

CURSO:

Otecinnovachile Spa.

Interpretación y Análisis de la Norma ISO 9001:2015.

Parte 1



Objetivo del curso



Conocer los requisitos de la Norma para diseñar, implementar y mantener el estándar de Calidad ISO 9001:2015.

Contenidos:

- **Los principios de la calidad**
- **Concepto de Sistema de gestión**





¡¡Comencemos!!

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO
9001:2015
Herramienta de satisfacción de clientes**

Los 7 principios de la calidad

Enfoque al cliente

Liderazgo

Gestión de las
relaciones

Toma de decisiones
basadas en la evidencia

Enfoque a procesos

Mejora



Estos principios
pueden ser aplicados
a todas las áreas y
rubros de **gestión**
donde se deban
garantizar el
cumplimiento de
requisitos



ISO 9001:2015

Objeto y Campo de Aplicación

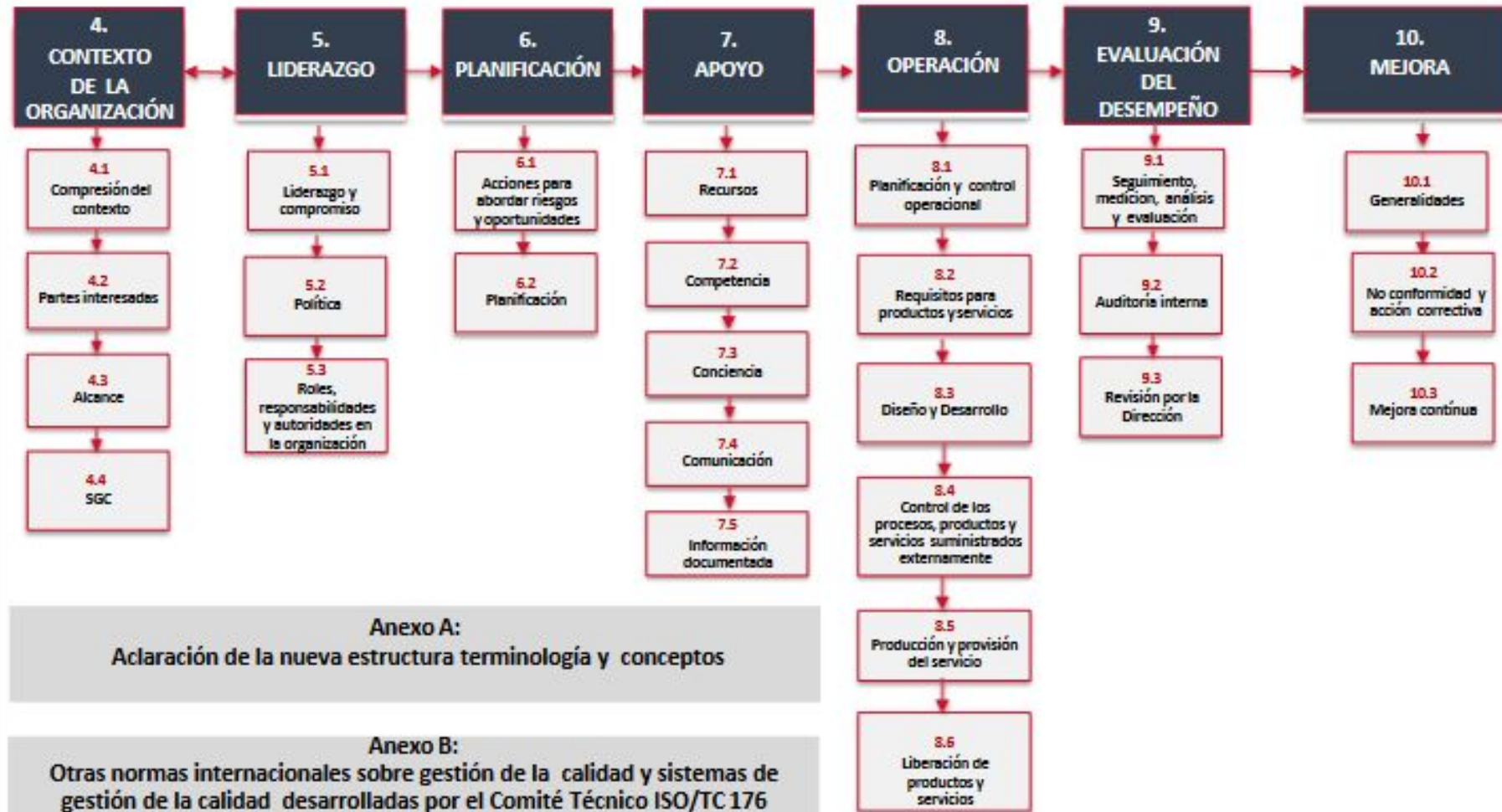
Esta norma especifica los requisitos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de **CALIDAD** que:

- Proporcione productos y servicios que satisfagan la necesidad y expectativa de clientes y partes interesadas
- Aumentar la satisfacción de clientes y el aseguramiento de la conformidad de sus requisitos y los legales y reglamentarios aplicables.

ISO 9001:2015- ESTRUCTURA:



1. ALCANCE 2. REFERENCIAS NORMATIVAS 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES



4- Contexto de la organización

4.1- COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

- La organización debe **DETERMINAR LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS** que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.
- La organización debe realizar el **SEGUIMIENTO Y LA REVISIÓN** de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

4
Contexto de la
organización

4.1
Compresión de la
organización

4.2
Partes interesadas

4.3
Alcance

4.4
SGC



4- Contexto de la organización

4.1- COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

CUESTIONES DEL CONTEXTO en el que operan las organizaciones y que se han de tener en cuenta al definir el sistema de gestión de la calidad:

- ¿Qué están ofreciendo **LOS COMPETIDORES** a nuestros clientes y en qué condiciones?
- ¿Existen **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS** en el mercado que nos permitirían trabajar más eficientemente?
- ¿Cómo nos afecta el **MERCADO LEGAL** relativo a nuestros productos y servicios?
- Cuando la situación socioeconómica atraviesa un período de crisis, contamos con mayores restricciones financieras, presupuestarias, de inversión, etc.
¿CÓMO AFECTAN ESTAS LIMITACIONES A LA PLANIFICACIÓN del sistema de gestión?

4- Contexto de la organización

4.1- COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

¿QUÉ METODOLOGÍA PODEMOS UTILIZAR PARA ANALIZAR EL CONTEXTO?

La norma **NO INCLUYE METODOLOGÍA**, herramientas o fuentes concretas de información para profundizar en el contexto.

Algunos ejemplos pueden ser:

- **Análisis DAFO (FODA)**
- Estudios de mercado
- Análisis de la competencia
- Informes socioeconómicos
- ...etc.





4- Contexto de la organización

4.1- COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

- 1| **CADENAS HOTELERAS**, que ante nuevas tendencias de consumo turístico, han modificado sus destinos y servicios, tradicionalmente basados en “sol y playa”, hacia programas vinculados al turismo rural, cultural, deportivo, etc.
- 2| **CENTROS COMERCIALES** generalistas que se ven obligados a reaccionar ante la irrupción de establecimientos especializados (de bricolaje, mobiliario, deporte...), particularizando el tipo de ventas, etc.
- 3| **EDITORIALES** que han transformado el producto ofrecido al cliente, comercializando sus obras en formato digital.
- 4| **ORGANIZACIONES CON FINES SOCIALES** que han de adecuar la planificación de sus proyectos al hecho de contar con un alto porcentaje de recursos humanos en régimen de voluntariado.

EJEMPLO ANÁLISIS DAFO:

Identificar el contexto de una escuela infantil de primer ciclo (0 a 3 años)

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
FACTORES INTERNOS	- Alta rotación de educadores - Escasa competencia en gestión - Herramienta informática pobre	- Ubicación (zona con familias jóvenes) - Apoyo financiero del grupo. - Características del centro: espacios amplios, patio con jardín, juegos y mobiliario
FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	- Se ha creado un nuevo centro en la misma zona. - Creciente demanda de educación bilingüe. - Legislación exhaustiva para la actividad	- Promesa electoral de nueva ayuda pública del país. - Creación de un parque empresarial próximo al centro. - Existencia de tres colegios próximos que ofrecen segundo ciclo de educación infantil.

4- Contexto de la organización

4.1- COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido a su efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe **DETERMINAR**:

- **LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES** al sistema de gestión de la calidad.
- **LOS REQUISITOS PERTINENTES** de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.





EJEMPLO DE PARTES INTERESES (A PARTE DE LOS CLIENTES):

- Sponsors y patrocinadores
- Asociaciones sectoriales
- Aliados estratégicos
- Administraciones públicas y reguladoras
- Proveedores
- Participantes en la cadena de suministro de producto/servicio
- Inversores
- Junta directiva
- Propietarios o gestores de las instalaciones en las que se opera
- El personal contratado o las organizaciones sindicales

EJEMPLO DE ANALISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Identificar el contexto de una escuela infantil de primer ciclo (0 a 3 años)

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	REQUISITOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Cliente: Padres y Madres	▪ Seguridad ▪ Progreso educativo ▪ Horarios amplios ▪ Alimentación sana ▪ Atención individualizada ▪ Factura clara y sin errores ▪ Cumplimiento requisitos legales	▪ Normativa de seguridad en mobiliario, instalaciones, alimentación... ▪ Proyecto educativo aprobado por el consejo escolar ▪ Horarios entre 08:00h y 19:00h ▪ Menús revisados por nutricionista ▪ Ratios niños/profesor ▪ ...etc.
Colegios Cercanos	▪ Solicitudes de niños que provienen de la escuela infantil ▪ Autonomía suficiente de los niños que provienen de la escuela infantil	▪ Organización de sesiones informativas de presentación de las familias en el centro ▪ Objetivos individuales y seguimiento respecto a la autonomía en el proyecto educativo.
Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma	▪ Cobertura del servicio educativo en su ámbito territorial, cumpliendo los requisitos legales	▪ Requisitos legales sobre ratio alumnos/profesores
Grupo empresarial	▪ Beneficio económico ▪ Gestión centralizada ▪ Satisfacción de clientes ▪ Imagen de marco	▪ Aprobación de cuentas, precio matrícula y cuotas. ▪ Sistema centralizado de selección proveedores.

CONTINUACIÓN DEL EJEMPLO DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	REQUISITOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Maestros	▪ Estabilidad del empleo ▪ Condiciones salariales ▪ Conciliación familiar ▪ Desarrollo profesional ▪ Grado de influencia del proyecto educativo en el centro.	▪ Sistema de incentivos ▪ Medidas de conciliación familiar ▪ Plan de formación continua ▪ Proceso de consulta, información y seguimiento sobre el proyecto educativo.
Proveedores de productos de alimentación	▪ Pedidos continuados, claros y con antelación suficiente al suministro	▪ Periodicidad de revisión de stocks y pedidos ▪ Formato de pedidos.

4- Contexto de la organización

4.3- ALCANCE

4.4- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGS)

El alcance debe estar **DOCUMENTADO** y ha de considerar:

- Las cuestiones externas e internas (Contexto)
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes
- Los productos y servicios cubiertos por el mismo
- La justificación de los requisitos no aplicables de la norma

La organización debe determinar los **PROCESOS** necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

- La organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

4
Contexto de la
organización

4.1
Compresión de la
organización

4.2
Partes interesadas

4.3
Alcance

4.4
SGC

FIN DE JORNADA 1

Otecinnovachile Spa.

