

SUMINISTRA

PERSONAL TEMPORARIO



HST

CONSULTORA
TÉCNICA

solutionsgroup



Tomás Chahin
Marcelo Alcain

GESTION DE LA CALIDAD

INTRODUCCION A LA

NORMA ISO 9001



*¿Cuál es el motivo
de esta charla?*

¿Qué entiende por Calidad?



CALIDAD

ISO 9000:2015

Una organización orientada a la calidad *promueve una cultura*, que da como resultados *comportamientos, actitudes, actividades y procesos* para proporcionar valor mediante el *cumplimiento de las necesidades y expectativas* de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

Calidad
de los
productos
y
servicios

Está determinada por la *capacidad para satisfacer a los clientes* y por el *impacto previsto y no previsto* sobre las partes interesadas.

Incluye no solo su *función y desempeño previstos*, sino también su *valor percibido y el beneficio para el cliente*.

 ISO 9000:2015

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

- Comprende *actividades* para la identificación de *objetivos* y determina *procesos* y *recursos* para alcanzar los *resultados*.
- Gestiona los procesos y los recursos.
- Permite a la alta dirección optimizar el uso de recursos, considerando las consecuencias de sus decisiones.
- Proporciona los medios para identificar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

CONTEXTO DE UNA ORGANIZACION

Está conformado por ***los factores internos y externos que influyen*** en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización.

Factores internos:

Valores, cultura, conocimiento y desempeño.

Factores externos:

Entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

PARTES INTERESADAS

ISO 9000:2015

Son aquellas que generan *riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización* si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Las organizaciones definen los resultados a proporcionar a dichas partes para *reducir dicho riesgo.*

PARTES INTERESADAS



 ISO 9000:2015

APOYO DE LA ALTA DIRECCION

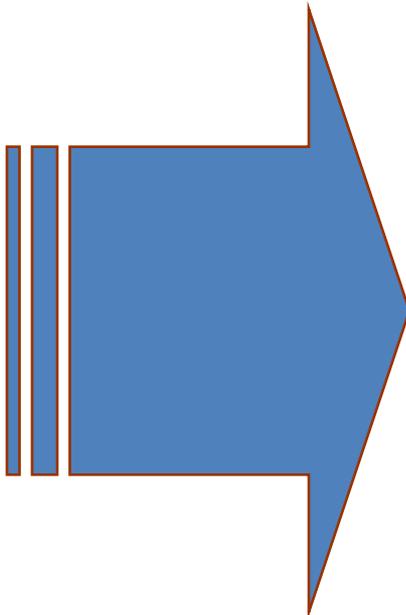
Este apoyo permite al SGC y al compromiso de las personas:

- La provisión de recursos humanos y otros recursos adecuados.
- El seguimiento de procesos y resultados.
- La determinación y evaluación de riesgos y oportunidades.
- La implementación de acciones apropiadas.

¿Quién es el *Cliente*?



Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.



Clientes Internos:

Pertenecen a la organización.

Clientes Externos:

Destinatarios finales del servicio, proveedores.

¿Qué entendemos por *Salida*?

ISO 9000:2015

Es el resultado de un proceso (productos o servicios).

→ *Producto*

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

→ *Servicio*

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Producto

- El elemento servicio suele estar involucrado.
- En un producto el elemento dominante es el tangible.
- El hardware y los materiales procesados son tangibles y se denominan bienes.
- El software consiste en información, más allá del medio de entrega.

Servicio

- En un servicio el elemento dominante es intangible.
- Suelen involucrar actividades en la relación con el cliente que pueden provocar una relación continua.

¿Qué es un *Proceso*?



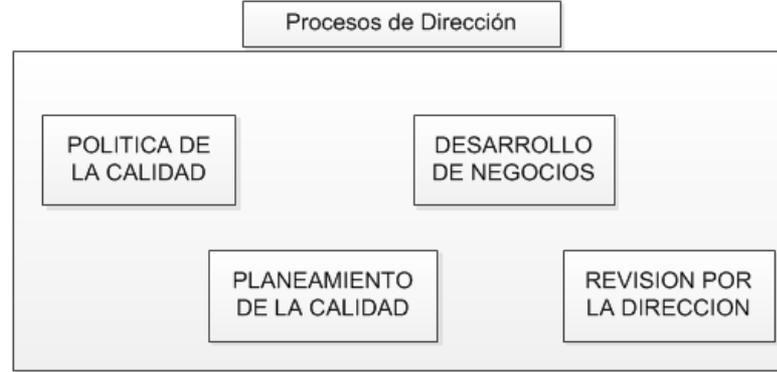
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.



Mapa de Procesos

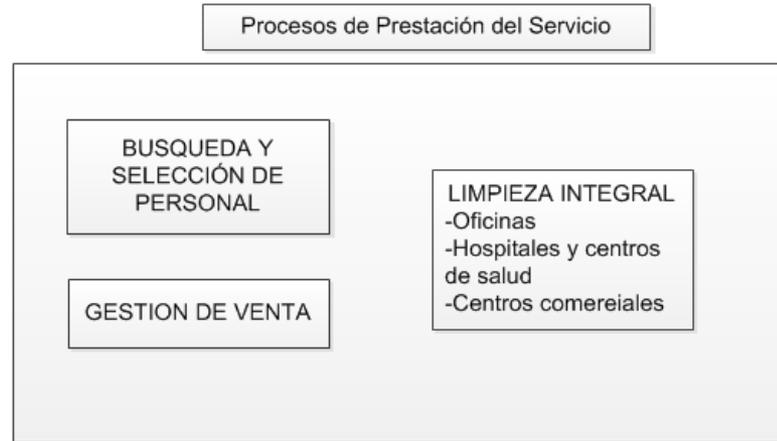
PARTES INTERESADAS – Requerimientos / Expectativas

ENTRADAS:
Capital – Contactos -
Profesionales



SALIDAS:
Planificación –
Estrategias –
Objetivos – Recursos –
Control de gestión

ENTRADAS:
Personal Ventas,
Selección y
Operativo –
Infraestructura -
Tecnología –
Contactos -
Normativas



SALIDAS:
Contratos con el
cliente – Postulantes
- Prestación de
servicios de limpieza
– Novedades del
personal

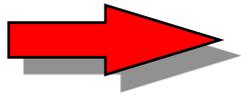
ENTRADAS:
Personal
administrativo -
Profesionales –
Infraestructura -
Tecnología –
Cobranzas -
Normativas



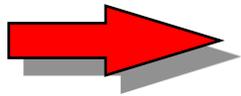
SALIDAS:
Facturas – Salarios -
Resolución de
conflictos –
Capacitaciones –
Programas de
computación

PARTES INTERESADAS - Satisfacción / Ingreso / No Ingreso

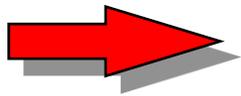
INTEGRAR



Cada uno de nosotros es **DUEÑO DE SU PROPIO PROCESO**

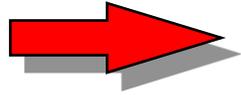


Nadie conoce nuestro proceso mejor que **NOSOTROS MISMOS**

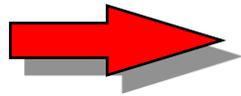


INTEGRAR significa hacer que todos asumamos la responsabilidad por el proceso que conducimos

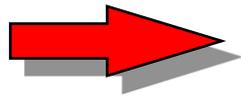
DESARROLLAR



Todos tenemos capacidades que nos permiten hacer bien **NUESTRA TAREA**

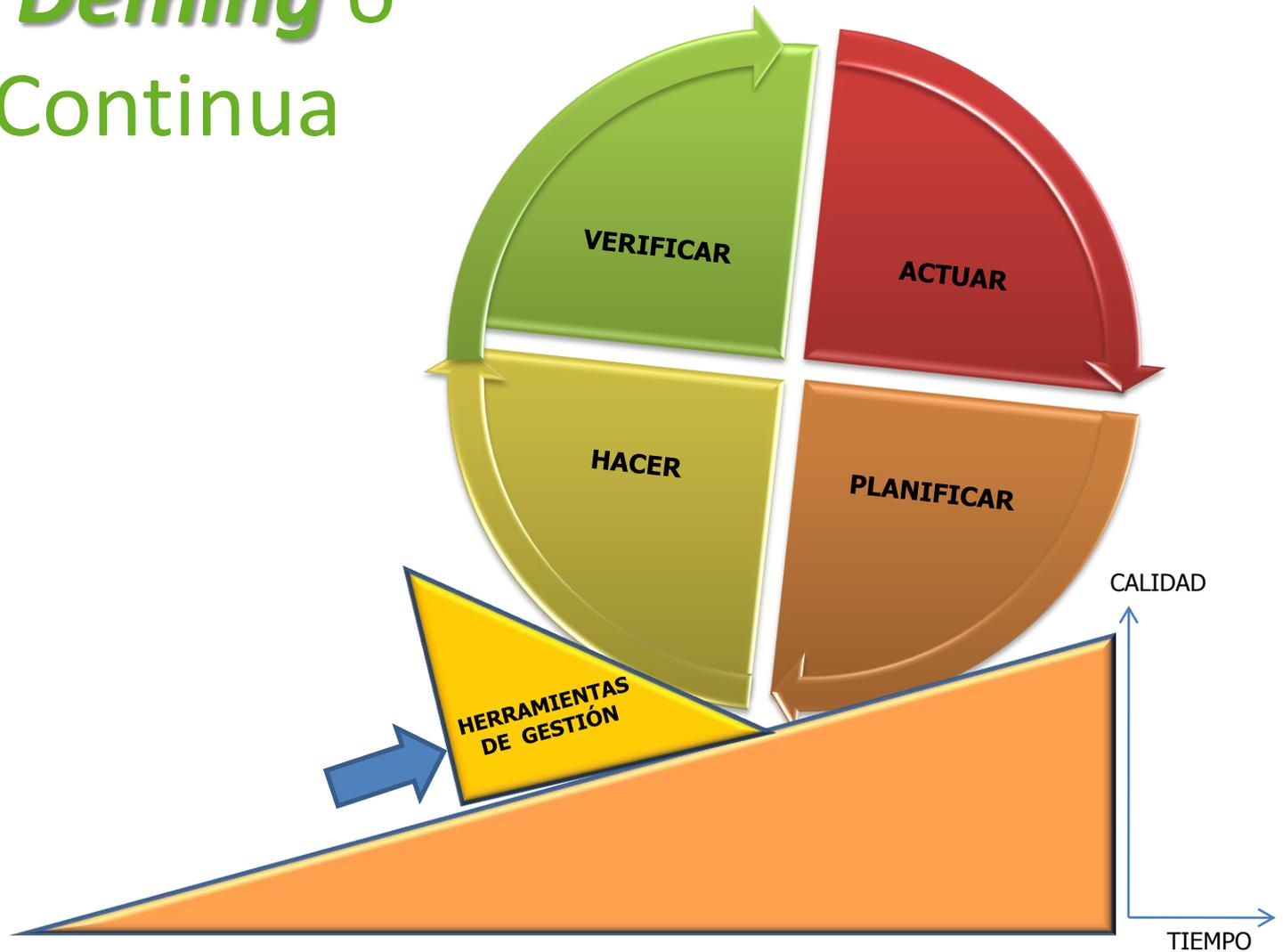


Todos queremos **APRENDER**. *Aprender es una condición natural* de todos nosotros



DESARROLLAR significa proporcionar condiciones adecuadas para *aumentar nuestras capacidades*, identificando y aprovechando las oportunidades de aprendizaje

Ciclo de *Deming* o Mejora Continua



¿En qué consiste la **Mejora Continua**?

Es una metodología donde se detectan **oportunidades de mejora** (problemas, fallas, quejas, cambios), se analizan las **causas** y se proponen **soluciones**, alcanzando cada vez mejores resultados.



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD - *ISO 9000:2015*

1. Enfoque al cliente



2. Liderazgo



3. Compromiso de las personas



4. Enfoque a procesos



5. Mejora



6. Toma de decisiones basada en evidencia



7. Gestión de las relaciones



ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de la Calidad



DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



A. DIGA LO QUE HACE

B. HAGA LO QUE DICE



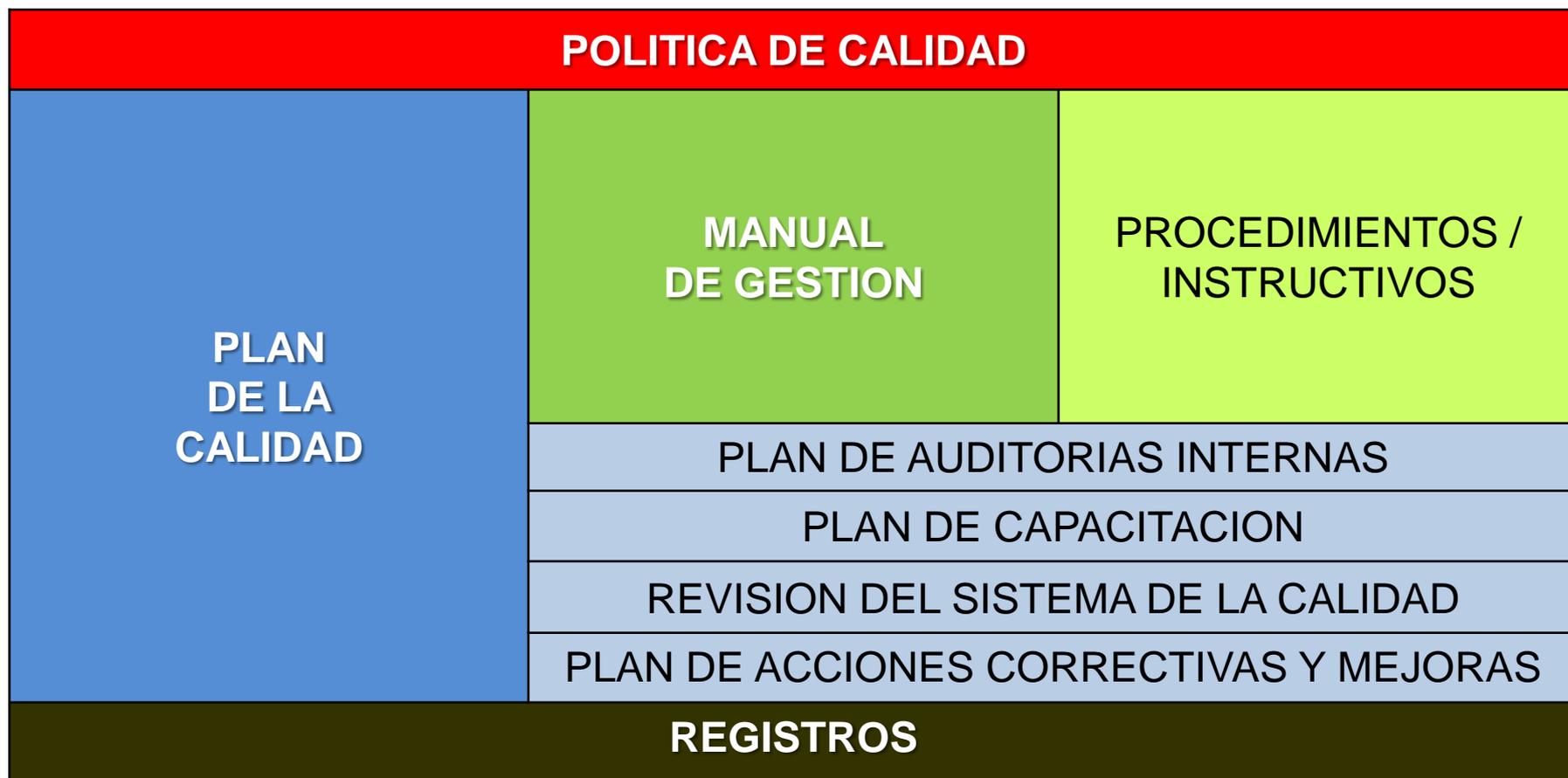
C. ¡PRUÉBELO!



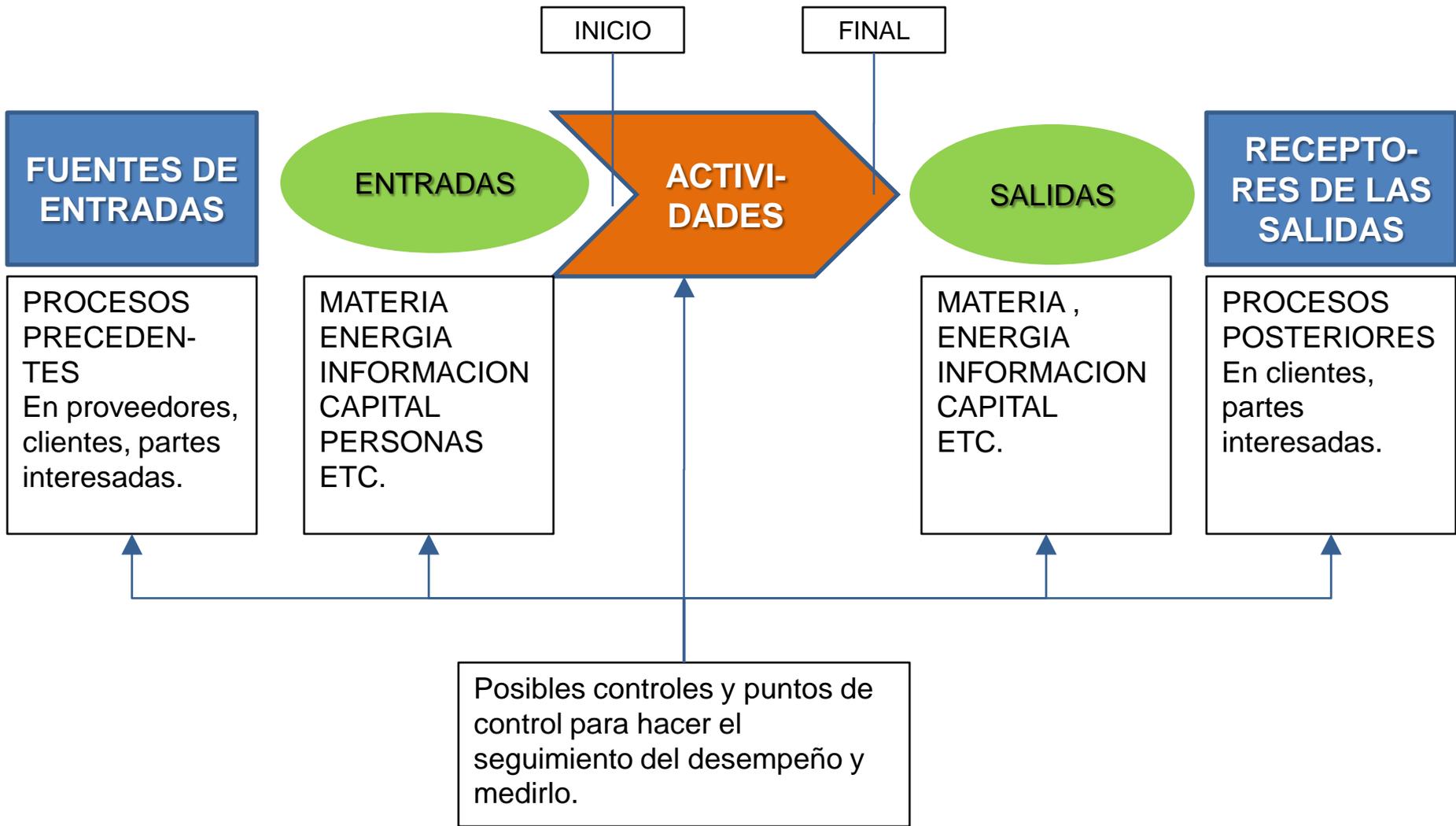
LA DOCUMENTACION EN UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



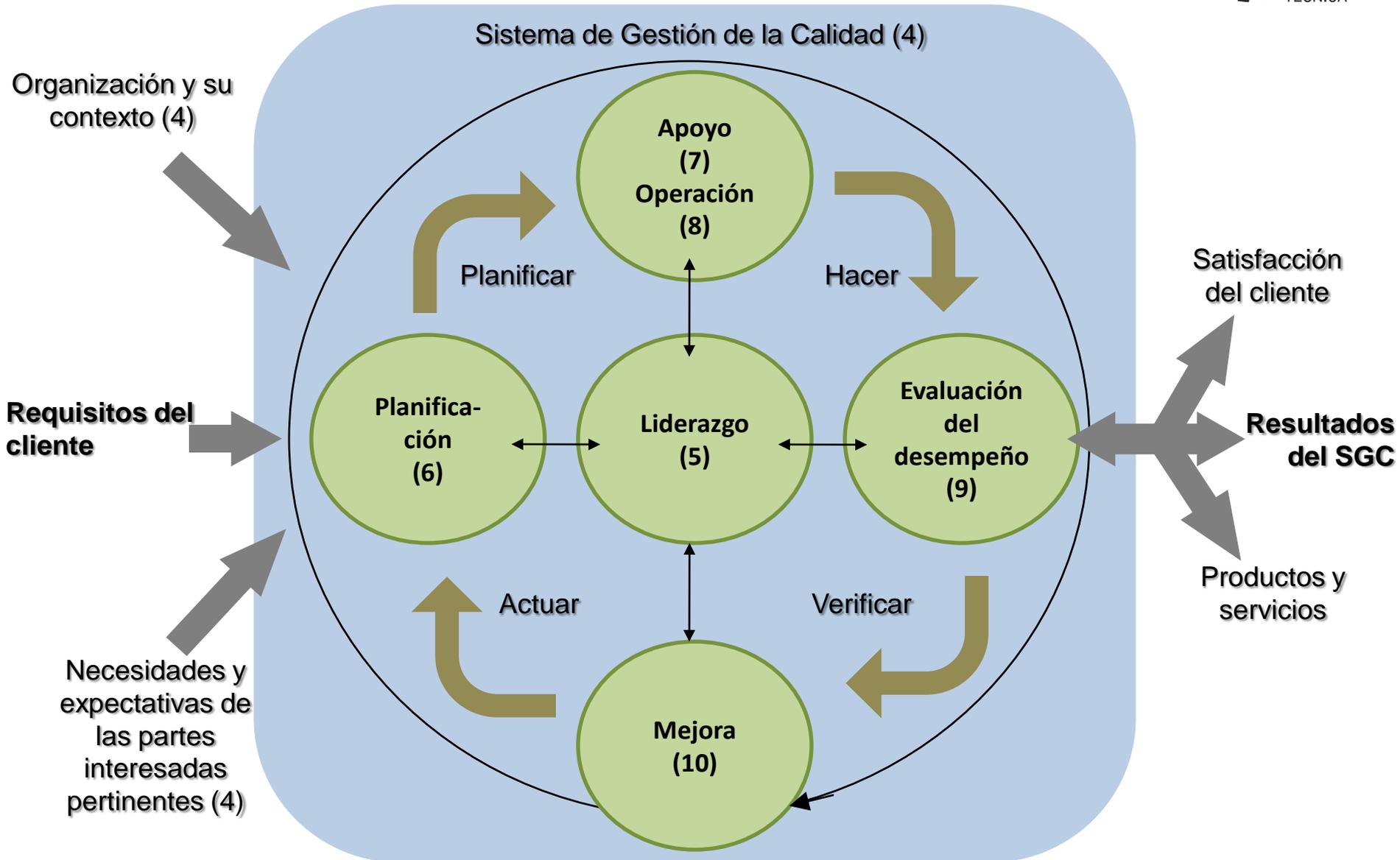
LA DOCUMENTACION EN UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



ENFOQUE A PROCESOS



CICLO *Planificar-Hacer-Verificar-Actuar*



PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS



- El *riesgo es el efecto de la incertidumbre* sobre un resultado esperado.
- Esta Norma Internacional hace más explícito el *enfoque basado en el riesgo* y lo incorpora a los requisitos para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

**Versión
2015**

Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los ***riesgos y las oportunidades.***

- Aumenta la eficacia del SGC.
- Alcanza mejores resultados económicos y operativos.
- Previene o reduce los efectos no deseados.

ESTRUCTURA DE LA NORMA

ISO 9001:2015

1. ALCANCE
2. REFERENCIAS NORMATIVAS
3. TERMINOS Y DEFINICIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. SOPORTE
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA

4. Contexto de la Organización

 ISO 9001:2015

- 4.1 Comprensión de la *organización y su contexto*
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5. Liderazgo

ISO 9001:2015

- 4.1 Liderazgo y compromiso
- 4.2 Política
- 4.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6. Planificación



6.1 Acciones para abordar *riesgos y sus oportunidades*

6.2 *Objetivos* de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7. Apoyo



7.1 Recursos

Personas – Infraestructura – Ambiente para la operación de los procesos – Recursos de seguimiento y medición – Conocimientos de la organización

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

Creación y actualización - Control de información documentada

8. Operación

 ISO 9001:2015

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

9. Evaluación del desempeño

ISO 9001:2015

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección

10. Mejora



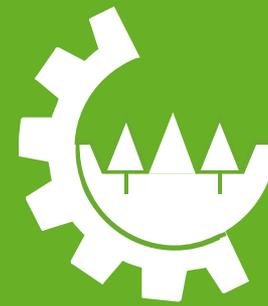
10.1 Generalidades

10.2 No conformidades y acción correctiva

10.3 Mejora continua

La persona que más se beneficia por su trabajo excelente o de su servicio de alta calidad, es usted mismo.

SUMINISTRA
PERSONAL TEMPORARIO



HST
CONSULTORA
TÉCNICA

solutionsgroup



Tomás Chahin
Marcelo Alcain

GESTION DE LA CALIDAD

INTRODUCCION A LA

NORMA ISO 9001