

GENERALIDADES NORMA ISO9001:2015-09-23 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Yornandy Martinez
Ingeniero Industrial



Concepto de Calidad bajo la Norma ISO 9001

La calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con los requisitos. Para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente.



Fuente: NTC ISO 9001:2015

Organismo de Normalización

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.



International
Organization for
Standardization

Fuente: NTC ISO 9001:2015

Entidades certificadoras SGC Colombia



Creada en 1963 (Colombia) Oficinas en Chile, Perú y Ecuador



Creada en 1975 (Suiza) Oficinas en 12 países la mayoría en África



Creada en 1828 (Francia) tiene presencia en 150 países con mas de 530 oficinas en el mundo.



Creada en 1878 (Inglaterra) tiene presencia en 140 países con mas de 850 oficinas en el mundo

Fuente: "SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje

Principios de la Gestión de la calidad



Enfoque al cliente



Liderazgo



Compromiso de las personas



Mejora



Toma de decisiones basada en la evidencia

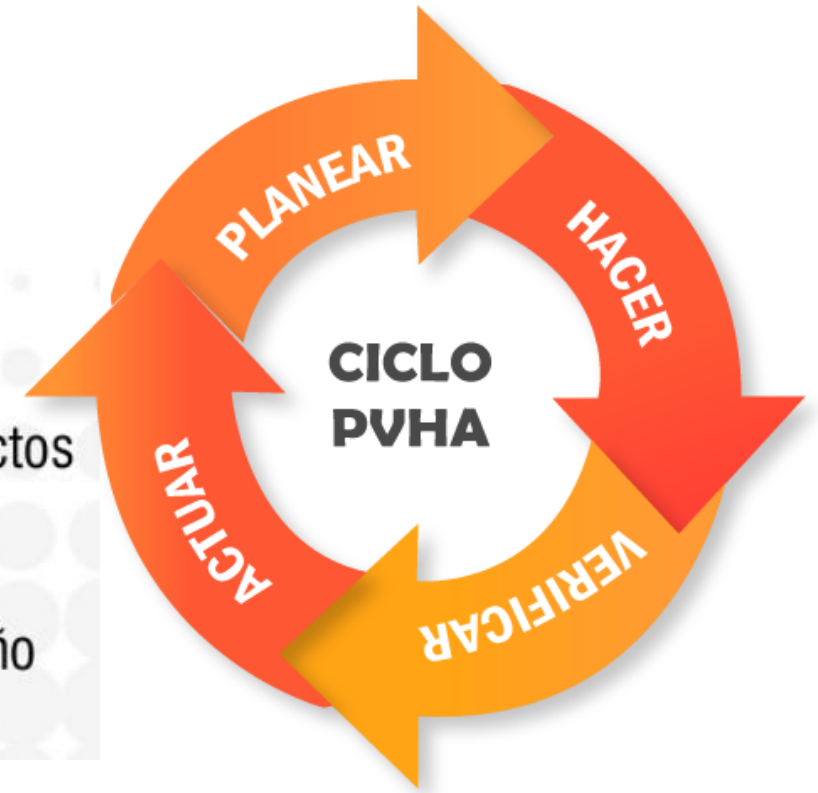


Gestión de las relaciones

Fuente: NTC ISO 9001:2015

Ciclo de Calidad PHVA

- **PLANIFICAR:** Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del usuario.
- **HACER:** Implementar los procesos
- **VERIFICAR:** realizar el seguimiento y medición de procesos, productos y servicios respecto de las políticas, objetivos y requisitos.
- **ACTUAR:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Estructura de la NTC ISO 9001:2015 Con el ciclo PHVA



Debe: Indica requisito

Debería: Indica recomendación

Puede: Indica un permiso, posibilidad o capacidad

Fuente: NTC ISO 9001:2015 "Figura 2. Representación de la estructura de la norma con el ciclo P-H-V-A"