

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.



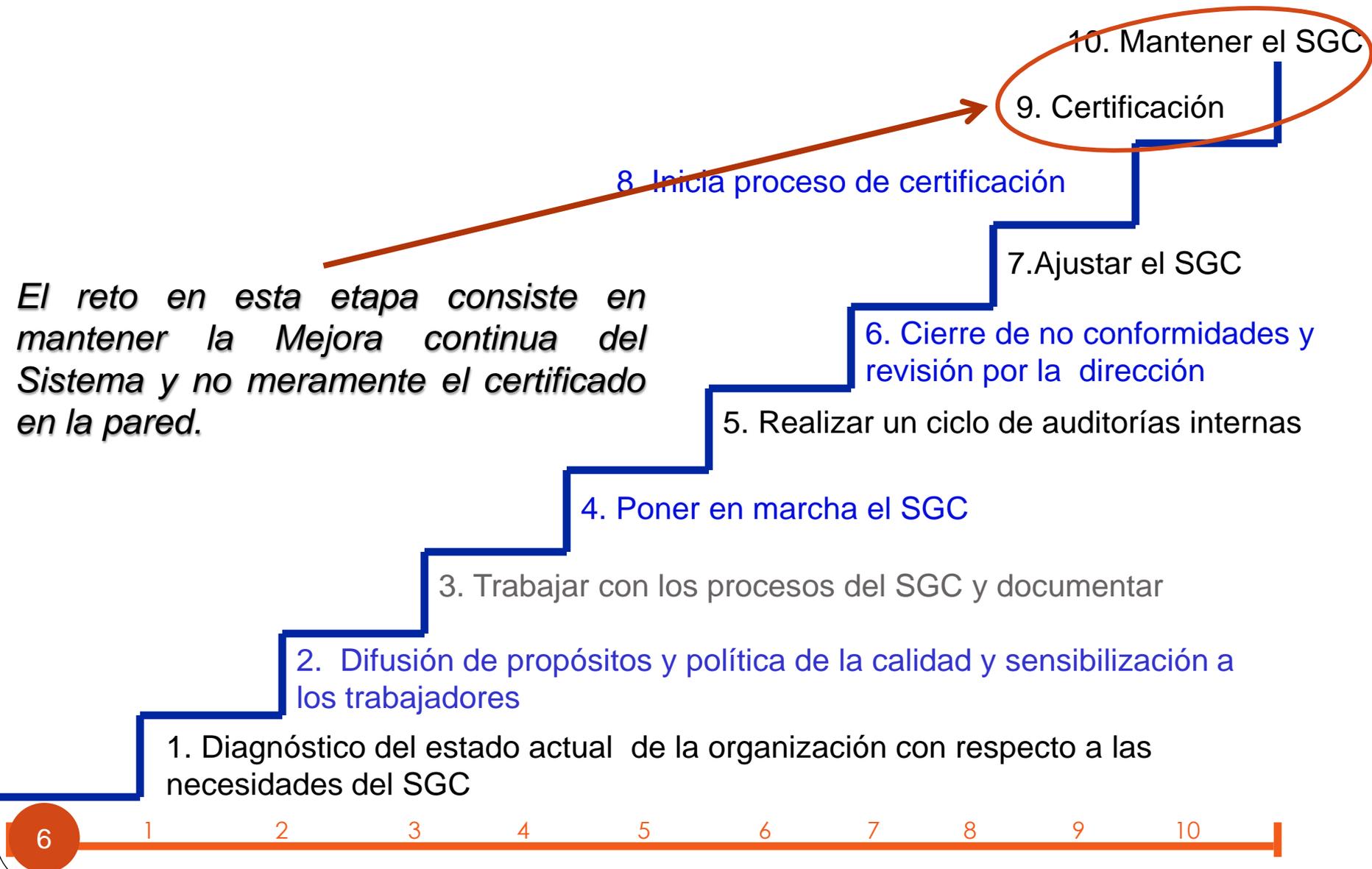
*Basados en la Norma ISO-9000: 2015

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**



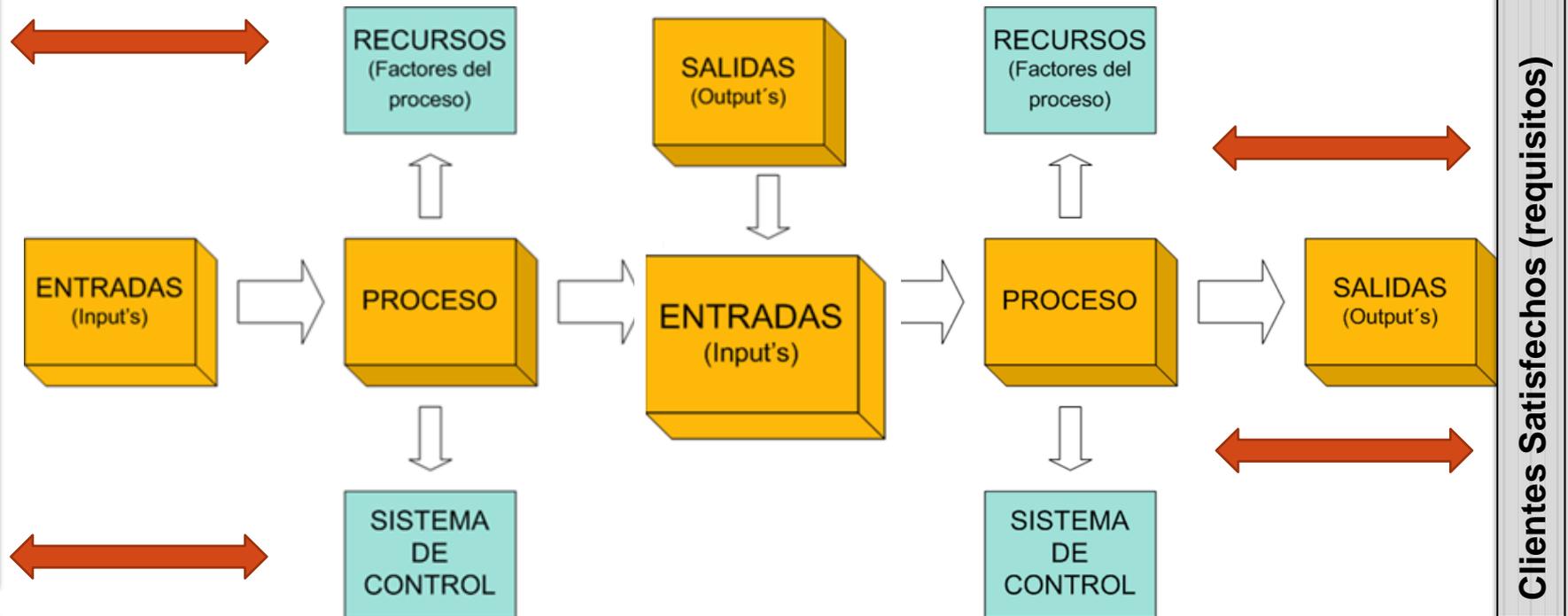
El reto en esta etapa consiste en mantener la Mejora continua del Sistema y no meramente el certificado en la pared.



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

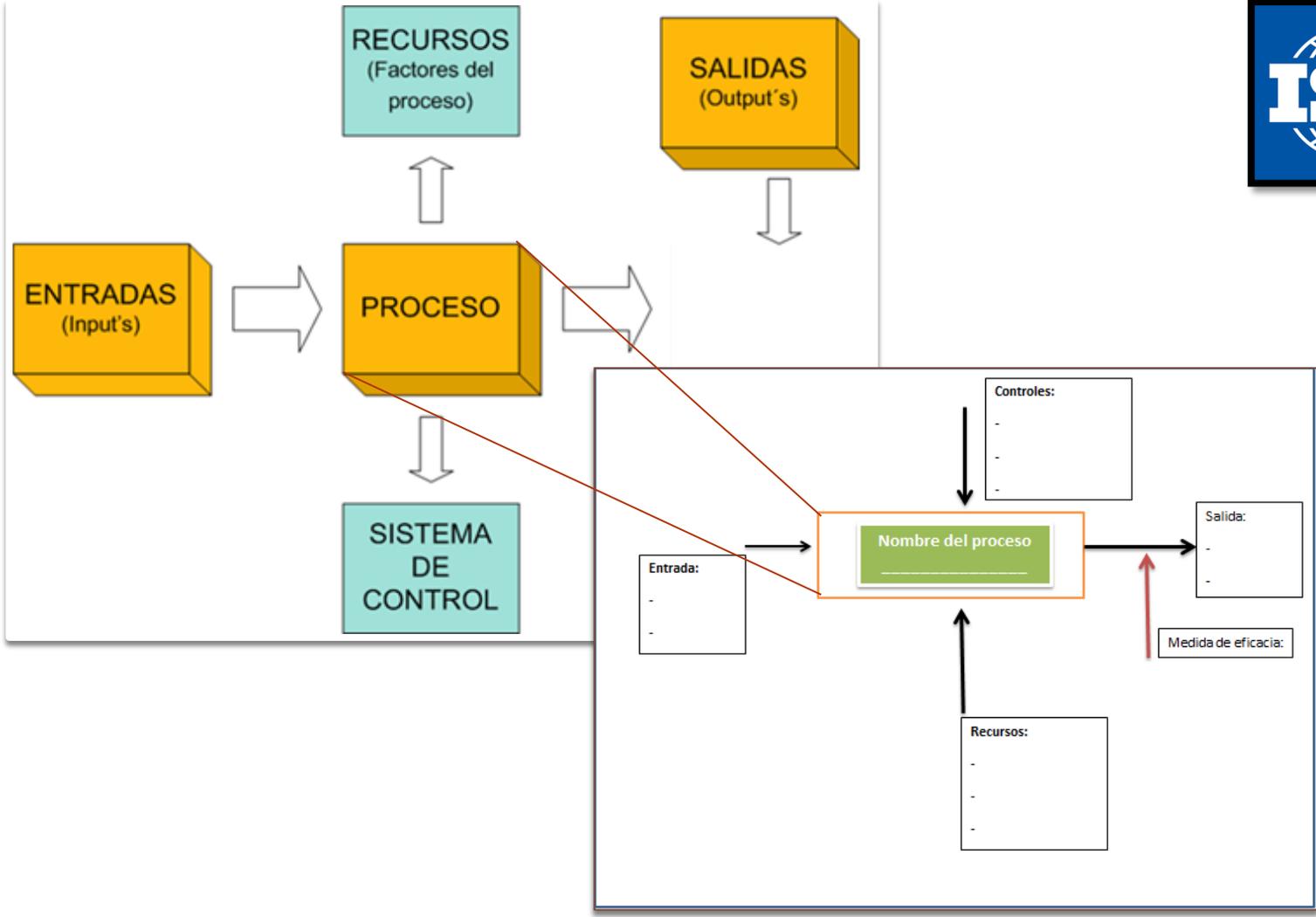
Procesos Estratégicos

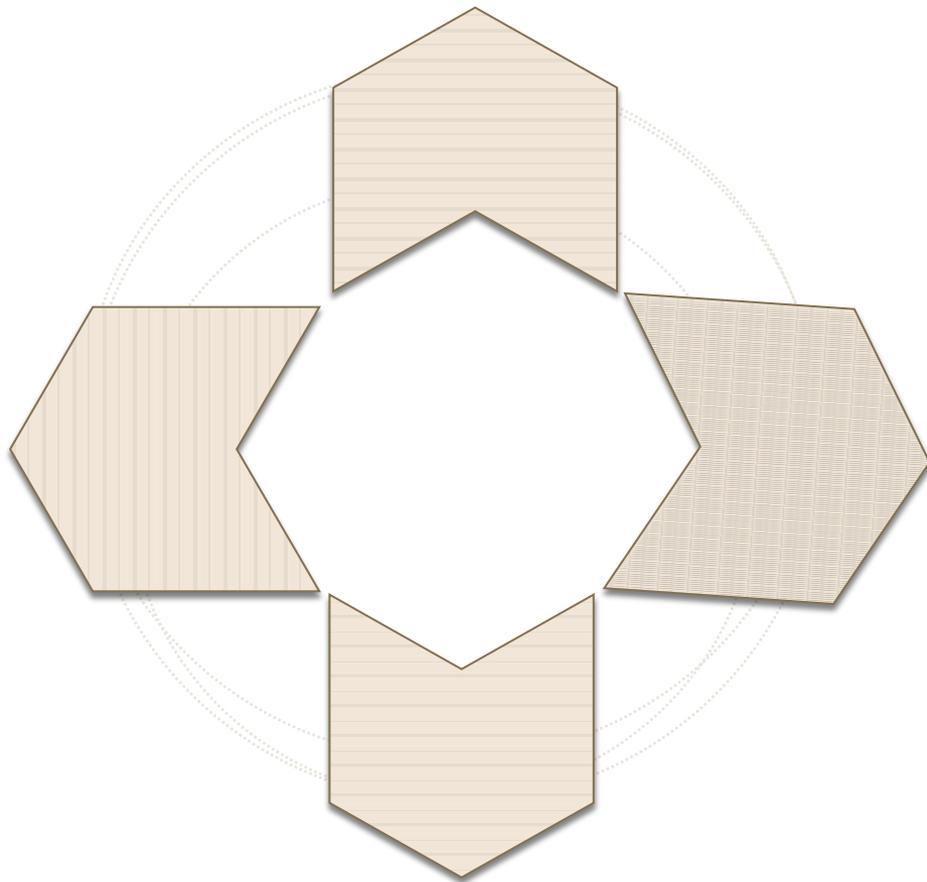
- Unidad de propósito y recursos



Procesos de Soporte

- Ayudar a la realización de la misión





¡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