

Nuestra estrategia,
el **DESARROLLO COMPETITIVO**.

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

Guía rápida de aplicación de ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

www.intedya.com

¿Qué es CALIDAD?



¿CÓMO definiríamos un CONCEPTO que USAMOS casi a DIARIO?

La calidad no es un concepto fácil de definir...

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.”

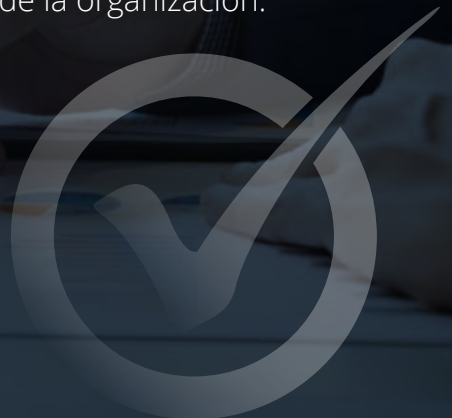
Así que la calidad de un producto o servicio es, en gran medida, **la percepción que el cliente tiene del mismo** en función de su grado de satisfacción.

ISO 9001 Clave en el prestigio de tu organización

La Norma ISO 9001 plantea herramientas basadas en las mejores prácticas de gestión a nivel internacional permiten definir las políticas y los objetivos de calidad de las empresas, monitorear y medir el desempeño de sus procesos y las características de los productos y servicios. Todo mientras se fomenta la mejora continua dentro de la organización.

Desde hace ya más de **25 años**, las entidades que ostentan el certificado de **ISO 9001** disfrutan de un reconocido **PRESTIGIO** en su sector.

ISO 9001:2015 es por excelencia la norma que permite a las organizaciones **MANTENER Y MEJORAR** su nivel de satisfacción a los clientes.



La **NORMA** presenta los siguientes **ELEMENTOS CLAVE**

1 **OBJETO y CAMPO de APLICACIÓN**

Orientado a la satisfacción de clientes y otras partes interesadas, mediante el desarrollo de un sistema de gestión que:

01

Proporcione productos y servicios que **satisfagan la necesidad y expectativa de clientes** y partes interesadas.

02

Aumente la satisfacción de clientes y el **aseguramiento de la conformidad** de sus requisitos legales y reglamentarios aplicables.

03

Mejore sustancialmente la definición, control y evaluación de procesos internos y externos

Puede ser aplicada a **cualquier organización**, pública, privada, independiente del rubro, industria o sector al que pertenezca.

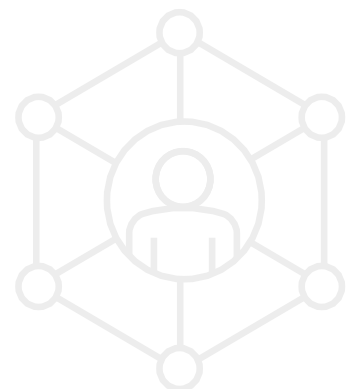
La **Cultura de la Calidad** da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas.

2 **CONTEXTO de la ORGANIZACIÓN**

Todas las organizaciones consideran de algún modo, **EL CONTEXTO** en el que realizan sus actividades. Existen factores que influyen, queramos o no, en el desarrollo y resultado del trabajo llevado a cabo por la organización.

¿Qué **Metodología** podemos utilizar para analizar el contexto?

Al identificar aspectos internos y externos que influyen en el **desempeño de la organización**, se tiene la certeza de poder gestionar positivamente estos aspectos para **obtener beneficios**.



2

CONTEXTO de la ORGANIZACIÓN

Algunos ejemplos pueden ser:

- Análisis DAFO (FODA)
- Estudios de mercado
- Análisis de la competencia
- Informes socioeconómicos
- ...entre otros.

Una vez analizado el contexto, la NORMA pide definir las **partes interesadas o grupos de interés** frente al sistema de gestión. Esto, para satisfacer necesidades y expectativas que son pilares fundamentales para dar solidez a las organizaciones



Hay que definir las partes interesadas, sus requisitos y cuáles de ellos son pertinentes, es decir, que requisitos pueden tener influencia sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

3

LIDERAZGO

La Alta Dirección y la Gerencia tiene la oportunidad de **ENCABEZAR** acciones que orienten a las empresas hacia la excelencia operacional. Enfocar y concentrar esfuerzos, así como generar directrices son piezas fundamentales del desarrollo de ISO 9001

Es de importancia estratégica que la Alta Dirección de la organización demuestre liderazgo y compromiso a través de acciones como:

Definir la **POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD** en base al contexto de la organización

Impulsar el **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS Y EL PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS**

Asegurar que los **RECURSOS NECESARIOS** están disponibles y que el SGC consigue los resultados previstos

Promover **LA MEJORA, EL ENFOQUE AL CLIENTE** y el cumplimiento de requisitos de las partes interesadas

Esto se logra mediante la participación de los niveles más altos de la organización y el establecimiento de criterios de gestión **bien definidos y documentados.**

4

PLANIFICACIÓN / GESTIÓN de RIESGOS

Cada organización debe aprovechar su **CONOCIMIENTO SOBRE LAS ACTIVIDADES, PARA ASÍ PLANIFICARLAS CON UN ENFOQUE PREVENTIVO**. Las opciones para llevar a cabo este enfoque pueden ir desde un análisis meramente cualitativo para determinar aquellas cuestiones que pueden afectar los resultados y cómo afrontarlas, hasta la aplicación de **UN MÉTODO** para gestionar cuantitativamente los riesgos.

Dentro de los principales riesgos a considerar pueden estar:

- | | |
|--|--|
| 01 Incumplimiento de plazos de entrega acordados con el cliente | 05 Que los planes de formación carezcan de eficacia |
| 02 Productos fuera de especificación y/o criterios | 06 Que la metodología que tenemos para evaluar la satisfacción de los clientes no sea la más adecuada |
| 03 Errores o desviaciones en la ejecución de actividades operativas o administrativas | 07 Que los objetivos del sistema de gestión de calidad no se lleven a cabo por falta de recursos |
| 04 Servicios prestados de forma deficiente | 08 Proveedores y abastecimiento de materiales insuficiente para la producción |

Mientras mejor preparado se esté, mejor se afrontan y mitigan los riesgos

5

APOYO / RECURSOS

Los elementos y recursos de apoyo deben estar **en primera línea** en los procesos de planificación y operación. Sin ellos las organizaciones no pueden entregar productos ni servicios apegados a las expectativas de los clientes.

Para operar eficientemente, las empresas deben contar con un método para garantizar la disposición de los elementos y recursos de apoyo cuando se necesiten.

ISO 9001 pide gestionar recursos como:



6

CONTROL OPERACIONAL / OPERACIONES

El **Control Operacional** es la actividad que despliega la **CADENA DE VALOR** necesaria para entregar productos y servicios a los clientes. En la medida que las operaciones estén gestionadas adecuadamente, en esa misma medida podemos considerarlas eficientes.

Aquí es donde se definen las disposiciones de las organizaciones en exponer como fabrican, comercializa, transportan, diseñan o prestan servicios. Hay que describir como la organización opera considerando sus registros relacionados, para brindar tranquilidad y control.

El Control Operacional a implementar en el proceso debe **asegurar un producto o servicio conforme**. Con esto como un requisito mandatorio, es necesario definir como se planifica, como se hace seguimiento y como se evalúa el **desempeño de los procesos operacionales**.



7

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Como parte de las actividades relacionadas con la mejora del sistema, es necesario evaluar su desempeño. La utilización de **INDICADORES DE PROCESO o INDICADORES DE GESTIÓN** constituye una herramienta para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión. Los indicadores han de ser relevantes, claros, analizados periódicamente, con un umbral definido y fáciles de medir.

Las organizaciones deben evaluar la **satisfacción del cliente**. Entre otros métodos podemos definir: encuestas de satisfacción, reuniones con el cliente, conocer la perspectiva del personal que tiene contacto con el cliente, estudios de mercado, buzón de sugerencias de la página web...etc.

La norma también da indicaciones para que la **Alta Dirección** ejecute una evaluación directa y obligatoria del desempeño del sistema. De igual forma y por requisito normativo, se debe ejecutar una **Auditoría Interna** a intervalos planificados para evaluar la conformidad de lo declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

8

MEJORA

El fundamento de la mejora del sistema de gestión es precisamente su ciclo de **“Mejora Continua”**. La misma organización debe identificar oportunidades para que se produzca esta mejora. El fin es ser cada vez más eficiente y elevar el nivel de satisfacción a clientes.

Cada vez que el ciclo da un giro, el desempeño del sistema de gestión se presenta con mejoras. Este hecho tiene un impacto directo y positivo sobre la **satisfacción de los clientes y otras partes interesadas**.

Así que finalmente un **sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015** son un conjunto de elementos que interactúan entre sí para transformar **requisitos (entradas)** de clientes y otras partes interesadas en **satisfacción (salidas)**.

Beneficios en la Gestión de Calidad **BAJO ISO 9001:2015**



¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Cualquier organización, grande o pequeña, privada o de carácter público, con y sin fines de lucro e independientemente del sector al que pertenezca, puede **implementar y certificar** esta norma.

- Alimentación • Madera • Papel • Edición y Artes Gráficas • Química • Productos plásticos
- Extractivas y fabricación de hormigón • Cemento y productos similares • Productos metálicos
- Maquinaria y automoción • Electricidad y Electrónica • Naval • Construcción y actividades relacionadas
- Mantenimiento de vehículos • Comercialización y servicios varios • Hostelería • Transporte
- Informática y telecomunicaciones • Actividades financieras y seguros • Formación, Sanitario
- Medioambiental • Textil • Público • Farmacia • Servicios...

Las sucesivas revisiones de ISO 9001 han buscado su simplificación y claridad pensando especialmente en su aplicación efectiva en cualquier organización.

En la actualidad, hay más de un **millón de pequeñas empresas certificadas** en todo el mundo y cientos de estudios sobre los beneficios económicos que supone la implementación del sistema para las mismas.

DESARROLLA EL POTENCIAL DE TU ORGANIZACIÓN:

- | | | |
|--|---|--|
| 01 Mejora en la eficacia y la eficiencia de los procesos. | 05 Orientación de la gestión hacia los resultados estratégicos. | 08 Cumplimiento de requisitos de clientes, licitaciones y similares. |
| 02 Mejor control sobre los PROCESOS y sus RESULTADOS. | 06 Reducción de fallos y errores al integrar el riesgo en la gestión preventiva y de mejora. | 09 Incremento de los niveles de productividad al clarificar la interacción de los procesos. |
| 03 Decisiones basadas en indicadores. | 07 Mejora en la percepción interna y externa de la organización. | 10 Orientación hacia la mejora y la excelencia. |

Y mucho más...



“

Nuestra estrategia,
el **DESARROLLO COMPETITIVO.**”

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

www.intedya.com