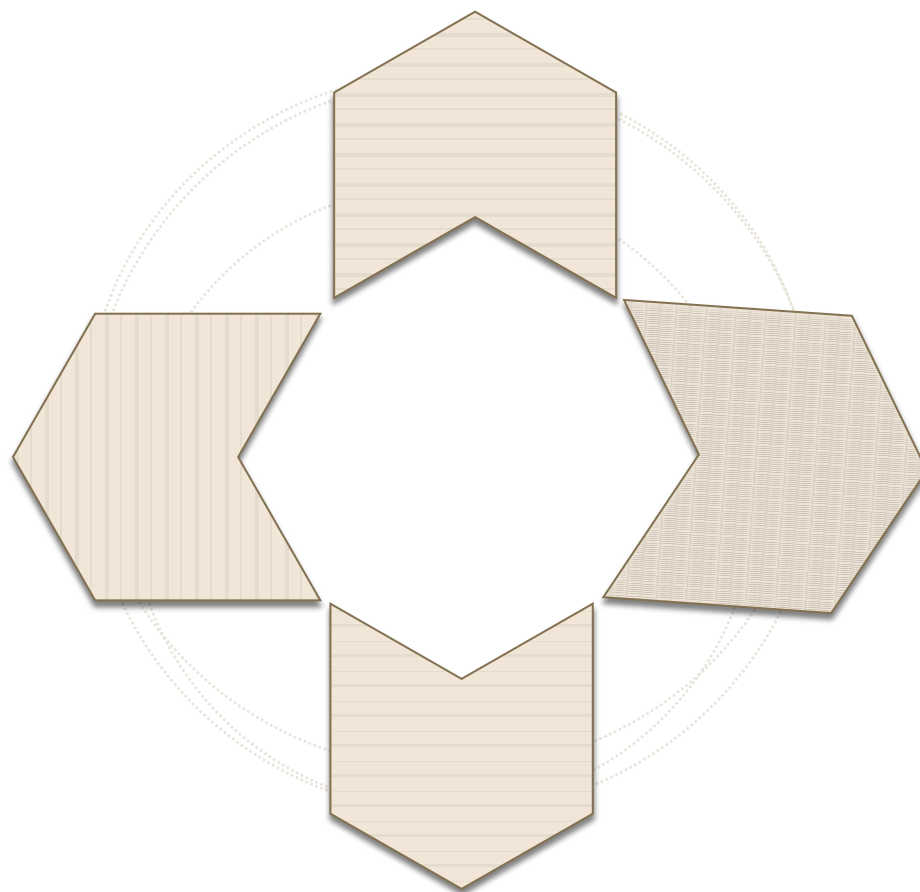
7

- Ayudar a la realización de la misión

## Procesos de Soporte







***¡Hablemos de la Norma!***



## ¿Qué es ISO?:

Es la Organización Internacional para la Estandarización encargada de producir y promover el desarrollo de normas internacionales.

Ejemplos:

**ISO:9001, ISO:14000, ISO:22000**



**La norma ISO 9001** es un estándar internacional que establece los requisitos que las operaciones de una empresa deben cumplir para formar un **Sistema de Gestión de Calidad efectivo**

# POLÍTICA DE CALIDAD

Resume y establece la misión y la visión al compromiso con sus objetivos de calidad, dejando claro:

- ✓ Cliente.
- ✓ Mercado.
- ✓ Empresa.
- ✓ Dirección.
- ✓ Leyes, normas y reglamentaciones.
- ✓ Requisitos ISO-9001.



## Responsabilidad de la Dirección

La alta gerencia debe establecer un ***compromiso*** con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente:

.....

*Política de calidad*

.....

# Marco estratégico





## Las auditorías:

se definen como proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarlas.

**Conformidad:** cumple con los requisitos definidos para el mismo.

**No Conformidad:** Incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios, establecidos en una NORMA, establecidos por la organización, por el cliente o parte interesada.

### **No Conformidad Mayor:**

- 1- Fallo total de algún procedimiento o instrucción de trabajo crítico.
- 2- Ausencia de algún procedimiento exigido por la Norma.
- 3- Varias fallas menores de algún procedimiento.
- 4- Riesgo que atente contra la calidad del sistema.



### **No Conformidad Menor:**

- 1- Deficiencia en un procedimiento o instrucción de trabajo.
- 2- Deficiencia menores en el Sistema de Calidad, pero que no justifican una NC Mayor.

**Concesión / Permiso de desviación:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

*A las No con conformidades también se les conoce como **SAC**: Solicitud de acción correctiva.*



## Acciones Correctivas y Planes de Mejora

### **Acción Correctiva:**

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.

### **Acción Preventiva:**

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.

## Indicadores o KPI:

Cumplimiento

Conjunto de datos que ayudan a **medir objetivamente** la EVOLUCION de un proceso para determinar si el mismo esta cumpliendo con los objetivos establecidos.



No es el objetivo de los indicadores medir a las personas, sino a los procesos.

**Importante.**

Tendencias

No confundir los indicadores con los objetivos







**GRACIAS**