



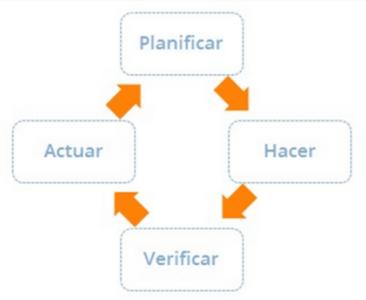
**Nombre del alumno: JHONATAN MEZA G.**

**Nombre del profesor: ALEJANDRO AGUILAR  
MORALES**

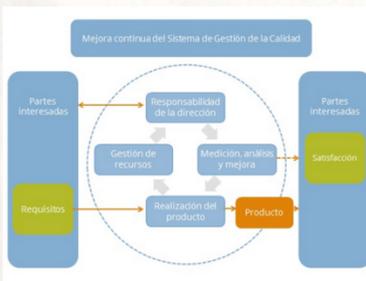
**Materia: CONTROL TOTAL DE CALIDAD**

**Nombre del trabajo: SISTEMAS DE GESTIÓN DE  
CALIDAD, AMBIENTAL, SALUD Y SEGURIDAD,  
OTRAS.**

**Grado: 7**



## Norma ISO 9001:2008



### ¿que es ?

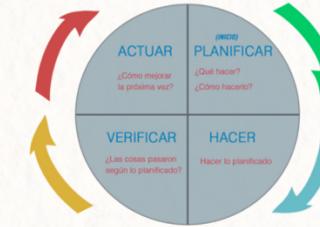
La norma ISO 9001:2008 es un documento normativo que establece los requisitos necesarios a la hora de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y pertenece a la familia ISO 9000.

### Ademas

- La norma ISO 9001:2008 es la única que establece los requisitos necesarios para que un Sistema de Gestión de la Calidad sea auditable y certificable.

### importancia

- nos dice que tenemos que hacer pero no cómo debemos hacerlo, por lo que deja rienda suelta a la imaginación generando que el documento sea flexible y se pueda aplicar a diferentes sectores.



### ¿Para qué sirve la ISO 9001?

La ISO 9001 es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC). Sirve para ayudar a las organizaciones a asegurar que cumplen con las necesidades de sus clientes y otras partes interesadas, mediante la aplicación efectiva de su sistema, incluida la mejora continua del mismo y la garantía de conformidad con los requisitos del cliente y legales aplicables.

### 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.

### 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:

### El ciclo PHVA consiste en:

1. Planificar: se desarrollan objetivos y estrategias para conseguirlos. Se establecen todos los recursos necesarios, los criterios, se diseñan los diferentes procesos, etc.
2. Hacer: se implementa el plan.
3. Verificar: durante esta etapa se realizan actividades de análisis para verificar lo que se ha ejecutado siendo acorde con lo planeado y a su vez detectar oportunidades de mejora.
4. Actuar: se implantan acciones para mejorar de forma continua. En varias organizaciones esto se conoce como proyectos de mejora.

### Estructura de la norma ISO 9001:2008

1. Objeto y campo de aplicación: Guías y descripciones generales.
2. Referencias normativas: Guías y descripciones generales.
3. Términos y definiciones: Guías y descripciones generales.
4. Sistema de gestión de la calidad: incluye los requisitos generales de la ISO-9001 y los requisitos específicos para realizar una adecuada gestión documental.

### Estructura de la norma ISO 9001:2008

5. Responsabilidad de la dirección: La dirección de la organización debe cumplir con los requisitos expuestos en este apartado, entre los que destacamos: definir la política, garantizar que están definidas las responsabilidades y autoridades, aprobar objetivos, etc.
6. Gestión de los recursos: Contiene los requisitos necesarios para la correcta gestión de los recursos de la organización. La norma ISO hace una diferencia entre los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo.

### Estructura de la norma ISO 9001:2008

7. Realización del producto: Hace referencia a los requisitos de los productos o servicios prestados, como por ejemplo la atención al cliente o la fabricación del producto.
8. Medición, análisis y mejora: En este apartado quedan establecidos los requisitos para aquellos procesos que agrupa información, la analizan y llevan a cabo medidas que permiten la mejora continua en los procesos de la organización que hacen posible el suministro de productos y servicios de calidad. La norma ISO 9001 busca sin cesar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.