



**Nombre del alumno: Jiezer de Jesús
López Jiménez**

**Nombre del profesor: Lic. Yesenia
Ballinas**

**Nombre del trabajo: Síntesis sobre la
norma ISO 9001**

PASIÓN POR EDUCAR

Materia: Control total de calidad

Grado: 7

Grupo: A

Ocosingo Chiapas a 29 de noviembre del 2020.

SÍNTESIS DE LA NORMA ISO 9001

La palabra ISO, es la abreviación de la Organización Internacional de Normalización, la cual es una organización internacional que se encarga de crear estándares que sean aplicables para diversas organizaciones, en este caso la norma que se abordara es la ISO 9001.

La norma ISO 9001, especifica un conjunto de requisitos que funcionen para la gestión de calidad, en el caso de que una organización lo necesite. La gestión de calidad se puede aplicar si una organización requiere demostrar su capacidad para otorgar al cliente, los productos y servicios adecuados, de alta calidad y que satisfagan sus necesidades. Otra ocasión donde es aplicable la gestión de servicios es cuando se aspira aumentar la satisfacción del cliente mediante una aplicación de un correcto sistema de tal manera que además de satisfacer las necesidades, sea eficaz, proporcionando beneficios a la organización. La norma ISO 9001 tiene como fundamento la ISO 9000, en la cual se especifican los principios de la gestión de calidad, los cuales se muestran a continuación: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

Con la implementación de esta norma se busca promover el desarrollo, implemento y mejora de una gestión de calidad, mediante un enfoque en procesos. Conocer la relación que existe en los procesos y como contribuyen a la gestión de calidad, nos permitirá aumentar la eficacia y la satisfacción al cliente, además de reconocer las características que nos han permitido lograr nuestro objetivo.

Una correcta gestión de procesos y se puede lograr mediante la implementación de estrategias como lo es el ciclo PHVA, el cual se basa en cuatro fundamentos que son Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, los cuales son descritos a continuación:

- **Planificar:** permite establecer los objetivos y metas concretas, así como los procesos y recursos que se necesitan para que se cumplan dichos objetivos. De igual manera nos ayuda a tener estrategias en caso de presentación de oportunidades o amenazas, para evitar una desmejora en la calidad de nuestros productos y servicios.
- **Hacer:** llevar acabo lo que se ha planificado.
- **Verificar:** es la medición de las estrategias y procesos implementados para la comprobación de que están en correcto funcionamiento, lo cual se observa analizando los resultados obtenidos.
- **Actuar:** se trata de estar preparados para realizar acciones cuando se requieran.

Otro componente de la norma es el pensamiento basado en riesgo, el cual es necesario para tener un sistema altamente eficaz, en este caso es congruente

abordar los riesgos y oportunidades y la implementación de acciones para evitar que, en el caso de los riesgos, impacten de manera negativa en la eficacia de la organización y en el caso de las oportunidades, que nos permitan alcanzar mejores resultados, para satisfacer de mejor manera a los clientes.

La norma ISO 9001, está compuesta por 10 cláusulas las cuales se exponen a continuación:

1. Objeto de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

En este caso se diferencian las tres primeras cláusulas del resto ya que nos brindan un panorama de las generalidades y aspectos de la norma ISO 9001. El resto de las cláusulas, son requerimientos o requisitos específicos que se deben de cumplir por parte de la organización para lograr un correcto ciclo PHVA y por lo consiguiente una correcta gestión de calidad.

Para alizar detenidamente cada una de las cláusulas y sus componentes se comenzará por la número 4 que es el contexto de la organización, que como mencionamos anteriormente pertenece a los requisitos de la norma.

Contexto de la organización: esta cláusula tiene cuatro componentes o características en las cuales se centra, la primera se basa en la comprensión de la organización, de sus cualidades y su entorno. El segundo componente se basa en la identificación de los intereses hacia con la organización, esto con el fin de saber que requieren las partes interesadas y si se cumplen sus requerimientos en medida al sistema de gestión de calidad. La tercera es el conocimiento y la determinación del alcance del sistema de gestión de calidad en relación a sus productos y servicios y los resultados obtenidos. El cuarto componente trata sobre la determinación de los procesos que se requieren para el sistema de gestión de calidad, aquí se engloba todo lo necesario para mejorar el sistema de gestión de calidad, desde los recursos necesarios, hasta las estrategias que aumente la eficacia y calidad de los productos y servicios.

Liderazgo: es la cláusula 5 y en esta se requiere determinar el compromiso por parte del líder hacia el sistema de gestión de calidad, ya que esto será una alta dirección lo cual la organización se enfocará en los mejorar los procesos para la correcta satisfacción del cliente. Se determina en esta la cláusula la implementación

de una política de calidad que sea la parte basal para de ahí partir hacia la mejora de los productos y servicios mediante la mejora de los procesos.

Planificación: aquí se establecen planes e ideas mediante los cuales se tengan determinadas las formas de actuar en caso de que sea necesario abordar riesgos u oportunidades, esto mediante la implementación de acciones que permitan la transformación misma de los riesgos en oportunidades. En este caso al seleccionar las acciones a tomar para realizar un cambio, debe ser, en pro de la mejora de la calidad y siempre se deben de tomar en cuenta los posibles efectos colaterales que estas decisiones puedan ocasionar.

Apoyo: esta cláusula tiene como composición 5 aspectos para que el sistema de gestión de calidad se apoye, el primero son los recursos, en este la organización debe saber cómo y que recursos utilizara en el desarrollo de sus procesos, los recursos pueden ser tanto como la materia prima para la elaboración de un producto, como el capital humano, la infraestructura y el ambiente para la operación de los procesos, el segundo aspecto son las personas, las cuales deben tener la capacidad de realizar las actividades de manera eficiente, el tercer aspecto es la toma de conciencia, en el cual se requiere que los integrantes de una organización conozcan la política de calidad, objetivos de calidad, la contribución al sistema de gestión y las acciones que se deben de tomar sin algo no sale de acuerdo a lo planificado, como cuarto aspecto tenemos a la comunicación, acá se especifica todo sobre cómo, cuando, a quien o quien comunica, el último aspecto es la información documentada, que básicamente es un respaldo de todas las acciones y actividades que se realizan dentro de la organización.

Operación: esta cláusula se basa en las acciones a tomar en la organización respecto a la operación de la misma. Tiene ciertos aspectos o características que la engloban:

- Planificación y control operacional: La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos.
- Requisitos para los productos y servicios: en este se especifican lo que se requiere para la mejora de la calidad específicamente en los productos y servicios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios: la organización siempre debe contar con un diseño y desarrollo para tener de manera adecuada los productos y servicios.
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Producción y provisión del servicio: todo este proceso debe ser de manera controlada.
- Liberación de los productos y servicios: se debe verificar el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio.
- Control de las salidas no conformes: se debe controlar y evitar el incumplimiento de los requisitos del producto o servicio.

Evaluación del desempeño: en esta cláusula se verifica si se están obteniendo los resultados deseados, esto se realiza mediante la medición, seguimiento, análisis y evaluación de los aspectos que lo requieran. También se toma mucho en cuenta la satisfacción del cliente con respecto al producto o servicio. Acá se toma mucho en cuenta la auditoría interna, que ayuda a fomentar la validez y la confianza de los sistemas de gestión de calidad. Otro aspecto es la revisión por dirección en la cual la dirección debe asegurarse que la gestión de calidad esta en correcto funcionamiento con las estrategias de la organización.

Mejora: en esta cláusula, la norma indica la identificación de las oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad, en el caso de que exista una inconformidad, la organización debe actuar para evitar que ese pequeño percance trascienda. La mejora continua se logra mediante las experiencias logradas por parte de la organización, la mejora continua debe ser un tema constantemente debatible en la organización, con el objetivo de tener una mejor eficacia del sistema de gestión de calidad.

Esta norma tiene la ventaja de que tiene valides a nivel internacional, es decir, que si una organización se acata a todos los puntos que pide la organización y sigue en pie todos los requisitos, puede tener una certificación a nivel internacional.

Bibliografía consultada:

- Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos, Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)