

Cuadro sinóptico.

- ·Nombre Del Alumno: Jorge Ivan Morales Recinos.
- ·Nombre Del Profesor: Alejandro Aguilar Morales.
- ·Materia: Control Total De Calidad.
- ·Licenciatura: Administración Y Estrategias De Negocios.
- ·Parcial: Final.
- ·Cuatrimestre: 7mo.

Comitán De Domínguez Chiapas a 26-Noviembre-2024.

NORMA ISO

9001:2008:

Es una norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC) eficaz, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.

¿Para qué sirve la ISO 9001?

Sirve para ayudar a las organizaciones a cumplir con las necesidades de sus clientes y otras partes interesadas, mediante la aplicación eficaz de su sistema, mejorándolo continuamente y asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente y las normativas legales.

Objetivo

Garantizar la calidad de los productos y servicios, mejorar los procesos internos, aumentar la satisfacción del cliente y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

El enfoque a procesos

La norma ISO 9001:2008 se encuentra basada en un modelo enfocado en los procesos en la que la organización debe establecer los procesos y gestionarlos de forma sistemática.

Principales Requisitos

1. Enfoque al cliente: Satisfacer sus necesidades y expectativas.

- 2. Liderazgo: Compromiso de la alta dirección.
- 3. Participación del personal: Implicación en la mejora continua.

Metodología PHVA

La norma ISO 9001:2008 adopta la metodología PHVA para la gestión de los procesos, la cual se desarrolló por Walter Shewart y fue difundida por Edwards Deming. El ciclo PHVA consiste en: 1-Planificar: Establecer objetivos de calidad y planificar los procesos necesarios para alcanzarlos.
2-Hacer: Ejecutar los procesos según lo planificado, asegurando recursos y capacitación.
3 Verificar: Medir los resultados y

3-Verificar: Medir los resultados y comparar con los objetivos para evaluar el desempeño.

4-Actuar: Tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar los procesos y corregir desviaciones.

dirección debe definir políticas, asignar responsabilidades y aprobar objetivos para cumplir con los requisitos establecidos.

5. Responsabilidad de la dirección: La

6. Gestión de los recursos: Implica gestionar adecuadamente los recursos humanos, infraestructura y el ambiente de trabajo.

7. Realización del producto: Se enfoca en cumplir los requisitos para la producción de bienes y servicios, asegurando atención al cliente y calidad en la fabricación.

8. Medición, análisis y mejora: Establece la necesidad de monitorear, analizar y mejorar procesos para asegurar la satisfacción del cliente y la calidad continua.

Estructura

Proporciona guías generales sobre el alcance y la aplicación de la norma.

2. Referencias normativas: Enumera las guías y normas relacionadas.

3. Términos y definiciones: Define los términos utilizados en la norma.

4.Sistema de gestión de la calidad: Establece los requisitos generales y específicos para la gestión documental.

1.Objeto y campo de aplicación:

Beneficio

 Mejora de la calidad. - Eficiencia en procesos. - Incremento de la satisfacción del cliente. - Ventajas competitivas en el mercado.

Presented with xmind