GC-F-004v.05

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Ángela Ma. Delgado P.


30%
70%
Plan de negocios
tiempo
dinero
calidad
Calidad
costo
calidad
precio
gastos
ingresos

CALIDAD

- **La calidad se encuentra definida como «Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas» (Instituto Alemán para la Normalización, DIN 55 350-11, 1979), aunque no sea una definición comúnmente utilizada, está intrínsecamente ligada a la vida diaria. En algunas oportunidades al adquirir un producto encontramos defectos de fábrica, gastamos tiempo y dinero para obtener una reposición. Después de esto es normal que se desconfíe de la marca y se busque una marca alterna.**

- Genere un listado con tres productos que recuerde hayan presentado algún defecto
- ¿Cuáles fueron los defectos encontrados?
- ¿En qué parte del proceso (fabricación, empaque, embalaje, etc.) pudo presentarse el defecto?
- ¿Es importante tener un sistema de control de calidad para que los productos lleguen al consumidor sin defectos?
- ¿Cuáles normativas (BPL, BPM, ISO 17025, ISO 22000, HACCP, ISO 9001, ISO 14000,IEC) están relacionadas con el control de este proceso?
- ¿Cree necesario realizar un diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de manera periódica?

Comparta esta información con sus compañeros e instructor.

REFLEXIÓN

La globalización de la economía ha obligado a todas las empresas que quieren permanecer vigentes en los competidos mercados, a mejorar desde sus bases y consolidar una cultura de calidad entre todos sus colaboradores con el objeto de poder desarrollar procesos enfocados al cliente interno y externo que garanticen la satisfacción de quienes hacen posible que las empresas crezcan generando riqueza a los países, inversionistas, colaboradores y comunidad en general. Por eso es necesario que las empresas adopten sistemas de gestión de calidad y hagan de ellos el medio para implementar el mejoramiento continuo y el aseguramiento de calidad de sus productos o servicios.

Observe los siguientes videos y responda:

¿En qué se relacionan estos videos?
¿Qué importancia tiene la implementación del SGC ISO 9001 en una organización? ¿Cuáles son los requisitos que exige la norma?



Video 1: - ¿Qué es la calidad? (https://www.youtube.com/watch?v=vIXEF0eEJtg)

Video 2: - ISO 9001:2015 NORMA ISO 9001 VERSION 2015. LO QUE DEBES SABER PARTE 1. ISO 9000:2015 (https://www.youtube.com/watch?v=9yGTAEEciZ4&t=7s)

Video 3: - ISO 9001:2015 NORMA ISO 9001 VERSION 2015. LO QUE DEBES SABER PARTE 2. ISO 9000:2015 (https://www.youtube.com/watch?v=VRaQty90Qlk)

Socialice las respuestas con sus compañeros e instructor

International Organization for Standardization

Estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas públicas o privadas a nivel internacional

Sistemas de Gestión de la Calidad

REQUISITOS para un Sistema de Gestión de la Calidad


ISO 9001:2015
Gestión Integral
• Riesgo
• Contexto
• Partes Interesadas
• Comunicación
ISO 9001:2008
Gestión de la Calidad
ISO 9001:2000
Enfoque de proceso / PHVA
ISO 9001:1994
Acciones Preventivas
ISO 9001:1987
Aseguramiento de la Calidad
Procedimientos

ISO 9001:2015

Estructura que permite alinear varios sistemas de gestión asegurando que todos los sistemas sean compatibles

ISO 14001
ISO 27000
ISO 18000
ISO 9001

VOCABULARIO
REQUISITOS

10 CAPÍTULOS





4.1, 4.2, 4.3
Contexto Partes Interesadas

10. MEJORA CONTÍNUA

5. LIDERAZGO

Clientes y otras partes interesadas



6. PLANIFICACIÓN

4.4 SGC (Enfoque a procesos)

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Elementos de entrada

8. OPERACIONES

Elementos de salida

7. SOPORTE DE LOS PROCESOS

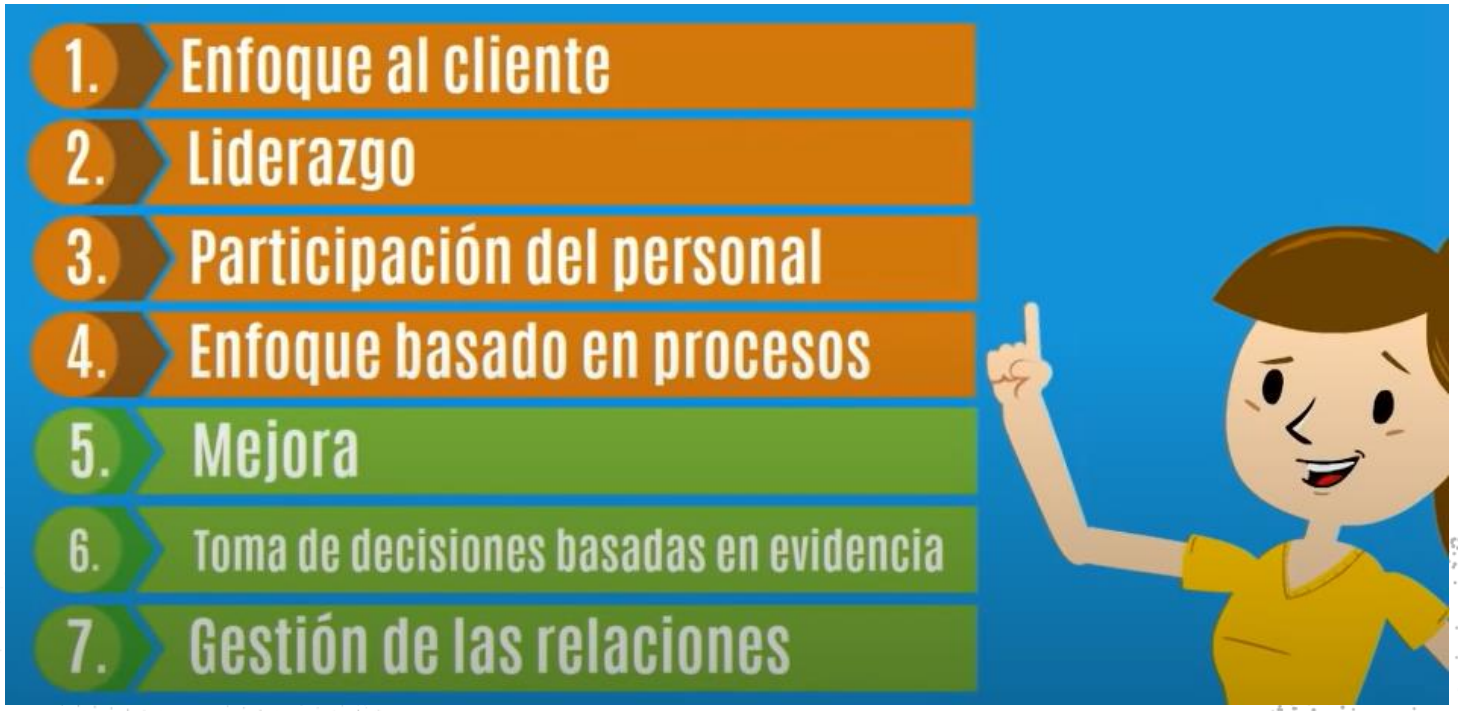
Requisitos

Clientes y otras partes interesadas Satisfechas



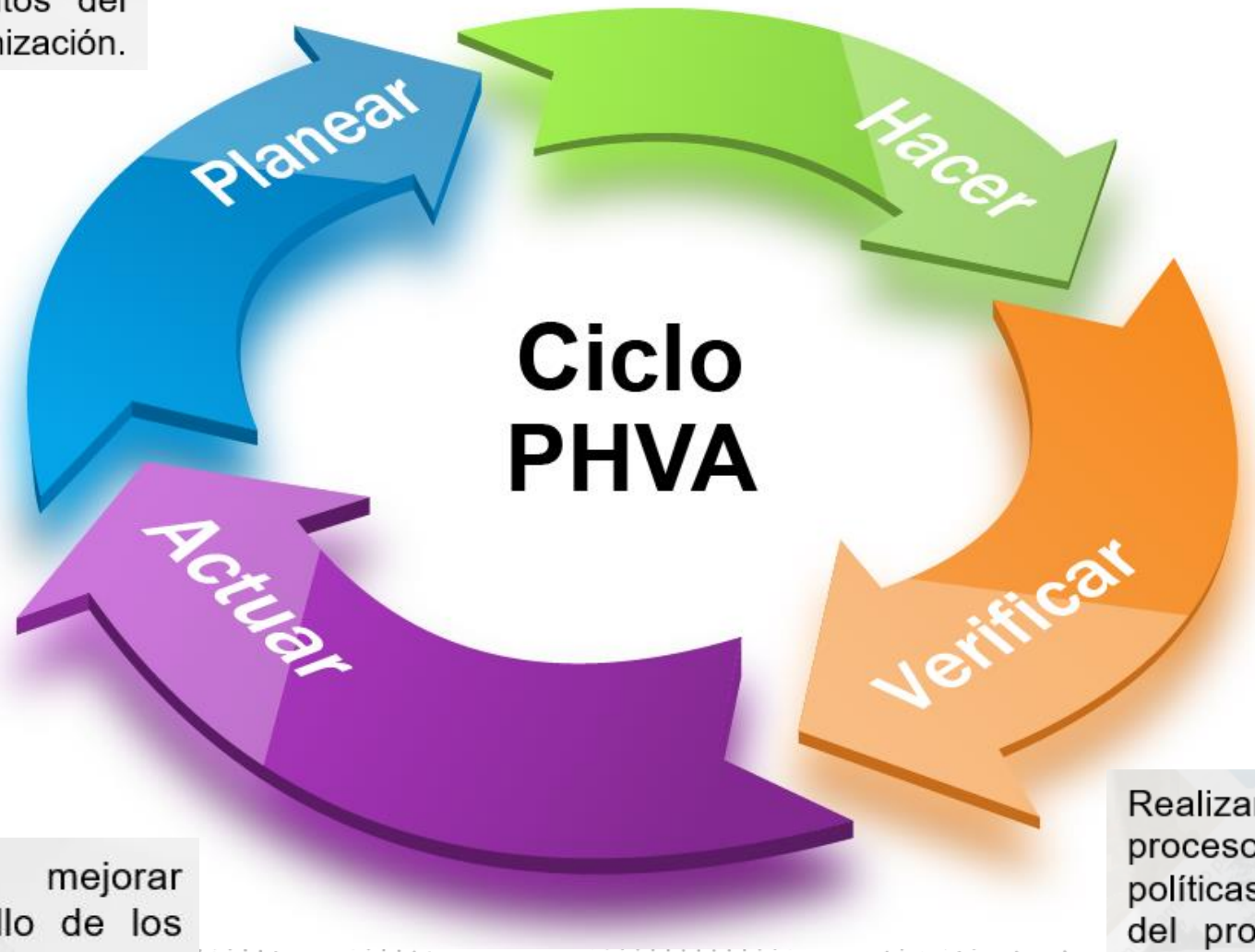
Bienes y servicios

PRINCIPIOS ISO 9001:2015



Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Implementación de los procesos.



Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados.

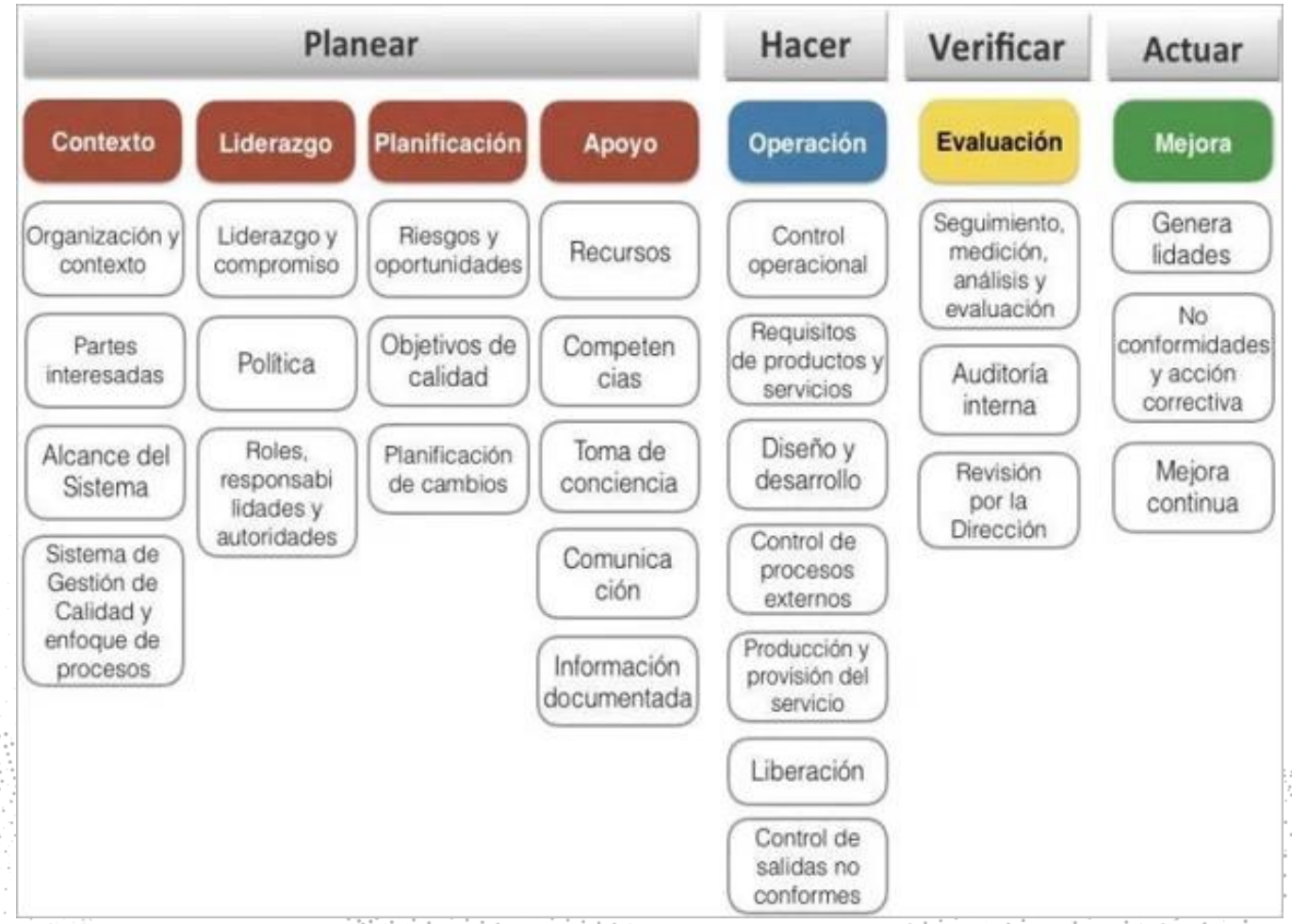
Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.

Capítulos 4 – 5 – 6

Capítulos 7 - 8

Capítulo 9

Capítulo 10



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 CONTEXTO



D O F A

4.2 PARTES INTERESADAS



Clientes Accionistas Empleados Provedores Autoridades Otros

4.3 ALCANCE



PRODUCTOS



SERVICIOS

4.4 SGC

ENTRADA → PROCESO → SALIDA

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

5.3 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES



¡ Como ALTA DIRECCIÓN, estoy comprometido con el SCG !

¡ Nuestros OBJETIVOS están alineados con la política de calidad !

¿Tienes claro lo que DEBES LOGRAR?

¿Tienes claro lo que PUEDES DECIDIR?

6. PLANIFICACIÓN DEL SGC

6.1 Riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de calidad

6.3 Gestión del cambio



7-SOPORTE

7.1 Recursos

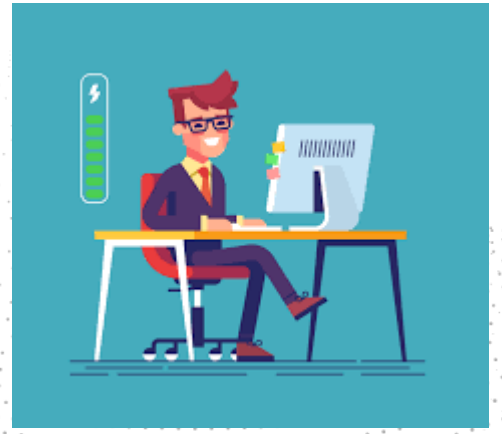
Establecimiento
Mantenimiento
Mejora del SGC







7.2 Competencia



7.4 Comunicación

¿Qué comunicar?

¿Cuándo comunicarlo?

¿Cómo comunicarlo?

¿A quién comunicarlo?

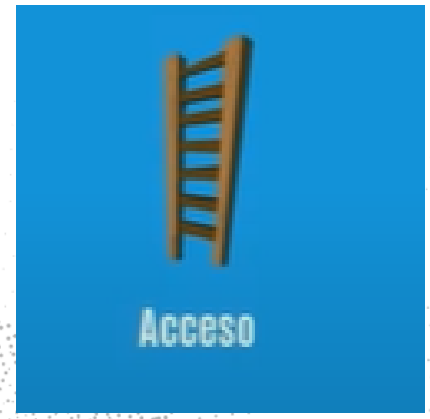


7.5 Información Documentada

AMDP 2022 02 15

~~*9,4~~ 9,8











AMDP 2022 02 15

* 9,8

CAPÍTULO 8

8.1 Realización del Producto o servicio



8.2 Control de los procesos




8.3 Diseño y desarrollo
Plan de la operación
8.5 Preparación operacional
Realización de la operación
8.4 Productos y servicios externos
8.6 Entrega
Control

9-EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación.



Procesos



Bienes y/o servicios



Satisfacción del cliente

9.2 Auditoría

- Estado de los procesos
- Resultado de auditorías
- Objetivos de calidad
- Retroalimentación del cliente
- Cambios al SGC

9.3 Revisión por la dirección

Eficacia
Conveniencia
Adecuación

10 - MEJORA


MEJORA
PROBABILIDAD DE UN DAÑO Y EL IMPACTO DE ESE DAÑO
valorar
Control de cambios
Riesgo
No conformidad
Acción inmediata
Producto no conforme
R´s
EVITAR RECURRENCIA
EVITAR OCURRENCIA
Acción correctiva
Acción preventiva
INVESTIGACIÓN DE CAUSA RAÍZ


MEJORA CONTINUA

MISIÓN

¿ Qué hace tu negocio?
¿Cómo lo hace?
¿por qué lo hace?



Propósitos éticos
Creencias
Cualidades
En qué creemos?
Cómo quieres que te describan tus clientes, proveedores, trabajadores…?

VISIÓN

¿Quiénes queremos ser?
¿ Dónde quiero estar en el futuro?
¿Para quién lo haré?
Define la ruta de acción

Misión de Apple

«Apple diseña Macs, las mejores computadoras personales del mundo, junto con OS X, iLife, iWork y software profesional. Apple lidera la revolución de la música digital con sus iPods y la tienda en línea de iTunes. Apple ha reinventado el teléfono móvil con su revolucionaria tienda de aplicaciones y iPhone, y está definiendo el futuro de los medios móviles y los dispositivos informáticos con iPad».

Visión de Apple

«Creemos que existimos para hacer excelentes productos y nos enfocamos en la innovación. Creemos en lo simple, no en lo complejo. Creemos que debemos controlar las tecnologías detrás de los productos que fabricamos, y participar solo en los mercados donde podemos hacer una contribución significativa. Creemos en decir «no» a miles de proyectos para que podamos enfocarnos realmente en los pocos que son realmente importantes y significativos para nosotros».

Valores de Apple

«Excelencia, enfoque, desarrollo e innovación».

Misión de Google

«Nuestra misión es organizar la información del mundo para que todos puedan acceder a ella y usarla».

Visión de Google

información del mundo en un solo clic».

Valores de Google

«Aprendizaje, éxito e inclusión».

Misión de Airbnb

«Crear una plataforma de viajes de un extremo a otro que se encargará de cada parte de tu viaje. Mientras trabajamos para lograr este objetivo, nos enfocamos en construir para el futuro, impulsar un fuerte crecimiento sostenido y crear nuevos negocios que impulsarán el éxito a largo plazo».

airbnb

Visión de Airbnb

«Pertenecer a cualquier lugar».

Valores de Airbnb

«Campeón de la misión, ser un anfitrión, simplificar, cada cuadro importa, abraza la aventura».

Misión de Netflix

«Nuestra estrategia principal es hacer crecer nuestro negocio de suscripción de transmisión a nivel nacional y mundial. Mejoramos continuamente la experiencia del cliente con un enfoque en expandir nuestro contenido de transmisión, mejorar nuestra interfaz de usuario y extender nuestro servicio de transmisión a aún más dispositivos conectados a Internet, mientras nos mantenemos dentro de los parámetros de nuestros objetivos de ganancias netas consolidadas y contribución del segmento operativo».

NETFLIX

Visión de Netflix

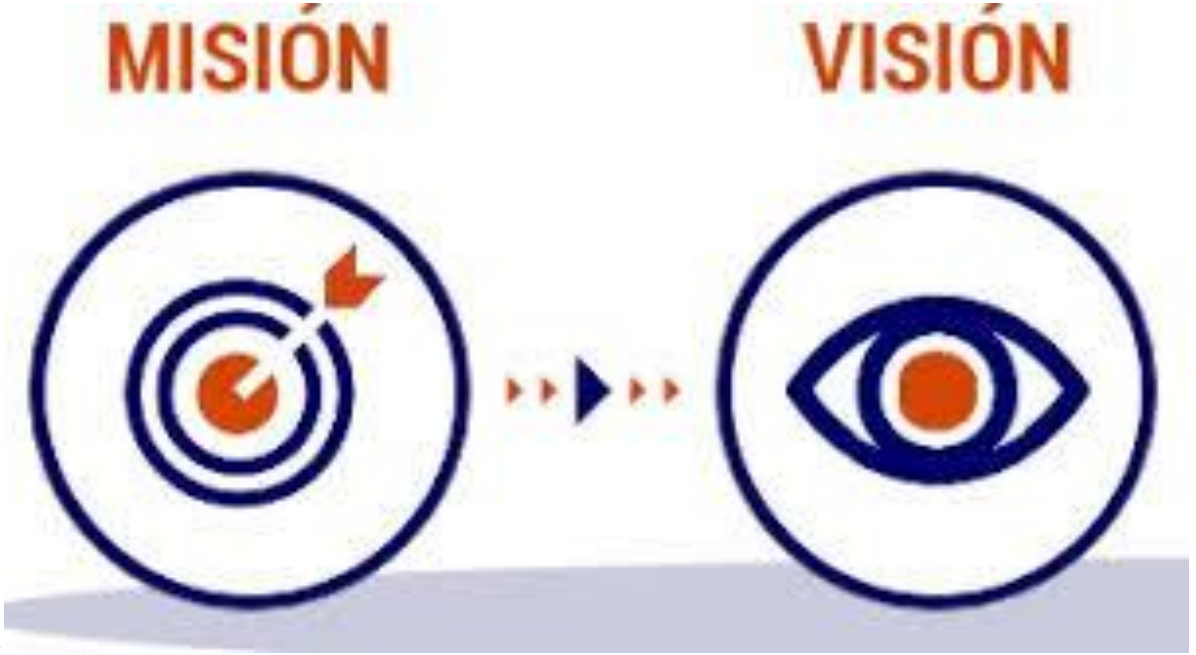
«Convertirse en el mejor servicio de distribución de entretenimiento global. Licenciar contenido de entretenimiento en todo el mundo, crear mercados accesibles para los cineastas y ayudar a los creadores de contenido de todo el mundo a encontrar una audiencia global».

NETFLIX

Valores de Netflix

«Juicio, comunicación, curiosidad, coraje, pasión, desinterés, innovación, inclusión, integridad, impacto».

ACTIVIDAD



- Tomando como base esta presentación y el documento: CLÁUSULAS CLAVE DE ISO 9001: DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA PARA SISTEMAS DE CALIDAD, Realice la matriz DOFA para su organización (Obtención de su producto de proyecto formativo) y redacte la MISIÓN y VISIÓN de esta.

4. Consulte las fuentes de información que se presentan a continuación, elabore en grupos de máximo 4 aprendices, un Kahoot de 15 preguntas, sobre Plan de Calidad (características, alcance, principios, implementación, seguimiento y evaluación). Comparta el enlace para que sea resuelto en la sesión de formación.

- Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) (https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/56053)

- Sistemas de gestión de calidad Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015 (https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/114366

- Cómo documentar un Sistemas de gestión de calidad según ISO 9001:2015 (https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/114208

5. Con su grupo de proyecto formativo lea y analice el documento: Implementación de un plan de calidad en el proceso de Inyección de una empresa manufacturera de plásticos, ubicada en la ciudad de Cali (Implementación de un Plan de Calidad http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3435/1/Implementacion_plan_calidad_casta%C3%B1o_2016.pdf) Con base a la introducción y el planteamiento del problema, identifique las fallas de calidad que están presentando los productos y las causas que las generan. Con la información contenida en las páginas 34 a 47 del mismo documento, presente las estrategias planteadas (plan de calidad) para cumplir con los requisitos de calidad para mejorar el proceso de inyección. Socialice con sus compañeros de ficha y solicite retroalimentación del instructor.

6. Observe el video sobre sistemas integrados de gestión de la organización TGI (Grupo energía de Bogotá (https://www.youtube.com/watch?v=0sendQCysPM) y elabore un mapa o esquema donde presente las políticas implementadas por la organización, las normas en las cuales tiene certificación, las normas que planean implementar y los elementos de su SIG.



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



@SENAcomunica

www.sena.edu.co