



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Diplomado de Especialización

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

**CICLO INTENSIVO**

**MÓDULO I**

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

**Ing. Said Rodríguez López**



# INTRODUCCIÓN AL SGC – PRINCIPIOS





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 las norma ISO 9000.

# Si todo es correcto, Cliente satisfecho

El diagrama ilustra el ciclo de vida del cliente en un negocio de servicios, mostrando una secuencia de pasos que culminan en la satisfacción del cliente. El ciclo comienza con la 'Necesidad del cliente', representada por una ilustración de una mujer leyendo un libro. Este paso lleva a 'La institución atiende la necesidad', donde una ilustración de una persona en un sillón es atendida por un profesional. El siguiente paso es el 'Estudio de la necesidad', mostrado con una persona trabajando en un ordenador. Esto se sigue con el 'Diseño de Producto/servicio', representado por una ilustración de un grupo de personas colaborando. El ciclo continúa con la 'Transmisión de especificaciones Sobre el servicio', donde un profesional explica algo a un cliente. Este paso conduce al 'Producto/servicio', representado por una fotografía de una mujer. Finalmente, el ciclo culmina con la 'Entrega a clientes', mostrada con una ilustración de una secretaria entregando un premio. El resultado final es un 'Cliente satisfecho', como se indica en el título principal del diagrama.

**Necesidad del cliente**

**La institución atiende la necesidad**

**Estudio de la necesidad**

**Diseño de Producto/servicio**

**Transmisión de especificaciones Sobre el servicio**

**Producto/servicio**

**Entrega a clientes**

**Si todo es correcto, Cliente satisfecho**



# PRINCIPIO 1 – ENFOQUE AL CLIENTE

## 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.

### BENEFICIOS:

- Aumento de ingresos y de participación en el mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- Aumento en la eficiencia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.



## PRINCIPIO 2 – LIDERAZGO

### 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.

### BENEFICIOS:

- Las personas que laboran se sientan motivadas con respecto a las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de la organización.



## PRINCIPIO 3 – PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

### 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 RESULTADOS QUE SE OBTIENEN EN LA CORRECTA APLICACIÓN:

- El personal comprenda la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño.
- Haga suyos los problemas y se sientan responsables de la solución.
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos.
- Compartir libremente su conocimiento y experiencia.
- Discutan abiertamente los problemas y asuntos de la organización.



## PRINCIPIO 4 – ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

### ENFOQUE BASADOS EN PROCESOS



Un resultado deseado se alcanza mas 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.

#### BENEFICIOS:

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

#### RECOMENDACIONES DE REALIZACIÓN PARA LA CORRECTA APLICACIÓN:

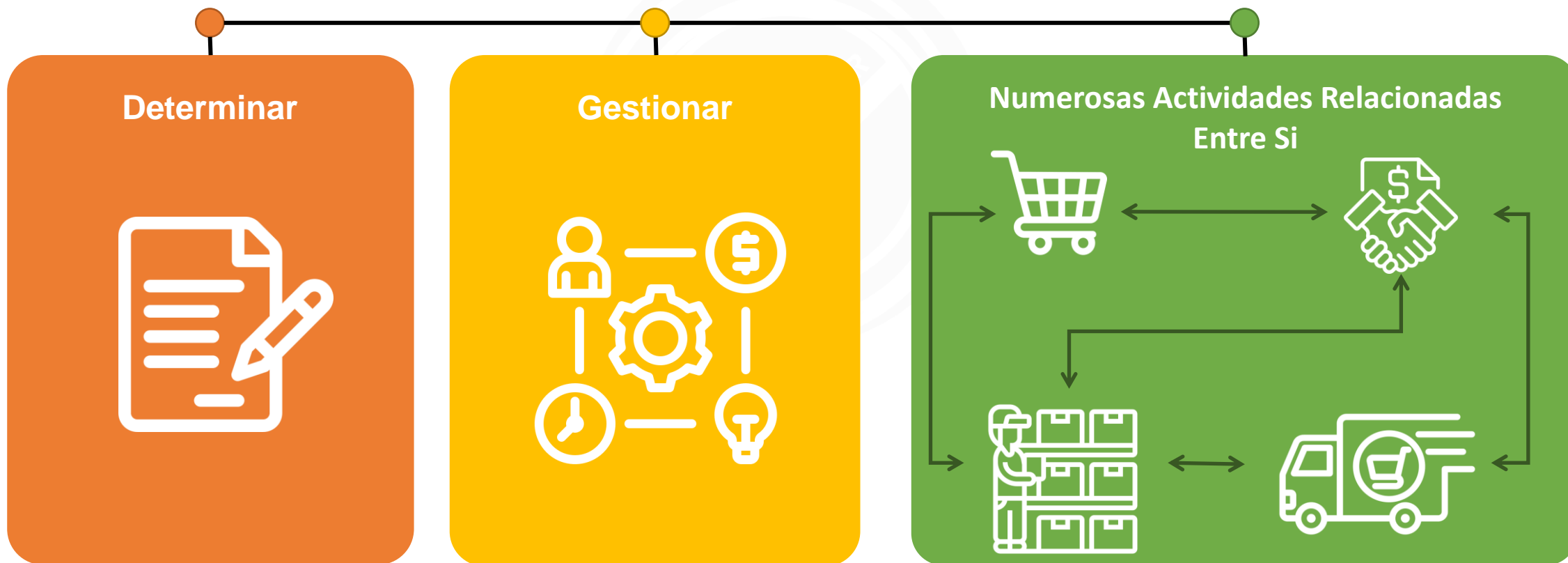
- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener el resultado deseado (producto o servicio).
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.



## 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:**





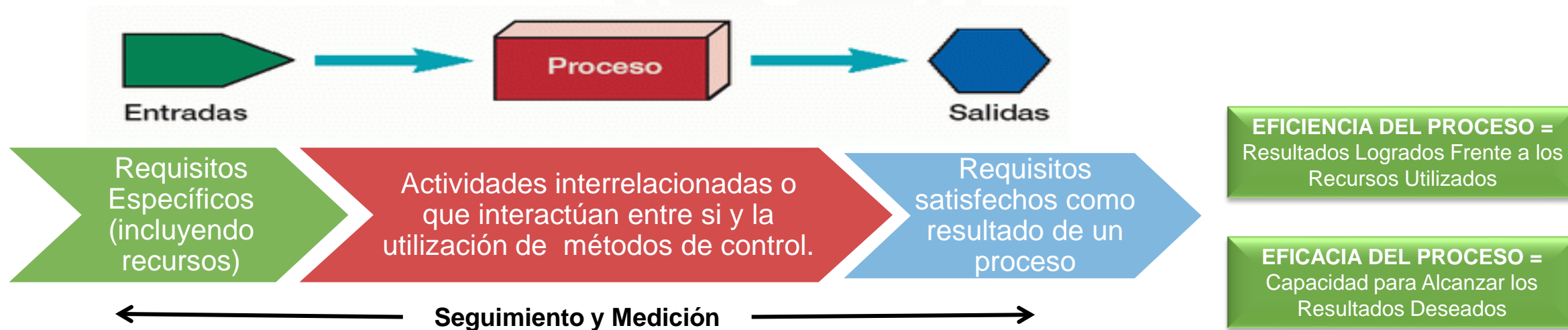


## PRINCIPIO 4 – ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

### ¿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 5 – ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

### 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.

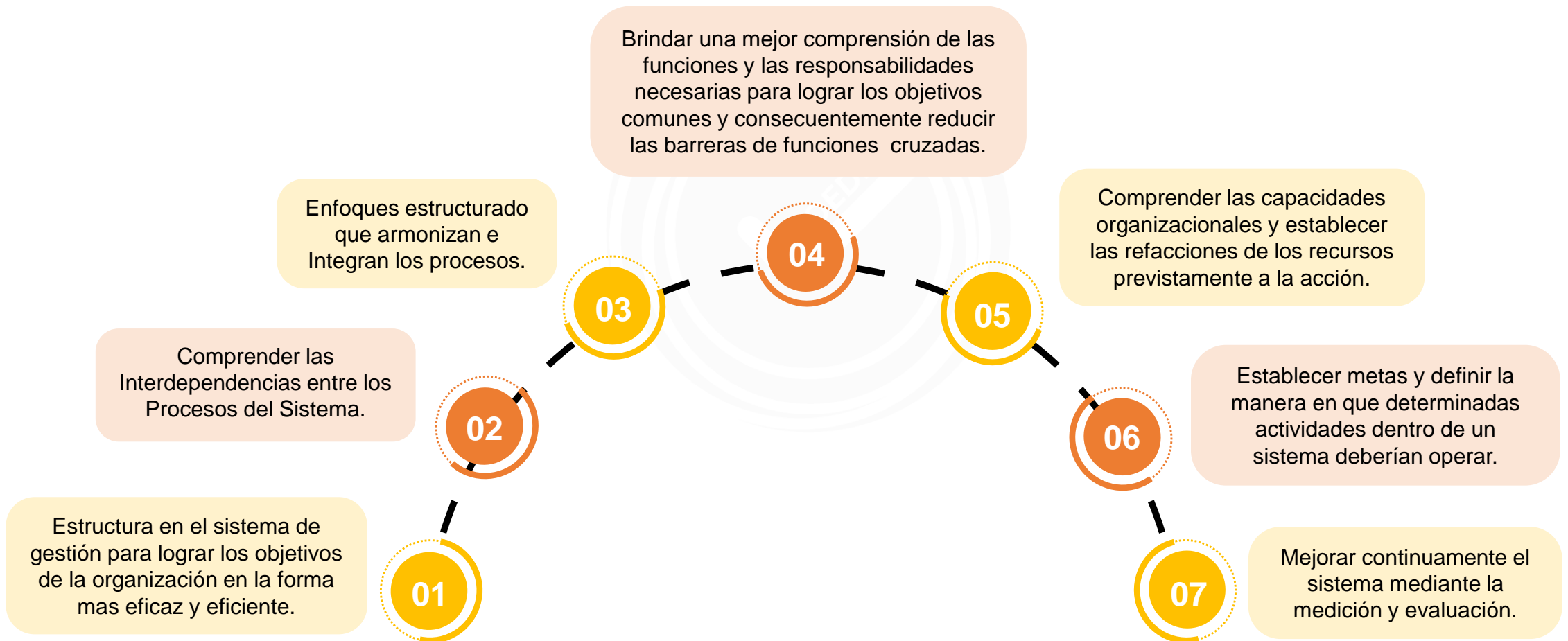
#### Principales Características:

- Integrar y alinear los procesos que mejor logran 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.



# PRINCIPIO 5 – ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

La correcta aplicación del principio nos da como resultado:





# PRINCIPIO 5 – ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN





## PRINCIPIO 6 – MEJORA CONTINUA

### 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.

#### La correcta aplicación del principio nos da como resultado:

- Utilizar un enfoque consistente y amplio hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.
- Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras.



## PRINCIPIO 7 – ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

### ENFOQUE BASADOS EN HECHOS PAR 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.

#### La correcta aplicación y utilización de este principio nos permite:

- Asegurar que los datos de la información sean suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes lo necesitan.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.



## 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.

### La correcta aplicación y utilización de este principio nos permite:

- Asegurar que los datos de la información sean suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes lo necesitan.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.



## PRINCIPIO 8 – RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR

### 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.

#### La correcta aplicación de este principio permite:

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de los proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.





# 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



## **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).



## **Auditoria**

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.

**NOTA 2:** Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015

## Las auditorías de 2da parte:

Se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.

## Las auditorías de 3era parte:

Se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que proporcionan la certificación/registro de conformidad con las Normas ISO 9001 o ISO 14001.

**NOTA 3:** Cuando se auditan juntos dos o más sistemas de gestión, se denomina "auditoría combinada".

## Calidad

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

**NOTA 1:** El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

**NOTA 2:** "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## **Criterios de Auditoría**

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

**NOTA:** Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.



## **Defecto**

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**NOTA 1:** La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.

**NOTA 2:** El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



**Alcance de Auditoria:**  
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.



**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.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015

## Documento

Información y su medio de soporte.

**EJEMPLO:** Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.



**NOTA 1:** El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

**NOTA 2:** Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

**NOTA 3:** Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

## **Definición de Eficiencia**

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto esperado o determinado.



## **Eficacia:**

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

## **Definición de Eficacia**

El grado de cumplir el efecto esperado.

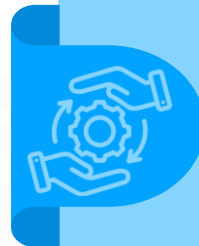


# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## **Equipo de medición**

Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.



## **Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización



## **Gestión de la Calidad**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**NOTA:** La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.





# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## **Hallazgos de la Auditoría**

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**NOTA:** Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de Mejora.



## **Infraestructura**

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.



## **Inspección**

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## **Mejora Continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NOTA:** El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.



## **No Conformidad**

Incumplimiento de un requisito.



# Términos clave para implementar la NORMA ISO 9001-2015



## **Objetivo de la Calidad**

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

**NOTA 1:** Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

**NOTA 2:** Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.



## **Parte Interesada**

Persona o Grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una Organización.

**EJEMPLO:** Clientes, propietarios, personal de una organización, proveedores, banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.

**NOTA:** Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**NOTA 1:** Los procedimientos pueden estar documentados o no.

**NOTA 2:** Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”.



## Procesos

Conjunto de Actividades Mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**NOTA 1:** Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

**NOTA 2:** Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

**NOTA 3:** Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## **Satisfacción del Cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos



## **Sistema de Gestión de la Calidad**

Sistema de Gestión para dirigir y controlar una Organización con respecto a la Calidad.

## **Trazabilidad**

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

**NOTA 1:** Al considerar un producto, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- ✓ El origen de los materiales y las partes.
- ✓ La historia del procesamiento.
- ✓ La distribución y localización del producto después de su entrega.



# TÉRMINOS CLAVE PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001-2015



## **Verificación**

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**NOTA 1:** El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

**NOTA 2:** La confirmación puede comprender acciones tales como:

- ✓ La elaboración de cálculos alternativos,
- ✓ La comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado,
- ✓ La realización de ensayos/pruebas y demostraciones, y
- ✓ La revisión de los documentos antes de su emisión.



# CAMBIOS DE LA NORMA ISO 9001-2015

## Enmienda

Evaluar el impacto del cambio climático en sus riesgos operacionales y objetivos estratégicos.

Interactuar con las partes interesadas para comprender y abordar los requisitos relacionados con el cambio climático en sus productos y servicios.

Integrar la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental en sus sistemas de gestión de calidad.



# CAMBIOS DE LA NORMA ISO 9001-2015

La enmienda se centra en dos secciones cruciales de las normas:

1

## **Entendiendo la organización y su contexto (4.1):**

Las organizaciones deben ahora determinar si el cambio climático es un tema relevante para su propósito y su capacidad para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión.

2

## **Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2):**

Se añade una nota que indica que las partes interesadas relevantes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático





# CAMBIOS DE LA NORMA ISO 9001-2015

4.1

## Entendiendo la organización y 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

### **Agregado:**

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

4.2

## Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

### **La organización debe determinar:**

- las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión.
- los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.
- cuales de esos requisitos serán abordados a través del Sistema de Gestión

**Agregado:** Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

