



ISO 9001:2000

# MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA





# ISO 9001:2000

**1-CONCEPTOS**

**2-IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

**3- MANTENIMIENTO SGC**

**4-REQUISITOS ISO 9001**

**5-MEJORA CONTINUA Y CAMINO A LA EXCELENCIA**

**UNIVERSIDAD DE LA RIOJA**





# ISO 9001:2000

## 1-CONCEPTOS

## 2-IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

## 3- MANTENIMIENTO SGC

## 4-REQUISITOS ISO 9001

## 5-MEJORA CONTINUA Y CAMINO A LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA



# Principios de la Gestión de la Calidad

## Principio 1. Enfoque al cliente

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

**Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:**

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Mejora en la efectividad en el uso de los recursos para lograr la satisfacción del cliente.
- Mejora en la fidelidad del cliente, lo cual conlleva que el mismo siga confiando en la empresa y que dé buenas referencias de la misma.



# Principios de la Gestión de la Calidad

## Principio 2. Liderazgo

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

### Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:

- El personal entiende y está motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implantadas de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reduce.



# Principios de la Gestión de la Calidad

## Principio 3. Participación del personal

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

### Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido con la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- El personal se sentirá valorado por su trabajo.
- Todo el mundo deseará participar y contribuir en la mejora continua.



# Principios de la Gestion de la Calidad

## Principio 4. Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:

- Capacidad para reducir los costes y acortar los ciclos de tiempo a través del uso efectivo de recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.



# Principios de la Gestión de la Calidad

## Principio 5. Enfoque de sistema para la gestión

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

### Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzarán mejor los resultados deseados.
- Habilidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar a las partes interesadas confianza en la consistencia, efectividad y eficacia de la organización.



# Principios de la Gestión de la Calidad

## Principio 6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

### Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.



# Principios de la Gestion de la Calidad

## Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

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

### Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:

- Decisiones informadas.
- La capacidad aumentada de demostrar la efectividad de decisiones anteriores a través de la referencia a hechos reales.
- La capacidad aumentada de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.



# Principios de la Gestion de la Calidad

## Principio 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.

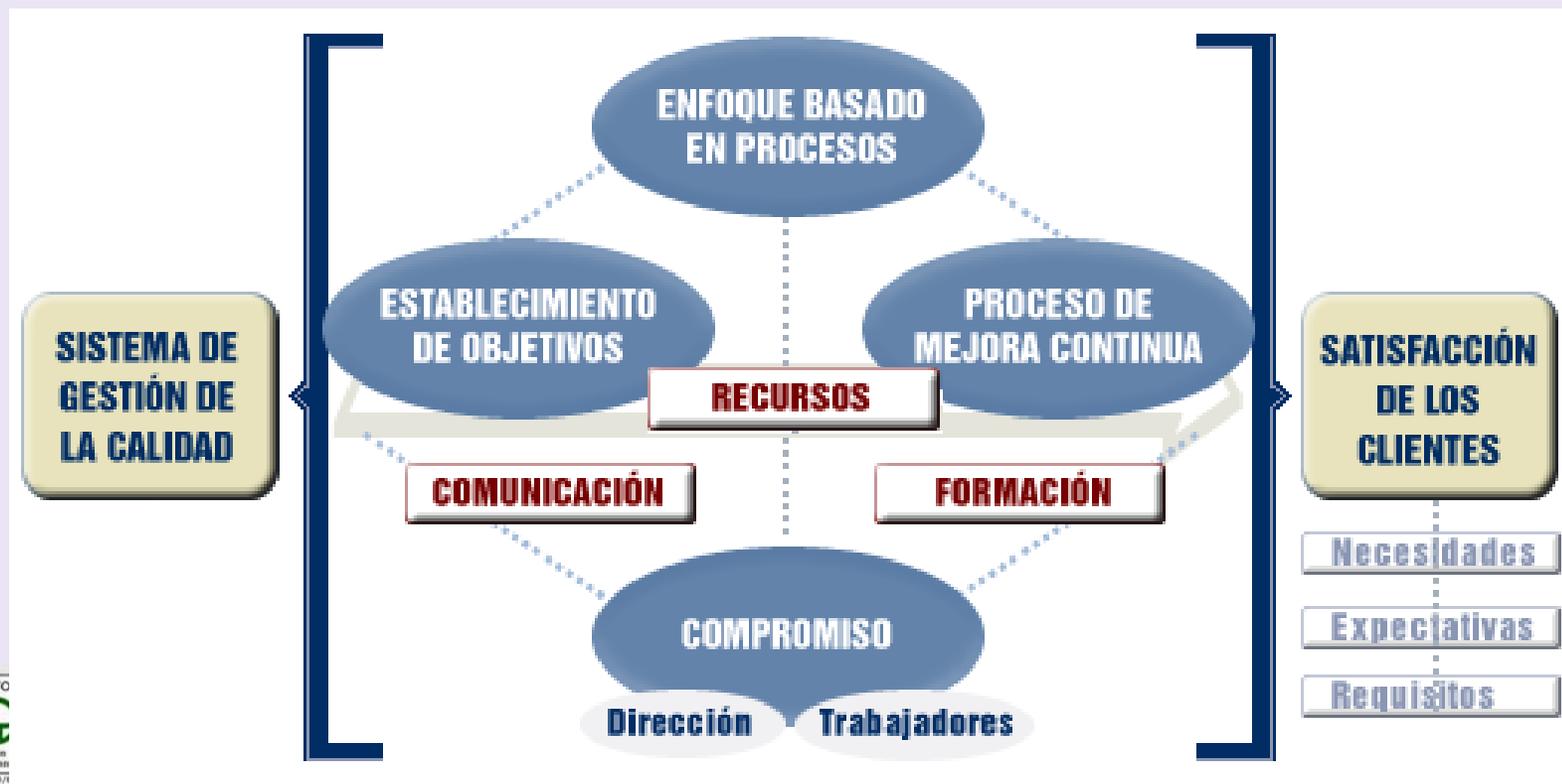
### Los beneficios clave que se obtienen con este principio son:

- Incrementar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.
- Optimización de costes y recursos.



# Principios de la Gestión de la Calidad

La utilización de estos ocho principios de gestión de la calidad ayuda a las empresas a definir, implementar y mantener actualizado un sistema de gestión de la calidad integrado en la gestión de su empresa, obteniendo así unos beneficios tanto a nivel interno y externo.



# Sistema de Gestión de la Calidad

Un sistema de gestión de la calidad engloba:

- la estructura organizativa,
- las responsabilidades,
- los procesos,
- los procedimientos y
- los recursos

necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad en la organización y mejorar continuamente su eficacia.

El objetivo es:

Satisfacer de forma permanente las necesidades y expectativas de los clientes para conseguir la competitividad necesaria para el éxito del negocio.



Marco empleado para orientar a una organización a alcanzar y mantener un funcionamiento en conformidad con las metas establecidas.

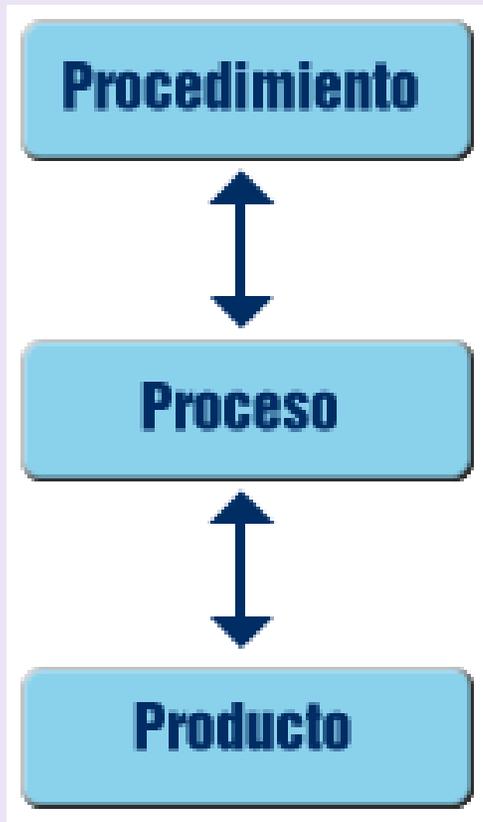
**SISTEMATIZAR, DOCUMENTAR y CONTROLAR** los principios de calidad.



**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus **requisitos**.



**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un **proceso**.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto:** Resultado de un **proceso**.

# Sistema de Gestión de la Calidad

## *Fases de Implantación*

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| A | El compromiso inicial                |
| B | La elección de un líder              |
| C | La creación de un equipo de trabajo  |
| D | El diagnóstico inicial               |
| E | La formación y la toma de conciencia |
| F | La documentación del sistema         |
| G | La comunicación                      |



# ISO 9001:2000

## 1-CONCEPTOS

## 2-IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

## 3- MANTENIMIENTO SGC

## 4-REQUISITOS ISO 9001

## 5-MEJORA CONTINUA Y CAMINO A LA EXCELENCIA

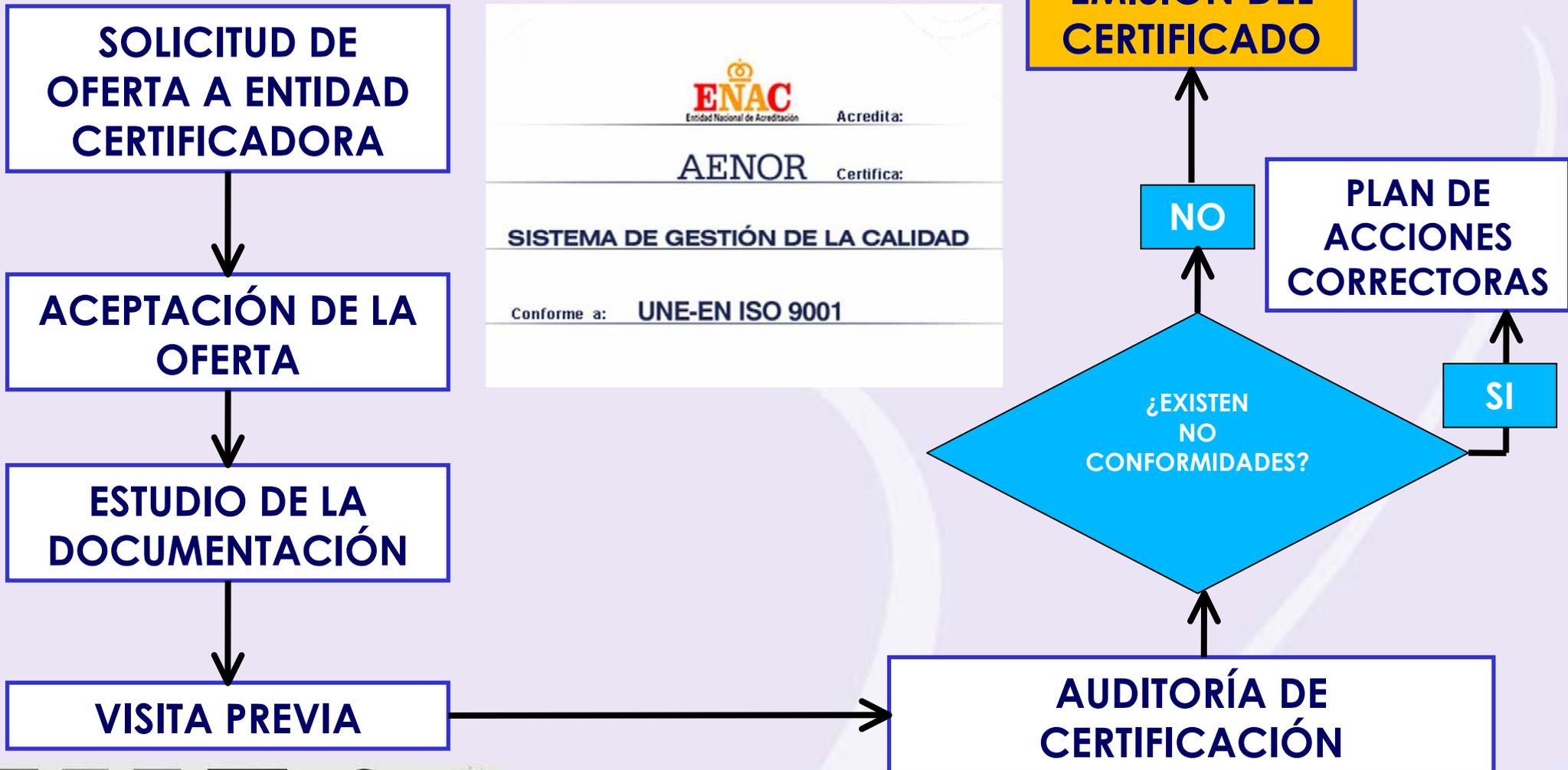
UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

# PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD CONFORME A LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000

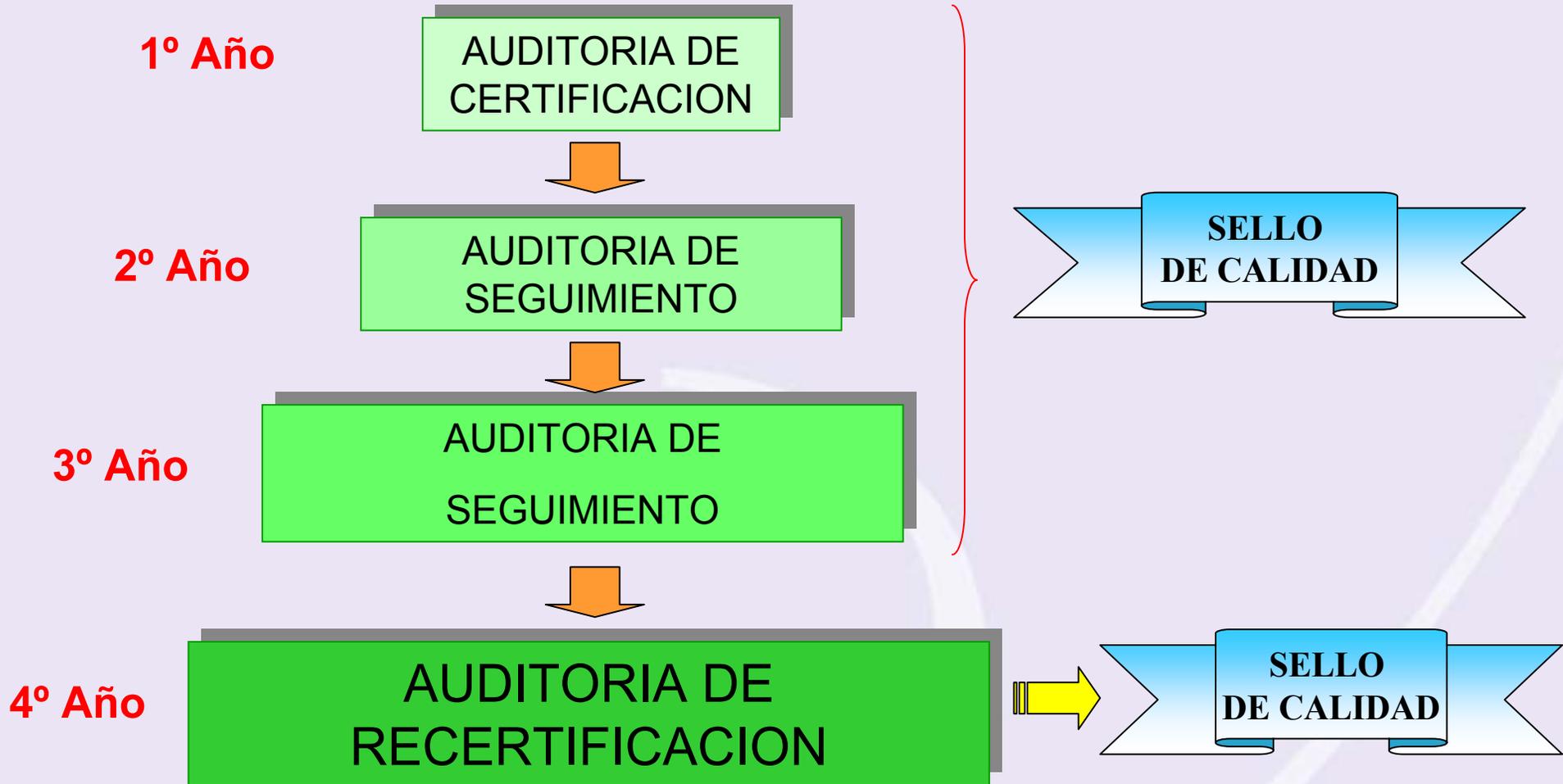


# Sistema de Gestión de la Calidad

## Proceso de Certificación



# EL SGC NO ES UN FIN, ...



**...ES UN COMIENZO.**





# ISO 9001:2000

## 1-CONCEPTOS

## 2-IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

## 3- MANTENIMIENTO SGC

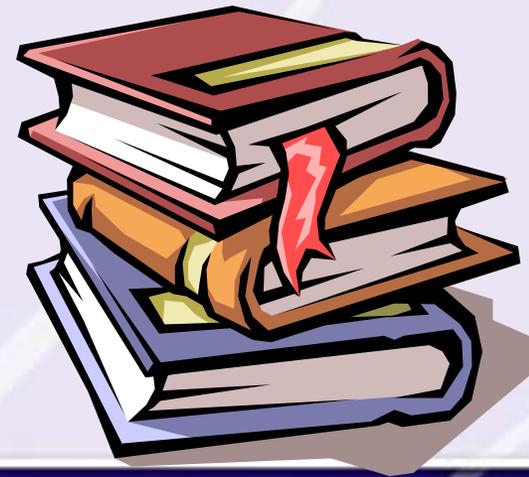
## 4-REQUISITOS ISO 9001

## 5-MEJORA CONTINUA Y CAMINO A LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA



# ETAPAS MANTENIMIENTO

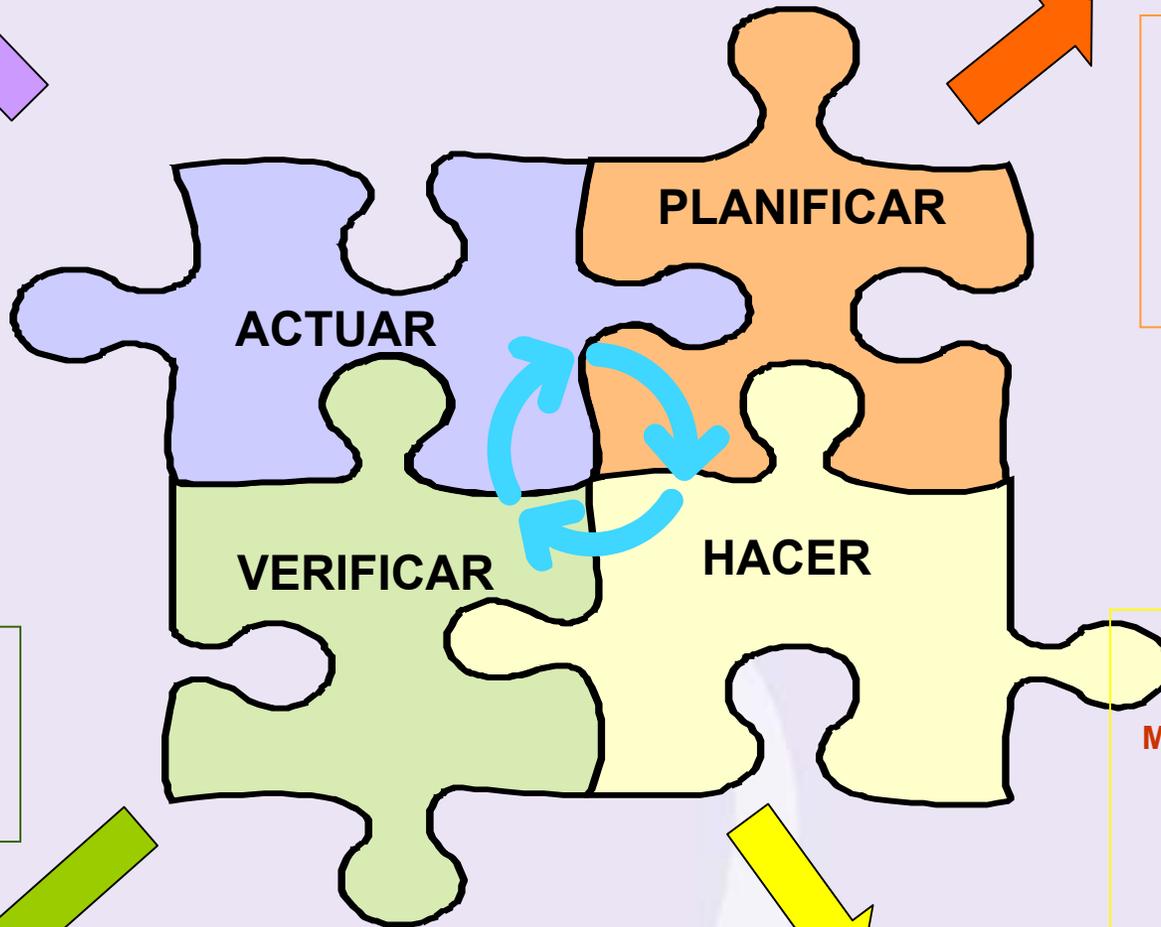


• ¿cómo mejorar la próxima vez?

¿qué hacer?  
¿cómo hacerlo?

Acciones  
Correctoras/Preventivas  
  
Propuestas de mejora

Diagnostico  
Política de Calidad  
Diseño de metodología  
de trabajo  
  
Elaboración de  
documentación



Revisión del Sistema por  
la Dirección

Auditoria Interna

Ejecutar lo planeado y  
registrar  
Medición de Indicadores  
  
Formación  
Consecución de  
Objetivos  
y metas

¿las cosas pasaron según lo planificado?

Hacer lo planificado



# DOCUMENTOS A REVISAR:

- P. ESTRATÉGICOS
- P. OPERATIVOS
- P.SOPORTES

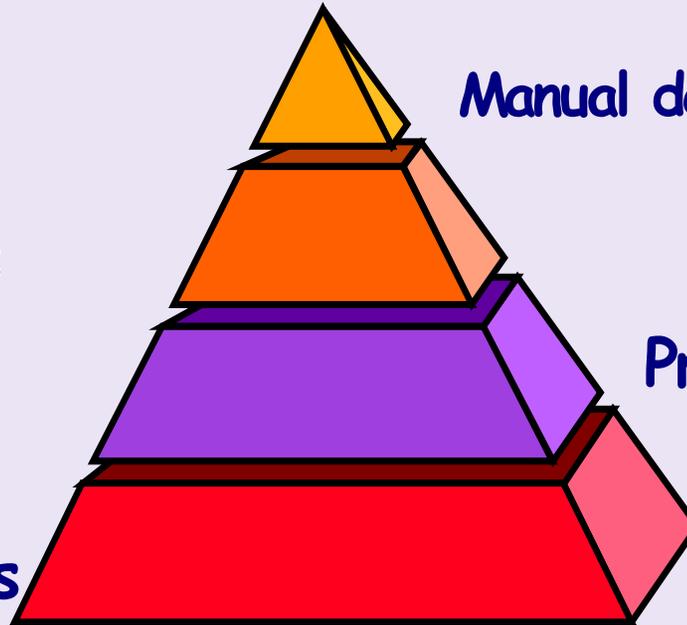
Procesos

Registros

Política

Manual de Gestión

Procedimientos



# 1.- AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO INICIAL:

\* REDEFINIR FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y CAPACITACIONES



\* REVISIÓN DEL MAPA DE PROCESOS



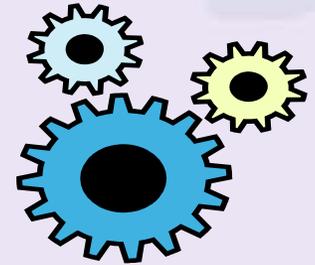
\* REVISAR POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

## 2.- REVISIÓN PROCESOS OPERATIVOS/ CLAVES:

\* Procedimientos documentados.

\* Registros

\* Trazabilidad



### 3.- GESTIÓN DE RECURSOS:

- \* Elaboración del Plan Anual de Formación.



- \* Recopilación de nuevos registros de formación.

- \* Registros de satisfacción interna del personal.



## 4.- ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN:

### \* OBJETIVOS:

REVISIÓN 2007 + PLANIFICACIÓN 2008

### \* INDICADORES:

REVISIÓN 2007 + PLANIFICACIÓN 2008

## 5.- MEJORA CONTINUA:

- \* Satisfacción del usuario. Muestreo y resultados 2008.
- \* Revisión de Acciones Correctoras implantadas.
- \* Detección de nuevas No Conformidades.
- \* Planificación AUDITORÍA/S INTERNA/S 2008.



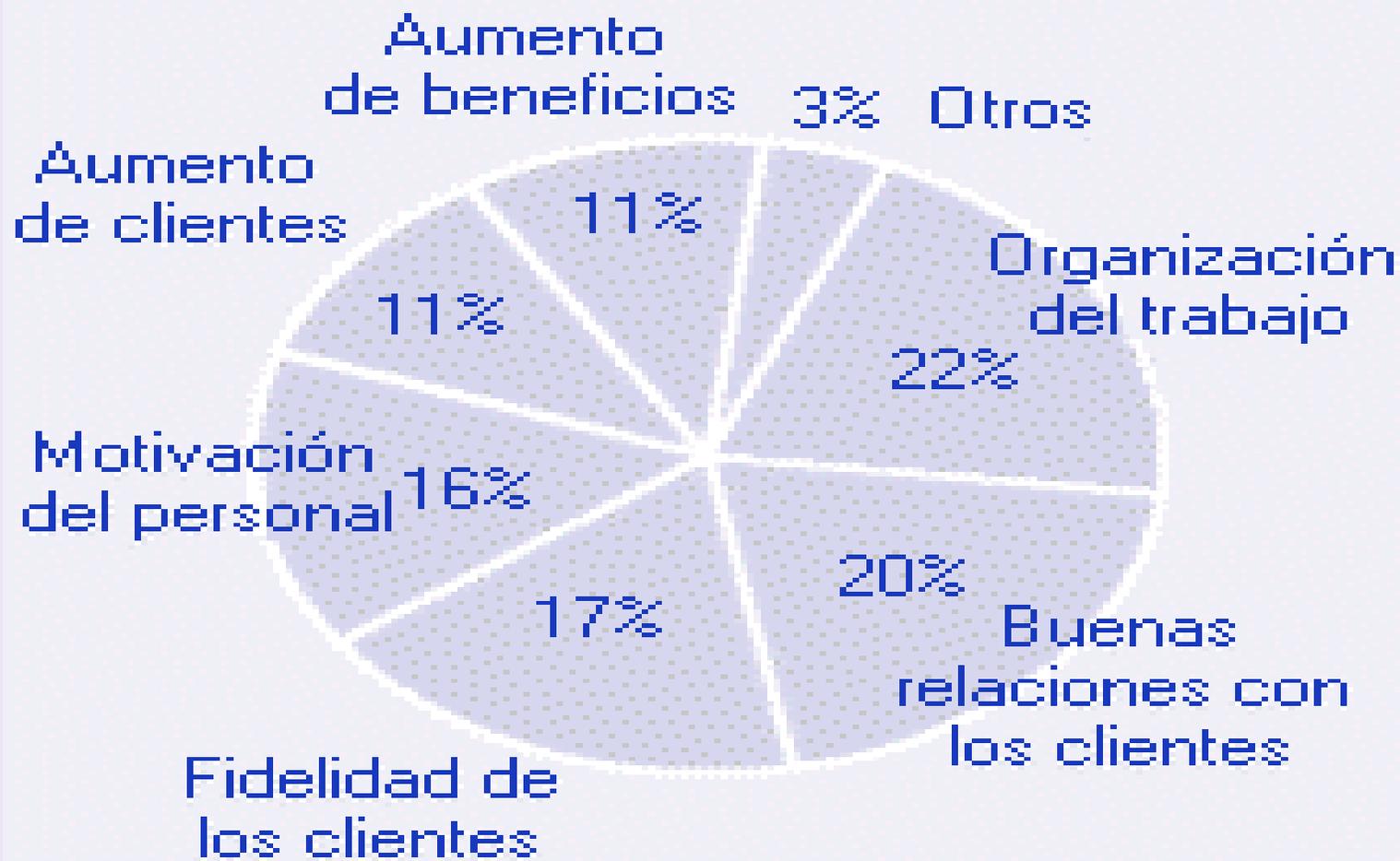
## 6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2008.



# AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO



## Las ventajas de la implantación de un sistema de la calidad





# ISO 9001:2000

## 1-CONCEPTOS

## 2-IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

## 3- MANTENIMIENTO SGC

## 4-REQUISITOS ISO 9001

## 5-MEJORA CONTINUA Y CAMINO A LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

## ► La norma ISO 9001

**La norma ISO 9001 especifica los requisitos de un sistema de gestión de la calidad.  
Conozcamos cuales son estos requisitos.**

## ▶ La norma ISO 9001

La norma ISO 9001 consta de **ocho capítulos** y de una introducción en la que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos.

**1 Objeto y campo de aplicación**

**2 Normas para consulta**

**3 Términos y definiciones**

**4 Sistema de gestión de la calidad**

**5 Responsabilidad de la dirección**

**6 Gestión de los recursos**

**7 Realización del producto**

**8 Medición, análisis y mejora**

Los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto o servicio suministrado.

## ► La norma ISO 9001

En el **capítulo 1** la norma indica cuándo y cómo se puede aplicar ISO 9001:2000.

- Para demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- Cuando aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

Puesto que los requisitos de esta norma son **genéricos y aplicables a todo tipo de organizaciones**, para su aplicación, es necesario considerar las particularidades de cada organización.

Cuando algún requisito de esta norma no se pueda aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, puede considerarse su exclusión.

Las exclusiones quedan restringidas a los requisitos del capítulo 7 de la norma y no deben afectar a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Los **capítulos 4, 5, 6, 7 y 8** describen los **requisitos** que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma.

## ▶ La norma ISO 9001

### 4. Sistema de gestión de la calidad

[ CONSULTAR NORMA ]

#### ▶ 4.1 Requisitos generales

#### 4.2 Requisitos de la documentación

La organización debe establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia:

- Identificando los procesos, determinando su secuencia e interacción, así como los criterios y métodos para su operación eficaz, realizando su seguimiento, proporcionando recursos y tomando acciones para mejorarlos continuamente.

## ▶ La norma ISO 9001

### 4. Sistema de gestión de la calidad

[ CONSULTAR NORMA ]

#### 4.1 Requisitos generales

#### ▶ 4.2 Requisitos de la documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: una **política y objetivos de la calidad**, un **manual de la calidad**, los **procedimientos documentados y los registros** requeridos por la propia Norma, así como los documentos necesarios para asegurar el funcionamiento eficaz de los procesos.

## ► La norma ISO 9001

### 5. Responsabilidad de la dirección

[ CONSULTAR NORMA ]

#### ► 5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

La alta dirección debe evidenciar su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de su eficacia.

## ▶ La norma ISO 9001

### 5. Responsabilidad de la dirección

[ CONSULTAR NORMA ]

5.1 Compromiso de la dirección

▶ **5.2 Enfoque al cliente**

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

La dirección debe asegurar que los requisitos del cliente están identificados y que se cumplen con el objeto de aumentar su satisfacción.

## ▶ La norma ISO 9001

### 5. Responsabilidad de la dirección

[ CONSULTAR NORMA ]

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

▶ **5.3 Política de la calidad**

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

La dirección debe establecer la política de calidad adecuada a los propósitos de la organización como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Esta política debe ser comunicada y entendida dentro de la organización y revisada para su continua adecuación.

## ▶ La norma ISO 9001

### 5. Responsabilidad de la dirección

[ CONSULTAR NORMA ]

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

#### ▶ 5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

Deben establecerse y planificarse objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad.  
También se debe planificar el sistema de gestión de la calidad, asegurando su integridad cuando se prevean cambios.

## ► La norma ISO 9001

### 5. Responsabilidad de la dirección

[ CONSULTAR NORMA ]

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

#### ► 5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

Deben establecerse y planificarse objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad.  
También se debe planificar el sistema de gestión de la calidad, asegurando su integridad cuando se prevean cambios.

## ▶ La norma ISO 9001

### 5. Responsabilidad de la dirección

[ CONSULTAR NORMA ]

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

### ▶ 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

Las responsabilidades y autoridades deben estar definidas y ser comunicadas dentro de la organización.

Se designará un representante de la dirección que asegure el funcionamiento eficaz de los procesos del sistema, que informe a la dirección y que asegure la toma de conciencia de los requisitos del cliente en la organización.

Se establecerán procesos de comunicación interna apropiados considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## ▶ La norma ISO 9001

### 5. Responsabilidad de la dirección

[ CONSULTAR NORMA ]

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### ▶ 5.6 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

## ▶ La norma ISO 9001

### 6. Gestión de los recursos

[ CONSULTAR NORMA ]

#### ▶ 6.1 Suministro de recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente.

## ▶ La norma ISO 9001

### 6. Gestión de los recursos

[ CONSULTAR NORMA ]

#### 6.1 Suministro de recursos

#### ▶ 6.2 Recursos humanos

#### 6.3 Infraestructura

#### 6.4 Ambiente de trabajo

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente en base a educación, formación, habilidades y experiencia. La organización debe determinar la competencia necesaria del personal y proporcionar formación o tomar acciones para asegurar dicha competencia y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

El personal debe ser consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a alcanzar los objetivos de la calidad.

## ▶ La norma ISO 9001

### 6. Gestión de los recursos

[ CONSULTAR NORMA ]

6.1 Suministro de recursos

6.2 Recursos humanos

▶ **6.3 Infraestructura**

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

## ▶ La norma ISO 9001

### 6. Gestión de los recursos

[ CONSULTAR NORMA ]

6.1 Suministro de recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

▶ 6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

## ▶ La norma ISO 9001

### 7. Realización del producto

[ CONSULTAR NORMA ]

- ▶ **7.1 Planificación de la realización del producto**
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compra
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto de forma coherente con el resto de los procesos.

## ▶ La norma ISO 9001

### 7. Realización del producto

[ CONSULTAR NORMA ]

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- ▶ **7.2 Procesos relacionados con el cliente**
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compra
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La organización debe determinar y revisar todos los requisitos relacionados con el producto (los especificados por el cliente, los necesarios para el uso, los legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional determinado por la organización), asegurando su capacidad para cumplirlos antes de comprometerse con el cliente.

Deben establecerse medios eficaces para la comunicación con los clientes.

## ▶ La norma ISO 9001

### 7. Realización del producto

[ CONSULTAR NORMA ]

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- ▶ **7.3 Diseño y desarrollo**
- 7.4 Compra
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto, determinando los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, realizando revisiones sistemáticas, verificando y validando el diseño y desarrollo del producto y controlando los cambios. Los resultados del diseño y desarrollo deben verificarse respecto a los elementos de entrada.

## ▶ La norma ISO 9001

### 7. Realización del producto

[ [CONSULTAR NORMA](#) ]

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

▶ **7.4 Compra**

7.5 Producción y prestación del servicio

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La organización debe asegurar que los productos comprados cumplen los requisitos de compra especificados. Establecerá criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores, teniendo en cuenta su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

## ▶ La norma ISO 9001

### 7. Realización del producto

[ CONSULTAR NORMA ]

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compra

#### ▶ 7.5 Producción y prestación del servicio

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas: información e instrucciones de trabajo necesarias, equipos apropiados, actividades de seguimiento y medición. Se deberán validar aquellos procesos en los cuales el producto no pueda ser verificado.

Cuando sea apropiado, los productos serán identificados y se mantendrá su trazabilidad. Se preservará la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega a destino.

Si la organización controla o utiliza bienes del cliente, debe cuidarlos mientras estén a su cargo.

## ▶ La norma ISO 9001

### 7. Realización del producto

[ CONSULTAR NORMA ]

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compra

7.5 Producción y prestación del servicio

### ▶ 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

La organización debe determinar las actividades de seguimiento y medición a realizar y los dispositivos necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos especificados.

## ▶ La norma ISO 9001

### 8. Medición, análisis y mejora

[ CONSULTAR NORMA ]

#### ▶ 8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

La organización debe planificar y llevar a cabo los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

## ▶ La norma ISO 9001

### 8. Medición, análisis y mejora

[ CONSULTAR NORMA ]

#### 8.1 Generalidades

#### ▶ 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.3 Control del producto no conforme

#### 8.4 Análisis de datos

#### 8.5 Mejora

La organización debe:

- Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de requisitos.
- Llevar a cabo auditorías internas para determinar si el sistema es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y los del propio sistema de gestión, y para comprobar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Aplicar métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- Medir y hacer el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

## ▶ La norma ISO 9001

### 8. Medición, análisis y mejora

[ CONSULTAR NORMA ]

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

▶ **8.3 Control del producto no conforme**

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

La organización debe identificar y controlar los productos no conformes con los requisitos para prevenir su utilización o entrega no intencionada. Se deben definir en un procedimiento documentado los controles, las responsabilidades y autoridades relacionados con el tratamiento del producto no conforme.

## ▶ La norma ISO 9001

### 8. Medición, análisis y mejora

[ CONSULTAR NORMA ]

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.3 Control del producto no conforme

▶ 8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Se deben incluir los datos que resultan del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

## ▶ La norma ISO 9001

### 8. Medición, análisis y mejora

[ CONSULTAR NORMA ]

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos

#### ▶ 8.5 Mejora

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad haciendo uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Se deben tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales, apropiadas a los efectos que puedan producir.



# ISO 9001:2000

## 1-CONCEPTOS

## 2-IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

## 3- MANTENIMIENTO SGC

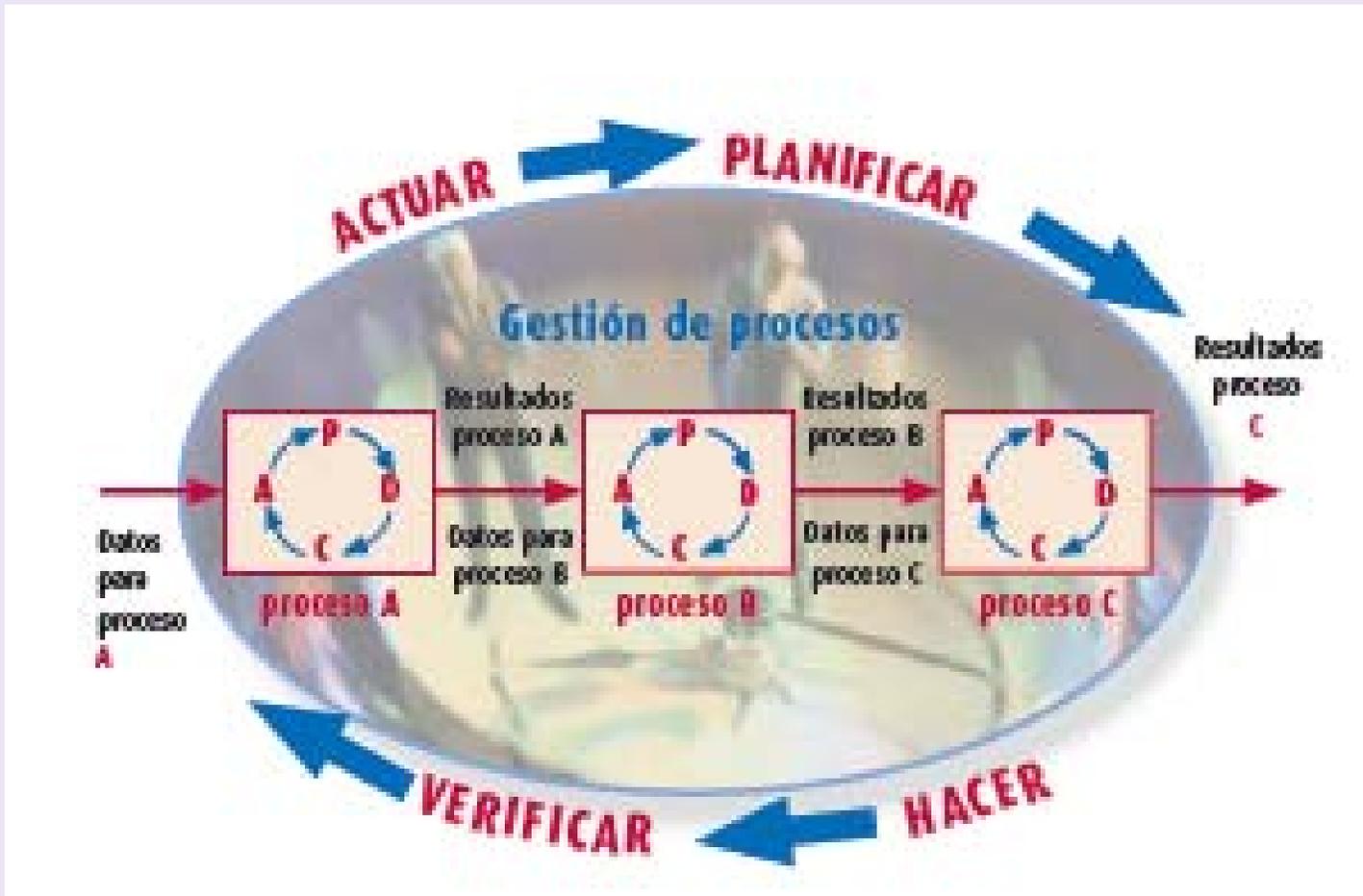
## 4-REQUISITOS ISO 9001

## 5-MEJORA CONTINUA Y CAMINO A LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA



## Metodología Mejora continua



# Sistema de Gestión Integrado

Concepto	ISO 9001:2010	ISO 14001	OHSAS 18001
Área de gestión	Calidad	Medio ambiente	Salud y seguridad laboral (SSL)
Objetivo principal	Mejorar la satisfacción del cliente	Mejorar el comportamiento medioambiental	Mejorar el comportamiento en SSL
Principales partes interesadas	Cliente Gobierno (legislador)	Gobierno (legislador) Partes interesadas relacionadas con el medio ambiente	Empleados Gobierno (legislador)
Aspecto crítico (punto focal)	Característica de la calidad (de productos y procesos)	Aspectos medioambientales (de actividades, productos y servicios)	Peligros (relacionados con las actividades y las operaciones de la organización)
Requisitos relacionados con el aspecto crítico (punto focal)	Requisitos del cliente Requisitos relacionados con el uso previsto Requisitos legislativos Requisitos determinados por la organización	Requisitos legislativos Requisitos / necesidades de las partes interesadas Requisitos derivados del análisis de riesgos (análisis de aspectos medioambientales)	Requisitos / necesidades de las partes interesadas (empleados) Requisitos derivados del análisis de riesgos (análisis de peligros)
Enfoque de las actividades de gestión	Procesos críticos para el cumplimiento de las características de la calidad de los productos y para el desempeño general de la organización en relación con la calidad	Operaciones y actividades asociadas a los aspectos medioambientales significativos	Actividades y operaciones asociadas con los riesgos y los peligros de SSL
Resultados de los fallos en la gestión	Mal funcionamiento de la organización, incluidos los productos que no satisfacen a los clientes	Efectos nocivos sobre el medio ambiente	Efectos perjudiciales para la salud y el bienestar de los empleados
Riesgos para la organización	La organización no puede cumplir las exigencias legales ni las de los clientes Consecuencias: insatisfacción de los clientes, responsabilidad civil, delitos, reducción de la cuota de mercado y pérdidas económicas	Comportamiento medioambiental (o interacciones individuales con el entorno) que no cumple los requisitos legales, requisitos/ necesidades de las partes interesadas Consecuencias: delitos, responsabilidad civil, mala imagen y pérdidas económicas	Comportamiento y grado de control en SSL que incumple los requisitos legales o los de los empleados Consecuencias: delitos, responsabilidad civil, pérdida de empleados y pérdidas económicas

## *Competencias que todo profesional puede mejorar*

- Organización del **trabajo** y **gestión eficaz** del **tiempo**
- **Comunicación Interpersonal Eficaz**
- **Motivar, gestionar y dirigir personas**
- **Liderar equipos**
- **Gestionar conflictos**
- Administrar reuniones con éxito: **reuniones eficaces**
- Análisis de **problemas** y **toma de decisiones**
- Gestión del **estrés** con **Inteligencia Emocional**

# Principios de la Excelencia

# 1

## Orientación hacia los resultados

La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización ( las personas que trabajan en ella, los clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización).

# 2

## Orientación al cliente

El cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, así como de la fidelidad del cliente. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente y el incremento de la cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.

# 3

## Liderazgo y constancia en los objetivos

El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia.

# 4

## Gestión por procesos y hechos

Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos sus grupos de interés.

# Principios de la Excelencia

# 5

## Desarrollo e implicación de las personas

El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.

## Aprendizaje, innovación y mejora continuos

Las organización es alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos.

# 6

## Desarrollo de alianzas

La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus partners unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas en la confianza, en compartir el conocimiento y en la integración.

# 7

## Responsabilidad social

El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto.

# 8



ISO 9001:2000

# MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

