

# ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad

---

GARY LÓPEZ ROJAS, PMP

GARY.LOPEZ@CONCEPTACONSULTING.ORG

SEMINARIO MIÉRCOLES DEL EXPORTADOR - PROMPERÚ

18 DE JULIO DE 2018

LIMA, PERÚ

# Contenido

- PRESENTACIÓN ISO
  - SISTEMAS DE GESTIÓN
  - BENEFICIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)
  - SGC ISO 9001
- 
- COMPONENTES IMPORTANTES DEL SGC ISO 9001



# ¿Qué es “ISO”?



International Organization for Standardization

When the world agrees

English ▾

[Standards](#) | [All about ISO](#) | [Taking part](#) | [Store](#)

Your food journey starts here

Discover the latest issue of *ISOfocus* and its mouthwatering content

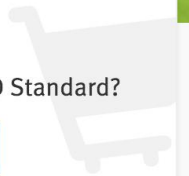


We're ISO, the International Organization for Standardization. We develop and publish International Standards.

ISO Store

Are you looking to buy an ISO Standard?

[Visit our store](#)





# ¿Qué es “ISO”?

---

Es el nombre en inglés de la Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization)

Deriva del vocablo griego “ISOS” que significa **IGUAL**, indicando su espíritu normativo de **ESTANDARIZAR** las formas de hacer las cosas.

La organización ISO promueve el uso de estándares propietarios, industriales y comerciales a nivel mundial. Está formada por entidades de estandarización de 163 países. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países.

# ¿Qué es ISO 9001?

La norma ISO 9001 - Requisitos para Sistemas de Gestión de la Calidad, es un documento internacionalmente aprobado que brinda buenas prácticas para ayudar a las organizaciones a mejorar la satisfacción del cliente logrando cumplir sus requisitos, los requisitos legales y reglamentarios y establecer acciones de mejora continua.



# ¿Qué es un Sistema de Gestión?

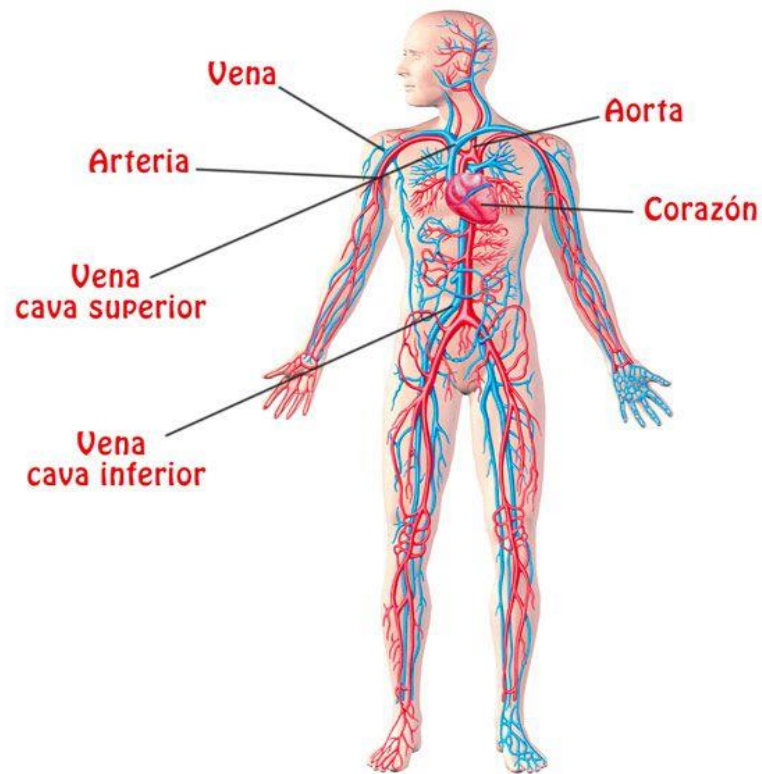
Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

(ISO 9000-2015)



# ¿Qué es un Sistema de Gestión?

## Sistema Circulatorio



# ¿Qué es un Sistema de Gestión?

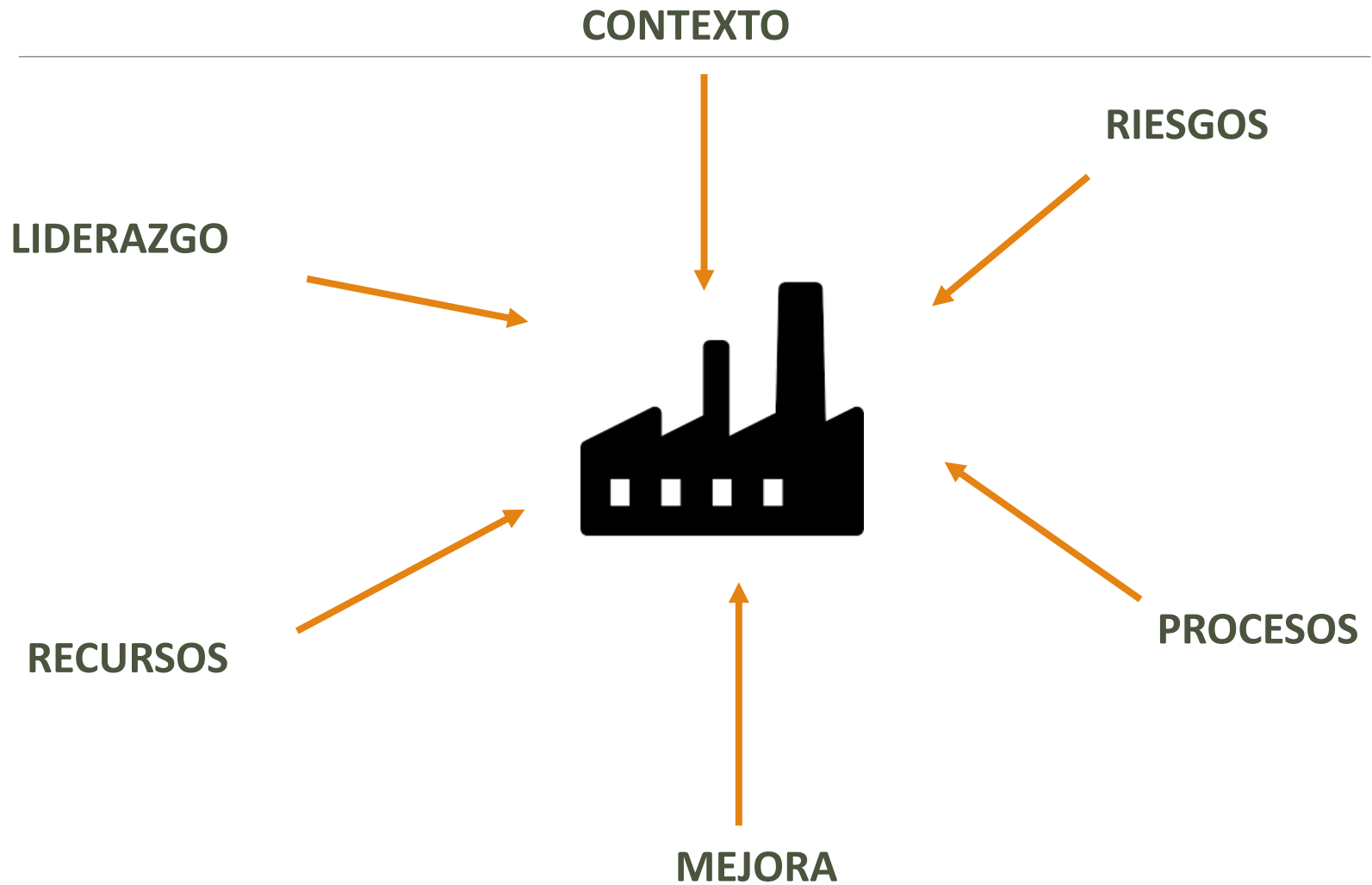
---

SISTEMA = Conjunto de elementos interrelacionados

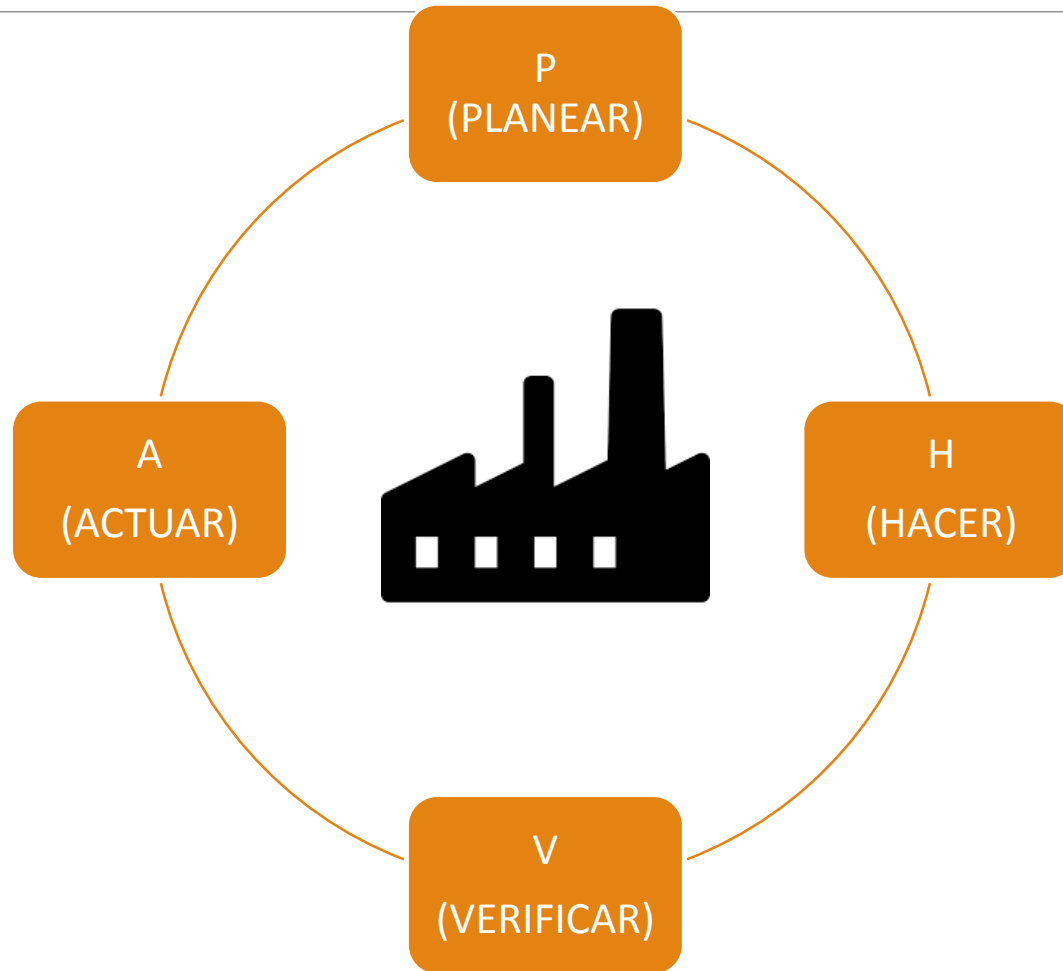
GESTIÓN = Administración integral



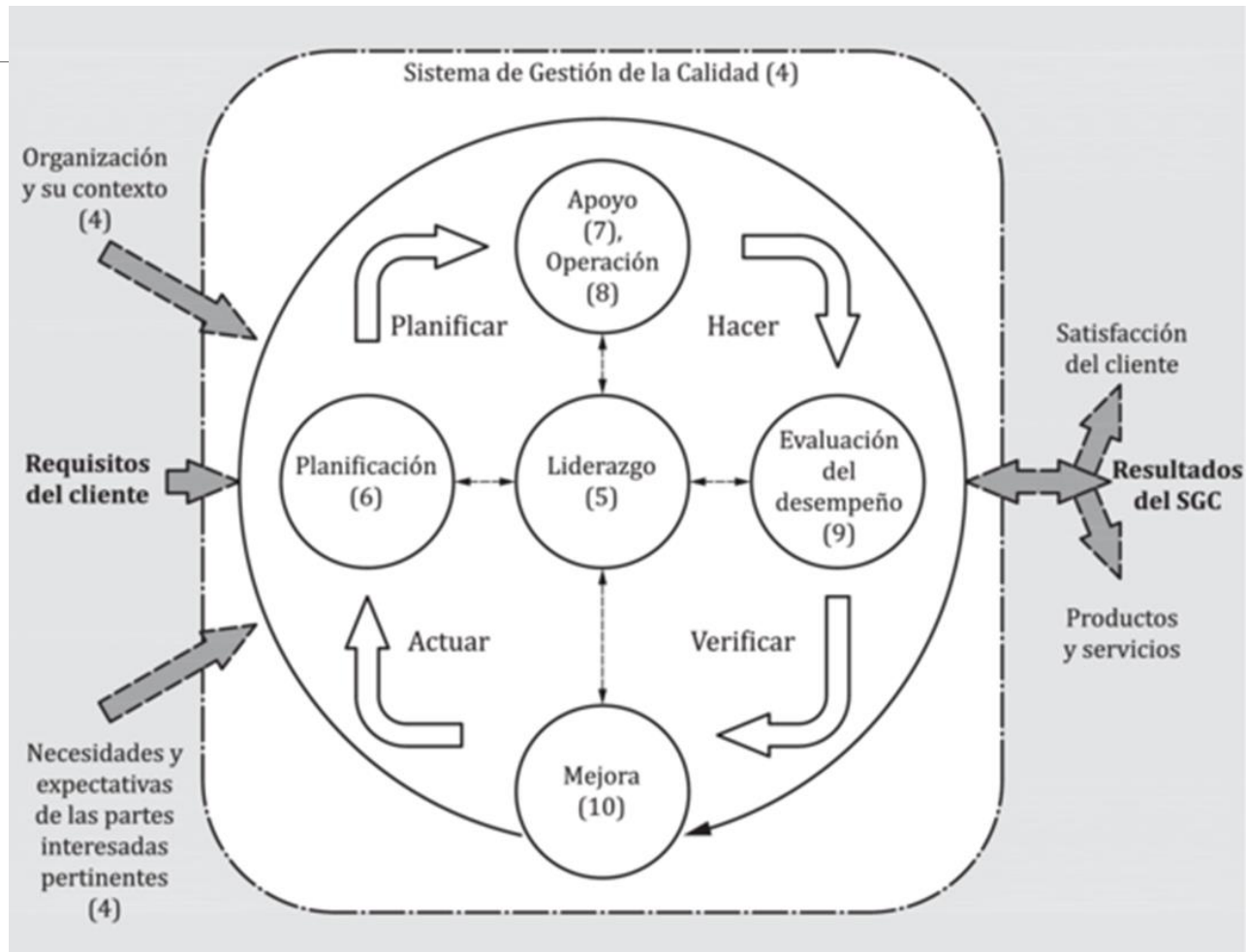
# ¿Qué es un Sistema de Gestión?



# ¿Qué es un Sistema de Gestión?

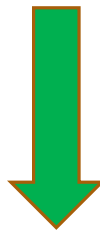


# ¿Qué es un Sistema de Gestión?



# Calidad

“Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los **requisitos**” (ISO 9000-2015)



Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.



(Contractual)



(Tácita,  
sobreentendida)

## 1. Requisitos de nuestros Clientes



## 2. Legales y Reglamentarios

## 3. Internos

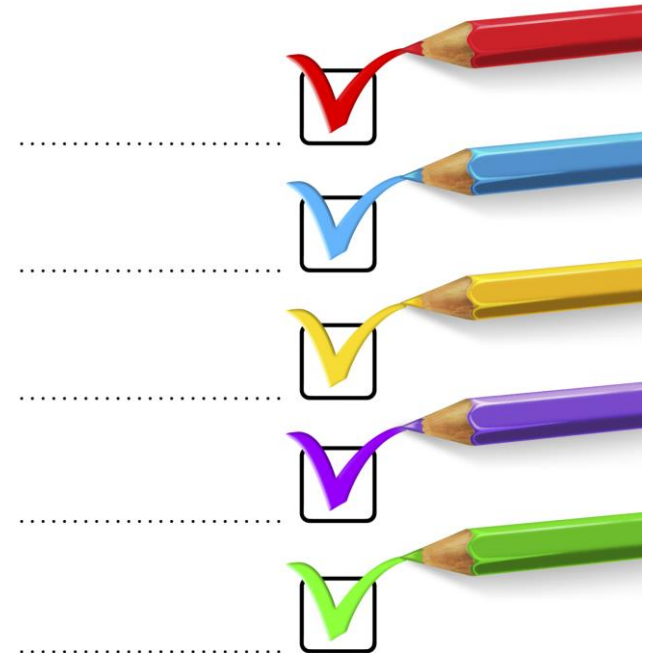


## 4. Normas ISO

## 1. Requisitos de nuestros clientes:

¿Dónde se encuentran?

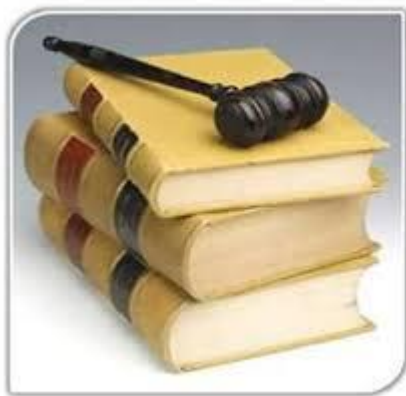
1. Términos de referencia TDR
2. Órdenes de compra
3. Contratos
4. Actas de reuniones
5. Comunicaciones formales, etc.



# Requisitos

## 2. Requisitos legales y reglamentarios

---



1. Leyes
2. Reglamentos
3. Decretos
4. Resoluciones y ordenanzas
5. Normativa legal aplicable



## 3. Requisitos internos:

1. Política del SIG
2. Objetivos del SIG
3. Código de ética
4. Matriz de riesgos
5. Procedimientos establecidos



6. Instructivos
7. Formatos
8. Registros
9. Funciones y responsabilidades
10. Contratos de trabajo



## ¿Qué es ISO 9001:2015?

“La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo.” (iso.org)

## ¿Qué es ISO 9001:2015?

---

“La ISO 9001 es una norma internacional que contiene los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad. Actualmente está vigente la versión 2015, por lo que se denomina:  
ISO 9001:2015”

# ¿Qué es ISO 9001:2015?



# Beneficios del SGC

- 
- Promueve una mayor participación de los colaboradores
  - Permite mejorar la imagen y credibilidad ante terceros
  - Logra maximizar la satisfacción de los clientes
  - Fomenta una cultura basada en la mejora continua
  - Ayuda a lograr una integración de procesos más satisfactoria
  - Otorga más evidencias a las organizaciones para la toma de decisiones

# Componentes del SGC

Clausula de la Norma	Ejemplos para implementación
4.1. Comprensión de la Organización y su contexto.	Matriz FODA
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Matriz de Partes Interesadas
4.3. Alcance del SGC	Alcance del SGC
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Mapa de Procesos, Ficha de procesos
5.2. Política	Política de Calidad
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Procedimiento de Gestión de Riesgos Matriz de Riesgos y Oportunidades

# Componentes del SGC

## 4. Contexto de la organización

---

### 4.1. Comprensión de la Organización y su contexto.

Cuestiones externas

Cuestiones internas



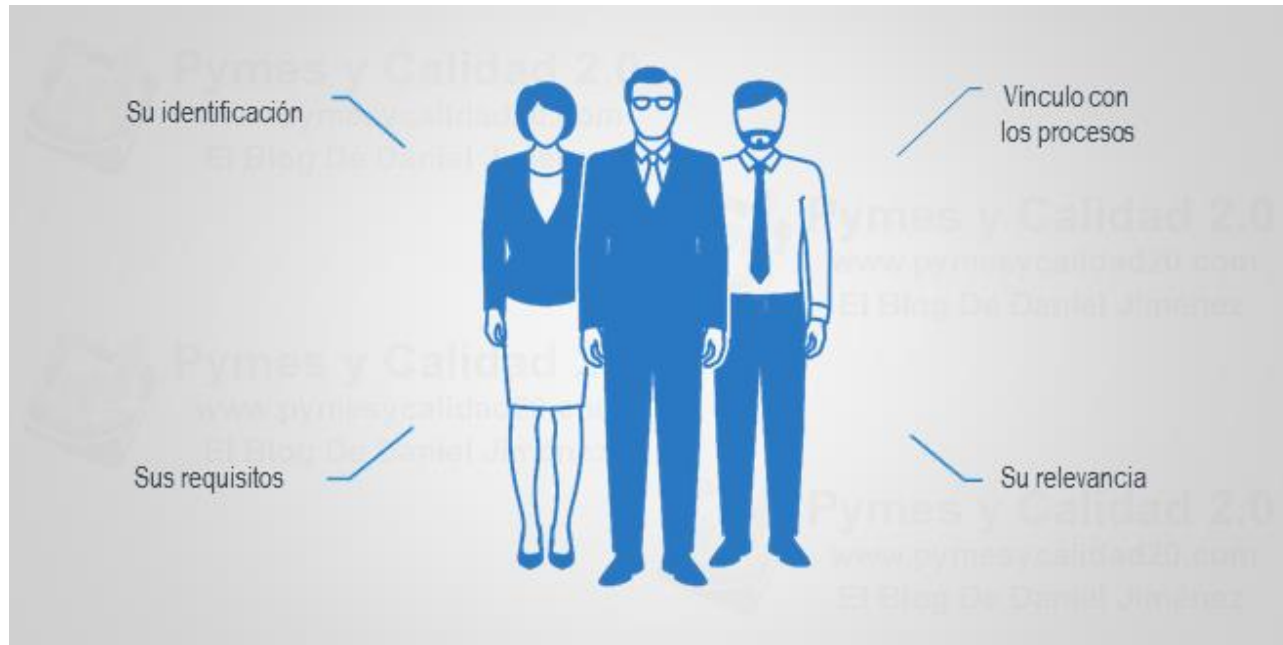
Cuestiones Internas

Cuestiones externas

# Componentes del SGC

## 4. Contexto de la organización

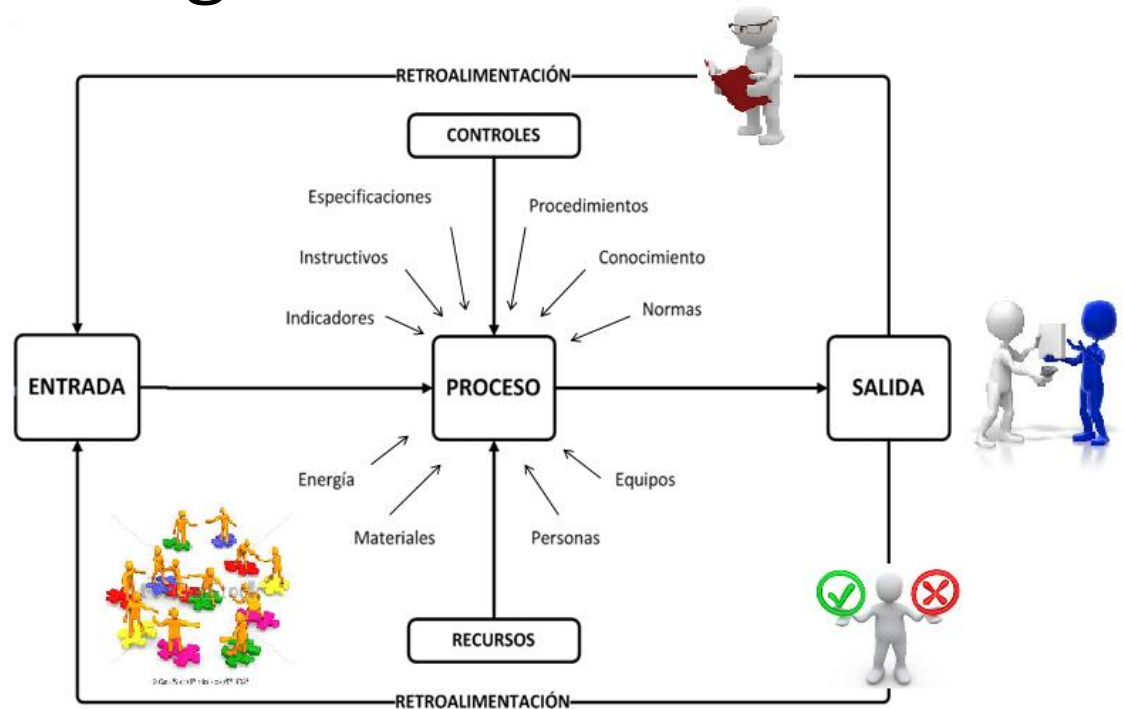
### 4.2. Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas



# Componentes del SGC

## 4. Contexto de la organización

### 4.4. SGC y sus procesos



## Proceso

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

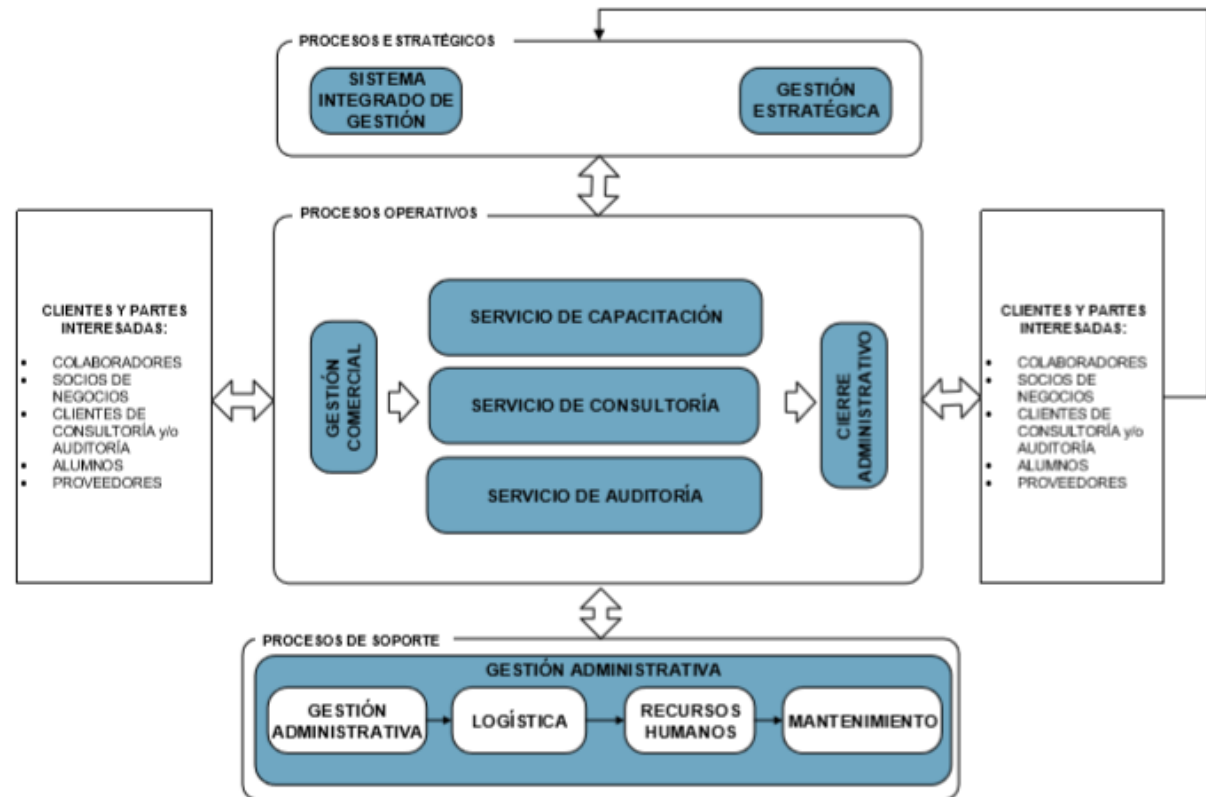
ISO 9000-2015



# Componentes del SGC

## 4. Contexto de la organización

### 4.4. SGC y sus procesos



## 5. Liderazgo

---

### Política

Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

(ISO 9000-2015)

# Componentes del SGC

## 6. Planificación



**Objetivo**

Resultado a lograr.

(ISO 37001-2016)



## 8. Operación

Control de salidas  
no conformes

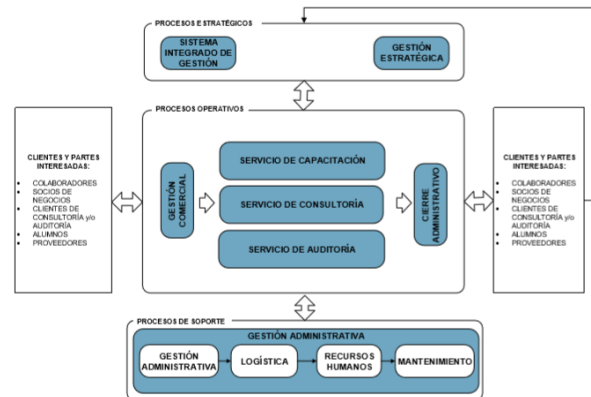
Planificación y  
control operacional

Liberación de  
productos y  
servicios

Requisitos para los  
productos y  
servicios

Producción y  
provisión del  
servicio

Planificación y  
control operacional

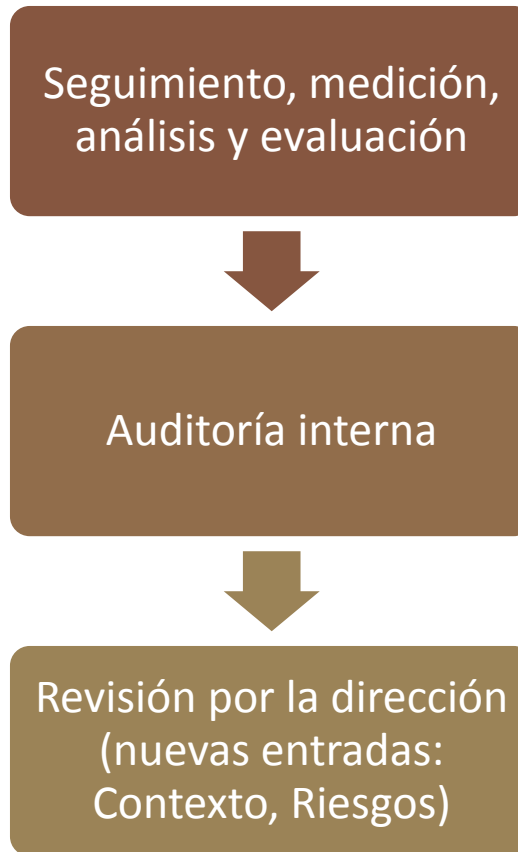


Control de los  
procesos, productos  
o servicios  
suministrados  
externamente

Diseño y desarrollo  
de los productos y  
servicios

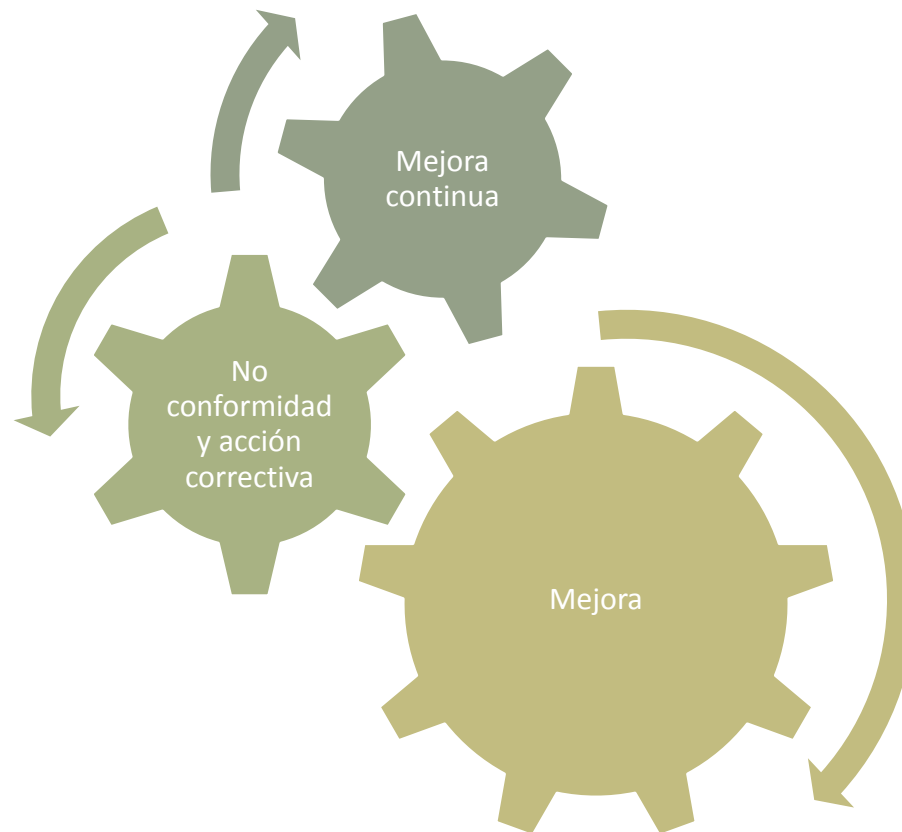
## 9. Evaluación del desempeño

---



## 10. Mejora

---



# Certificación del SGC

## ¿Qué debemos hacer para certificar un Sistema de Gestión?

---

1. Debe **desarrollar un Sistema de Gestión**: identificar, documentar, evaluar y mejorar sus principales procesos, asegurando que se producen los bienes y/o servicios de manera estandarizada.
2. Debe **poner en práctica el Sistema de Gestión** asegurando que se trabaje de la manera en que está previsto. Para ello es fundamental la participación de todo el personal.
3. Solicitar a un ente certificador la **Auditoría de Certificación**. El Certificador visita las instalaciones de la compañía y pasa unos días auditándola.



# Certificación del SGC

## ¿Por qué certificar ISO 9001?

Los esfuerzos de una organización para acceder la certificación suelen generar una serie de mejoras que van más allá del beneficio comercial de la certificación en sí.



### PRODUCTIVIDAD

- Mejorando los procesos
- Reduciendo incidentes
- Teniendo personal capacitado
- Seleccionando y evaluando a los proveedores
- Realizando mantenimiento a los equipos e infraestructura
- Estableciendo una cultura de mejora continua



### CLIENTES

- Aumentando los clientes
- Manteniendo los clientes satisfechos
- Dando confiabilidad a los clientes
- Estableciendo medios de comunicación para canalizar quejas
- Añadir valor al producto o servicio Prestado



### TRAZABILIDAD

- Controlando las pérdidas
- Sabiendo el historial de todo lo producido
- Identificando los puntos donde se generan errores



### COSTOS

- Generando mayor utilidad
- Invirtiendo lo ahorrado en mejoras de infraestructura o Capacitación al personal
- Ahorrando en multas y pago de primas