



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

# IMPLEMENTADOR Y AUDITOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

CICLO REGULAR

**MÓDULO I**

**FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD Y LA NORMA ISO 9001**

**CLASE 01**

Ing. Said Rodríguez López



# TEMARIO

- **Principios fundamentales de la gestión de calidad y su aplicación práctica**
- **Conceptos clave y terminología según la norma ISO 9000**
- **Beneficios estratégicos y operativos de implementar un SGC en las organizaciones**
- **Evolución y principales cambios en la norma ISO 9001**





# Introducción al SGC – Principios

Estos principios pueden ser usados por los gerentes ejecutivos como marco para guiar a sus organizaciones hacia un desempeño mejorado.

Los principios derivan de la experiencia y conocimientos compartidos de los expertos de todo el mundo que conforman y participan en el Comité Técnico ISO/TC 176 responsable del desarrollo y mantenimiento de la norma ISO 9001



Los ocho principios de sistemas de Gestión de calidad están definidos en la norma ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario– y en la norma ISO 9004:2015 Sistemas de Gestión de Calidad –Directrices para la Mejora del Desempeño –.



# Principio 1 – Enfoque al Cliente

Este principio está direccionado a la importancia que representan los clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes..





# Principio 1 – Enfoque al Cliente

La aplicación de este principio conduce a:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente. (hacer un estudio de necesidades especificadas)
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a través de la organización. (Distribuir especificaciones del cliente durante el proceso operativo)
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a resultados. (realizar evaluaciones de conformidad del cliente, utilizando encuestas o métodos de evaluación)
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con el cliente. (Mediante métodos de control y evaluación)
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los proveedores, los accionistas, la comunidad local y la sociedad en su conjunto)





## Principio 2 – Liderazgo.

Los líderes establecen la orientación de la organización.

Los líderes deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.





## 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.

Con la correcta aplicación del principio se logra mediante:

- La motivación compromiso y participación de la gente en la organización
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización
- Disposición de los individuos a participar y contribuir a la mejora continua



## 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.

La correcta aplicación del principio se obtienen beneficios que impactan en la organización y en el sistema tales beneficios se enlistan a continuación:

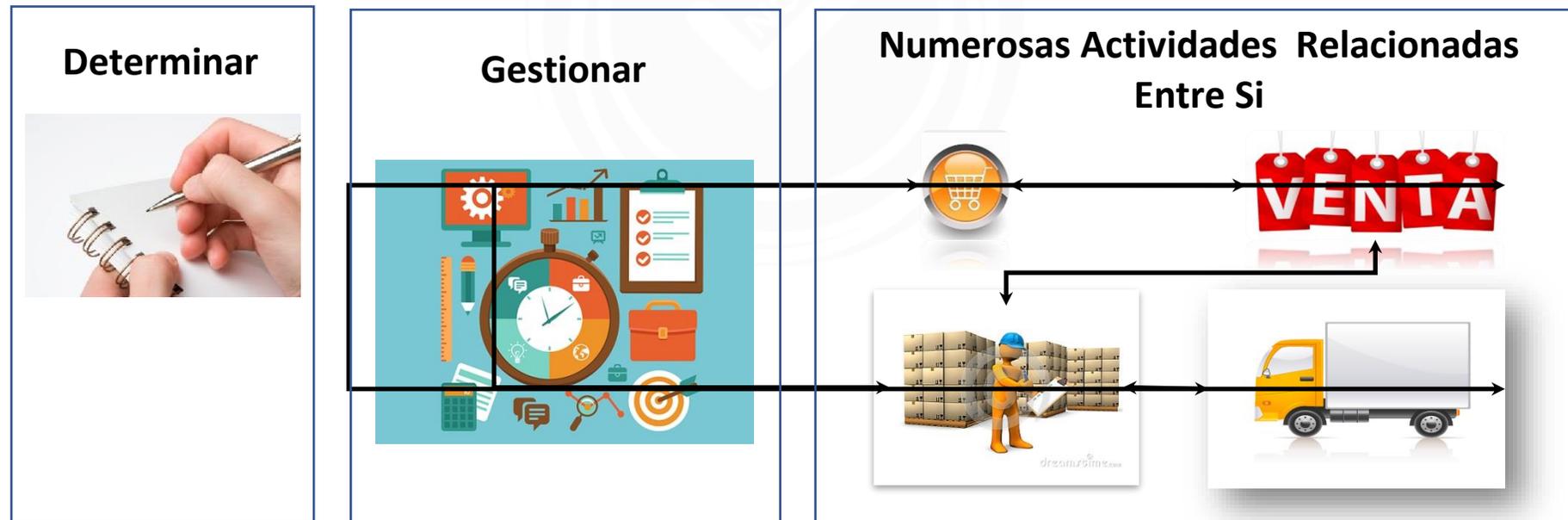
- Costos más bajos y periodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistente y predecibles.
- Identificación y priorización de las Oportunidades de Mejora.



## Principio 4 – Enfoque Basado en Procesos.

La norma ISO 9001:2015 contribuye a que en la organización adopte un enfoque basado en procesos desde el diseño, desarrollo, implementación y mejora del SGC para aumentar la satisfacción del cliente.

Para que una organización funcione de manera eficaz es necesario:



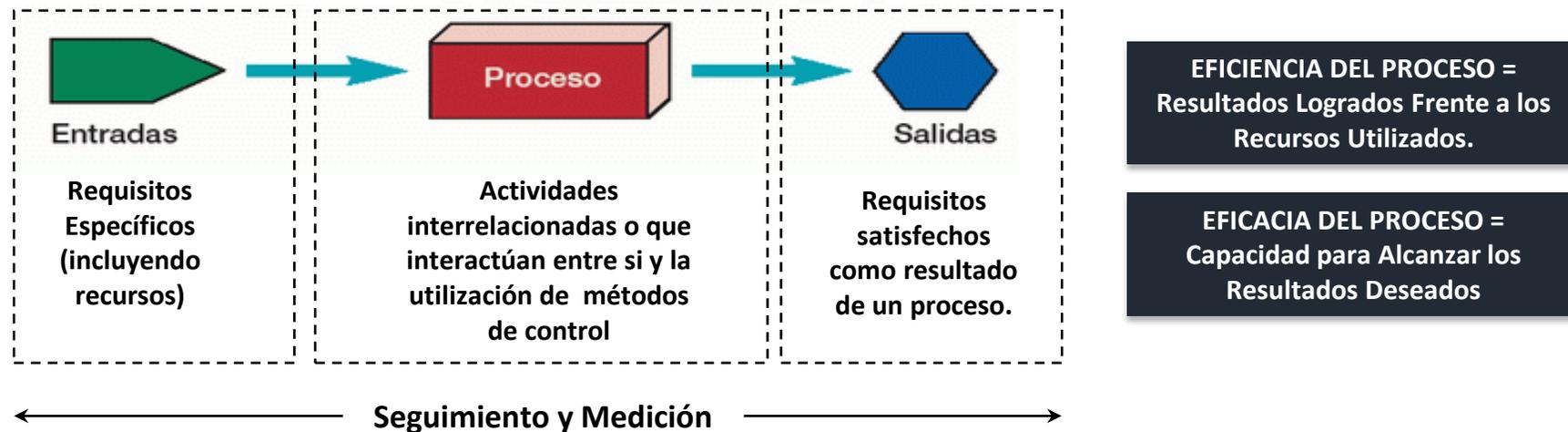


## Principio 4 – Enfoque Basado en Procesos.

### ¿Qué es un proceso?

Un “Proceso” puede definirse como un “Conjunto de Actividades Interrelacionadas o que Interactúan, las cuales Transforman Elementos de Entrada en Resultados”. Estas actividades requieren la Asignación de Recursos tales como Personal y Materiales.

Una de las principales ventajas del enfoque basado en procesos, cuando se compara con otros enfoques, radica en la gestión y el control de las interacciones entre estos procesos y las interfaces entre las jerarquías funcionales de la organización.





## Principio 4 – Enfoque Basado en Procesos.

Procesos para la gestión de una organización.

Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de medios de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos para los otros objetivos de la calidad y los resultados deseados de la organización y para las revisiones por la dirección.





## Principio 4 – Enfoque Basado en Procesos.

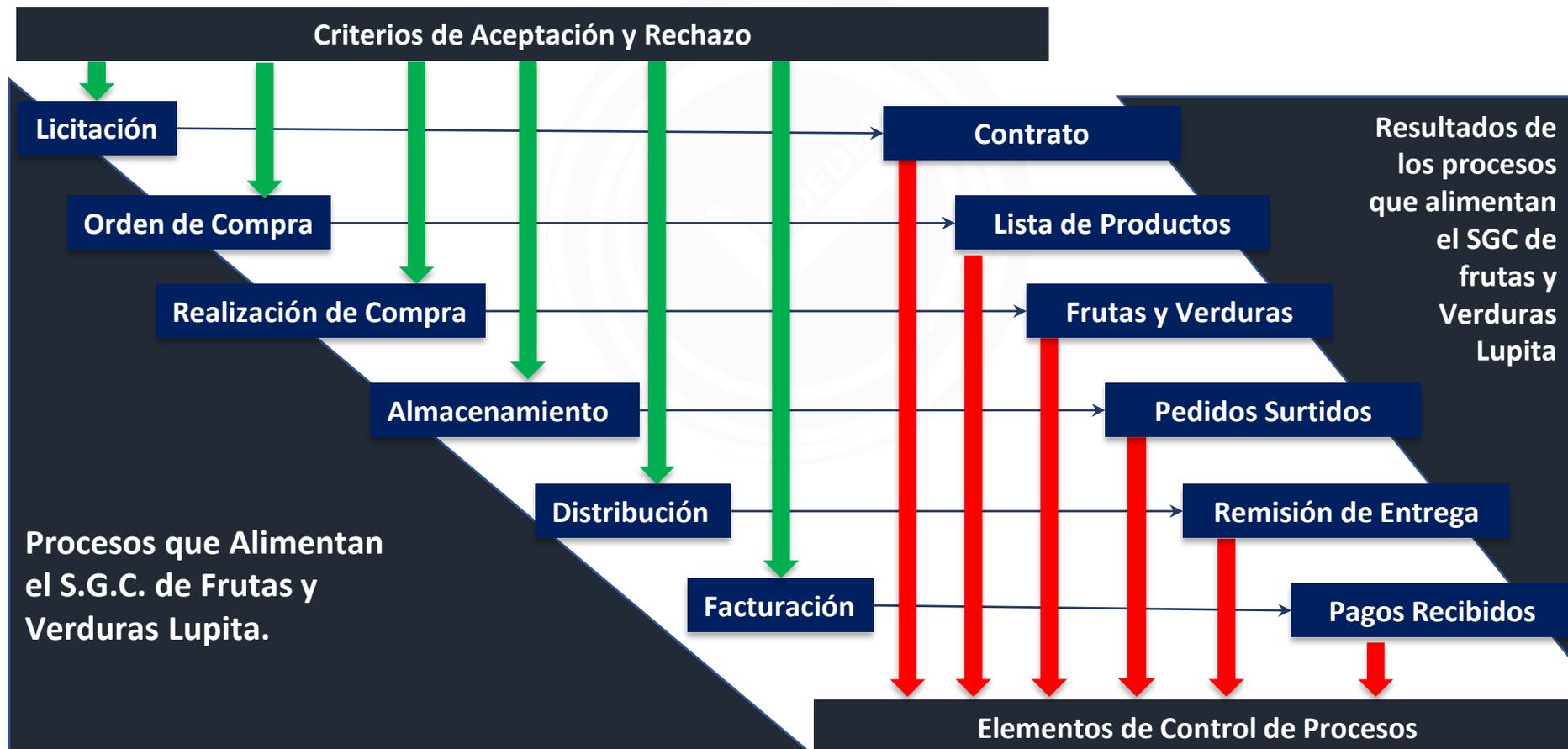
Procesos para la gestión de recursos. Incluyen todos los procesos que hacen falta para proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad y el logro de los resultados deseados de la organización .





## Principio 4 – Enfoque Basado en Procesos.

Procesos de Realización. Incluyen todos los procesos que proporcionan los resultados deseados por la organización.

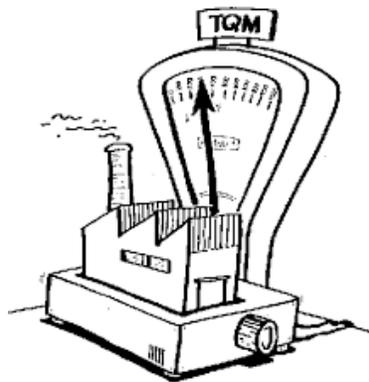




## Principio 4 – Enfoque Basado en Procesos.

Procesos de medición, análisis y mejora. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento, auditoría, análisis del desempeño y procesos de mejora, las acciones correctivas y preventivas,

Los procesos de medición análisis y mejora reciben elementos de entrada de los resultados de las mediciones de los procesos, y envían resultados para la mejora de esos procesos.





## 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.

Principales Características:

- Integrar y alinear los procesos que mejor lograrán los resultados deseados.
- Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos clave.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto de la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.



Proveedores



## Principio 6 – Mejora Continua.

La mejora Continua del Desempeño Global de una Organización debería ser un Objetivo Permanente.

Principales beneficios de este principio:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.



# Principio 7 – Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones.

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

Con la ayuda de este enfoque se logra:

- Toma de decisiones con la información necesaria.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores, mediante la referencia a los registros de los hechos.





## 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.

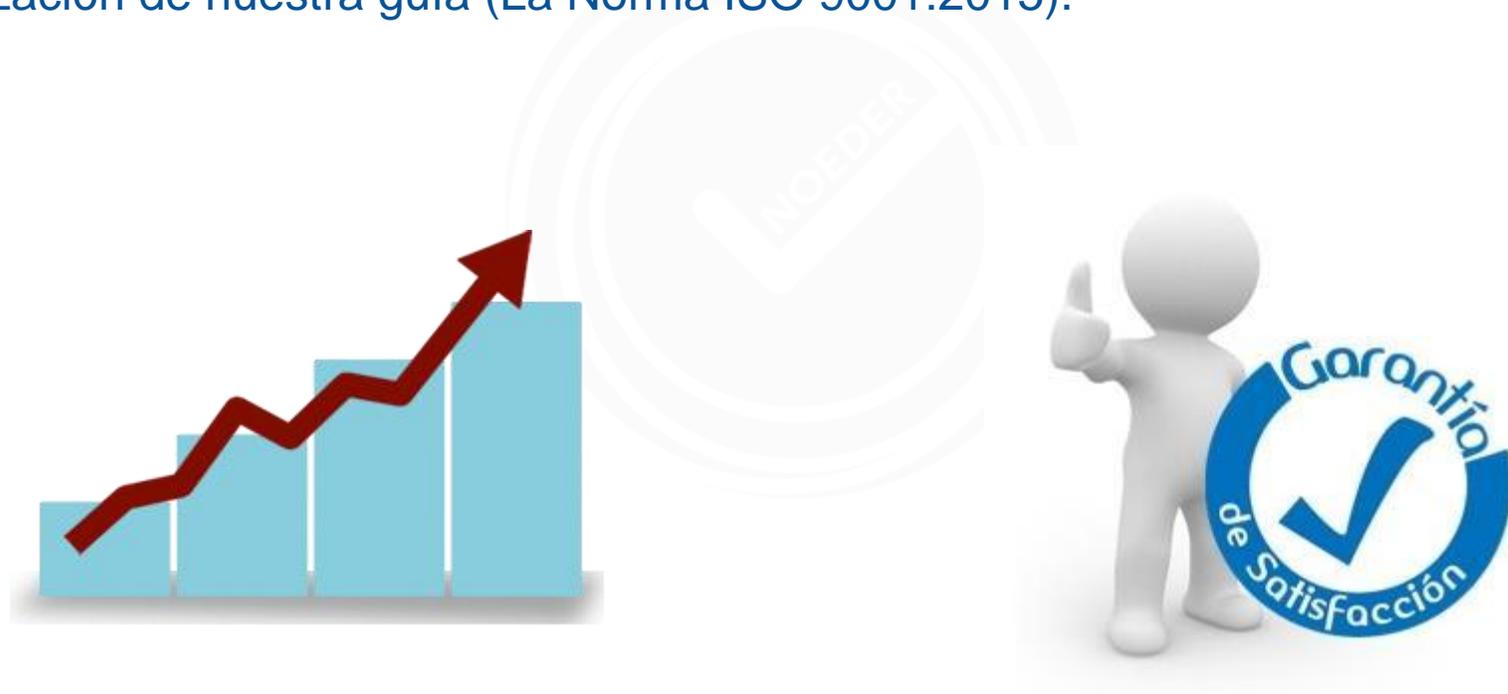
Las principales Características de este Principio son:

- Aumento de la capacidad para crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad de respuesta conjuntas ante cambios en el mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes
- Optimización de los costos y los recursos.



# Términos clave para implementar la NORMA ISO 9001-2015

A lo largo del presente curso nos adentraremos en los requisitos que conforman la Norma ISO 9001:2015 y se explicaran mas a detalle cada uno de los puntos de la norma con el fin de disipar las dudas y lograr que el entendimiento sea claro y con esto obtener un conocimiento adecuado para la mejor utilización de nuestra guía (La Norma ISO 9001:2015).





# Términos clave para implementar la NORMA ISO 9001-2015

La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la **Organización**





# Términos clave para implementar la NORMA ISO 9001-2015

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

**Alcance de Auditoría:** extensión y límites de una auditoría

NOTA: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.



# Términos clave para implementar la NORMA ISO 9001-2015

**Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA: Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

NOTA 1: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización.

En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

