

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



ISO 9001:2015

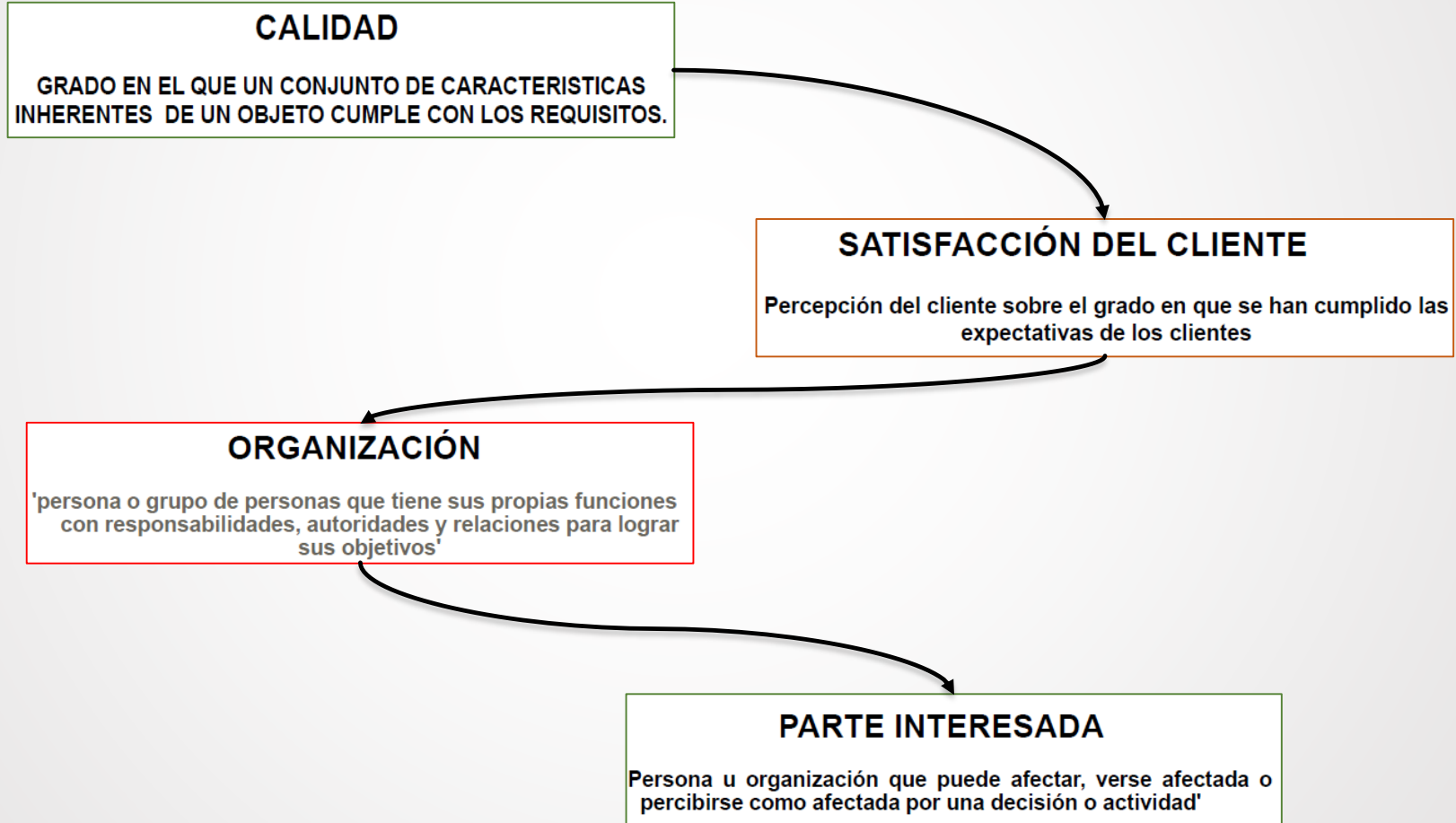
¿Qué es ISO?

ISO: Organización Internacional de Normalización o Estandarización que se dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios.

La sede de la ISO está actualmente ubicada en Ginebra, Suiza, y trabaja en 193 países.



Definiciones



Definiciones



Definiciones

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

'información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene'

DESEMPEÑO

'resultado medible'

CONTRATAR EXTERNAMENTE

'establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización'

SEGUIMIENTO

'determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad'

MEDICIÓN

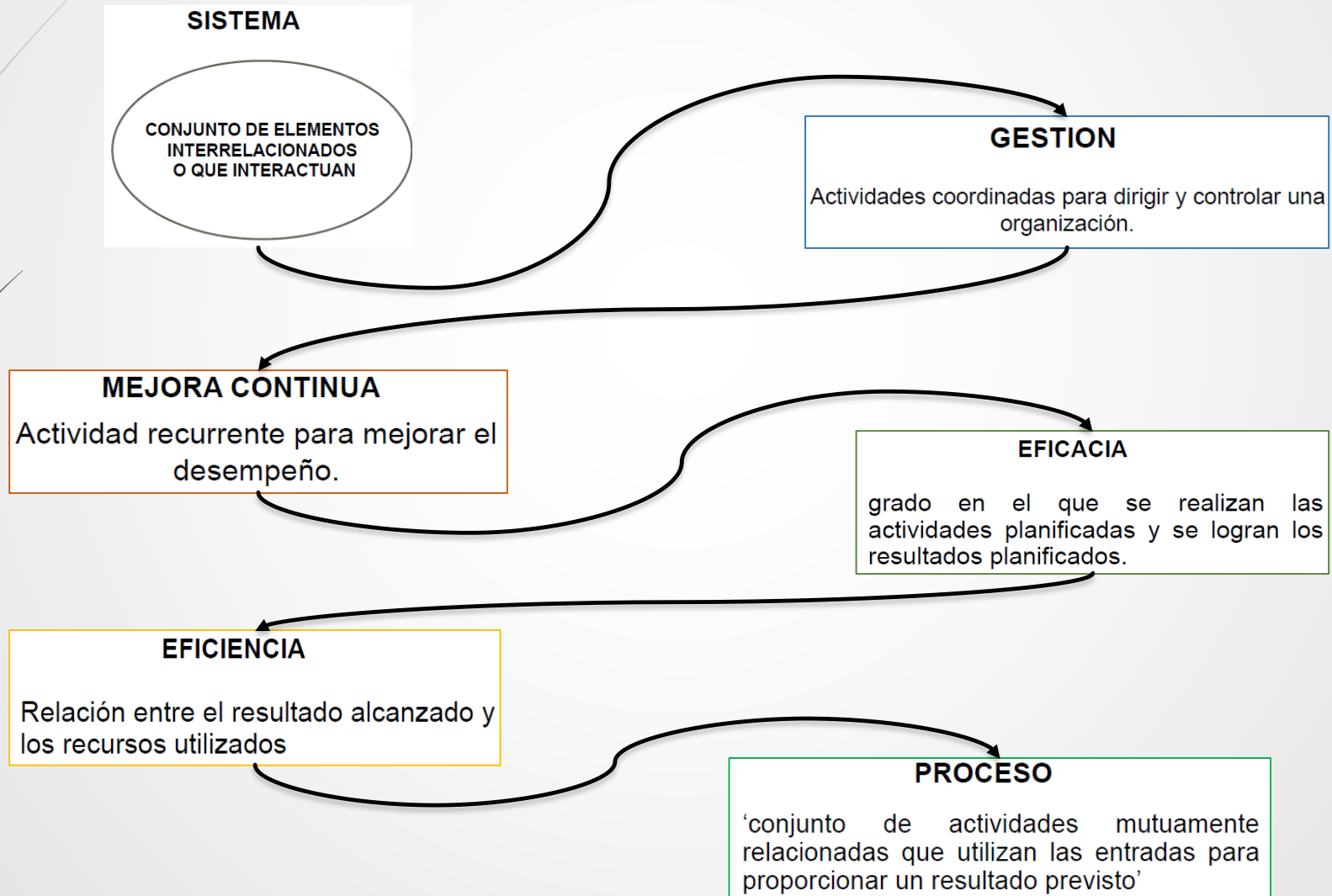
'proceso para determinar un valor'

CICLO DE VIDA

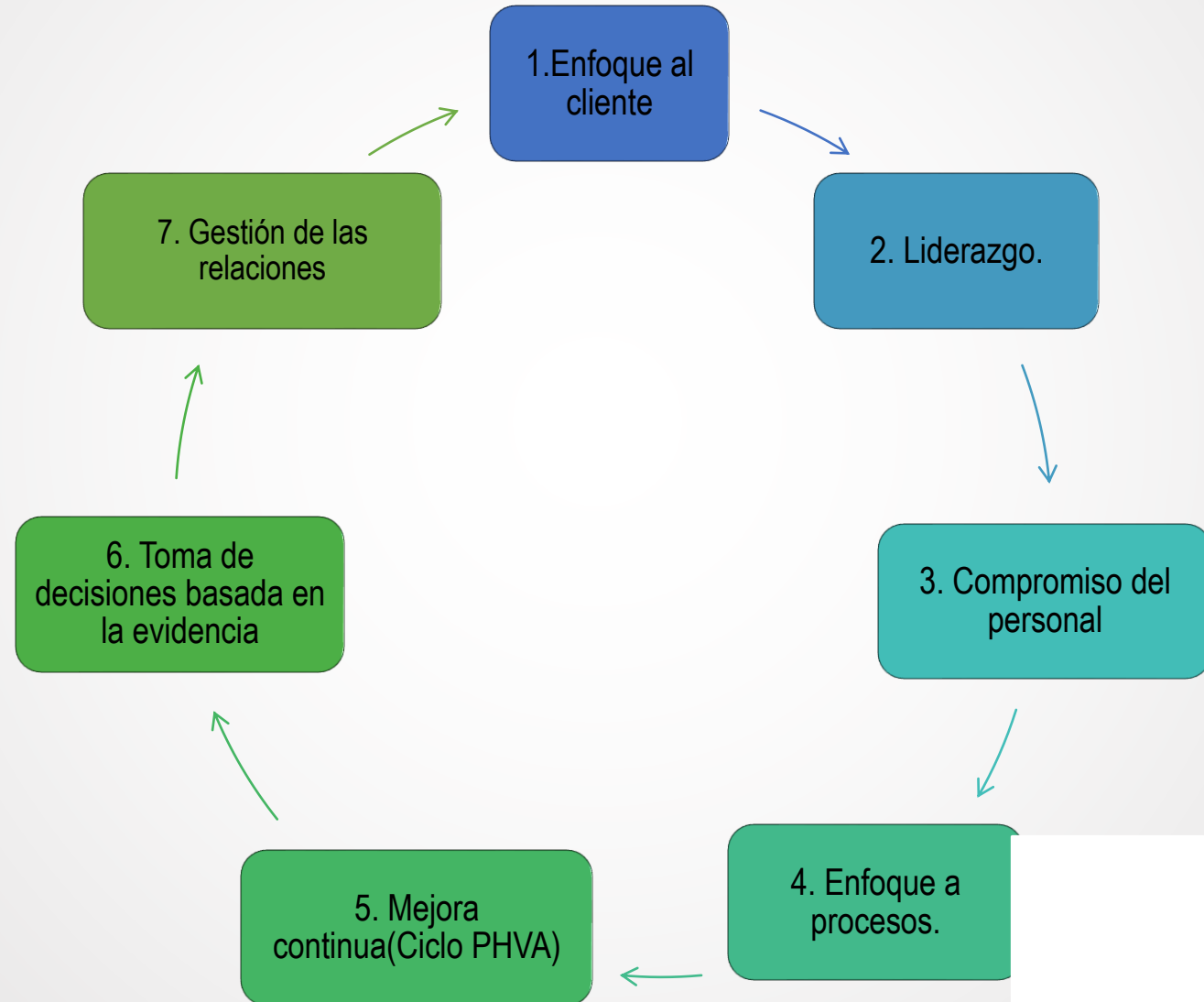
'Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.'



Definiciones



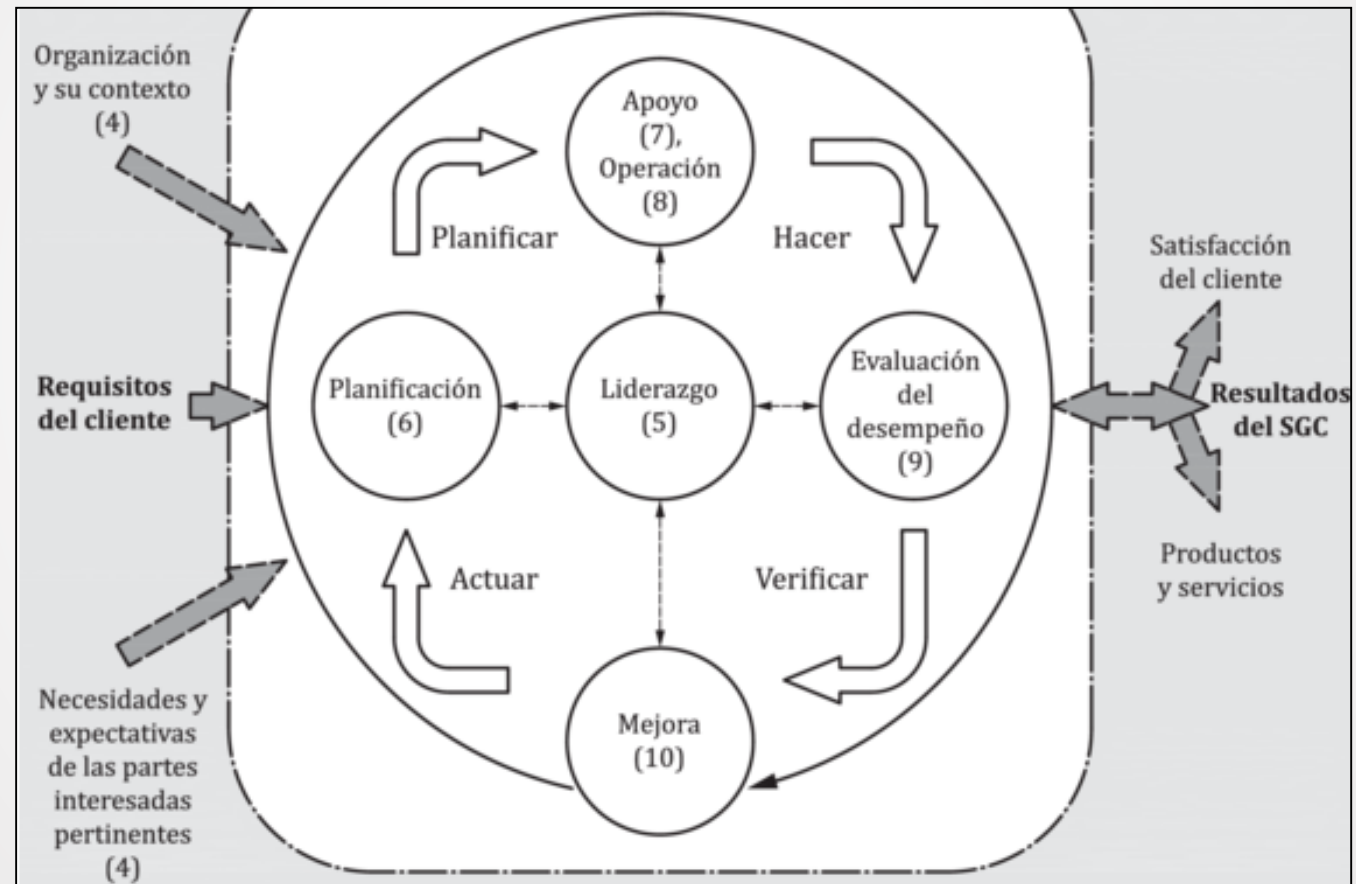
Principios de calidad



Familia de las normas ISO 9000



Estructura ISO 9001:2015



Fuente: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Ciclo PHVA



Etapas de la norma ISO 9001

PLANEAR

Contexto de la Organización
Comprensión de la
organización y su contexto,
de las expectativas de las
partes interesadas

Alcance del sistema

SGC y sus procesos

Liderazgo

Política

Roles, Responsabilidades y
Autoridad

CALIDAD

Planificación – Riesgos
Objetivos de Calidad
Cambios –

HACER

Apoyo – Recursos,
Competencia, Toma de
Conciencia, comunicación,
Información Documentada -

Operación
Planificación y Control
Operacional

Requisitos para los productos
y Servicios

Diseño y Desarrollo de
productos y servicios

Control de los procesos,
productos y servicios
suministrados externamente

Producción y prestación del
servicio

Liberación de los prod y Sv

Control de las salidas NC

VERIFICAR

Evaluación del desempeño

Seguimiento, Medición,
Análisis y Evaluación

Auditoría Interna

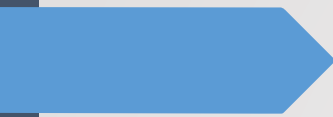
Revisión por la dirección

ACTUAR

Mejora

No Conformidad y Acción
correctiva

Mejora Continua



Norma ISO 9001:2015

INTRODUCCIÓN

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. APOYO
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA

Anexos A y B

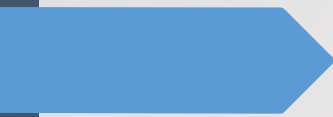
Objeto y campo de aplicación

Satisfacer al
cliente

Aumentar la satisfacción del cliente a través de la eficaz aplicación del sistema, los procesos para la mejora continua, el aseguramiento del cumplimiento a conformidad de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

Generar
confianza

Demostrar la capacidad de la organización para proporcionar regularmente los productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.



¡Gracias!