



Nombre del alumno:

Polidoro Montesinos Moguel

Nombre del profesor:

Yesenia Ballinas

Nombre del trabajo:

ISO 9001 (síntesis)

Materia:

Control Total de Calidad

Grado: 7°

Grupo:

Medicina veterinaria y zootecnia

ocosingo chiapas a 29 de noviembre de 2020

ISO 9001

La ISO 9001, es la norma de estandarización más popular y más ampliamente aplicada en el mundo, con esta es posible estandarizar la calidad en una organización de forma eficiente y así mejorar su desempeño global, logrando así una base bien definida para la aplicación de iniciativas de mejoramiento.

Las ventajas de la utilización de esta norma en la organización són:

- Mayor capacidad para promocionar productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.
- Aumentar el nivel de satisfacción del cliente consumidor de los productos.
- Abordar riesgos y convertirlos en oportunidades
- Mayor capacidad de mostrar conformidad a las medidas de gestión de calidad y mejora continua.

La ISO 9001, se basa en los principios básicos del sistema de gestión de calidad tales como: el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos (tanto productivos como administrativos y comerciales), mejora continua, toma de decisiones con base en evidencias, gestión de las relaciones presentes, esta norma enfatiza el enfoque a procesos ya que de esta forma se obtiene un resultado mejor y por ende la satisfacción del cliente.

El enfoque a procesos retomado por la ISO 9001 esta regido por un ciclo llamado PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), este proceso puede adaptarse y utilizarse en todas las secciones del proceso productivo tales como operaciones, evaluación del desempeño, mejora continua, planificación, tomando en cuenta criterios como la organización, su formulación y su proceso, requisitos del cliente, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Cada una de las etapas de este proceso deben de ser comprendidos y adoptados en los procesos aplicados:

Planificar: estableciendo objetivos, procedimientos y los recursos necesarios para afrontar tanto las situaciones dentro de la organización, como las demandas y requerimientos de los consumidores.

Hacer: este se encarga de ejecutar todas las estrategias y procedimientos previamente planificados.

Verifica: revisar y evaluar el resultado, así como el procedimiento aplicado en las fases anteriores, hay que tomar en cuenta las políticas, los objetivos y los requisitos previamente localizados para lograr obtener un resultado idóneo.

Actuar: realizar las adecuaciones pertinentes según el resultado de la acciones emitidas y evaluadas en pro del proceso de mejora y optimización.

Hay que considerar que aún tomando todas estas precauciones no es posible evitar riesgos ni consecuencias por lo que es pertinente analizar efectivamente los pasos a seguir y tomar el riesgo de forma consciente y acertada.

Al revisar la estructura de la ISO 9001 nos daremos cuenta que tiene diez apartados en los cuales se describen las etapas de conformación y aplicación de la norma, podemos describirlos como:

- 1. Objetivos de aplicación:** estos objetivos tienen como propósito definir el área de aplicación así como los puntos críticos que aborda esta norma para conseguir el proceso de mejor.
- 2. Referencias normativas:** este apartado nos habla sobre los procesos y requisitos para su certificación y aplicación en la organización.
- 3. Términos y definiciones:** En este apartado tendremos descrito cada uno de las abreviaturas y términos que serán utilizados durante la aplicación de este proceso de mejora, de modo que podamos comprender lo mencionado y evitar confusiones.
- 4. Contexto de la organización:** este apartado se centra en cuatro aspectos, la comprensión de la organización que aplica tanto administrativamente como estructuralmente, identificación de las partes interesadas de forma que estas estén enteradas y evaluar que tanto cumplen con el sistema de gestión

de calidad a aplicar, definir el alcance que tendrá el sistema y el impacto que tendrá en procesos y productos, así como el establecimiento de los procesos que se seguirán al momento de la aplicación de la norma.

- 5. Liderazgo:** este apartado establece la necesidad de establecer un compromiso por parte de los mandos de la organización con respecto a la aplicación y mejoramiento de las estrategias de gestión y mejora continua, respetando cada uno de los procesos implementados, los altos mandos procurarán dirigir a los empleados con rumbo a enfocar su atención en la satisfacción del cliente, así como estos tendrán que implementar una política de calidad que dervira como soporte al sistema de gestión de calidad y en combinación con la designación de responsabilidades en cuestión a la calidad y la mejora continua.
- 6. Planificación:** en este apartado establece que la organización debe planificar las acciones a tomar en cuestión a riesgos, logrando convertirlos en oportunidades, de esta forma aumentar los efectos deseables y minimizar los indeseables o inesperados. Esta norma hace énfasis en la planificación en función de mitigar riesgos y potencializar el proceso de toma de decisiones en función de favorecer la calidad de forma que se tornen políticas de la organización, tomando como constante que cada cambio debe ser previamente planificado e informado a cada una de las partes involucradas.
- 7. Apoyo:** esta calusila identifica cinco puntos de apoyo en la cual se debe de enfocar la mejora continua según el proceso de mejora continua, recursos, identificarlos y ordenarlos de modo que estos estén disponibles al momento de llevar a cabo un proceso con tal de optimizarlo y maximizar la calidad en el resultado, personas deben estar conscientes de lo que realizaran así como de lo que esto implica, deben contar con las habilidades necesarias para poder llevarlas a cabo de la forma correcta, Toma de conciencia pues todos los involucrados deben de estar enterados y conscientes del proceso activo de mejora continua y con base a esto aportar para su aplicación, comunicación es un aspecto novedoso hasta cierto punto pero es vital ya que con esta es que se podrá realizar la resolución de conflictos y la mejora de

los procesos de forma efectiva, y por último pilar, es la información documentada, un aspecto clave en el proceso de mejora continua ya que el registro previo y posterior favorece el análisis y el mejoramiento gradual de las técnicas.

- 8. Operación:** esta es la sección más extensa de la ISO 9001 ya que aquí muestra el proceso a seguir para conseguir adaptar el proceso de mejora continua a la organización con resultados deseables; este apartado remarca el modo de operación de los procesos ya que deben ser planeados con eficacia las acciones a tomar y logrando así cumplir con los requisitos de los consumidores, debe existir una comunicación directa entre la organización y los clientes pues se deben de muestrear los requisitos primarios y si esos cambiaron a lo largo del proceso de interacción, planear e identificar los procesos de forma que los elementos necesarios estén disponibles y se logre un resultado óptimo, en este proceso se deben de establecer controles para lograr mantener un estándar de calidad en el producto, así como de forma reciente se deben establecer controles en el contacto con los proveedores de modo que se maximice el control de calidad y minimicemos los riesgos tomados por estos factores.
- 9. Evaluación del desempeño:** este apartado se encarga de evaluar el desempeño de gestión de calidad para lo que requiere que la organización determine los aspectos que requieren revisión y modificación maximizando así el resultado obtenido, otro aspecto a tomar en cuenta y contando como una herramienta útil en el proceso de evaluación es la auditoría interna y la revisión por la alta dirección, que son estrategias de verificación objetivas con el fin de realizar evaluaciones de forma objetiva a las distintas áreas implicadas en los procesos con el fin de mejorar y maximizar el nivel de calidad obtenido.
- 10. Mejora continua:** esta es la culminación de todo el proceso ya que con el proceso previo se tendrán las herramientas establecidas para aprovechar las oportunidades y mejorar el desempeño de la organización y la calidad final.

Culminando en el mejoramiento del proceso productivo y organizacional, queda decidir si se quiere certificar lo logrado anteriormente, si esto se cumple de manera satisfactoria se conseguirá una certificación de calidad de carácter internacional que brindará confiabilidad, prestigio y estatus a la organización y sus productos.

Bibliografía:

Conociendo la ISO 9001:2015. (2018, 13 julio). [Vídeo]. YouTube.

https://www.youtube.com/watch?v=yUSJ_ovqfPc&feature=youtu.be

Normas ISO. (s. f.). *ISO 9001 - Implementación y certificación de la norma 9001.*

Recuperado 29 de noviembre de 2020, de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>

ISO. (2015). *ISO9001*. ISO.org. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>