Conservatorio del Tolima

Institución Universitaria

Acreditación Institucional

Alta Calidad

icontec ISO 9001

SG-CER568000

VIGILADO MINEDUCACION

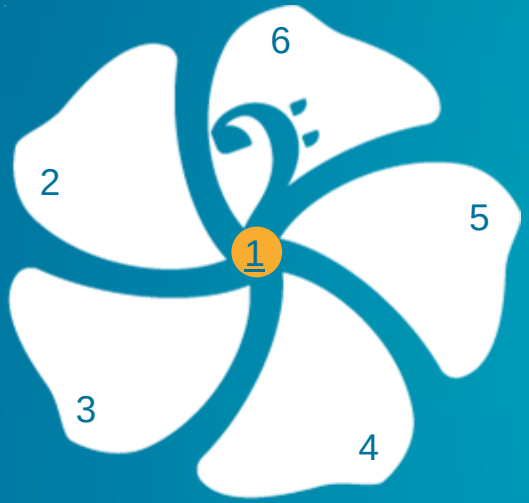
FUNDAMENTOS ISO 9001:2015

Octubre de 2024

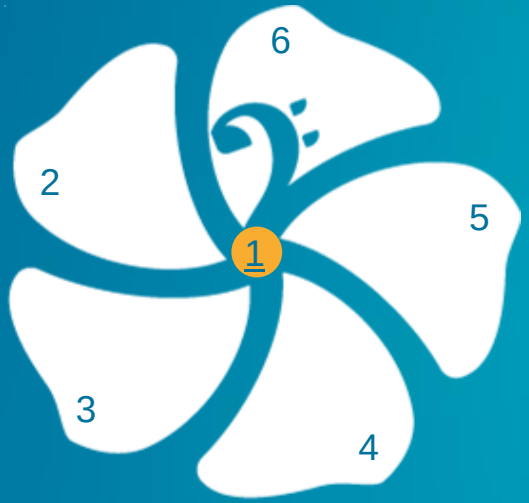
Contenido

1. BIENVENIDA
2. REGLAS DE JUEGO
3. ANTECEDENTES
4. PRINCIPIOS DE UN SGC
5. EL CICLO PHVA
6. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015

CONTENIDO CONTENIDO CONTENIDO



1 BIENVENIDA

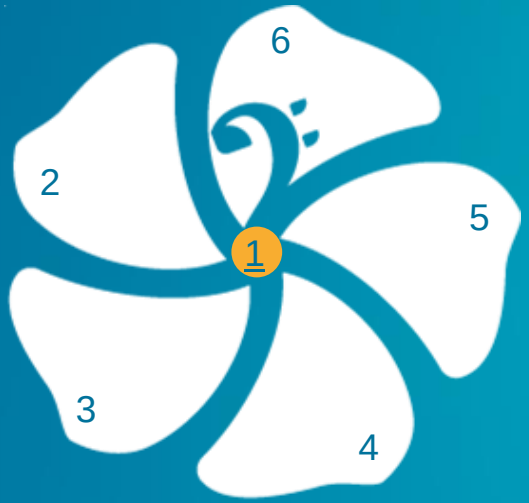


2. REGLAS DE JUEGO

REGLAS DE JUEGO

- ✓ Celulares en discreto
- ✓ Participar activamente en el desarrollo de la jornada
- ✓ Actitud será siempre propositiva y proactiva.
- ✓ Dar buen manejo al uso de la palabra.
- ✓ Tomar apuntes y definir compromisos frente a la temática vista





3. ANTECEDENTES

Qué es calidad?



- **La calidad es una manera y filosofía de vida.**
- **La calidad no es materia de objetos sino de personas, nunca sucede sin iniciativa; requiere de convicción, entrenamiento y participación.**
- **Aspectos como la familia, la educación, los valores, las expectativas, el ambiente de trabajo y la actitud ante la vida, se convierten en aspectos esenciales para formar la cultura de calidad.**

¿QUÉ BUSCA UNA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD?

- Mejoramiento continuo de sus productos y servicios.
- Mejoramiento continuo de sus propias operaciones.
- Confianza interna, a los clientes y otros interesados

UNA CULTURA ENFOCADA EN:

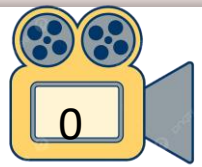
- ✓ La gente
- ✓ El cliente
- ✓ Los procesos
- ✓ El producto o servicio
- ✓ La calidad
- ✓ Mejora continua de la productividad
- ✓ Trabajo en equipo



Sistema de Gestión de la Calidad

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos de la organización, con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.





¿QUÉ ES ISO?



International Organization for Standardization

Organización Internacional para la Normalización

Fundada en Ginebra (Suiza), en 1946, está integrada por más de cien (130) países.

Está representada en Colombia través de Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC.

icontec


ISO
9001:2015
Management
Design
management
Quality
requirements
standard
Control
external
Development
Review
Product
link
Information
9001:2008
development
DIS
services
Planning
Monitoring
Customer
Documented
processes
Standard
process
Requirements
Analysis
Records
General
term
Environment
Purchasing
Improvement
system
products
Measurement
Internal
Provision
Production
Documents
information
quality
documented
requirement
Competence
Resources
Determination
Realization
Services
Processes
evaluation
Leadership
implementing
control
Purchased
draft
service
referred
customer
Identification
changed
clarifies
Preventive
Validation
changes
Introduction
System
Service
Action
preventive
proposed
provided
issued
Draft
Exclusions
provision
Context
eight
supplier
applicable
risk
need
9.1.1
Communication
Continual
action
procedures
product
structure
key
8.5.1
9.1.3
clauses
Verification
Organizational
Responsibility
organization
Work
Property
replaced
required
existing
documentation
reference
Manual
approach
Committee
also
standards
Related
documents
change
scope
included
externally
roles
QMS
Preservation
controls
version
Process
planning
new
providers
authorities
maintain
satisfaction
Terms
8.3.4
related
Annex
earlier
operation
8.2.3
8.2.2
principles
Authority
now
International
systems
exclusions
references
outputs
meet
Leadership
organizations

¿QUÉ ES LA SERIE ISO?

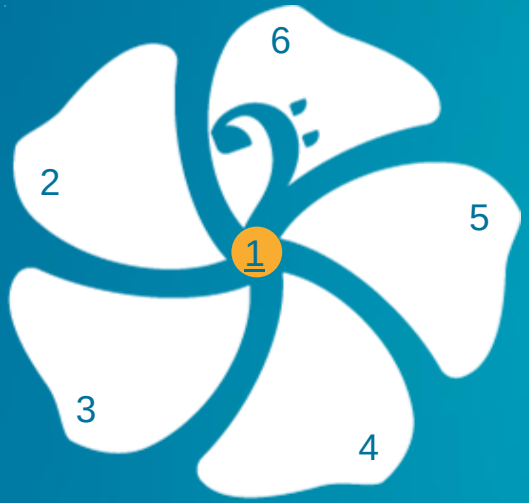
Son un conjunto de **normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad**, que desde su publicación inicial en 1987, han obtenido reputación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad.



Evolución de la NORMA ISO 9001



1



4. PRINCIPIOS DE UN SGC

Principios de la Gestión de Calidad

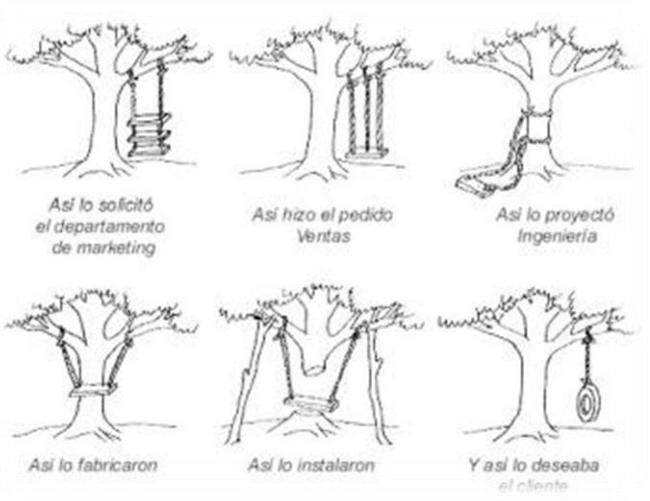
ISO 9001:2015

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de las relaciones



1. Enfoque al cliente





2. Liderazgo





¿Experiencia en Liderazgo y Dirección? bueno tengo 13 personas siguiendome en Twitter.

3. Participación del personal



¡¡¿ CÓMO QUE NO REMA MAS??!! ... ME EXTRAÑA FERNANDEZ!!!.. ¿ESTAMOS O NO ESTAMOS TODOS EN LA MISMA BARCA???

4. Enfoque basado en procesos



5. Mejora

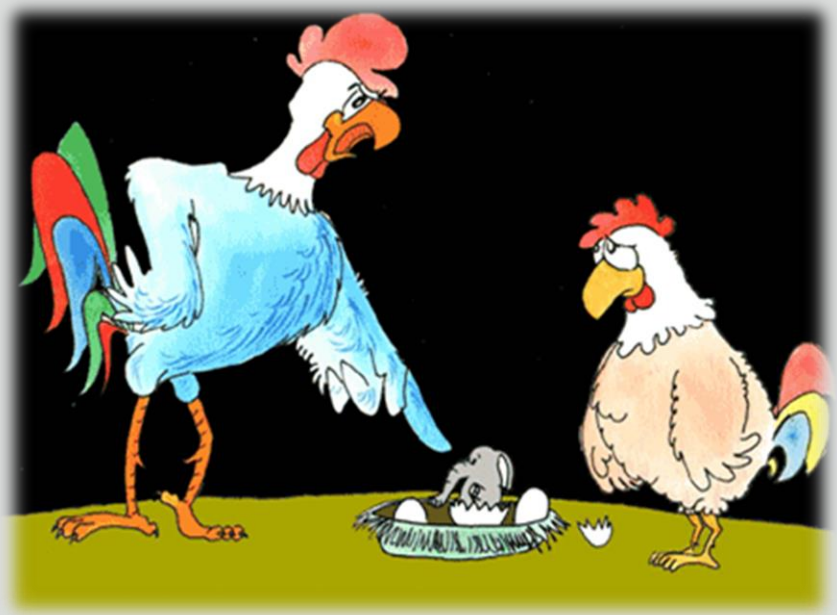

¡La próxima cita por e-mail pediré una foto!
http://loschistes.com


¡OH, NO! LOS RATONES ENTRARON EN EL CEREAL.
CEREAL
GARFIELD
8-19


ESTO COLMÓ MI PACIENCIA. ¡YA ES HORA DE ACTUAR!
GARFIELD
JIM DAVIS


¡NECESITAMOS UN GATO!
GARFIELD

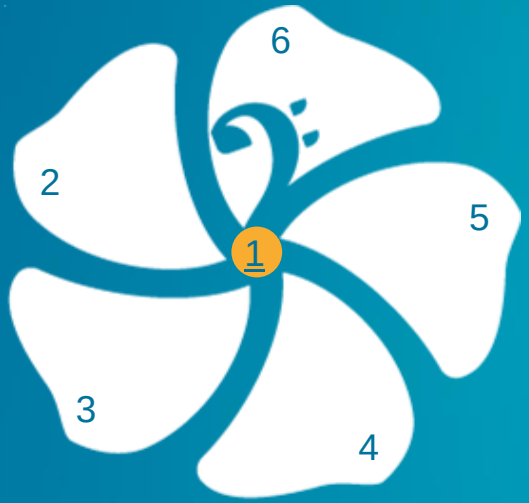
6. Toma de decisiones basada en evidencia





7. Gestión de las relaciones





5. EL CICLO PHVA

El ciclo PHVA



PLAN (P), HACER (H), VERIFICAR (V), ACTUAR (A)

IMPORTANCIA

- En lugar de atacar efectos y síntomas, se trata de llegar a la causa de fondo de los problemas
- Permite enfocarse sólo a lo importante
- Se sigue un plan de solución soportado en métodos y herramienta de análisis
- Se puede verificar si las soluciones realmente dieron resultados

PHVA Y EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD





QUE ES UN ...

¿.....?

SISTEMA

Conjunto de elementos relacionados o que Interactúan

GESTIÓN

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

CALIDAD

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

ACCION CORRECTIVA:
Acción tomada para eliminar la causa de un problema real

+

RIESGO:
Efecto de la incertidumbre en un resultado esperado

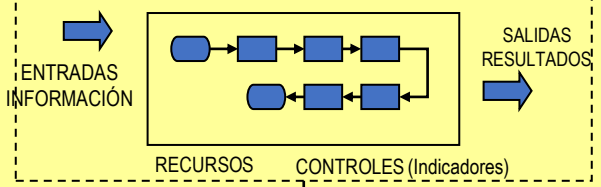
MEJORAMIENTO

PROCESO:
Conjunto de actividades relacionadas que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

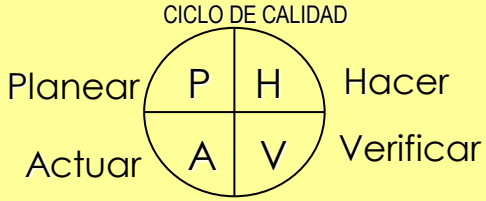
PROCEDIMIENTO:
Descripción de las actividades que se llevan a cabo de un proceso.

REGISTRO:
Evidencia física del desarrollo de una actividad.

CARACTERISTICAS DE UN PROCESO



Las características son establecidas en las caracterizaciones de proceso



Etapas de implementación de un SGC



Certificación en ISO 9001:2015

•La certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales.

•Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.

Esta estrategia de gestión de la calidad, es la que se considera óptima para lograr estos objetivos. Y aunque no se esté certificado, es a lo que todas las Organización s deben de aspirar y lograr.



Organización s certificadoras ISO 9001:2015







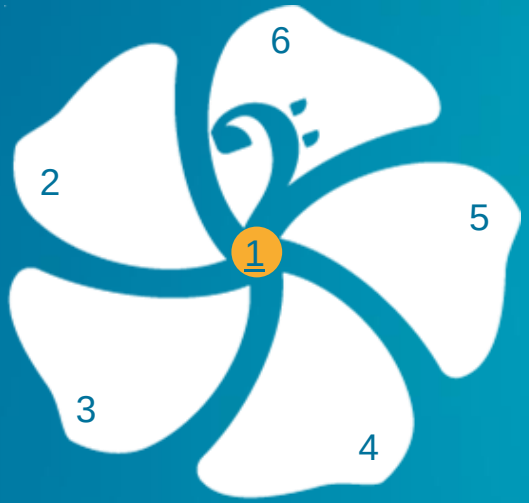




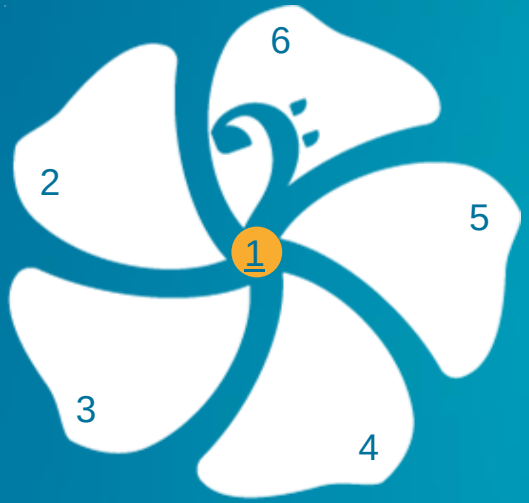


Conservatorio del Tolima
Institución Universitaria

Alta Calidad



TALLER No.1



6. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



LAS 10 CLAÚSULAS DE LA NORMA ISO 9001

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

ISO 9001:2015

Requisitos Iniciales

O. INTRODUCCIÓN
0.1 Generalidades
0.2 Principios de la Gestión de la Calidad
0.3 Enfoque a procesos
0.4 Relación con otras normas o sistemas de gestión

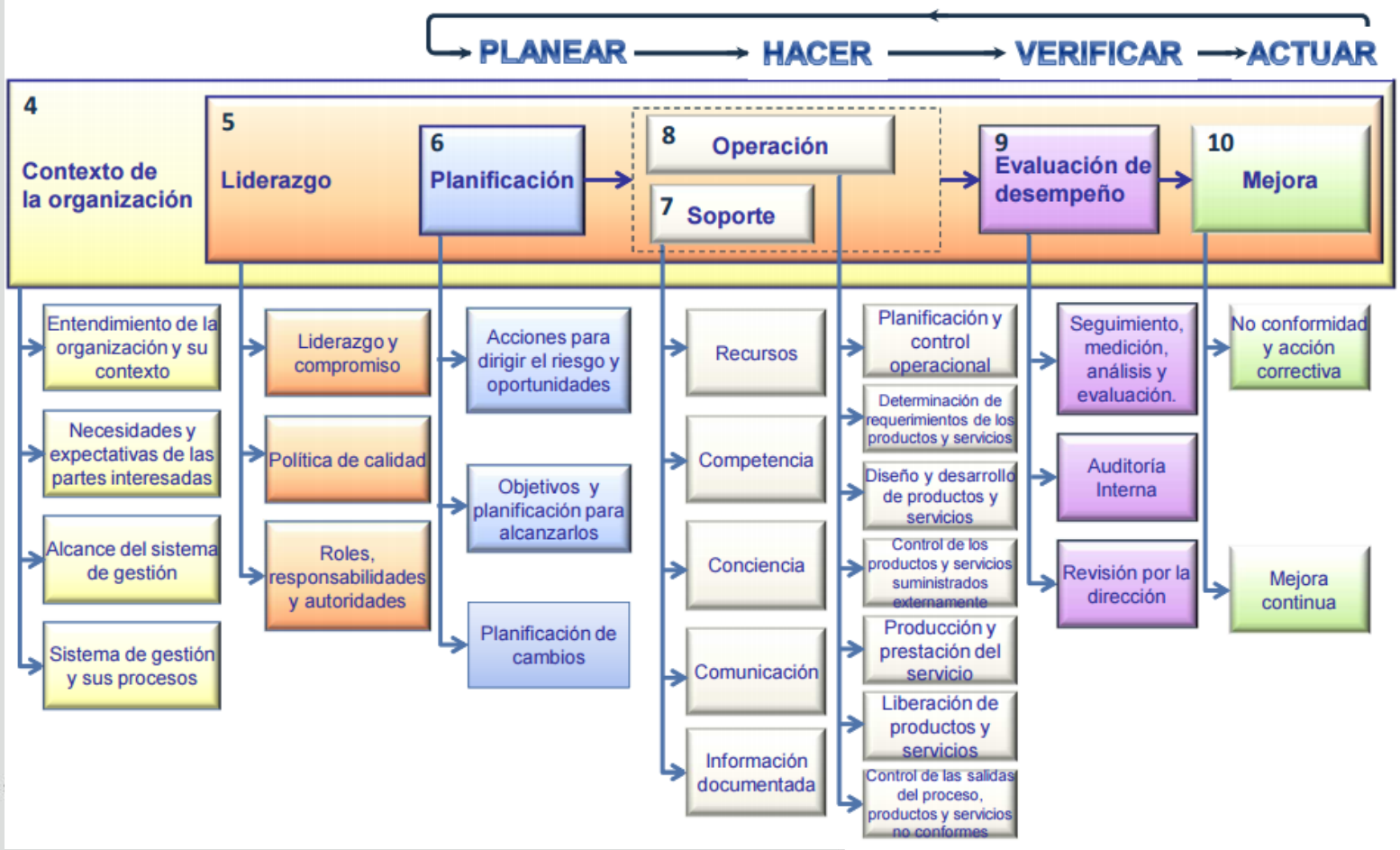
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

ISO 9000:2015

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015



Conservatorio del Tolima
Institución Universitaria

CAPÍTULO 4.
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- Entendimiento de la organización y su contexto.
- Entendimiento de las necesiades y expectativas de las partes interesadas.



CAPÍTULO 4.
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1

- ✓ En relación al entendimiento de la organización y su contexto: Determinar las cuestiones externas e internas relevantes para su propósito y para su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC. Monitorear y revisar la información acerca de estas cuestiones externas e internas.

4.2

- ✓ Con relación al entendimiento de las necesidades y expectativas de partes interesadas, determinar:
  - ✓ Las partes interesadas que son relevantes para el SGC, sus necesidades y expectativas.
  - ✓ Los requisitos de estas partes interesadas.
  - ✓ Controlar y revisar la información acerca de estas partes interesadas y sus requisitos relevantes.

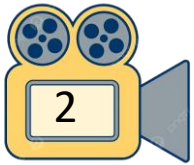


CAPÍTULO 4.
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.3

- ✓ En relación a la determinación del alcance del SGC, considerar:
  - ✓ Las cuestiones externas e internas.
  - ✓ Los requisitos de las partes interesadas.
  - ✓ Los productos o servicios.
  - ✓ El alcance debe estar disponible y ser mantenido como información documentada.
- ✓ **No hay un texto para posibles exclusiones de requisitos**. Sin embargo en la cláusula 4.3 "Determinación del alcance del SGC", establece que, cuando se pueda aplicar un requisito, entonces se aplicará. Si no, la justificación debe ser documentada.





CAPÍTULO 4.
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- ✓ En relación a la sección del SGC y procesos, se complementa con los siguientes requisitos:
  - ✓ Las entradas y salidas esperadas de los procesos.
  - ✓ Indicadores de desempeño.
  - ✓ Las responsabilidades y autoridades. Los riesgos y oportunidades, así como planificar e implementar las acciones para direccionarlos.
  - ✓ Mantener la información documentada necesaria para soportar la operación de los procesos. -

4.4



CAPÍTULO 5. LIDERAZGO

- ✓Con relación al liderazgo y compromiso para el SGC, la Alta Dirección debe: **Tomar la responsabilidad de la efectividad del SGC**.
- ✓Asegurar que la **política y los objetivos sean compatibles con la dirección estratégica** y el contexto de la organización.
- ✓Con relación al enfoque del cliente, la Alta Dirección debe: **Asegurar que se determinan los riesgos** y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios.

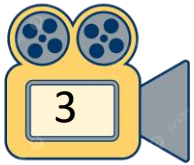
ISO 9001:2015
5. Liderazgo.
5.1 Liderazgo y compromiso.
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el SGC.
5.1.2 Enfoque al Cliente.
5.2 Política de la calidad / ambiental.
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

CAPÍTULO 5. LIDERAZGO

ISO 9001:2015
5. Liderazgo.
5.1 Liderazgo y compromiso.
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el SGC.
5.1.2 Enfoque al Cliente.
5.2 Política de la calidad / ambiental.
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

- ✓Con relación a la asignación de las responsabilidades y autoridades: Reportar sobre el desempeño del SGC. **Desaparece textualmente la figura del "Representante de la Dirección".**
- ✓Con relación a la política de la calidad, además de ser apropiada para los propósitos de la organización, debe **serlo también para su contexto**.





CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN

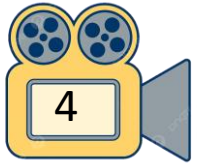
- ✓ Se debe considerar para la planificación del SGC, los riesgos y oportunidades para prevenir o reducir los efectos no deseados.

6.1

- ✓ Se deben planear acciones atender los riesgos identificados, así como la evaluación de la efectividad de estas acciones.
- ✓ Se fortalecen los requisitos para planificar la forma de lograr los objetivos de calidad. (qué se va a hacer; qué recursos se van a necesitar; quién va a ser responsable; cuándo se van a completar; cómo se evaluarán los resultados).

6.2

ISO 9001:2015
6. Planificación del sistema de gestión de la calidad / ambiental.
6.1 Acciones para dirigir los riesgos y oportunidades.
6.1.1 General.
6.1.2 Identificación de aspectos ambientales.
6.1.3 Determinación de las obligaciones de cumplimiento.
6.1.4 Riesgos asociados con amenazas y oportunidades.
6.1.5 Planificación para la toma de acciones.



CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN

- ✓Se fortalecen los requisitos relacionados con los cambios que pudieran ocurrir en el SGC (por ejemplo: el propósito del cambio y cualquiera de sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de calidad, la disponibilidad de los recursos, la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades).

6.3

ISO 9001:2015
6. Planificación del sistema de gestión de la calidad / ambiental.
6.2 Objetivos de la **calidad** / **ambiente** y planificación para alcanzarlos.
6.3. Planificación de cambios.

CAPÍTULO 7. APOYO

Todos los recursos que se pueden utilizar se recogen en este apartado de la norma ISO 9001:2015, y en cada uno se indican cuáles son las obligaciones de la Organización y las consideraciones que deben tener en cuenta.

- ✓ Se requiere que una Organización determine de forma inicial, el proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua los Sistemas de Gestión de la Calidad.

7.1



ISO 9001:2015
7.1 Recursos.
7.1.1 Generalidades.
7.1.2 Gente.
7.1.3. Infraestructura.
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.
7.1.5 Recursos de monitoreo y medición.
7.1.6 Conocimiento organizacional.

CAPÍTULO 7. APOYO

- ✓ Se requiere que una Organización cuente con el personal necesario para realizar un funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión de la Calidad y el proceso con el fin de cumplir de forma constante con todos los requisitos legales y los reglamentos del cliente.

- ✓ Se requiere que se identifique, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia.

- ✓ Se habla del ambiente para el buen funcionamiento de los procesos, ya que una Organización requiere que se determinen, proporcionen y mantengan un gran ambiente para la operación de los procesos.

7.1

ISO 9001:2015
7.1 Recursos.
7.1.1 Generalidades.
7.1.2 Gente.
7.1.3. Infraestructura.
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.
7.1.5 Recursos de monitoreo y medición.
7.1.6 Conocimiento organizacional.

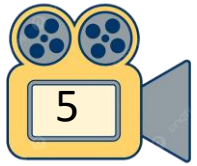
CAPÍTULO 7. APOYO

- ✓ La Organización usa la medición para demostrar que los productos y servicios cumplen con todos los requisitos, se debe asegurar que se proporcionan todos los recursos necesarios para asegurarse que los resultados al realizar la medición y el control son válidos.

- ✓ El conocimiento organizativo hace que la organización se asegure de que tiene todos los recursos de conocimiento necesarios para responder a los cambios del negocio y su relación con el cliente.

7.1

ISO 9001:2015
7.1 Recursos.
7.1.1 Generalidades.
7.1.2 Gente.
7.1.3. Infraestructura.
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.
7.1.5 Recursos de monitoreo y medición.
7.1.6 Conocimiento organizacional.



CAPÍTULO 7. APOYO

La Organización debe :

a) Establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

b) Asegurarse que las personas sean competentes, puedes basarte en su educación, formación o experiencia laboral.

c) Cuando se puedan aplicar las tomas de acciones necesarias para adquirir la competencia necesaria y así poder realizar la evaluación de la eficiencia de acciones llevadas a cabo.

d) Se debe conservar la información de forma documentada, para contar con la evidencia si en algún momento es requerida.

7.2



ISO 9001:2015
7.2. Competencia.
7.3. Conciencia.
7.4. Comunicación.
7.4.1 Generalidades.
7.4.2 Comunicación interna.
7.4.3 Comunicación externa y reporte.

CAPÍTULO 7. APOYO

La Organización se debe asegurar de que las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la Organización tomen conciencia sobre:

a) La política de calidad
b) Los objetivos de calidad pertinentes
c) La contribución de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, se incluyen los beneficios de mejorar el desempeño
d) Lo que implica incumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

7.3



ISO 9001:2015
7.2. Competencia.
7.3. Conciencia.
7.4. Comunicación.
7.4.1 Generalidades.
7.4.2 Comunicación interna.
7.4.3 Comunicación externa y reporte.

CAPÍTULO 7.
APOYO

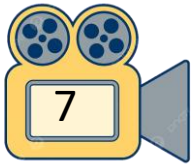
La Organización debe establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir:

a) Qué comunicar
b) Cuándo comunicarlo
c) A qué persona comunicárselo
d) Cómo realizar la comunicación
e) Quién es la persona encargada de realizar la comunicación

7.4



ISO 9001:2015
7.2. Competencia.
7.3. Conciencia.
7.4. Comunicación.
7.4.1 Generalidades.
7.4.2 Comunicación interna.
7.4.3 Comunicación externa y reporte.



CAPÍTULO 7.
APOYO

El Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 debe incluir:

a) La información documentada requerida por la norma ISO 9001

b) La información documentada que la Organización determina como necesaria para obtener la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

NOTA 1 La extensión de la información documentada para un Sistema de Gestión de la Calidad puede variar de una Organización a otra, ya que:

- *El tamaño de la Organización y el tipo de actividad que realiza, además de los procesos, productos y servicios.*
- *La complejidad de los diferentes procesos con los que cuenta.*
- *La competencia de las personas.*

7.5



ISO 9001:2015
7.5. Información documentada.
7.5.1. Generalidades.
7.5.2. Creación y actualización.
7.5.3. Control de la información documentada.

CAPÍTULO 7.
APOYO

7.5.2 Creación y actualización.

Genera y actualiza la información documentada, por lo que la Organización debe asegurarse de:

a) Se realiza la identificación y la descripción.

b) El formato y los medios de soporte.

c) Revisar y aprobar según la adecuación de la norma.

7.5



ISO 9001:2015
7.5. Información documentada.
7.5.1. Generalidades.
7.5.2. Creación y actualización.
7.5.3. Control de la información documentada.

CAPÍTULO 7. APOYO

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada que se requiere por el SGC debe estar controlada para asegurarse de que:

a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.

b) Se encuentre adecuadamente protegida.

ISO 9001:2015
7.5. Información documentada.
7.5.1. Generalidades.
7.5.2. Creación y actualización.
7.5.3. Control de la información documentada.

7.5



CAPÍTULO 7. APOYO

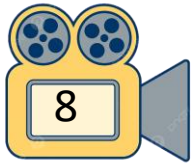
Para poder controlar toda la información documentada, la Organización debe abordar todas las actividades que realice, según corresponda:

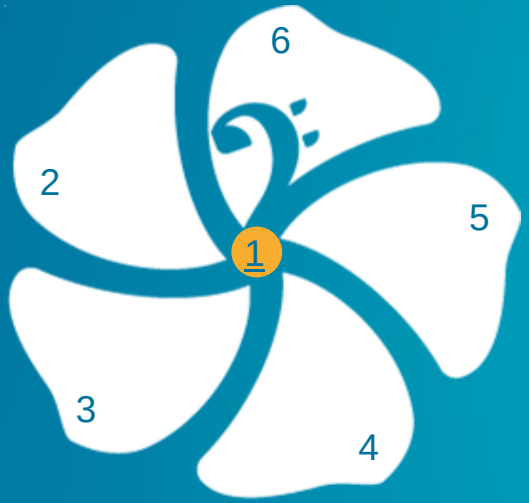
a) Acceso, distribución, recuperación y utilización.
b) Almacenamiento y conservación de la legibilidad.
c) Control de cambios.
d) Conservación y disposición.

7.5

ISO 9001:2015
7.5. Información documentada.
7.5.1. Generalidades.
7.5.2. Creación y actualización.
7.5.3. Control de la información documentada.







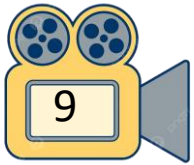
TALLER No.2

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN

- ✓Se clarifica cuándo se debe establecer un proceso de diseño. (Cuando no se hayan definido o establecido por el cliente o cualquier otra parte interesada los requisitos detallados para los productos y servicios, como si son adecuados para una producción subsecuente o provisión del servicio).
- ✓Se incorpora en esta sección los requerimientos relacionados con el proceso de compras como “Control de los productos y servicios proporcionados externamente”.

ISO 9001:2015
8. Operación.
8.1. Planificación y control operacional.
8.2. Determinación de requisitos de los productos y servicios.
8.2.1. Comunicación con el cliente.
8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios.
8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.
8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.
8.3.1. Generalidades.
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo.
8.3.3. Entradas del diseño y desarrollo.
8.3.4. Controles del diseño y desarrollo.

8.1 - 8.2 - 8.3



CAPÍTULO 8. OPERACIÓN

- ✓Se fortalecen los requerimientos para el control de productos y servicios provistos externamente cuando:
  - ✓ Se proveen productos y servicios que se incorporan a los productos y servicios.
  - ✓ Los productos y servicios son provistos directamente al(los) cliente(s).
  - ✓ Un proceso o parte de un proceso es provisto por un proveedor externo.

- ✓ La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas

8.4 - 8.5

ISO 9001:2015
8. Operación.
8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo.
8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo.
8.4. Control de los productos y servicios provistos externamente.
8.4.1. Generalidades.
8.4.2. Tipo y alcance del control de la provisión externa.
8.4.3. Información para proveedores externos.
8.5. Producción y prestación del servicio.
8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN

- ✓ Se hace referencia al control de la propiedad del cliente y de los proveedores externos.
- ✓ Se profundiza en una sub cláusula, los requisitos relacionados con las actividades posteriores a la entrega asociados los productos o servicios.
- ✓ Se establece un requisito para el control de cambios no planeados esenciales para la producción o prestación del servicio.
- ✓ Se adiciona al control del producto o servicio no conforme a la salida de un proceso.

ISO 9001:2015
8. Operación.
8.5.2. Identificación y trazabilidad.
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
8.5.4. Preservación.
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.
8.5.6. Control de los cambios.
8.6 Liberación de los productos y servicios
8.7 Control de las salidas no Conformes

Conservatorio del Tolima Institución Universitaria

8.5 - 8.6 - 8.7

CAPÍTULO 9.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Organización debe establecer:

a) Que necesita que se realice un seguimiento y una medición

b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para conseguir resultados válidos.

c) Cuando se debe n que realizar los seguimientos y las mediciones.

d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.

La Organización debe realizar una evaluación del desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y debe conservar toda la información documentada que crea necesaria para que le sirva de evidencia.

ISO 9001:2015
9. Evaluación de desempeño
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1. Generalidades.
9.1.2. Satisfacción del cliente.
9.1.3. Análisis y evaluación.
9.2. Auditoría interna.
9.3. Revisión por la dirección.

9.1

CAPÍTULO 9.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1.2 Satisfacción del cliente

La Organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La Organización debe determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información.

NOTA 1 los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden estar incluidos en las encuestas de satisfacción del cliente, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías usadas y los informes de agentes comerciales.

ISO 9001:2015
9. Evaluación de desempeño
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1. Generalidades.
9.1.2. Satisfacción del cliente.
9.1.3. Análisis y evaluación.
9.2. Auditoría interna.
9.3. Revisión por la dirección.

9.1



CAPÍTULO 9.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

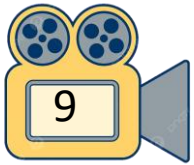
9.1.3 Análisis y evaluación. Los resultados del análisis deben utilizarse para realizar la evaluación:

a) La conformidad de los productos y los servicios
b) El nivel de satisfacción de los clientes
c) El desempeño y la eficiencia del SGC
d) Si lo que se ha planteado se ha implantado con eficacia
e) La eficiencia de todas las acciones tomadas para realizar los riesgos y las oportunidades
f) La labor que realizan los proveedores externos
g) La necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad

NOTA 1 los métodos para realizar el análisis de los datos se debe n que introducir técnicas estadísticas.

ISO 9001:2015
9. Evaluación de desempeño
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1. Generalidades.
9.1.2. Satisfacción del cliente.
9.1.3. Análisis y evaluación.
9.2. Auditoría interna.
9.3. Revisión por la dirección.

9.1



CAPÍTULO 9.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Organización debe realizar las auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificados, de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad:

a) Es conforme a:

- **a.** Los requisitos de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **b.** Los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

b) Se implanta y se mantiene de forma eficaz

9.2

ISO 9001:2015
9. Evaluación de desempeño
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1. Generalidades.
9.1.2. Satisfacción del cliente.
9.1.3. Análisis y evaluación.
9.2. Auditoría interna.
9.3. Revisión por la dirección.



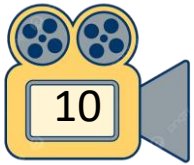
CAPÍTULO 9.
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización a intervalos planificados, ya que se debe asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la Organización .

La revisión por la dirección debe planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre:

a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección
b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad
d) La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
e) Las oportunidades de mejora.

ISO 9001:2015
9. Evaluación de desempeño
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1. Generalidades.
9.1.2. Satisfacción del cliente.
9.1.3. Análisis y evaluación.
9.2. Auditoría interna.
9.3. Revisión por la dirección.



CAPÍTULO 10. MEJORA

La Organización debe determinar y seleccionar todas las oportunidades de mejora, se implementan todas las acciones necesarias para realizar los requisitos del cliente e incrementar la satisfacción del cliente:

Se debe incluir:

- ✓ La mejora en los productos y los servicios necesarios para cumplir con todos los requisitos, además de considerar las necesidades y las expectativas futuras.
- ✓ Corregir, prevenir y reducir los efectos.
- ✓ Mejorar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 9001:2015
10. Mejora.
10.1. Generalidades.
10.2. No conformidad y acción correctiva.
10.3. Mejora continua

10.1



CAPÍTULO 10. MEJORA

En el momento en el que se produce una no conformidad, incluyendo las que se originen por quejas, la Organización debe :

- ✓ Reaccionar ante la no conformidad supone tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se debe hacer frente a todos las consecuencias que pueda generar.
- ✓ Se debe evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de dicha no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder ni ocurra por otra parte. La forma de evaluarlo será revisando y analizando la no conformidad, se debe n que determinar las causas que han provocado la no conformidad y se debe determinar si existen no conformidades parecidas.
- ✓ Hay que implementar las acciones necesarias.
- ✓ Se debe revisar la eficiencia de las acciones correctivas llevadas a cabo.
- ✓ Si llegara a ser necesario, se debe n que realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 9001:2015
10. Mejora.
10.1. Generalidades.
10.2. No conformidad y acción correctiva.
10.3. Mejora continua

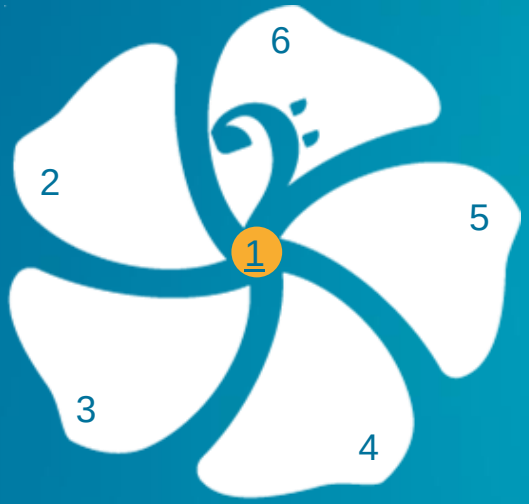


CAPÍTULO 10. MEJORA

- ✓ La Organización debe mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC
- ✓ La Organización debe considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se debe determinar si existen necesidades y oportunidades que debe n que considerarse como parte de la mejora continua.
- ✓ La Organización debe establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que debe n un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.

10.3

ISO 9001:2015
10. Mejora.
10.1. Generalidades.
10.2. No conformidad y acción correctiva.
10.3. Mejora continua



TALLER No.3



Ing. Liliana Inés Lamprea Arroyo
Celular: 310-2790166
Email: quality.tolima@gmail.com