



**Somos
la ficha
del
cambio**

Porque contribuimos en la
excelencia académica

**Somos ESAP,
somos calidad**

Vigilada MinEduación



Escuela Superior de
Administración Pública



FORMANDO LÍDERES
PARA EL BUEN GOBIERNO



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

ALBINA QUEZADA BARRERA

Administradora de Empresas
Especialista en Gerencia de Negocios Internacionales
Magister en Calidad y Gestión Integral
Docente Universitaria



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

¿QUIENES SOMOS?

SOMOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN CUYA MISIÓN ES: FORMAR CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN LOS CONOCIMIENTOS, VALORES Y COMPETENCIAS DEL SABER ADMINISTRATIVO PÚBLICO, PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD, EL ESTADO Y EL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE GESTIÓN DE LAS ENTIDADES Y ORGANIZACIONES PRESTADORAS DE SERVICIO PÚBLICO, EN LOS DIFERENTES NIVELES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO, LA INVESTIGACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EN EL ÁMBITO TERRITORIAL, NACIONAL Y GLOBAL.

ALBINA QUEZADA BARRERA



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ESAP

MISION

Formar ciudadanos y ciudadanas en los conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público, para el desarrollo de la sociedad, el Estado y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las entidades y organizaciones prestadoras de servicio público; en los diferentes niveles de educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano, la investigación y asistencia técnica en el ámbito territorial, nacional y global.

VISION

La ESAP en el 2019 será una institución de carácter universitario, de calidad académica acreditada, líder en la transformación de la sociedad, las entidades públicas y las organizaciones sociales y el órgano consultor del Estado en el saber administrativo público, difundiendo y generando conocimiento en los ámbitos nacional territorial y global



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

JUSTIFICACION:

En el contexto actual de Gestión de las entidades públicas y privadas aparecen una serie de exigencias de orden legal, de los clientes o del mercado, que llevan a estas organizaciones a adquirir conocimientos sobre Sistema de Gestión de Calidad con el fin de ayudar a resolver un problema práctico en las empresas que deciden implementarlo, porque es un conjunto de elementos que le permiten a la organización el cumplimiento de unos objetivos y requisitos que son planteados por el cliente, la empresa y la Ley, y que le permiten estar a un mayor nivel de competitividad; teniendo en cuenta que su objetivo principal es la mejora continua en cada uno de los procesos y procedimientos para producir un producto o brindar un servicio.

ALBINA QUEZADA BARRERA



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

OBJETIVO GENERAL:

Dar a conocer los fundamentos básicos de un Sistema de Gestión de la Calidad para facilitar el abordaje de todas las exigencias normativas orientadas al propósito básico de mejorar la gestión y los resultados de la entidad que lo aplica.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Comprender el Sistema de Gestión de Calidad: Historia , Conceptos y Definiciones
- Profundizar en los principales requerimientos de ISO 9001:2015

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Fundamentos Básicos: Sistema y Gestión de la Calidad

- Comprender el Sistema y Gestión de la Calidad: Historia, conceptos y definiciones
- Video de Gestión de la Calidad
<https://www.youtube.com/watch?v=wLSN4RM0dnw>
- Principales requerimientos de la ISO 9001:2015
- Ciclo del mejoramiento continua PHVA
- <https://www.youtube.com/watch?v=qKmq1tJQd84&t=10s>
- Enfoque, modelo y sistema

ALBINA QUEZADA BARRERA



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

¿FUENTE?

Cesar Camisón, Sonia Cruz, Tomas González. Gestión de la calidad, conceptos, enfoques modelos y sistemas. Editorial Pearson Prentice Hall. 2006

Icontec. NTC ISO 9000:2000 Conceptos y vocabulario

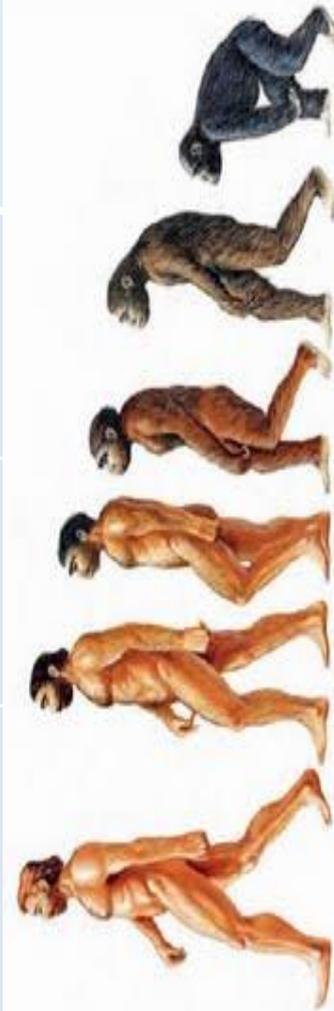
Icontec. NTC ISO 9001: 2015

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

HISTORIA: EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

HASTA 1930	ORIENTACIÓN AL PRODUCTO <ul style="list-style-type: none">• Inspección después de la producción• Auditoría de productos terminados
1930- 1950	ORIENTACIÓN AL PROCESO <ul style="list-style-type: none">• Control de la calidad durante el proceso de producción• Control estadístico del proceso
1950- 1960	ORIENTACIÓN AL SISTEMA <ul style="list-style-type: none">• Extensión del control de la calidad a todas las áreas• Aseguramiento de la calidad en todo el sistema
1960- 1970	ORIENTACIÓN A LA PREVENCIÓN <ul style="list-style-type: none">• Optimización en el diseño del producto• Mejora continua• Reducción de costos de no calidad



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

HISTORIA: EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

1970-
1980

ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS

- Actividades técnicas de resolución de problemas
- Participación directa de los trabajadores
- Círculos de calidad y Equipo de mejora
- Capacitación para los empleados

ORIENTACIÓN AL COSTO

ENFOQUE JAPONES: CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL

1980-
1990

REINGENIERÍA DE PROCESOS

REORIENTACIÓN CULTURAL

- Cambio de cultura organizacional
- Innovaciones organizacionales
- Liderazgo en el estilo de dirección

REORIENTACIÓN AL SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

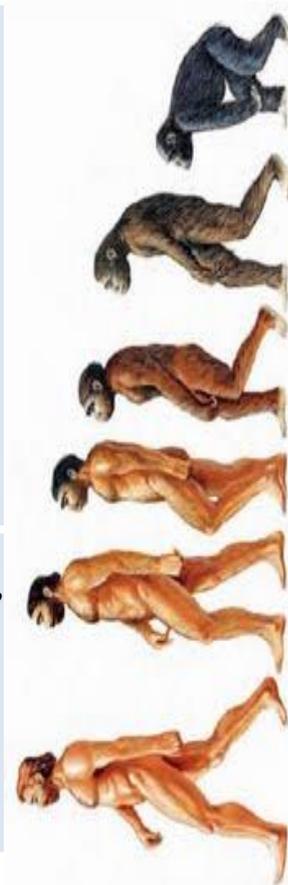


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

HISTORIA: EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

1990 HASTA AHORA	ORIENTACIÓN GLOBAL <ul style="list-style-type: none">• Sistema de gestión de la Calidad• Hincapié hacia eficacia• Modelo de excelencia en el desempeño• Modelo de competencias labores• Sistemas de “valor”
LO QUE VIENE	<ul style="list-style-type: none">• Interrelación e integración de los conceptos de Eficiencia, Eficacia y Efectividad• Enfoque conjunto de Calidad Ambiental• Integración de Sistemas de gestión



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GENERALIDADES: Mejora el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible

BENEFICIOS POTENCIALES:

- a) Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios legales y reglamentarios
- b) Facilita oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente
- c) Aborda los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos
- d) Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados-

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

GENERALIDADES: Mejora el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible

BENEFICIOS POTENCIALES:

- a) Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios legales y reglamentarios
- b) Facilita oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente
- c) Aborda los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos
- d) Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados-



LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA NORMALIZACIÓN

LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (**ISO**,) FUE CREADA EL 23 DE FEBRERO DE 1947 Y ES EL ORGANISMO ENCARGO DE PROMOVER EL DESARROLLO DE NORMAS INTERNACIONALES FABRICACIÓN, COMERCIO Y COMUNICACIÓN PARA TODAS LAS RAMAS PRODUCTIVAS Y ORGANIZATIVAS

LA **ISO** ES UNA RED DE LOS INSTITUTOS DE NORMAS NACIONALES DE 163 PAISES, SOBRE LA BASE DE UN MIEMBRO POR PAIS, CON UNA SECRETARIA GENERAL EN GINEBRA SUIZA QUE COORDINA EL SISTEMA

LAS NORMAS DESARROLLADAS POR **ISO** SON VOLUNTARIAS



LA NORMA

CONCEPTO:

DOCUMENTO, ESTABLECIDO POR CONSENSO Y APROBADO POR UN ORGANISMO RECONOCIDO, QUE PROPORCIONA REGLAS, DIRECTRICES O CARACTERISTICAS PARA ACTIVIDADES O SUS RESULTADOS, CON EL FIN DE CONSEGUIR UN GRADO OPTIMO DE ORDEN EN UN CONTEXTO DETERMINADO.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

**EL COMITÉ TECNICO ISO 176 ES EL ENCARGADO DE DESARROLLAR LAS NORMAS
DE LA FAMILIA 9000**

ESTA DIVIDIDO EN LOS SIGUIENTES SUBCOMITES

SC 1 = CONCEPTOS Y TERMINOLOGIA

SC 2 = SISTEMA DE CALIDAD

SC 3 = TECNOLOGIA DE SOPORTE

STTG = GRUPO DE TRADUCCIÓN A ESPAÑOL

ATTG = GRUPO DE TRADUCCIÓN A ARABE





LOS MIEMBROS DEL COMITÉ ESTAN DIVIDIDOS EN:

PARTICIPANTES: PAISES CON PODER DE VOTO EN LAS DISTINTAS DISCUSIONES

OBSERVADORES: PAISES QUE PARTICIPAN EN LAS DISCUSIONES PERO NO TIENEN VOTO

ENLACES: ORGANIZACIONES QUE PARTICIPAN EN LAS DISCUSIONES PERO NO TIENEN DERECHO A VOTO

LA ENTIDAD REPRESENTADA EN GUATEMALA ES **COGUANOR**
(COMISIÓN GUATEMALTECA DE NORMALIZACIÓN)



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

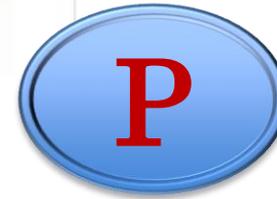
Pensamiento Basado en RIESGOS:



Norma ISO 9001:2015

ENFOQUE: en procesos

- ❑ Confianza y satisfacción del cliente así como de las partes interesadas
- ❑ Cultura proactiva de prevención, mejora y protección ambiental
- ❑ Asegurar la calidad



EMPRESA



PREVENCIÓN



EXITO



ALBINA QUEZADA BARRERA

<https://www.youtube.com/watch?v=TEKS9R0nLEY>



ISO 9001; 2015: Em esta norma internacional se utilizan las siguientes formas verbales

DEBERIA
(Recomendación)



DEBE
(Requisito)

PUEDE
(Permiso,
posibilidad,
capacidad)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los principios de la Gestión de Calidad - ISO 9001:2015

1 ENFOQUE EN EL CLIENTE

2 LIDERAZGO

3 PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

MEJORA

5

TOMA DE DECISIONES
BASADAS EN EVIDENCIAS

6

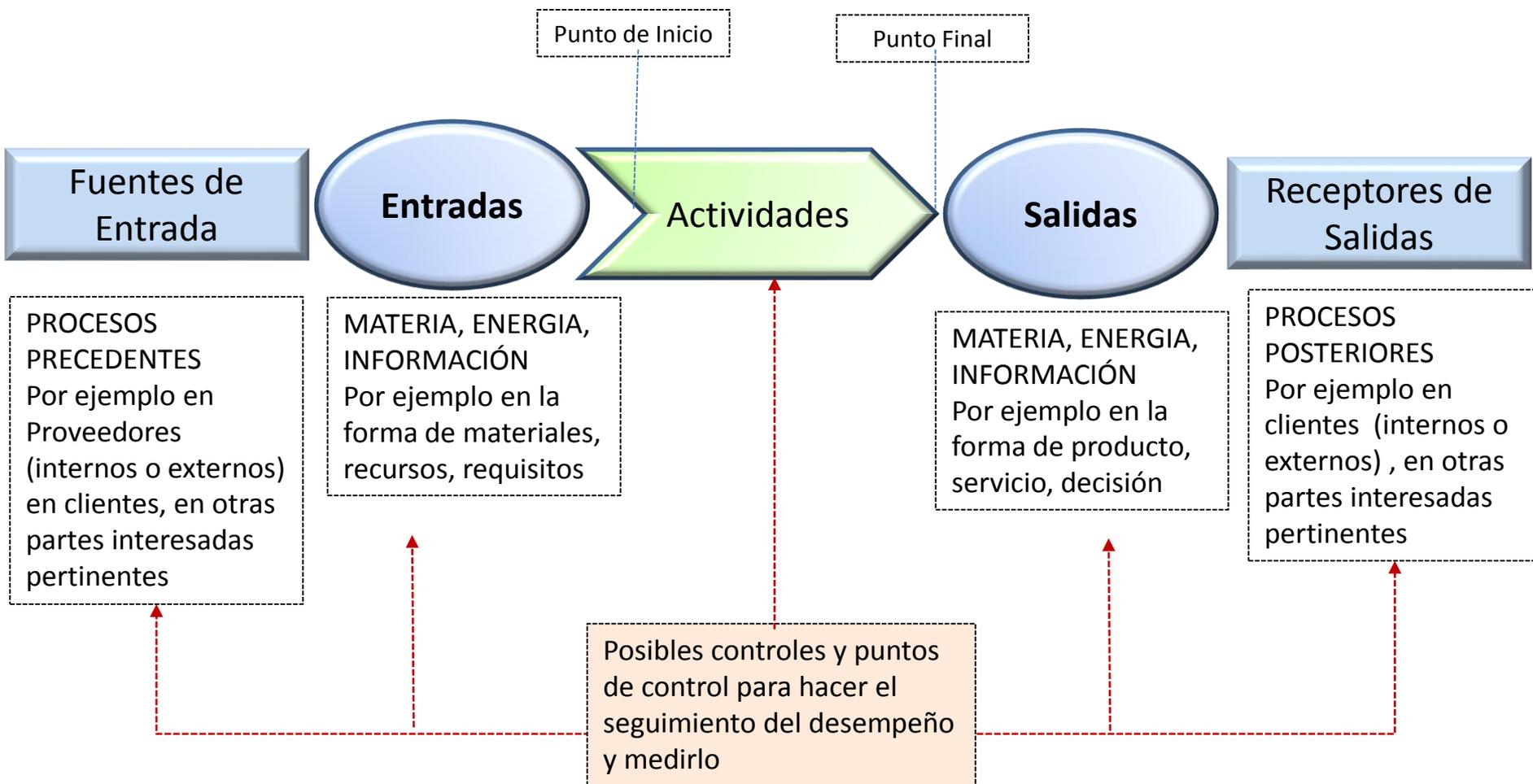
GESTION DE LAS
RELACIONES

7





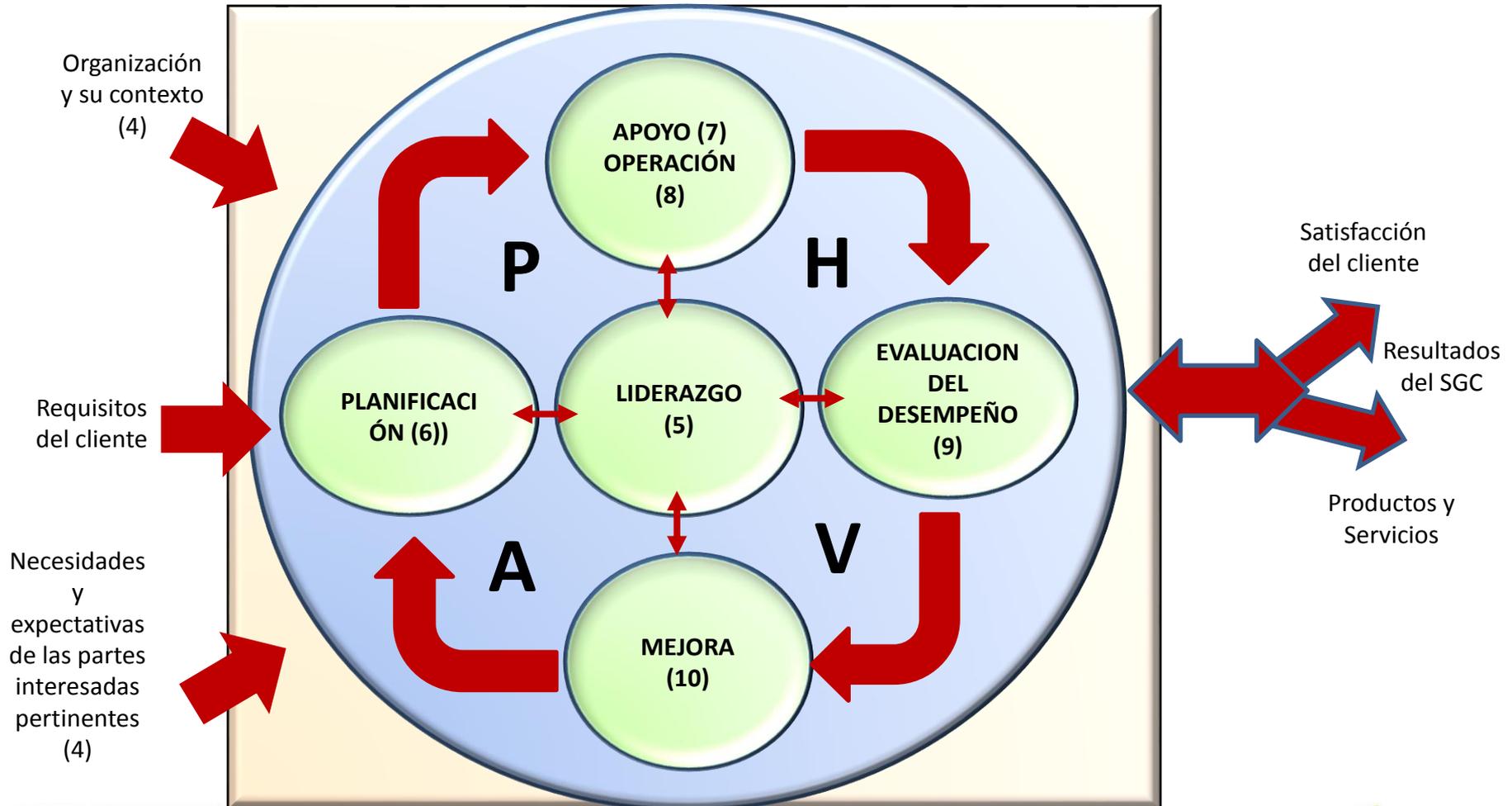
REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DE LOS ELEMENTOS DE UN PROCESO





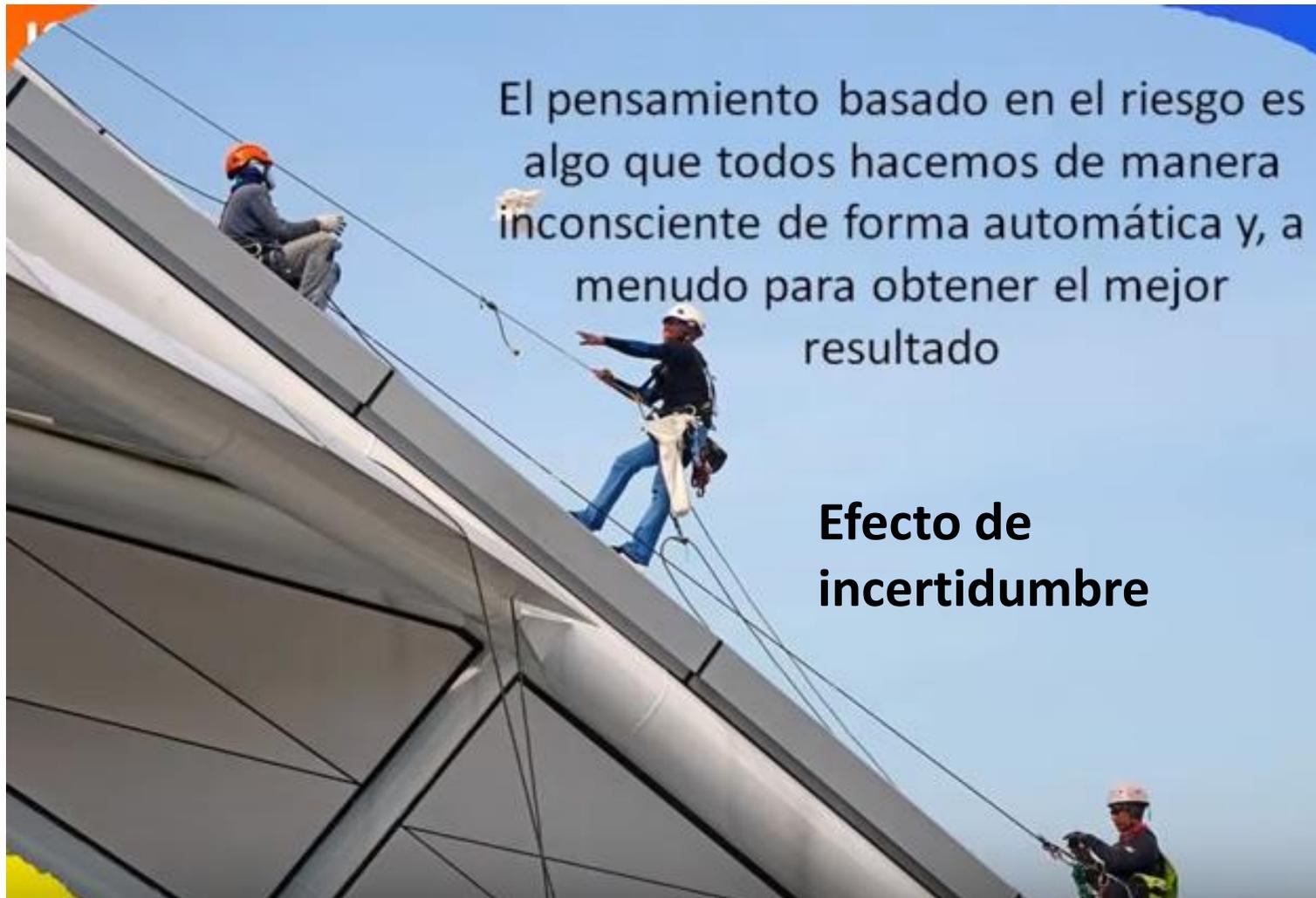
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

REPRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE ESTA NORMA INTERNACIONAL CON EL CILO PHVA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Pensamiento basado en riesgos



ALBINA QUEZADA BARRERA



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Sistema: Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí:

Gestión: Es el Conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Calidad: Es el grado en que un conjunto de características (inherentes o asignadas, cualitativas, cuantitativas, físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas o funcionales entre otras) propias del producto o servicio cumplen con los requisitos

Sistema de Gestión de la Calidad: Es entonces la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada a cumplir los acuerdos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos y la legalización aplicable, prevenir la generación de fallas y riesgos y tener un enfoque proactivo hacia las causas de falla, y mejorar continuamente el desempeño.

SGC



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

POR QUÉ UN SGC: RAZÓN DE SER Y BENEFICIOS

El propósito fundamental del SGC es:

- ❑ Formular y asumir un compromiso ante los clientes y la misma organización: **La política de Calidad**
- ❑ Concretar el compromiso con los objetivos, metas y acciones específicas
- ❑ Lograr los objetivos y metas, y de esta manera prevenir las fallas, administrar los riesgos, cumplir los requisitos y mejorar continuamente el desempeño



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

POR QUE UN SGC: RAZON DE SER Y BENEFICIOS

Que beneficios obtienen las **ORGANIZACIONES** con la implementación del SGC:

1. Generar beneficios económicos
 - Disminución de los costos
 - Una cultura de enfoque hacia el cliente
 - El tratamiento consistente de las NO conformidades
 - Gestión técnica y planificación de productos y procesos
2. Facilitar las actividades de Planificación, control, vigilancia, corrección, auditoria y revisión
3. Identificar las prioridades y fijar objetivos de calidad alineados con la estrategia de la organización



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

POR QUE UN SGC: RAZON DE SER Y BENEFICIOS

Que beneficios obtienen las **ORGANIZACIONES** con la implementación del SGC:

4. Mejorar las relaciones con los clientes.
5. Asegurar las competencias y la gestión proactiva y de mejora, con respecto a los elementos claves de desempeño de la organización, focalizados hacia el cliente y alineados con la estrategia organizacional.
6. Acceder a mercados competitivos que exigen un SGGC acorde con los requisitos normativos como condición contractual o mínima de acceso.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

POR QUÉ UN SGC: RAZÓN DE SER Y BENEFICIOS

Que beneficios obtienen el **PERSONAL** de la organización con la implementación del SGC:

1. Adquirir conciencia y cultura para tener comportamientos focalizados hacia el cliente.
2. Trabajar con procesos en los cuales se han definido claramente que hacer? Como hacer? Como controlar?
3. Tener claras las interacciones con otros procesos en los que participa, sus entradas y salidas (Que pido?, Que doy?).
4. Disponer de un programa de inducción y de formación que le permita desarrollar conocimientos y habilidades en cuanto GC en lo relacionado con:
 - Prevención y control
 - Planificación de productos y procesos



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LAS PARTES INTERESADAS Y SUS OBJETIVOS

PARTES INTERESADA	OBJETIVOS GENERALES
Empleados	 <p>Bienestar laboral (Estabilidad, desarrollo profesional, ambiente de trabajo, retribución económica, salud ocupacional y seguridad)</p>
Proveedores	 <p>Relación de negocios beneficios</p>
Sociedad	 <p>Cumplimiento de la Ley, Desarrollo sostenible (Reducción y prevención de la contaminación) y responsabilidad social empresarial</p>

Fuente: FRANCISCO JOSE LÓPEZ CARRIZOSA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LAS PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADA		PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
Socios, accionistas, junta directiva		Financiera
Clientes (compradores, consumidores, comercializadores)		Calidad / cliente

Fuente: FRANCISCO JOSE LÓPEZ CARRIZOSA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LAS PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADA		PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
Empleados		Social, salud ocupacional y seguridad
Proveedores		Calidad financiera
Sociedad		Social Ambiental

Fuente: FRANCISCO JOSE LÓPEZ CARRIZOSA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LAS NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN

PARTES INTERESADA	PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN
Socios, accionistas, junta directiva	Financiera	ISO 9004; ISO/IEC 27001; ISO 10014
Clientes (compradores, consumidores, comercializadores)	Calidad / cliente	ISO 9004; ISO 9001; ISO/IEC 27001

Fuente: FRANCISCO JOSE LÓPEZ CARRIZOSA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LAS NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN

PARTES INTERESADA	PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN
Empleados	Social, salud ocupacional y seguridad	ISO 9004; OHSAS 18001; SA 8000
Proveedores	Calidad financiera	ISO 9004; ISO 9001
Sociedad	Social Ambiental	ISO 9004; ISO 14001; SA 8000; BASC

SA 8000: Social Accountability International

Fuente: FRANCISCO JOSE LÓPEZ CARRIZOSA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETO DE LAS NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN

NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN	PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETO DE LAS NORMAS (Que se pretende con ellas)
ISO 9001	Calidad/cliente	Cumplimiento de los requisitos del cliente. Aumentar la satisfacción del cliente
ISO 14001	Social: Ambiental	Prevención de la contaminación ambiental en equilibrio con las necesidades socio-económicas
OHSA 18001	Social: Salud ocupacional y seguridad	Control de los riesgos de salud ocupacional y seguridad y mejorar el desempeño

Fuente: FRANCISCO JOSE LÓPEZ CARRIZOSA

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

OBJETO DE LAS NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN

NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN	PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETO DE LAS NORMAS (Que se pretende con ellas)
BASC	Seguridad	Control de los riesgos de usos de la organización con fines ilícitos (narcotráfico y terrorismo)
ISO/IEC 27001	Financiera y Calidad	Preservar la seguridad de la información como activo de la organización en cuanto a confidencialidad, integridad y disponibilidad.
SA 8000 Social Accountability International	Responsabilidad social	Mejorar las condiciones del trabajo

Fuente: FRANCISCO JOSE LÓPEZ CARRIZOSA

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

OBJETO DE LAS NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN

NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN	PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	OBJETO DE LAS NORMAS (Que se pretende con ellas)
ISO 9004	Todas las perspectivas	Desarrollo y maduración del sistema de gestión considerando a todas las partes interesadas y con énfasis en la eficiencia y la eficacia



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015



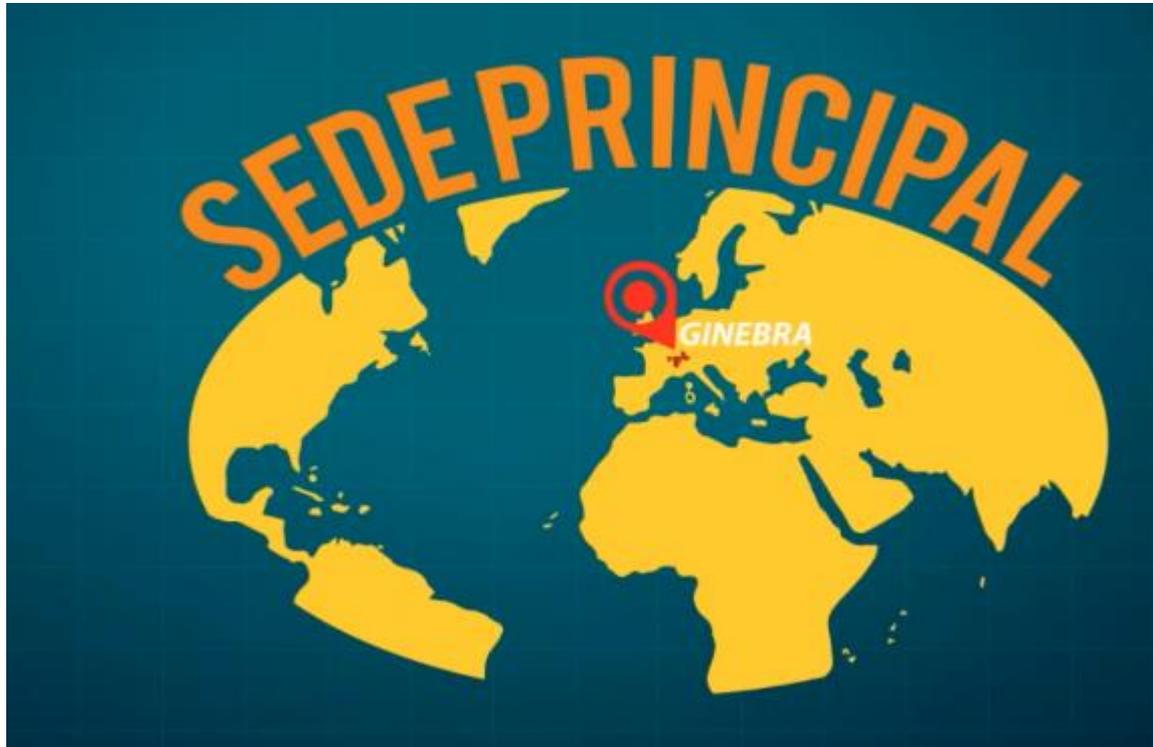
Organización Internacional de
Estandarización

Normas de Productos y
Seguridad

Para empresas Públicas y
Privadas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015



GINEBRA - SUIZA

ALBINA QUEZADA BARRERA



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015



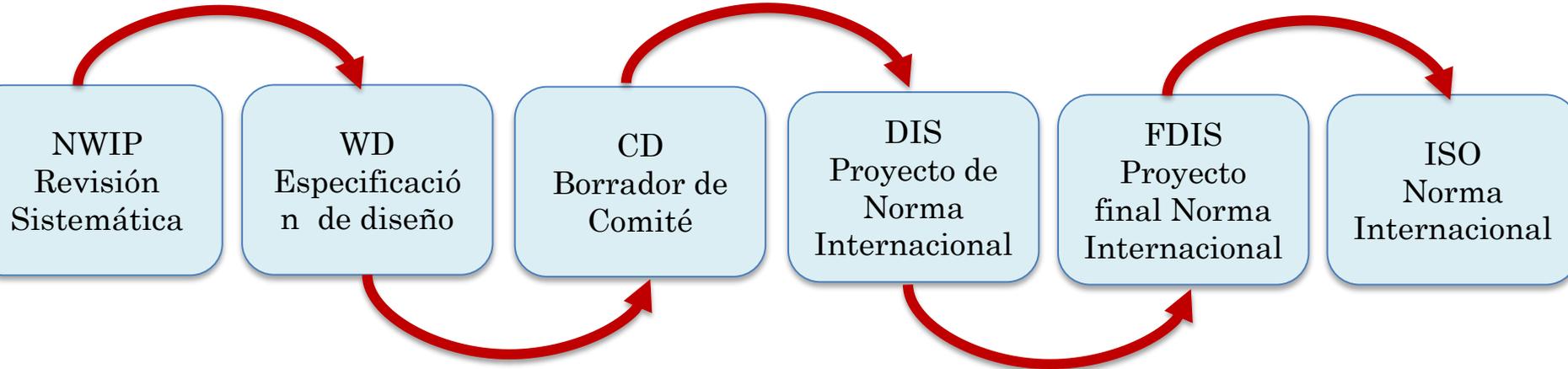
- El comité Técnico 176 es quien desarrollo el tema de ISO 9000
- Integrada por mas de 156 países interesados
- Mas de 18000 normas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

PROCESO DE NORMALIZACIÓN

Revisada y actualizada en un lapso de 3 a 5 años



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

VERSIONES DE LA NORMA

1987

Primera Edición

Primera revisión menor

1994

2000

Primera revisión mayor

Segunda revisión menor

2008

2015

Segunda revisión mayor

Revisión Menor: se aclaran la interpretación de algunos literales

Revisión Mayor: donde si hay cambios o eliminación de requisitos a las normas de Sistemas de Gestión



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

“FORO INTERNACIONAL DE ACREDITACIÓN”

PERIODO DE TRANSICIÓN: 3 años

9001:2008  9001:2015

Estructura de Alto Nivel:
compatibilidad entre sistemas de gestión

ISO 14001
ISO 27000
OHSAS 18000
ISO 9001



Unidad en vocabulario y requisitos



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

Norma ISO 9001:2015

✓ GENERALIDADES

- 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
- 2 REFERENCIAS NORMATIVAS
- 3 TERMINOS Y DEFINICIONES



✓ REQUISITOS DEL SGC

- 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
- 5 LIDERAZGO
- 6 PLANIFICACIÓN
- 7 SOPORTE
- 8 OPERACIÓN
- 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 10 MEJORA

ALBINA QUEZADA BARRERA

<https://www.youtube.com/watch?v=TEKS9R0nLEY>

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015



ALBINA QUEZADA BARRERA

<https://www.youtube.com/watch?v=TEKS9R0nLEY>

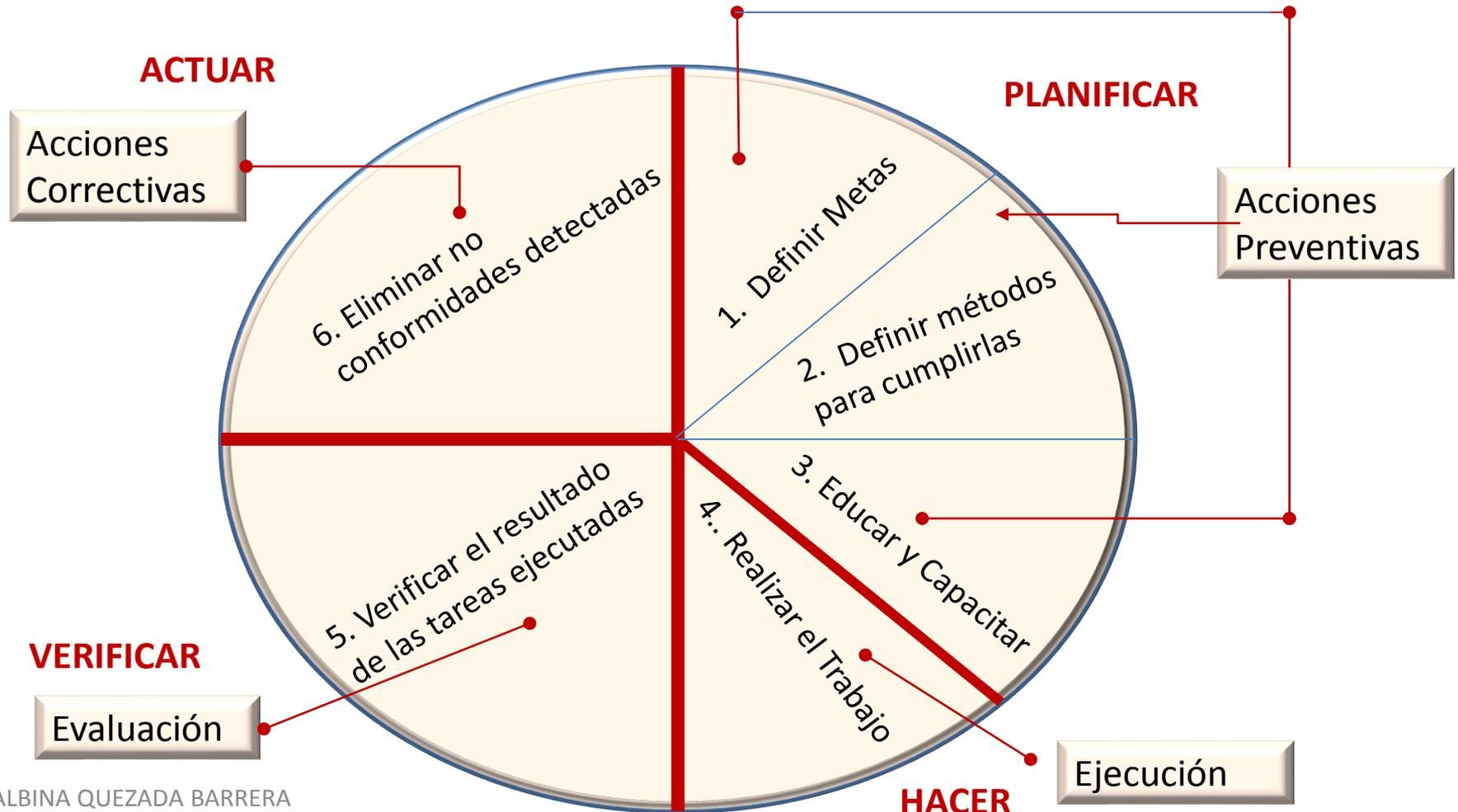


Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015



ALBINA QUEZADA BARRERA

HACER



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

LOS CAPÍTULOS DE LA NORMA SE ENFOCAN ASÍ:

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. soporte

8. Contexto de la organización

9. Evaluación del desempeño

10. mejora

P

H

V

A

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

P

H

V

A



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

¿En donde estamos?  ¿Para donde vamos?

4.1 CONTEXTO : DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

4.2 PARTES INTERESADAS : Clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades y otros

4.3 ALCANCE: Productos y servicios

4.4 SGC: Entrada  PROCESO  salida

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

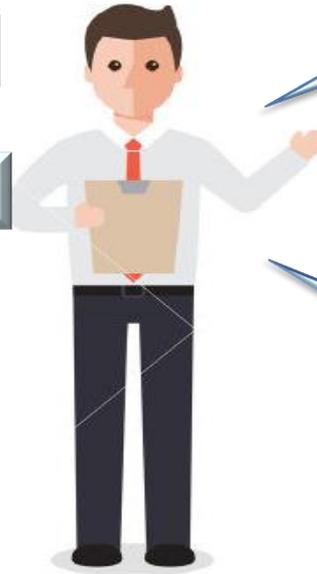
5. LIDERAZGO

5.1: Liderazgo y compromiso

5.2 Política de Calidad:

5.3 Responsabilidades y autoridades:

Nuestros
objetivos
están
alineados con
la **POLÍTICA
DE CALIDAD**



Como **ALTA
DIRECCIÓN**
estoy
comprometido
con el SGC

Tienes claro
que **DEBES
LOGRAR,**
tienes claro
que **PUEDES
DECIDIR**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

6. . PLANIFICACIÓN DEL SGC

6.1 Riesgos y oportunidades



6.2 Objetivos de Calidad:

6.3 Gestión del cambio:

Diagnóstico
Análisis
Acción
Evaluación

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

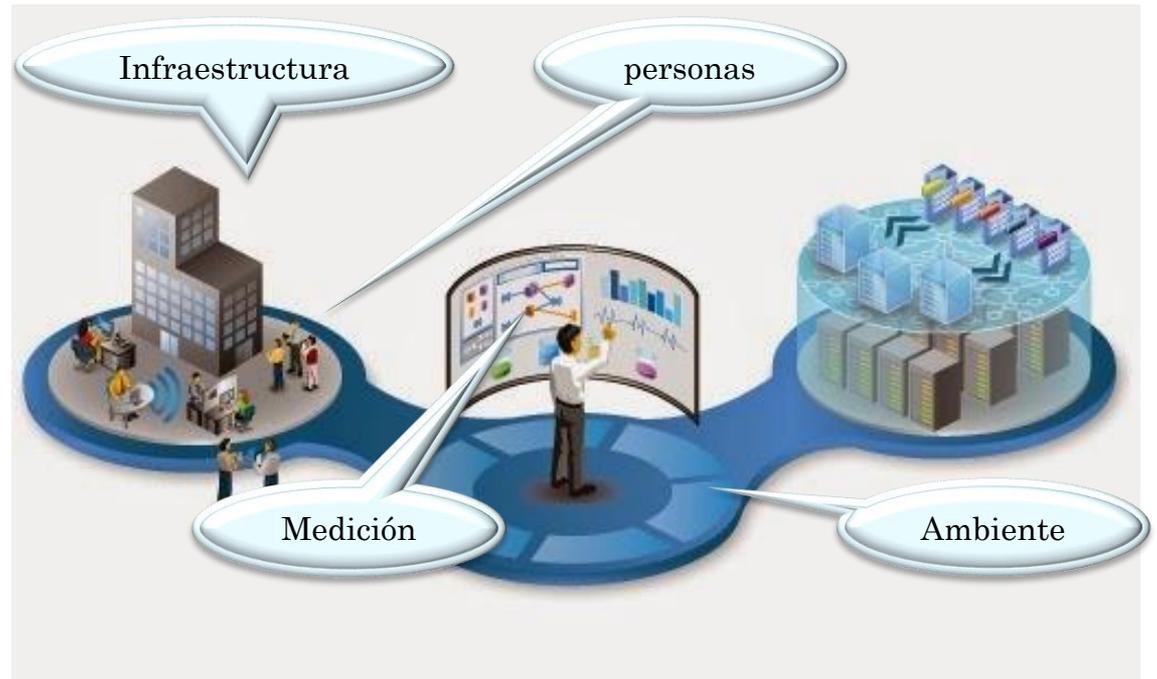
7. SOPORTE

7.1 recursos:
Establecimiento
Mantenimiento
Mejora



7.2 competencia:
Educación
Experiencia
Formación

7.3 Concientización:
¿Cómo atribuyo a la política
y a los objetivos de calidad.
Y como contribuyo a la
eficacia del sistema.

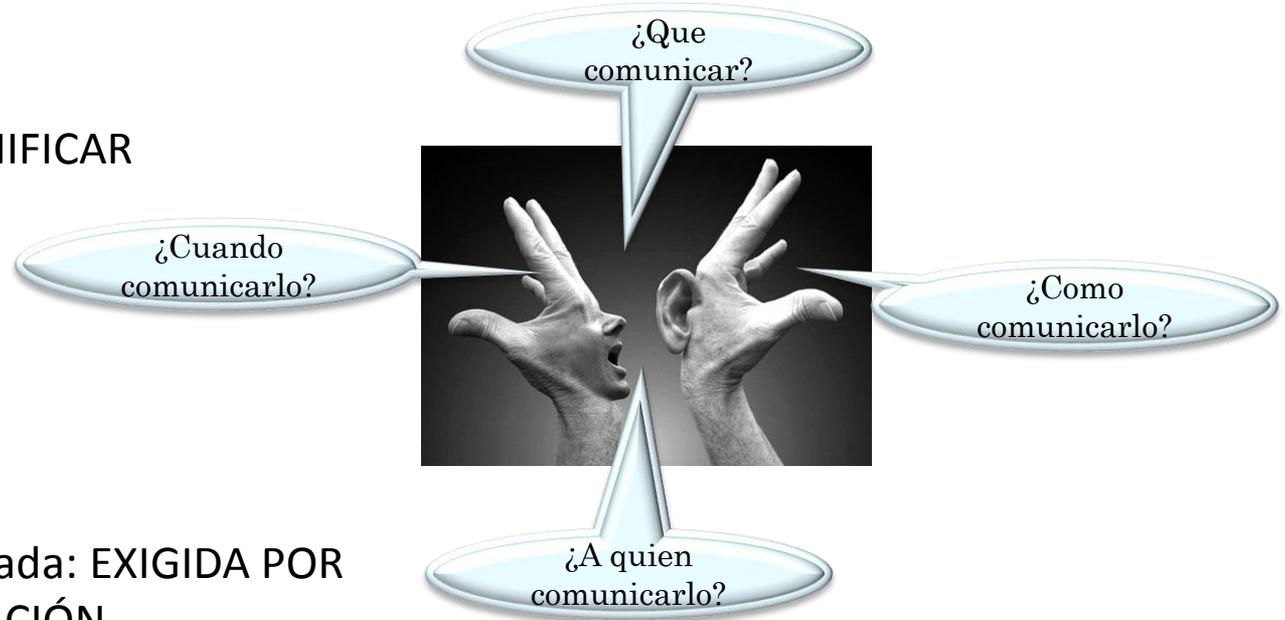


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

7. . SOPORTE

7.4 Comunicación: PLANIFICAR

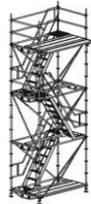


7.5 Información documentada: EXIGIDA POR LA NORMA Y LA ORGANIZACIÓN

Distribución



Acceso



Protección



Almacenamiento



Legibilidad



ALBINA QUEZADA BARRERA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

8. . OPERACIÓN

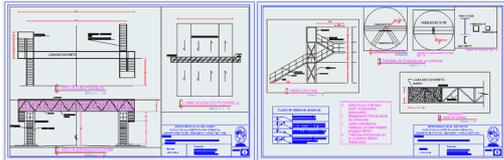
8.1 Realización del producto o servicio



8.2 Control de los procesos



8.3 Diseño y desarrollo

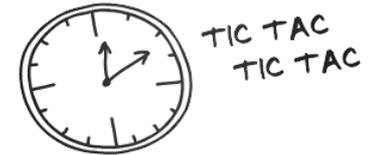


Plan de operación



8.5 Preparación operacional

Realización de la
operación



8.4 Productos y servicios
externos

8.6 Entrega



Control



ALBINA QUEZADA BARRERA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Monitoreo, medición y análisis de la evaluación



Procesos



Bienes y Servicios



Satisfacción del cliente

9.2 Auditoria

- Estado de los procesos
- Resultado de las auditorias
- Objetivos de calidad
- Retroalimentación del cliente



9.3 Revisión por la dirección

Marzo,
Junio,
Septiembre,
Diciembre



- Eficacia
- Conveniencia
- Adecuación
- Cambios que impacten el SGC

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

PRICIPALES REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015

10. MEJORA

10.1 Debe determinar acciones de mejora e implementar acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental

10.2 No conformidad



10.3 Mejora continua



¿Cuál fue la causa?



**ACCION
CORRECTIVA**

Eficacia
Conveniencia
adecuación

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A NIVEL GENERAL SE PUEDE CONCLUIR QUE LA ISO 9001:2015

1. TIENE UN CLARO ENFOQUE EN GESTIÓN DEL RIESGO

2. ENFOQUE EN ISO 31000

3. ENFOQUE EN PROCESOS

4. FORTALECE EL TEMA DE LIDERAZGO

5. TIENE EN CUENTA NO SOLO AL CLIENTE SI NO A TODAS LAS PARTES INTERESADAS

6. MEJOR REDACCIÓN Y ENFOQUE A TODAS LAS ORGANIZACIONES

7. DESAPARECE EL TERMINO DE ACCIÓN PREVENTIVA

8. EL CONCEPTO DE COMPRAS SE HA SUSTITUIDO POR SUMINISTROS Y SERVICIOS EXTERNOS



9. LOS TERMINOS DOCUMENTOS Y REGISTROS SON REEMPLAZADOS POR INFORMACIÓN DOCUMENTADA

10. SE EXCLUYE EL CONCEPTO DE HABILIDADES POR EDUCACIÓN FORMACIÓN Y EXPERIENCIA

ALBINA QUEZADA BARRERA

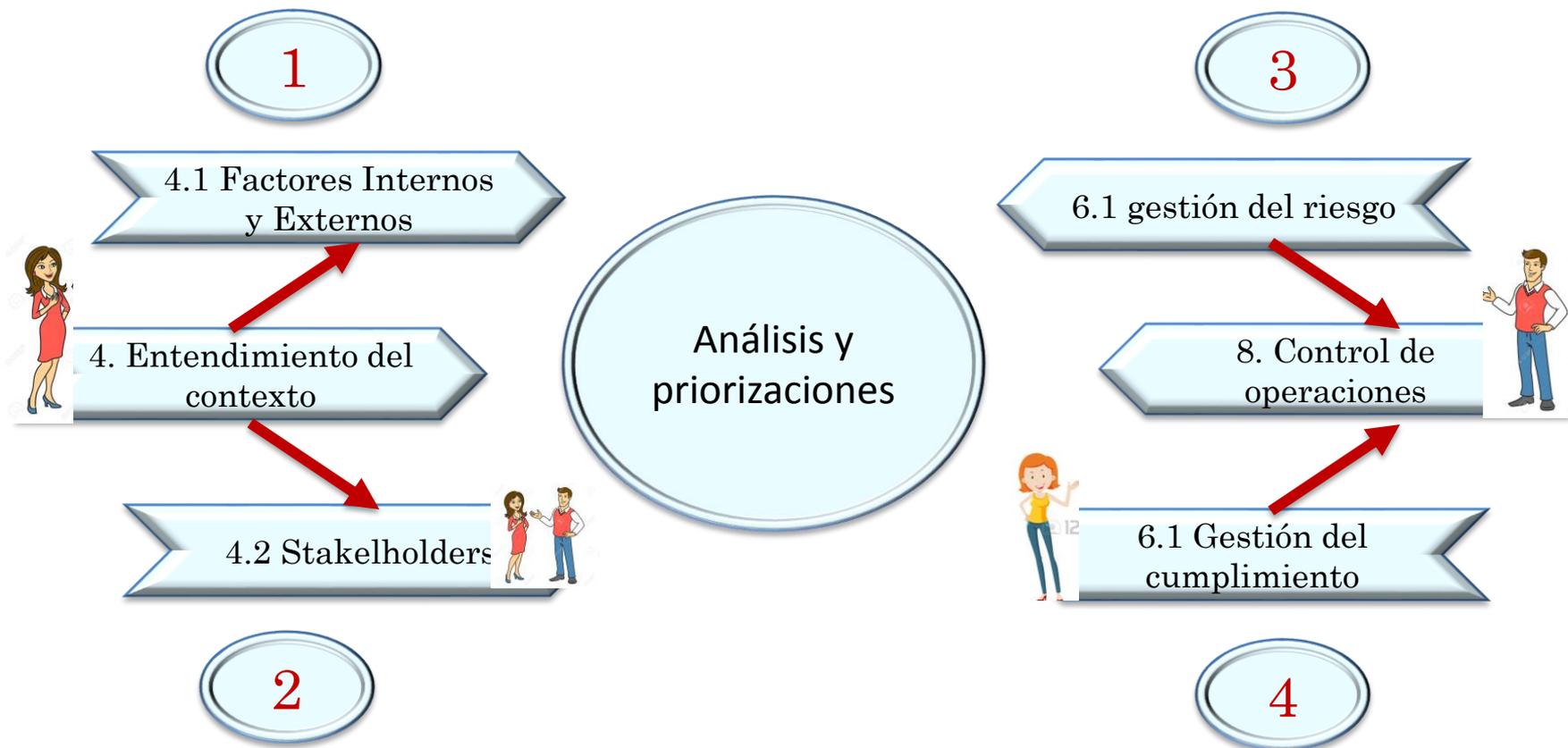


Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

¿CÓMO IMPLEMENTAR EL SGC EN CUATRO PASOS?



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LAS ETAPAS QUE IMPLICAN LA CONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

PASOS PARA CREAR E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. CREAR LA DECISIÓN Y COMPROMISO HACIA LA CALIDAD POR PARTE DE LA ALTA DIRECCIÓN.
2. CONTACTAR CONSULTORIA,
3. ELABORAR UN DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL,
4. PLANIFICAR EL PROYECTO,
5. NOMBRAR EL COMITÉ DE CALIDAD
6. REALIZAR CAPACITACIONES PRELIMINARES PARA EL PERSONAL,
7. DISEÑAR Y MAPEAR PROCESOS,
8. ELABORAR DOCUMENTOS,
9. CAPACITAR AL PERSONAL

P



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN DE LAS ETAPAS QUE IMPLICAN LA CONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

PASOS PARA CREAR E IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

10. IMPLEMENTAR EL SGC

11. EFECTUAR AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

12. SELECCIONAR ENTIDAD CERTIFICADORA PARA AUDITORIA Y
CERTIFICACIÓN

13. MEJORAR CONTINUAMENTE EL SGC



COMENTARIO FINAL

LA ORGANIZACIÓN DEBE MANTENER INFORMACIÓN RELATIVA A:

1. Alcance del SGC
2. La información necesaria para apoyar la operación
 1. La política de Calidad
 2. Objetivos de Calidad
 3. La información que evidencie el desarrollo
 5. de los procesos

TENGA EN CUENTA QUE LA NORMA NO ESTABLECE COMO OBLITORIO LO SIGUIENTE:

1. Tener un manual de Calidad
2. Aplicar el 100% de la norma
3. Tener un representante del SGC
4. Implementar un sistema integral de gestión del riesgo
5. Diseñar un plan estratégico
6. Realizar acciones correctivas para cada NO CONFORMIDAD



Gracias

Gracias



LA CALIDAD

**empieza con la EDUCACIÓN
y termina con la EDUCACION**

KAORU ISHIKAWA

GRACIAS

