



Centro de  
Especializaciones  
Noeder



Florida  
Global  
University

Diplomado de Especialización

# IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CALIDAD – ISO 9001

CICLO REGULAR

MÓDULO III

CLASE 03

INTERPRETACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA  
NORMA ISO 9001:2015

Ing. Said Rodriguez Lopez



6.1 Riesgos

6.2 Objetivos

6.3 Cambios



## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- ✓ asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- ✓ aumentar los efectos deseables;
- ✓ prevenir o reducir efectos no deseados;
- ✓ lograr la mejora.





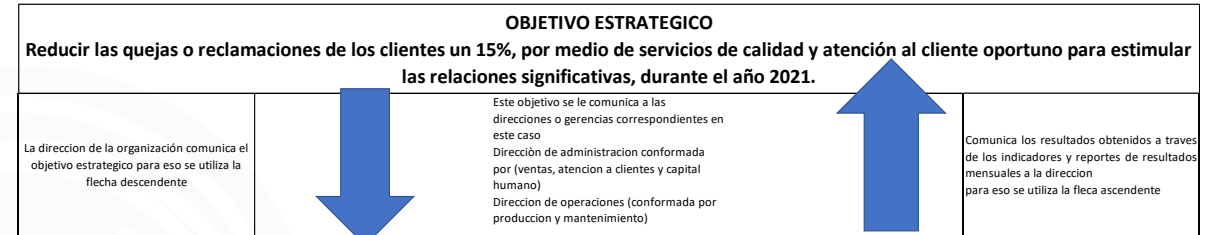
## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

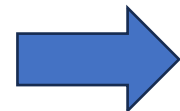
- ✓ ser coherentes con la política de la calidad;
- ✓ ser medibles;
- ✓ tener en cuenta los requisitos aplicables;
- ✓ ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- ✓ ser objeto de seguimiento;
- ✓ comunicarse;
- ✓ actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.



**OBJETIVOS TACTICOS: Son los objetivos que las direcciones (administración y operaciones) establecen a los diferentes procesos para alcanzar el objetivo estratégico**

VENTAS	PRODUCCION	VENTAS (ATENCION A CLIENTES)	MANTENIMIENTO	RECURSOS HUMANOS
JEFE DE VENTAS	JEFE DE PRODUCCION	enrique	JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE CAPITAL HUMANO
<b>Objetivo tactico</b> Mantener un 90% de calificación en la satisfacción del cliente  <b>Indicador</b> 1. Total de quejas de servicios 2. total de quejas solucionadas  <b>Acciones</b> 1. identificar los principales causa de queja 2. Canalizar y seguimiento de las quejas 3. realiza encuestas de satisfacción	<b>Objetivo tactico</b> Mantener un 80% de producción completa de los pedidos solicitados  <b>Indicadores</b> 1. Proceso cumpla con el 90% de resultados esperados 2. Nivel de supervisión del 90% de servicios realizados 3. Asegurar el 90% de recursos necesarios para la operación están solicitados  <b>Acciones</b> 1. Fortalecer la supervisión de los operadores e identificar la evaluación de 2. Desempeño del trabajo 3. Evaluar los productos utilizados 4. Planeación de rutas 5 Ejecución de servicio puntuales	<b>objetivo tactico</b> realizar la encuesta de satisfacción al cliente por lo menos al 90% de los clientes  <b>Indicadores</b> satisfacción del cliente en un 80%  <b>Acciones</b> 1. Evaluación de satisfacción del cliente 2. Identificación de áreas de oportunidad 3. Solicitar capacitaciones para la atención a clientes 3. Re evaluación del cliente	<b>Mantener el 80% de las máquinas en una eficiencia de máquina 70%</b>  <b>Indicador</b> 1. total de unidades fuera de rol 2. nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento  <b>acciones</b> 1. inventario de unidades 2. programa de mantenimiento preventivo para unidades 3. Realizar mantenimientos	<b>Mantener un 90% del personal apto y con plantillas cubiertas</b>  <b>INDICADOR</b> 1. Cumplir el programa de capacitación en un 90 % 2. Evaluación de desempeño del 90%  <b>ACCIONES</b> 1. Identificar causas que relacionan las quejas 2. Identificar personal que obtiene actitud 3 capacitación en el trato al cliente 4 Reemplazar al personal



SMART



Objetivos de calidad



Tablero de indicadores

# Requisito 6



6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- ✓ qué se va a hacer;
- ✓ qué recursos se requerirán;
- ✓ quién será responsable;
- ✓ cuándo se finalizará;
- ✓ cómo se evaluarán los resultados.

OBJETIVO ESTRATEGICO			
Reducir en un 10 % los gastos operativos en un plazo de 8 meses			
KPI'S			
Objetivo tactico 1. Cumplir con el 90% del programa preventivo	Fórmula	CMP = (MPR * 100) / PMP Donde: CMP = Cumplimiento del mantenimiento preventivo MPR= Mantenimiento preventivo realizado en el mes PMP = Programa de mantenimiento preventivo	
	Programa de mantenimiento preventivo	4,00	100%
	Cumplimiento del mantenimiento preventivo	3,00	75%



### 6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

- ✓ el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- ✓ la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- ✓ la disponibilidad de recursos;
- ✓ la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades



7.1 Recursos

7.2  
Competencia

7.3 Toma de  
conciencia

7.4  
Comunicación

7.5 Información  
documentada

Requisito 7



## 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:

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

#### 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.



### 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:

- ✓ edificios y servicios asociados;
- ✓ equipos, incluyendo hardware y software;
- ✓ recursos de transporte;
- ✓ 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:

- ✓ sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
- ✓ psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
- ✓ físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).

Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.



## 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:

- ✓ son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- ✓ 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.

## EQUIPOS DE MEDICIÓN

LECTOR PMI



GAGE

DURÓMETROS



CALIBRADORES

## Requisito 7



### 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:

- ✓ 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;
- ✓ identificarse para determinar su estado;
- ✓ 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.



### 7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

NOTA 1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia.



Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

- a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);
- b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

