



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diplomado

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO TRINORMA

CICLO INTENSIVO

MÓDULO II

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ISO 9001**

Mg. Ing. Saúl Sánchez Hernández



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

**TU NIVEL DE
CALIDAD
REFLEJA TU
CAPACIDAD
DE CUMPLIMIENTO**





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

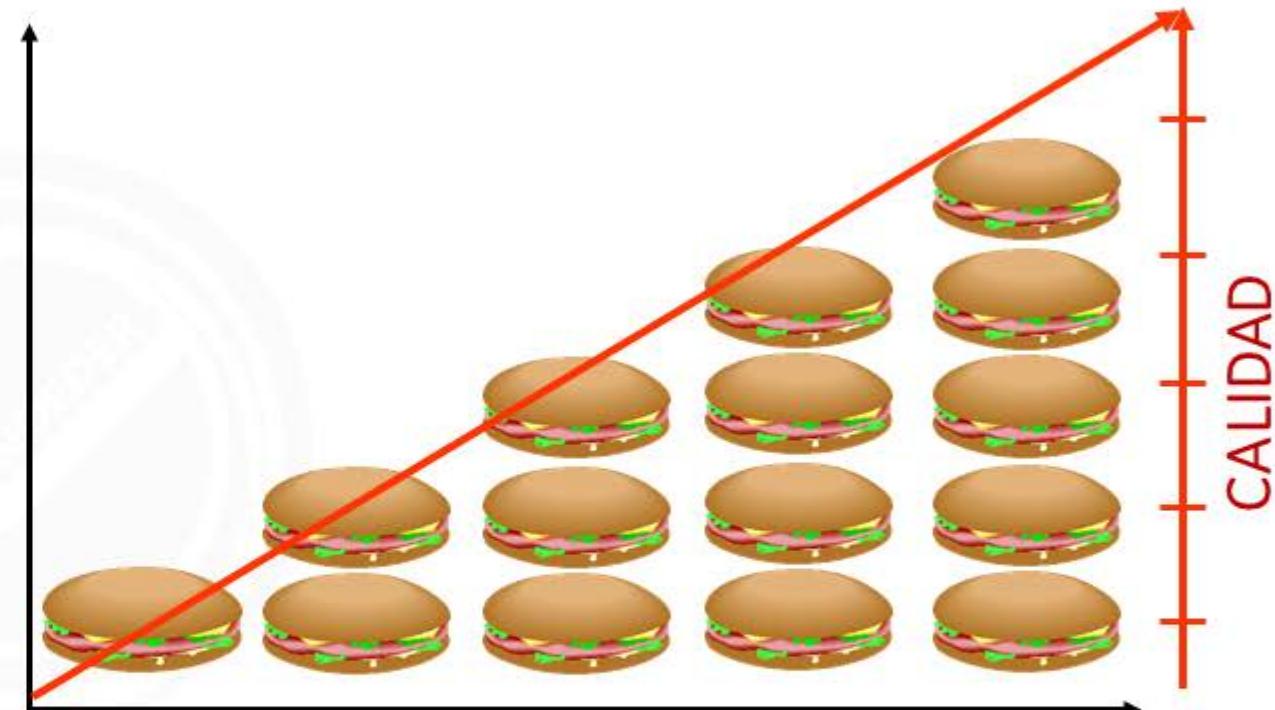
3.6.2. CALIDAD.

Grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherentes de un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4).

Fuente: ISO 9000-2015.

Requisitos

- La sociedad
- Mercado
- Autoridad
- Fabricante
- Cliente



Características inherentes:

- | | |
|------------------------------------|--|
| • Suavidad del Pan | • Carne bien cocida |
| • Tipo de carne empleada | • Frescura y limpieza de las verduras. |
| • Peso de la carne | • Tipo de pan empleado |
| • Buen sabor de los aderezos, etc. | |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015



**TU NIVEL DE
CALIDAD
REFLEJA TU
CAPACIDAD
DE CUMPLIMIENTO**



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015



OBJETIVO

Los asistentes:

Aprenderán la forma adecuada para interpretar los requisitos del estándar ISO-9001:2015, con fines de integrarlo en un Sistema Integrado para la Gestión.

Identificarán aspectos clave para lograr la mejora continua y sostenida del SIG, desde los alcances de gestión de la calidad.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Interpretación e implementación de los requisitos de la norma ISO 9001.
3. Implicaciones en el SGC desde la enmienda del cambio climático.
4. Contexto de la Organización.
Taller: Elaboración de FODA de procesos / Matriz de partes interesadas / Alcance del SIG / Modelo de gestión integrado.
5. Liderazgo.
Taller: Elaboración de política integral
6. Planificación
Taller: Planeación de objetivos y riesgos.
7. Apoyo.
Taller: Organigrama y perfil de puestos / Programa de mantenimiento preventivo / Calibración de equipos de medición / Programa de capacitación y evaluación de desempeño / Información documentada / Lista maestra de documentos.
8. Operación
Taller: Planeación de la producción o servicio / Diseño y desarrollo / Selección y evaluación del desempeño de proveedores / Ejemplo de trazabilidad
9. Evaluación del desempeño
Taller: Tableros de medición y análisis de datos / Encuesta de satisfacción del cliente / Revisión por la dirección
10. Mejora
Taller: Acción correctiva y análisis de causa raíz





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015



ISO 9001

- En sus inicios es fuertemente adoptada en los sectores industrial y manufactura.
- En los últimos años ha cobrado especial protagonismo en los sectores de servicios y sector público.
- Promueve la estandarización de la producción y el servicio para mejorar continuamente los resultados entregables a los clientes.
- Es la norma de sistemas de gestión más conocida y certificada del mundo.

1. INTRODUCCIÓN

PAÍS	CERTIFICADOS 2022	CERTIFICADOS 2023	% DE AUMENTO
India	36,112	57,658	+60%
Perú	1,830	2,804	+53%
México	7,357	9,236	+25%
Estados Unidos	24,530	26,833	+10%
Corea del Sur	No en top 10	Ingresó al top 10	—
Colombia	~10,147	~11,000 (estimado)	+8% aprox.
Brasil	~20,908	~22,000 (estimado)	+5% aprox.
España	~34,438	~36,000 (estimado)	+4% aprox.
Alemania	~66,233	~68,000 (estimado)	+3% aprox.
Japón	~49,429	~50,500 (estimado)	+2% aprox.

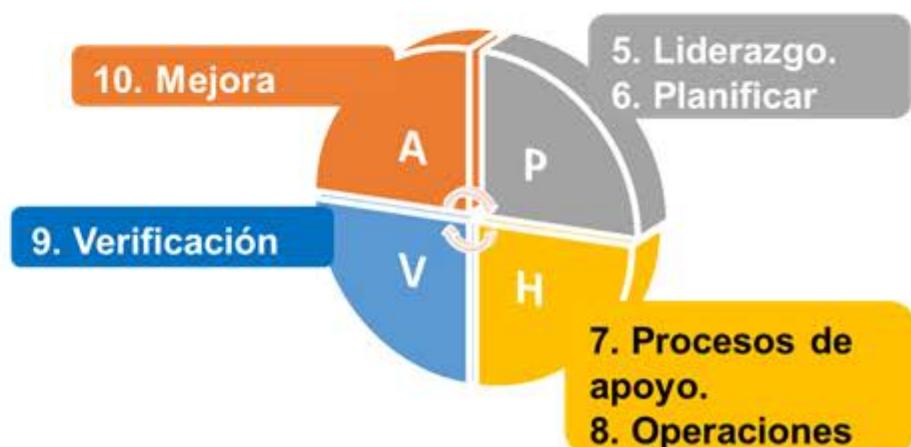


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

2. INTERPRETACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001

PARTICULARIDADES DEL ESTÁNDAR

- Aplicable a cualquier tipo de organización con independencia de su actividad, tamaño, productos y servicios, cantidad de instalaciones y regulaciones aplicables.
 - Es el más general de todos los estándares ISO.
 - El enfoque es hacia la efectividad, es decir, orienta hacia el logro de resultados, entre los que destacan:
 - Desempeño de los procesos.
 - Relaciones de mutuo beneficio con grupos de interés.
 - Política y objetivos de calidad.
 - Gestión de riesgos y oportunidades.
 - Su estructura 2015 facilita la integración con otros estándares.
 - La adecuada y correcta interpretación obedece a contextos particulares de cada organización.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

3. IMPLICACIONES EN EL SGC DESDE LA ENMIENDA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Se sugiere que **DESDE YA**, durante las Revisiones por Dirección se reflexione y analice la situación para tomar las acciones pertinentes:

- Actualizar gestión de riesgos.
- Ajustar política para la gestión, según alcances del SG.
- Ajustar objetivos, según alcances SG.
- Atender las recomendaciones de su Organismo Certificador.



Licensed to Mitsubishi / Gonzalo Rivera (gonzalo41304@gmail.com)
ISO Store Order: OP-503579 Version #1/ Downloaded: 2024-07-13
Single user licence only, copying and networking prohibited.

Norma internacional

4.1

Se añade la frase siguiente al final del apartado:

La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente.

4.2

Se añade la nota siguiente al final del apartado:

NOTA Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

ISO 9001

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

MODIFICACIÓN 1: Acciones relativas al cambio climático

*Quality management systems — Requirements
AMENDMENT 1: Climate action changes*

**Quinta edición
2015-09-15**

**MODIFICACIÓN 1
2024-02**



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

3. IMPLICACIONES EN EL SGC DESDE LA ENMIENDA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

¿Qué están haciendo las organizaciones para:

1. Disminuir la producción de GEI, directa o indirectamente;
2. Gestionar su vulnerabilidad;
3. Considerar en su gestión, a sus grupos de interés?

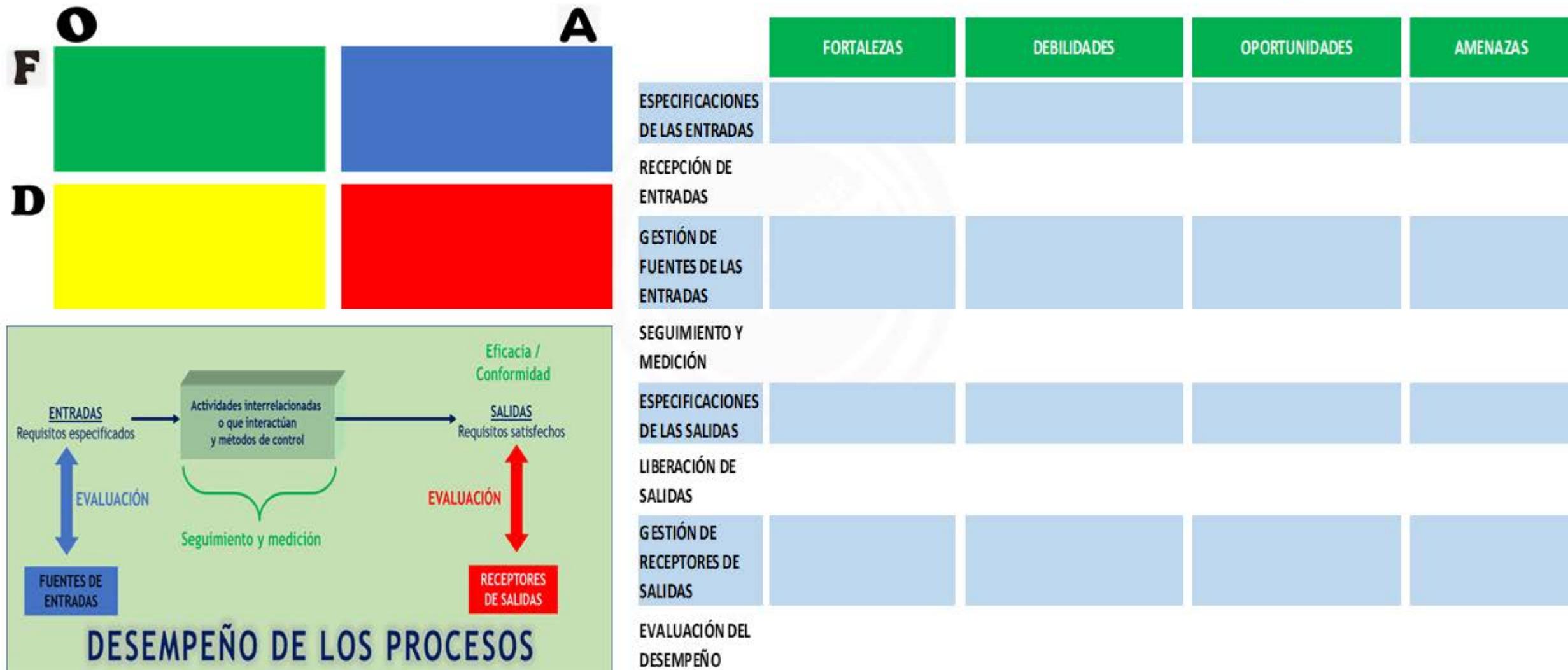
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Elaboración de FODA de procesos





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Matriz de partes interesadas

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

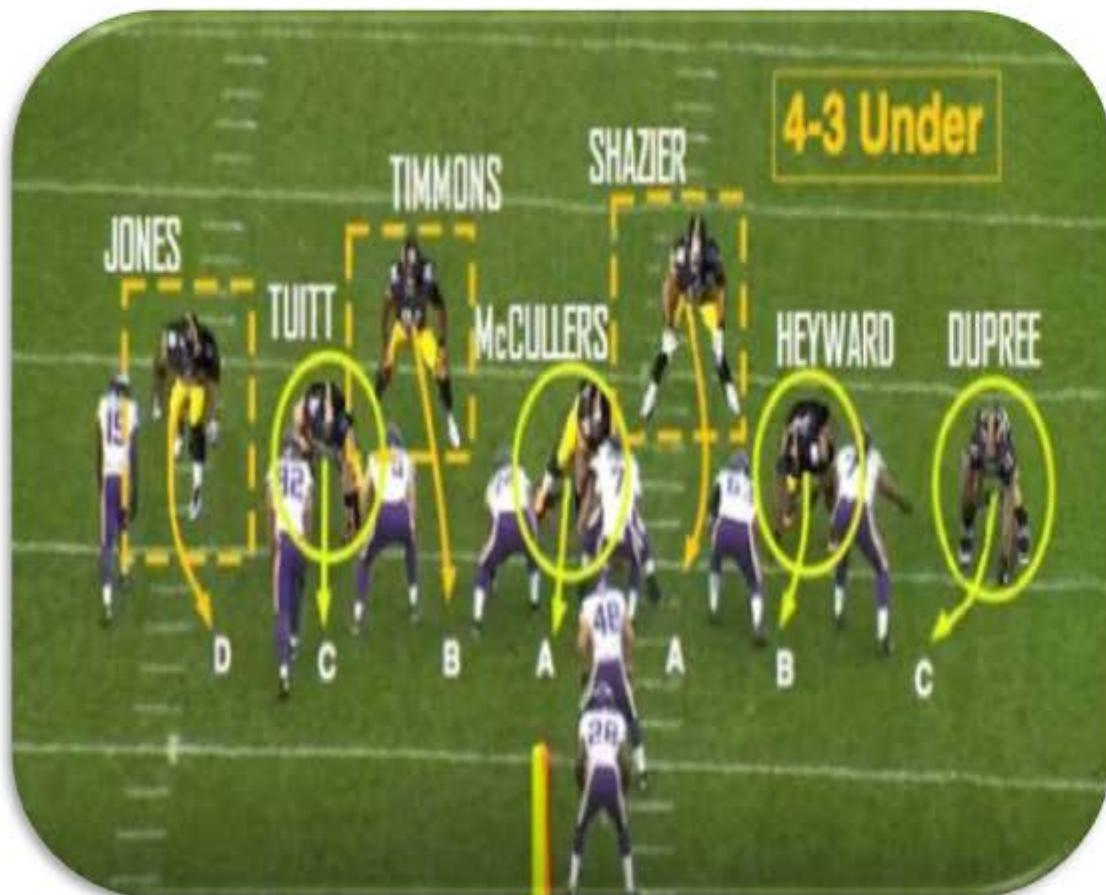
La organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental;
 - b) las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas;
 - c) cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.





4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Alcance del SIG.



En la definición del alcance, se deben considerar:

- Todas las actividades involucradas en la fabricación de los productos y servicios de la organización que serán impactados por el SIG.
 - Las cuestiones externas e internas.
 - Los requisitos de las partes interesadas pertinentes.
 - Los productos y servicios de la organización.
 - Las unidades, funciones y límites físicos de la organización, incluyendo sucursales, extensiones, puntos de contacto y unidades en instalaciones de clientes.
 - Las autoridades y capacidades para ejercer control e influencia en las cuestiones referidas en este listado.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

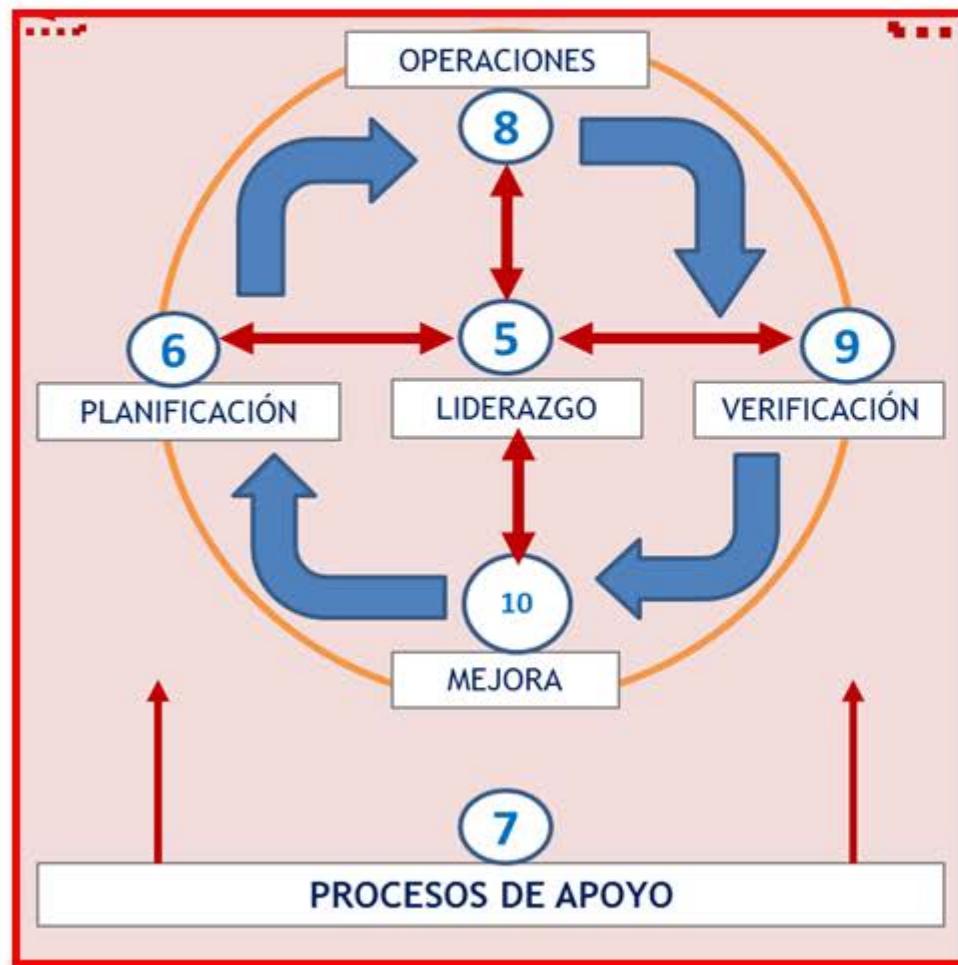
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: **Modelo de gestión integrado.**

CLÁUSULA	ISO 9001 CALIDAD	ISO 14001 MEDIO AMBIENTE	ISO 45001 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
4. Contexto de la organización	Enfoque en satisfacción del cliente	Enfoque en impactos ambientales	Enfoque en riesgos para la salud y seguridad
5. Liderazgo	Compromiso de la dirección con la calidad	Compromiso ambiental	Participación activa de los trabajadores
6. Planificación	Riesgos y oportunidades de calidad	Aspectos ambientales y requisitos legales	Identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales
7. Apoyo	Recursos, competencia, comunicación, documentación	Igual estructura, con énfasis en aspectos ambientales	Igual estructura, con énfasis en concienciación sobre SST
8. Operación	Control de procesos, diseño, producción	Control operacional ambiental	Preparación y respuesta ante emergencias laborales
9. Evaluación del desempeño	Seguimiento, auditoría interna, revisión por la dirección	Igual estructura	Igual estructura, con indicadores de SST
10. Mejora	No conformidades y mejora continua	Igual estructura	Igual estructura, con enfoque en prevención de lesiones



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Modelo de gestión integrado.



- 4 PROCESOS**
1. Directivo.
 2. Enfoque al cliente.
 3. Soporte.
 4. Control.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Modelo de gestión integrado.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: **Modelo de gestión integrado.**

MEJORAR SU DESEMPEÑO GLOBAL Y PROPORCIONAR UNA BASE SÓLIDA PARA LAS INICIATIVAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- ✓ Mejorar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- ✓ Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; intereses de la sociedad; regulaciones del gobierno y exigencias de tendencia global.
- ✓ Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos estratégicos vinculados a la calidad, gestión ambiental y gestión de espacios de trabajo seguros y saludables.
- ✓ Mejorar la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos de calidad, ambiente-procesos y seguridad y salud en el trabajo.

En la búsqueda de lograr estos (y otros) beneficios, cada organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora:

- Corrección.
- Mejora continua.
- Cambio abrupto.
- Innovación.
- Reorganización.





5. LIDERAZGO: Elaboración de política integral



4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la relación de negocio con los proveedores. .
- Disminuir la entrega de garantías al cliente por defectos en productos y entregas retrasadas.
- Incrementar la productividad en cada área de la organización.
- Reducción la merma de materiales en proceso.
- Asegurar el cumplimiento de mantenimiento preventivo.
- Desarrollar las competencias de los colaboradores.
- Incrementar el ticket promedio de compra.



5. LIDERAZGO: Elaboración de política integral



4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

- Reducir el consumo de energía.
- Minimizar el uso de materias primas que generen residuos sólidos no reciclables.
- Optimizar el consumo de agua.
- Mejorar el manejo de materiales tóxicos.
- Gestionar los residuos peligrosos conforme a la legislación.
- Promover prácticas sostenibles entre proveedores y socios comerciales.



5. LIDERAZGO: Elaboración de política integral



4 Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST.

- Cumplir el marco legal en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Gestionar los riesgos a la seguridad y salud en el trabajo.
- Gestionar espacios seguros, organizados y limpios.
- Disminuir la prima de riesgo en el trabajo por incapacidades de los trabajadores.
- Gestionar un clima laboral que promueva seguridad, salud y productividad.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

5. LIDERAZGO: Elaboración de política integral

COMPROBACIÓN Y LIDERAZGO

REQUISITOS COINCIDENTES

- Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos.
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables.
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión.

REQUISITOS ESPECÍFICOS ISO 14001:2015

- Incluya la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- Incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.
- NOTA: Otros compromisos incluye: uso sostenible de recursos, mitigación y adaptación al cambio climático, protección a la biodiversidad y ecosistemas.

REQUISITOS ESPECÍFICOS ISO 45001:2018

- Incluya un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo.
- Incluya un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST.
- Incluya un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores y sus representantes.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

5. LIDERAZGO: Elaboración de política integral

PASO 1. Determinar los resultados previstos del SIG. ¿Para que lo quiere la organización?

PASO 2. Considerar requisitos coincidentes y específicos de los estándares.

PASO 3. Redactar un enunciado que contenga los elementos de los pasos 1 y 2.

PASO 4. Confirmar el cumplimiento del paso 3.

En EL PESCADO FELIZ procesamos y comercializamos pescados y mariscos congelados, que cumplen requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios relacionados a la inocuidad. A través del compromiso de la Alta Dirección con la mejora continua de nuestro SIG, aseguramos que las competencias de nuestros colaboradores sean el motor principal para lograr la satisfacción de los clientes; sostener la productividad y rentabilidad del negocio; optimizar el uso de energía y agua; promover entre nuestros proveedores el respeto a las vedas de pescados y mariscos; realizar su trabajo en condiciones seguras para su integridad física y mental; y promover un ambiente de trabajo seguro, saludable e higiénico. Estamos seguros que en el cumplimiento de estos compromisos seremos una empresa referente por sus prácticas.

Revisión 00

Vigencia DD/MM/AAA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

5. LIDERAZGO: Elaboración de política integral

En EL PESCADO FELIZ procesamos y comercializamos pescados y mariscos congelados, que cumplen requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios relacionados a la inocuidad. A través del compromiso de la Alta Dirección con la mejora continua de nuestro SIG, aseguramos que las competencias de nuestros colaboradores sean el motor principal para lograr la satisfacción de los clientes; sostener la productividad y rentabilidad del negocio; optimizar el uso de energía y agua; promover entre nuestros proveedores el respeto a las vedas de pescados y mariscos; realizar su trabajo en condiciones seguras para su integridad física y mental; y promover un ambiente de trabajo seguro, saludable e higiénico. Estamos seguros que en el cumplimiento de estos compromisos seremos una empresa referente por sus prácticas.

PASO 5. Desarrollar los objetivos, teniendo como referencia la política integral.

Aspectos específicos para el tipo de organización.

Aspectos relacionados con CALIDAD.

Aspectos relacionados con MEDIO AMBIENTE.

Aspectos relacionados con SST.

Aspectos destacados



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

6. PLANIFICACIÓN: Planeación de objetivos y riesgos.

En EL PESCADO FELIZ procesamos y comercializamos pescados y mariscos congelados, que cumplen requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios relacionados a la inocuidad. A través del compromiso de la Alta Dirección con la mejora continua de nuestro SIG, aseguramos que las competencias de nuestros colaboradores sean el motor principal para lograr la satisfacción de los clientes; sostener la productividad y rentabilidad del negocio; optimizar el uso de energía y agua; promover entre nuestros proveedores el respeto a las vedas de pescados y mariscos; realizar su trabajo en condiciones seguras para su integridad física y mental; y promover un ambiente de trabajo seguro, saludable e higiénico. Estamos seguros que en el cumplimiento de estos compromisos seremos una empresa referente por sus prácticas.

Cumplir los límites críticos microbiológicos de nuestros productos, según las normas sanitarias correspondientes, realizando los análisis de laboratorio en la frecuencia indicada en las mismas.

Cumplir el tiempo de entrega comprometido con cada cliente en cada embarque.

Lograr entre el 85 y 95% la satisfacción del cliente en evaluación mensual.

El 100% de los trabajadores mensualmente cumplen entre el 80 y 90% de sus competencias referidas en las descripciones de puesto.

Mensualmente cumplir 85 a 90%, de la productividad de cada área de trabajo, según su naturaleza y contexto.

Incrementar en 2% mensual la rentabilidad del negocio.

Aspectos destacados

Resultará fundamental sostener el compromiso de la Alta Dirección y el empoderamiento de todos los trabajadores.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

6. PLANIFICACIÓN: Planeación de objetivos y riesgos.

En EL PESCADO FELIZ procesamos y comercializamos pescados y mariscos congelados, que cumplen requisitos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios relacionados a la inocuidad. A través del compromiso de la Alta Dirección con la mejora continua de nuestro SIG, aseguramos que las competencias de nuestros colaboradores sean el motor principal para lograr la satisfacción de los clientes; sostener la productividad y rentabilidad del negocio; optimizar el uso de energía y agua; promover entre nuestros proveedores el respeto a las vedas de pescados y mariscos; realizar su trabajo en condiciones seguras para su integridad física y mental; y promover un ambiente de trabajo seguro, saludable e higiénico.

Estamos seguros que en el cumplimiento de estos compromisos seremos una empresa referente por sus prácticas.

Cumplir en 100% el programa de mantenimiento preventivo de cámaras frigoríficas, instalaciones eléctricas y red hidráulica.

Cumplir en 100% el programa de recorridos 251 (NOM 251. México).

Sostener el programa anual de producción en cumplimiento a la Carta Nacional Pesquera.

Cumplir en 100% el programa de sesiones de la Comisión de Seguridad e Higiene.

Cumplir en 100 % el programa de recorridos para la seguridad y salud en el trabajo.

Sostener en cumplimiento del 85 al 95% el Programa “Estaciones de trabajo SOL”.

Aspectos destacados

Resultará fundamental sostener el compromiso de la Alta Dirección y el empoderamiento de todos los trabajadores.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

6. PLANIFICACIÓN: Planeación de objetivos y riesgos.

El riesgo en si mismo, no es malo. Lo que sí es malo, es que el riesgo sea mal administrado, mal interpretado, mal calculado o incomprendido.



Un barco en el puerto está seguro, pero los barcos no se construyeron para eso.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

6. PLANIFICACIÓN: Planeación de objetivos y riesgos.



ANÁLISIS DE RIEGOS MÉTODO AMEF ANÁLISIS MODO-EFECTO-FALLA

PROCESO / ETAPA DE PROCESO / PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	PELIGRO Falla sucedida (Ya ha ocurrido) Falla potencial (Podría ocurrir)	EFFECTOS DEL PELIGRO Afectación real (ya ha ocurrido) Afectación potencial (podría ocurrir)	Severidad	CAUSA RAÍZ DEL PELIGRO (FALLA)	Ocurrencia	MEDIDAS PARA PREVENIR LA CAUSA RAÍZ DEL PELIGRO (FALLA)	CONTROLES PARA DETECTAR LA OCURRENCIA DEL PELIGRO	Detección	NPR	ACCIONES CORRECTIVAS
Anotar en cada renglón, una a una de las actividades del área, o las fases del proceso, o las etapas del procedimiento, del que se esté llevando a cabo el Análisis AMEF	Para cada renglón de la columna anterior anotar el peligro (o falla), del que se tenga conocimiento ya haber sucedido, o bien, con posibilidad de que ocurra	Para cada renglón de la columna anterior, anotar el efecto que provocará la ocurrencia del peligro Para cada renglón de la columna anterior anotar el efecto que provocará la ocurrencia del peligro Para cada renglón de la columna anterior, anotar el efecto que provocará la ocurrencia del peligro	Ver escala de evaluación Ver escala de evaluación Ver escala de evaluación	Para cada renglón de la columna PELIGRO, anotar la causa raíz, es decir, cuál es la situación principal por la que sucedió el peligro Para cada renglón de la columna PELIGRO, anotar la causa raíz, es decir, cuál es la situación principal por la que sucedió el peligro Para cada renglón de la columna PELIGRO, anotar la causa raíz, es decir, cuál es la situación principal por la que sucedió el peligro	Ver escala de evaluación Ver escala de evaluación Ver escala de evaluación	Para cada renglón de la columna CAUSA RAÍZ, anotar una acción que prevenga la situación que provocó la causa del peligro Para cada renglón de la columna CAUSA RAÍZ, anotar una acción que prevenga la situación que provocó la causa del peligro Para cada renglón de la columna CAUSA RAÍZ, anotar una acción que prevenga la situación que provocó la causa del peligro	Para cada renglón de la columna CAUSA RAÍZ, describir la forma en cómo se detecta su ocurrencia, en caso de suceder.	Ver escala de evaluación	Multiplicar columnas N*S*AA	Número Probable de Riesgo (NPR) Cada NPR mayor a 99, deberá determinarse una acción que asegure el control para eliminar la causa de la falla

SEVERIDAD

Ninguna	1	Efecto moderado	6
Efecto muy menor	2	Efecto alto	7
Efecto menor	3	Efecto muy alto	8
Efecto muy bajo	4	Peligro con advertencia	9
Efecto bajo	5	Peligro sin advertencia	10

OCURRENCIA

Remota	1
Baja	2-3
Moderada	4-6
Alta	7-8
Muy alta	9-10

DETECCIÓN

Segura	1	Baja	6
Muy alta	2	Muy baja	7
Alta	3	Remota	8
Moderada alta	4	Muy remota	9
Moderada	5	Casi imposible	10



7. APOYO. Organigrama y perfil de puestos.

ISO 9001:2015

NMX-CC-9001-IMNC-2015

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

7.1.2 Personas

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

Al diseñar el organigrama considera:

1. Claridad en los niveles jerárquicos.
2. Responsabilidades, autoridades y roles.
3. Tamaño y complejidad de la organización.
4. Flexibilidad y posibilidad de crecimiento.
5. Comunicación interna y externa.
6. Asuntos de orden legal y normativo, internos y externos.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Organigrama y perfil de puestos.

ISO 9001:2015

NMX-CC-9001-IMNC-2015

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

7.1.2 Personas

Tipos de organigramas:

1. **Funcional:** Agrupa por funciones (marketing, finanzas, producción).
2. **Divisional:** Por productos, regiones o mercados.
3. **Matricial:** Combina funciones y proyectos, con doble línea de reporte.
4. **Horizontal o plana:** Menos niveles jerárquicos, más autonomía.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Organigrama y perfil de puestos.

ISO 9001:2015

NMX-CC-9001-IMNC-2015

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

7.1.2 Personas

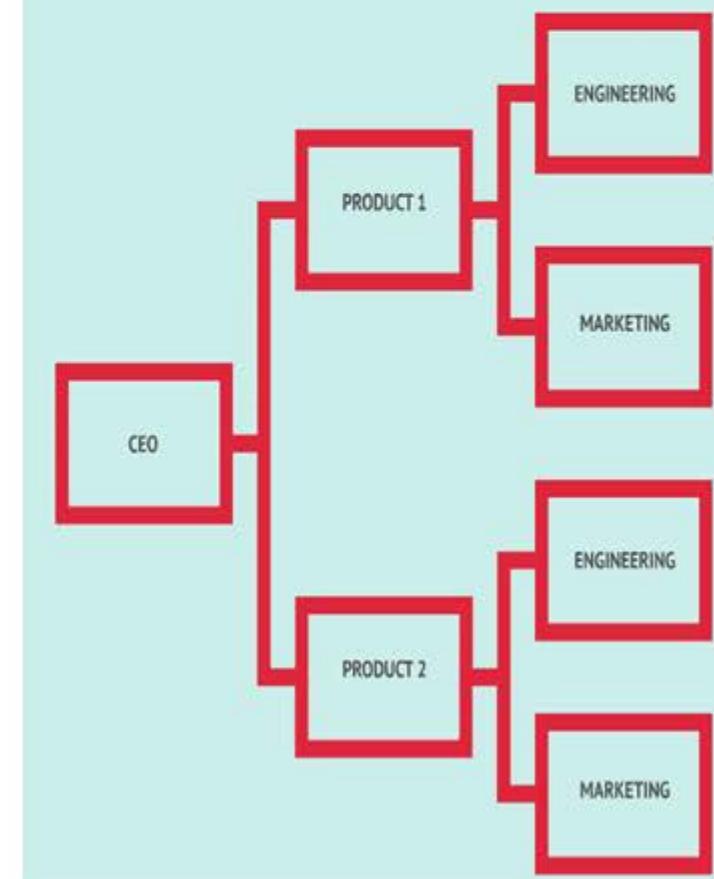
Tipos de organigramas:

1. **Funcional:** Agrupa por funciones (marketing, finanzas, producción).
2. **Divisional:** Por productos, regiones o mercados.
3. **Matricial:** Combina funciones y proyectos, con doble línea de reporte.
4. **Horizontal o plana:** Menos niveles jerárquicos, más autonomía.



Divisional Organizational Structure

Based on the Company's key products





7. APOYO. Organigrama y perfil de puestos.

ISO 9001:2015

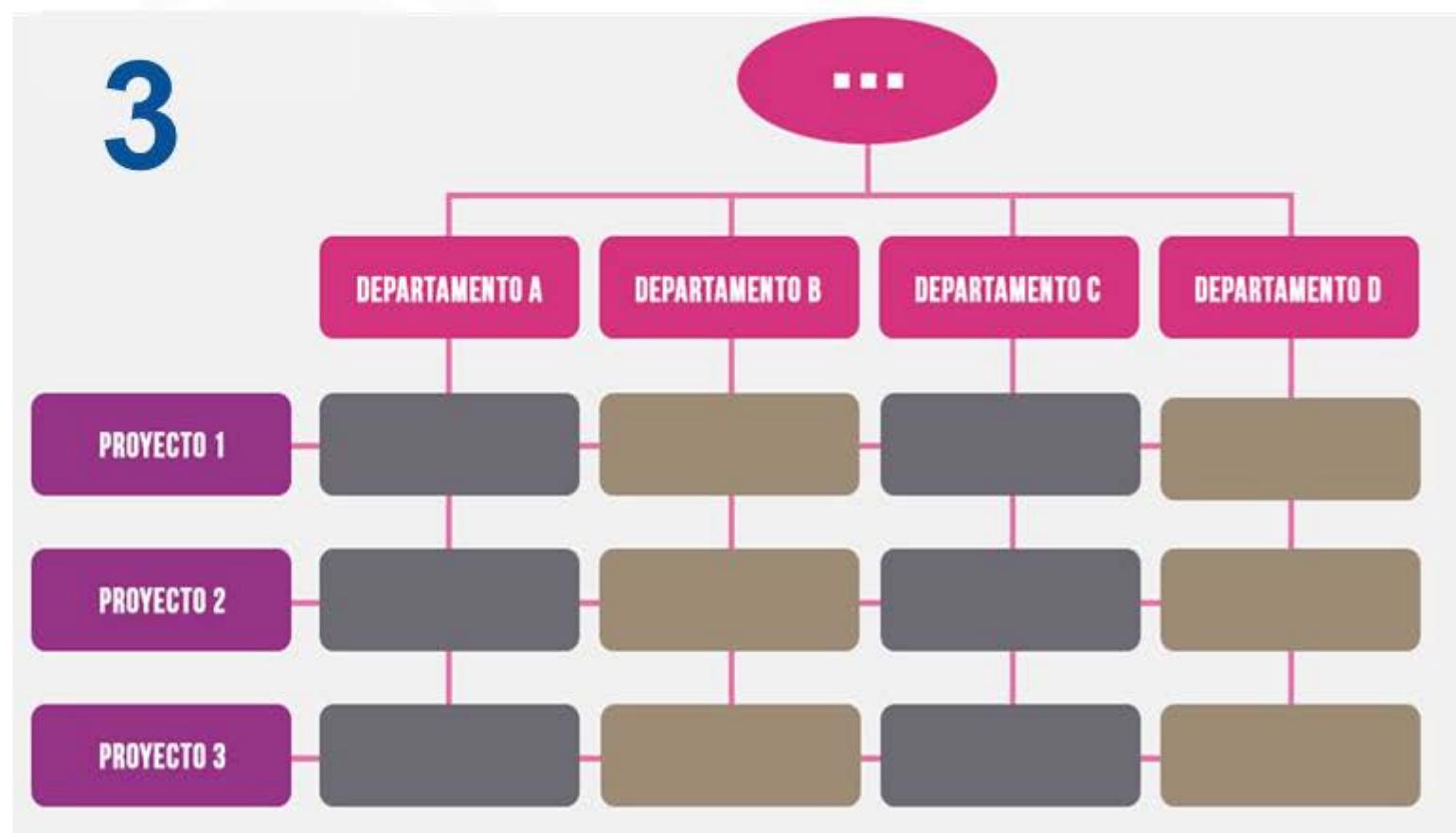
NMX-CC-9001-IMNC-2015

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

7.1.2 Personas

Tipos de organigramas:

1. **Funcional:** Agrupa por funciones (marketing, finanzas, producción).
2. **Divisional:** Por productos, regiones o mercados.
3. **Matricial:** Combina funciones y proyectos, con doble línea de reporte.
4. **Horizontal o plana:** Menos niveles jerárquicos, más autonomía.





7. APOYO. Organigrama y perfil de puestos.

ISO 9001:2015

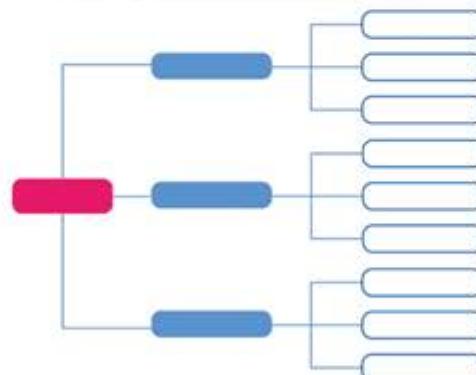
NMX-CC-9001-IMNC-2015

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

7.1.2 Personas

Tipos de organigramas:

1. **Funcional:** Agrupa por funciones (marketing, finanzas, producción).
2. **Divisional:** Por productos, regiones o mercados.
3. **Matricial:** Combina funciones y proyectos, con doble línea de reporte.
4. **Horizontal o plana:** Menos niveles jerárquicos, más autonomía.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Organigrama y perfil de puestos.

COMPONENTES DE UNA DESCRIPCIÓN DE PUESTO O POSICIÓN DE TRABAJO

PERFIL PUESTO

Características personales del ocupante de la posición de trabajo

Edad

Sexo

Estado civil

Escolaridad

Experiencia

Referencias

FORMACIÓN CONTINUA

Orientada a incentivar el sentido de pertenencia

INSERCIÓN A LA EMPRESA

Lo que la empresa requiere de la posición de trabajo

Misión del puesto

Enfoque al cliente

Vínculo a objetivos estratégicos

FORMACIÓN CONTINUA

Orientada a reforzar el logro de resultados

ORIENTACIÓN AL DESEMPEÑO

Lo que el Área necesita de la posición de trabajo

Objetivo del puesto

Procesos clave en los que participa

Indicadores de desempeño (KPI's)

Cumplimiento de sus mandatos

Actitud en el trabajo

FORMACIÓN CONTINUA

Orientada a reforzar las competencias requeridas

ORIENTACIÓN A LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA LA POSICIÓN DE TRABAJO

El conjunto de actividades que realiza la posición de trabajo y competencias necesarias para lograr un desempeño eficaz y eficiente

FUNCIONES QUE DESEMPEÑA LA POSICIÓN DE TRABAJO

Mandatos Autoridades Responsabilidades Otros roles

COMPETENCIA REQUERIDA PARA LA POSICIÓN

Conocimientos Habilidades Actitudes

Distinción entre un bloque y otro.

Se refiere a los mismos mandatos, en ambos bloques.

Se refiere a las mismas actitudes, en ambos bloques.

Desarrollar de acuerdo a necesidades internas.

Desarrollar de acuerdo a cultura organizacional.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Programa de mantenimiento preventivo.

7 Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA La infraestructura puede incluir:

- a) edificios y servicios asociados;*
- b) equipos, incluyendo hardware y software;*
- c) recursos de transporte;*
- d) tecnologías de la información y la comunicación.*

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);*
 - b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);*
 - c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).*
- Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.*

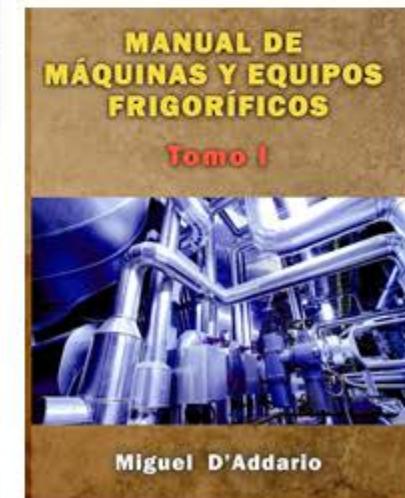
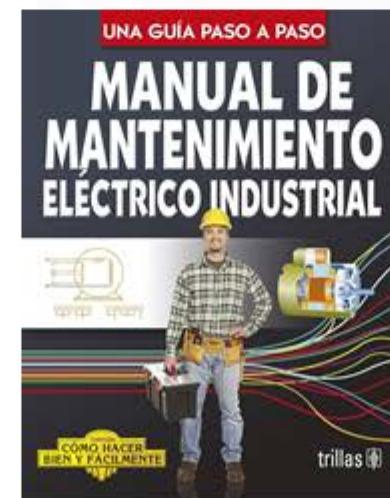


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Programa de mantenimiento preventivo.

Al diseñar un programa de mantenimiento preventivo considera:

1. Inventario de activos.
2. Manual del fabricante y especificaciones técnicas.
3. Frecuencia y programación.
4. Prioridad y criticidad.
5. Recursos humanos y materiales.
6. Registro y trazabilidad.
7. Indicadores de desempeño (KPIs).
8. Presupuesto y costos.
9. Normativas y seguridad.
10. Mejora continua.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Calibración de equipos de medición.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) identificarse para determinar su estado;
- c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

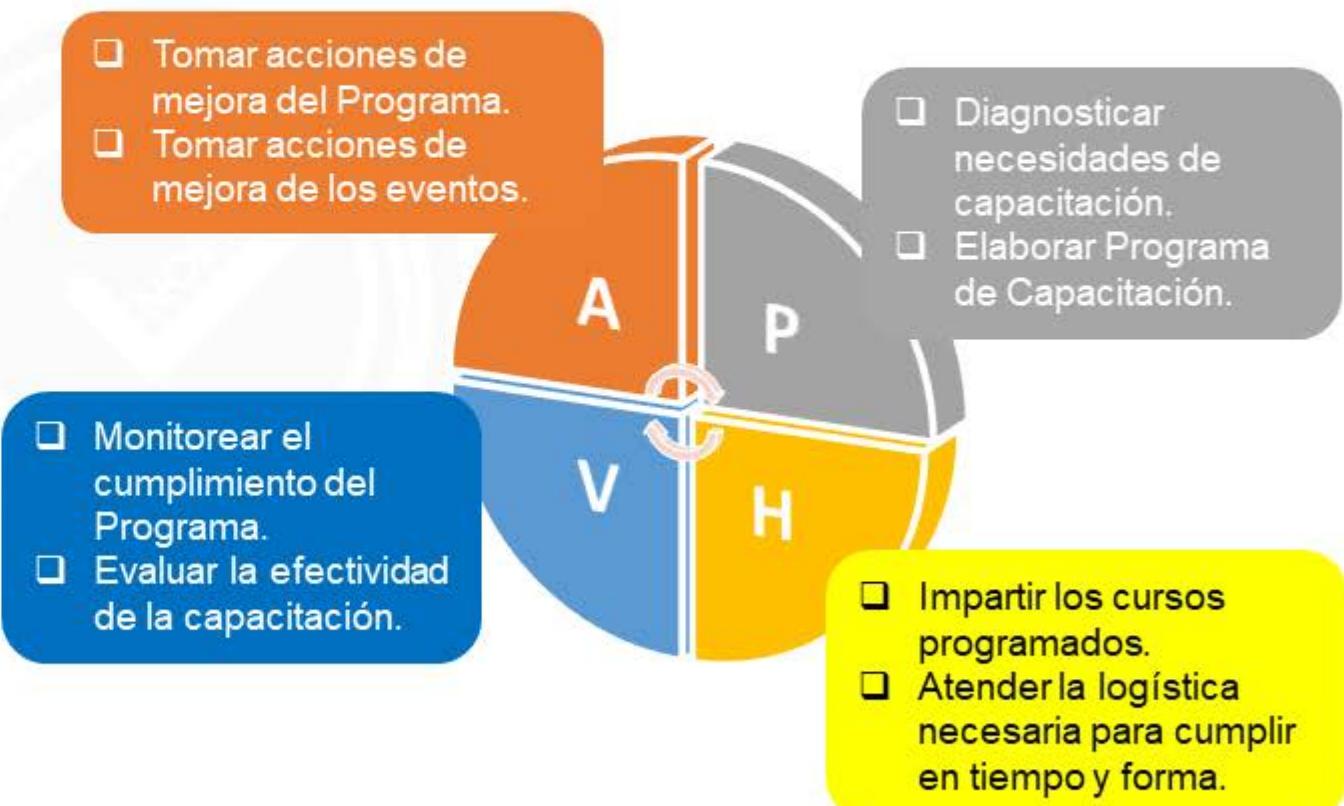
7. APOYO. Programa de capacitación y evaluación de desempeño.

7.2 Competencia

La organización debe:

- a) **determinar la competencia** necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) **asegurarse** de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para **adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;**
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Programa de capacitación y evaluación de desempeño.

7.2 Competencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para **adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;**
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

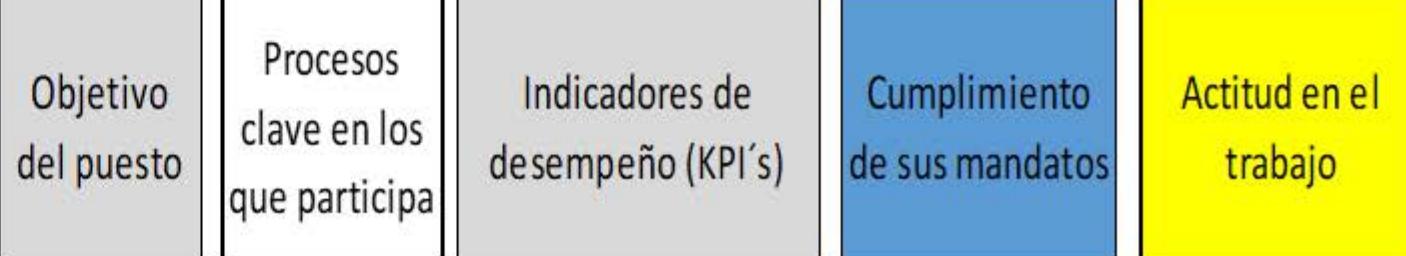
NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

FORMACIÓN CONTINUA
Orientada a reforzar el logro de resultados



ORIENTACIÓN AL DESEMPEÑO

Lo que el Área necesita de la posición de trabajo





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

ALCANCE DEL CONCEPTO

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA



7. APOYO. Información documentada.



1. Está en un medio de soporte.



2. Es conocido.



3. Es accesible.



4. Es aplicado.



5. Es mejorable.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

7. APOYO. Lista maestra de documentos.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- a) a) la información documentada requerida por esta norma mexicana;
- b) b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- la complejidad de los procesos y sus interacciones.

7.5.2 Creación y actualización.

7.5.3 Control.

NOTA...

Código	Nombre del Documento	Edición	Fecha de Emisión	Número de copias controladas por área					
				DG	AD	VE	CP	OP	AL
FO-RS-01-LMA	Lista maestra de documentos	1	Junio 2023						
FO-RS-02-HDDOC	Hoja de distribución de documentos	0	Febrero 2023						
FO-RS-03-SMDOC	Solicitud de modificación de documento	2	Febrero 2023						
MP-AL-01-AL	Mapa de proceso almacén	1	Octubre 2023						



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN: Planeación de la producción o servicio.

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

Revisión de las especificaciones de los productos y servicios y de las capacidades de la organización para producir/entregar

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Revisiones de la oferta con el cliente, dejando registro de los acuerdos en cuanto a especificaciones de los productos y servicios.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Asegurar que los nuevos diseños / ajustes / reajustes, cumplen los requisitos del cliente y liberar a su producción/provisión.

PRODUCCIÓN

PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

A través de la gestión de proveedores, asegurar el abasto de materias primas, insumos y servicios complementarios, será en tiempo y forma.



8. OPERACIÓN: Diseño y desarrollo.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 Generalidades

**PLANIFICAR
D&D**

8.3.2 Planificación del
diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el
diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

**EJECUTAR
D&D**

8.3.4 Controles del
diseño y desarrollo

**AUTORIZAR
D&D**

8.3.5 Salidas del
diseño y desarrollo



Continua capítulo 8

PRODUCCIÓN

ENTREGA

INSTALACIÓN

OTROS PROCESOS
INTERNOS



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN: Selección y evaluación del desempeño de proveedores.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

A través de la gestión de proveedores, asegurar el abasto de materias primas, insumos y servicios complementarios, será en tiempo y forma.

PROCESO DE SOPORTE	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	1. Solicitar cotizaciones. 2. Evaluar propuestas. 3. Seleccionar proveedor. 4. Orden de compra y pago.
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	1. Elaborar plan de mtto. 2. Notificar trabajo mtto. 3. Realizar mtto. 4. Liberar área atendida.
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN	1. Solicitar capacitación. 2. Evaluar propuestas. 3. Impartir curso. 4. Evaluar eficacia curso.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN: Selección y evaluación del desempeño de proveedores.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

A través de la gestión de proveedores, asegurar el abasto de materias primas, insumos y servicios complementarios, será en tiempo y forma.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

1. Solicitar cotizaciones.
2. Evaluar propuestas.
3. Seleccionar proveedor.
4. Orden de compra.
5. Recepción de la compra.
6. Atención de quejas y garantías.
7. Recepción de pago.
7. Servicio post compra.

EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR e informarle su resultado.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN: Selección y evaluación del desempeño de proveedores.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

los La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. **La organización debe conservar la información documentada de estas actividades** y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Formato RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Formato	Código	PO-0103-REVAL								
		Fecha de emisión:	10/04/2023									
		Edición	0									
ESCALA DE EVALUACIÓN												
ESCALA DE CONFIABILIDAD	Adecuamiento confiable (Más del 90%)		0 MALO									
	Confiable (80-89%)		1 BUENO									
	Aceptable (70-79%)		2 REGULAR									
	Inaceptable (Menos de 70%)		3 EXCELENTE									
NOMBRE DEL PROVEEDOR:												
FECHA DE COMPRA:	FACTURA:	CONFIABILIDAD	ESTADO DE BILANCIOS									
			Plazos de pago y credito									
			82%	1	1	1	1	1	0	15	2	
			82%	5	5	1	5	5	0	1	13	2
			81%	1	2	3	5	1	1	2	14	2
			99%	5	5	5	2	3	5	5	25	2
			0%								0	2
			0%								0	2
			0%								0	2
			0%								0	2
0%								0	2			
DESEMPEÑO DE PROVEEDORES (MES, AÑO)												
<table border="1"> <tr> <td>62%</td> <td>62%</td> <td>67%</td> <td>99%</td> </tr> </table>					62%	62%	67%	99%				
62%	62%	67%	99%									
Revisó:		Elaboró:										
XXXXXXXXXXXX		YYYYYYYYYY										
ACUERDOS EN BASE A RESULTADOS DE DESEMPEÑO												



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN: Trazabilidad.

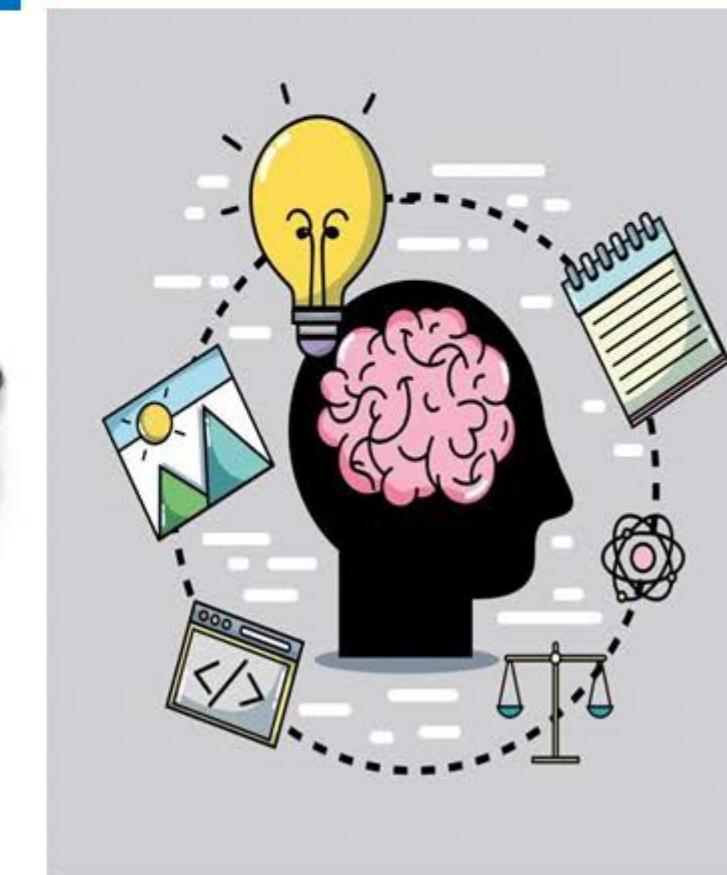
**1. RECOLECTAR DATOS.
MONITOREO EFECTIVO.**



**2. OBTENER INFORMACIÓN.
ANALIZAR Y EVALUAR.**



**3. TENER CONOCIMIENTO.
TOMAR DECISIONES**





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

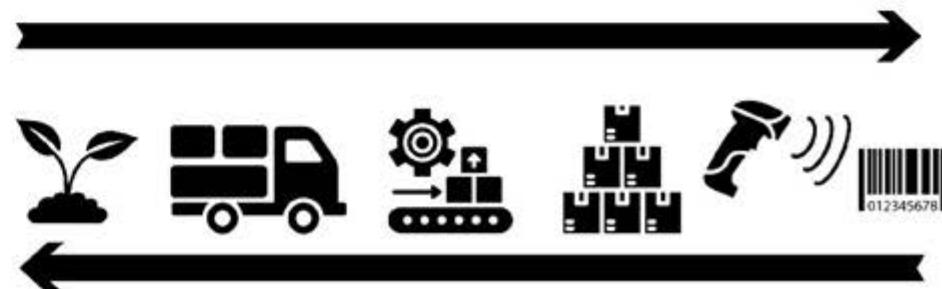
8. OPERACIÓN: Trazabilidad.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN: Trazabilidad.

1. Reserva

- Registro de datos personales: nombre, contacto, preferencias.
- Canal de reserva: web, agencia, teléfono.
- Fecha de entrada y salida.

2. Check-in

- Verificación de identidad.
- Asignación de habitación.
- Registro de servicios contratados (desayuno, spa, etc.).
- Firma digital o física del contrato de alojamiento.

3. Durante la estancia

- Registro de consumos: minibar, restaurante, lavandería.
- Solicitudes especiales: almohadas, limpieza extra, cambio de habitación.
- Actividades internas: uso de gimnasio, spa, eventos.
- Incidencias reportadas y soluciones aplicadas.

4. Check-out

- Liquidación de cuenta.
- Evaluación de satisfacción (encuesta).
- Registro de comentarios o quejas.

5. Post-estancia

- Envío de agradecimiento.
- Ofertas personalizadas para futuras estancias.
- Seguimiento para fidelización (correo, WhatsApp, redes sociales).





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

8. OPERACIÓN: Trazabilidad.

1. Trazabilidad hacia atrás (origen)

- Proveedor: Finca agrícola.
- Datos registrados: Fecha de cosecha, lote de cultivo, tipo de semilla, fertilizantes y pesticidas utilizados.
- Transporte: Registro del camión, temperatura de traslado, fecha de llegada a la planta.

2. Trazabilidad interna (procesamiento)

- Recepción: Verificación de calidad, peso, y condiciones sanitarias.
- Producción: Registro del lote de producción, fecha de elaboración, ingredientes añadidos (sal, ácido cítrico).
- Empaque: Tipo de envase, número de lote, fecha de caducidad, etiquetado.

3. Trazabilidad hacia adelante (distribución)

- Distribuidor: Empresa de logística alimentaria.
- Destino: Supermercado.
- Datos registrados: Fecha de salida, cantidad enviada, número de lote, condiciones de transporte.

4. Consumidor final

- Información visible: Etiqueta con lote, fecha de caducidad, origen del producto.
- Utilidad: En caso de alerta sanitaria, se puede rastrear el lote afectado y retirar solo los productos comprometidos.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: : Tableros de medición y análisis de datos.

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

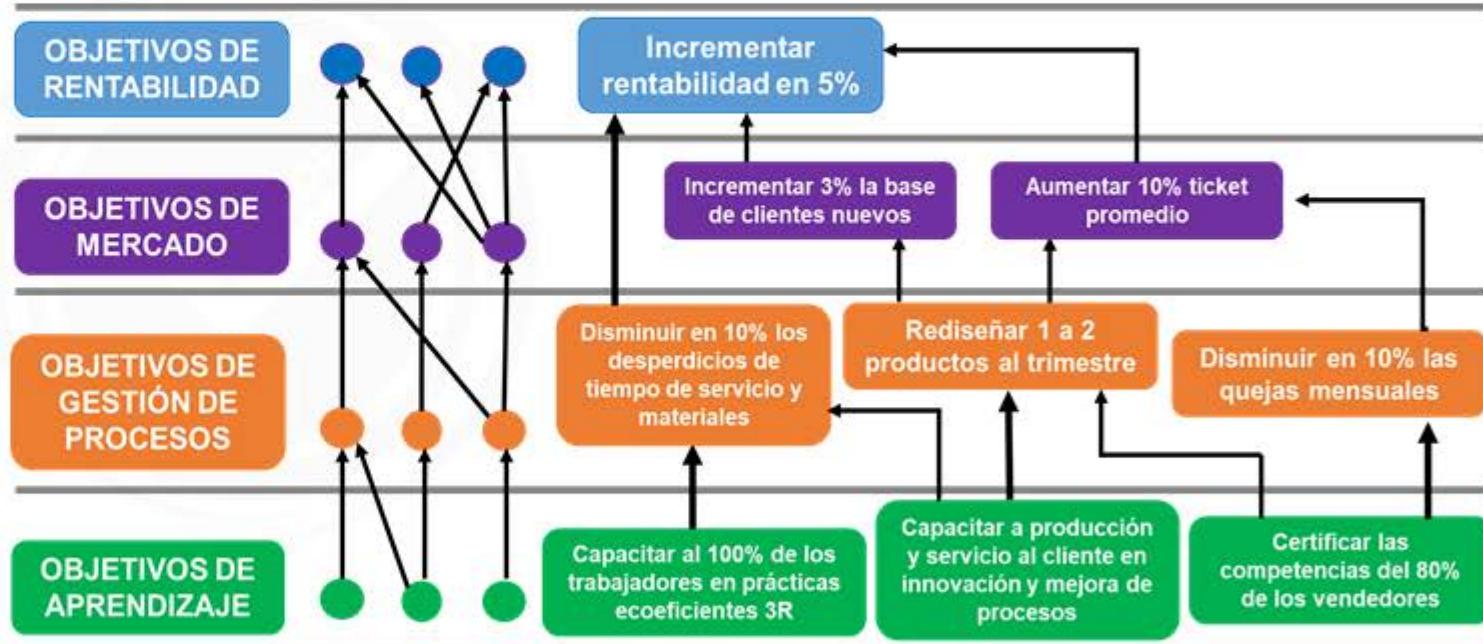
9.1.1 Generalidades

La organización debe determinar:

- qué necesita seguimiento y medición;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: Encuesta de satisfacción del cliente.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. **La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.**

NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: Revisión por la dirección.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización **a intervalos planificados**, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las **salidas de la revisión por la dirección** deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;**
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;**
- c) las necesidades de recursos.**

La organización debe **conservar información documentada** como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

10. MEJORA: Acción correctiva y análisis de causa raíz.

10 Mejora

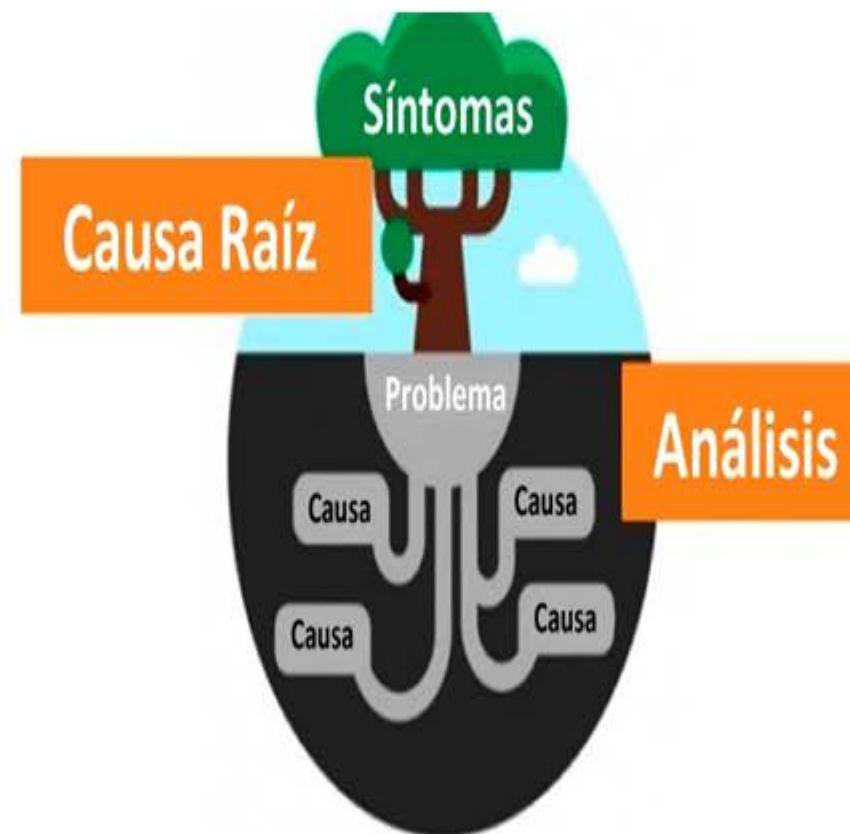
10.1 Generalidades

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e **implementar cualquier acción necesaria** para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Estas deben incluir:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir **corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización**.



3.12.2 (Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario)

ACCIÓN CORRECTIVA

Acción para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.9) y evitar que vuelva a ocurrir.

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 ocurrir, mientras que la acción preventiva (3.12.1) se toma para prevenir que algo ocurra.

NOTA 3: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición

original se ha modificado añadiendo las notas 1 a 2.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

10. MEJORA: Acción correctiva y análisis de causa raíz.

3.12.2 (Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario)

ACCIÓN CORRECTIVA

Acción para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.9) y evitar que vuelva a ocurrir.

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 ocurrir, mientras que la acción preventiva (3.12.1) se toma para prevenir que algo ocurra.

NOTA 3: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición

original se ha modificado añadiendo las notas 1 a 2.



¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

