



**Maestría en Gerencia de la Calidad
XVIII Promoción Costa Rica**

Curso Sistemas de Gestión de la Calidad y Normalización

**Sesión 1: Aspectos Generales de la Gestión de Calidad
Despliegue y Requisitos**

**Profesor Rodrigo Alonso Vera Jaimes
Email: rodave60@Hotmail.com**



BIENVENIDOS (AS)

WELCOME

BIENVENUE

**“UN MUNDO SIN
CALIDAD YA NO ES
POSIBLE”**

RODRIGO ALONSO VERA JAIMES

Grandes Retos y Desafíos

2020-2030

ALGUNAS IDEAS



REFLEXIONES CLAVES Y UTILES

RODRIGO ALONSO VERA JAIMES

**Magister en Calidad y Gestión Integral.
Estudios Doctorales en “Gestión Pública y Ciencias
Empresariales”**

**Miembro Comités Internacionales ISO TC-176 y 309
Miembro Consejo Mundial de Calidad. WCQ
Presidente Quality-Forum, Red Internacional de Expertos
de Calidad y Excelencia.**



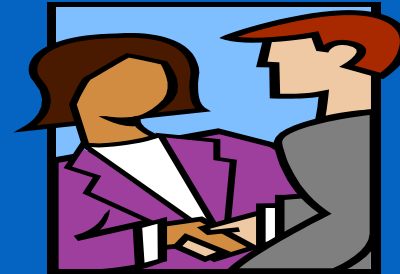
RODRIGO ALONSO VERA JAIMES
rodave60@hotmail.com
Twitter:@rvera2401

**LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, SON
HERRAMIENTAS CLAVES PARA
ASEGURAR RESULTADOS**

¡APROVECHELOS!

¿QUIENES PARTICIPAN?

- Nombre, Apellidos
- Profesión
- Organización
- Rol
- Conocimientos del tema
- Expectativas con respecto a la asignatura



1. Aspectos Generales de la Gestión de Calidad

- Antecedentes, Historia y Evolución de la Calidad
- Entorno y Tendencias Internacionales
- Terminología y Principios de la Calidad
- Análisis de los principales estándares internacionales
- Autores y líderes de la calidad
- Liderazgo como aspecto clave de en los sistemas de gestión de calidad
- Normalización y certificación



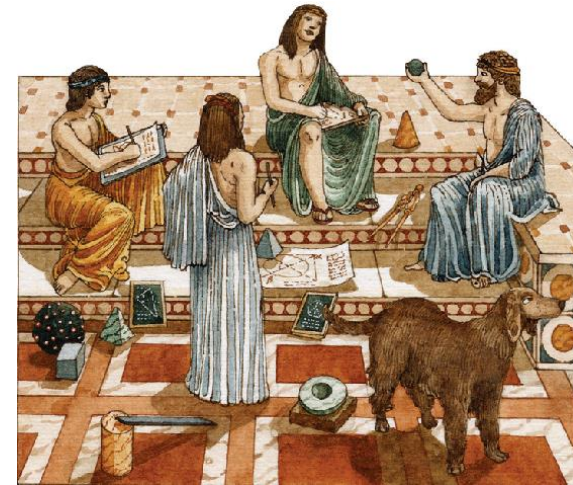
Antecedentes, Historia y Evolución de la Calidad

Año 300 AC
Grecia

Concepto de CALIDAD

Aristóteles

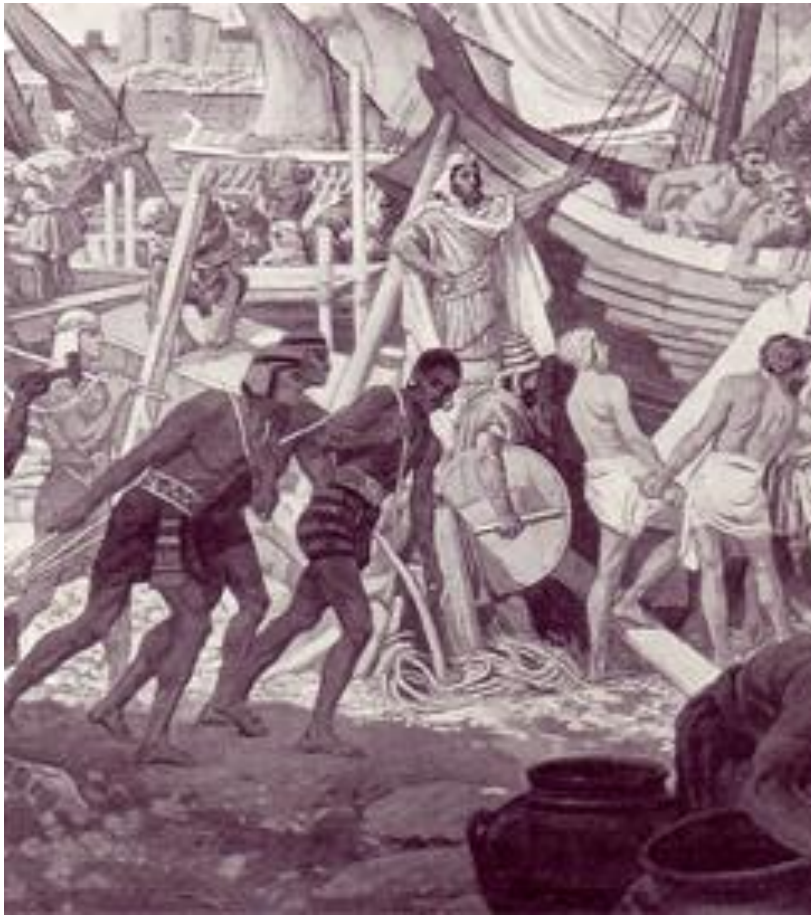
“Verdad, Bondad y Belleza”



Código de Hammurabi Año 2150 AC

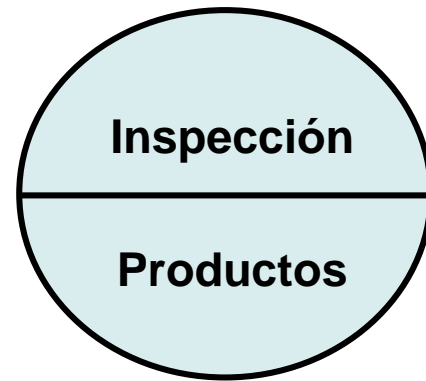
- **Regla N° 229: "Si el constructor de una casa no la hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado"**

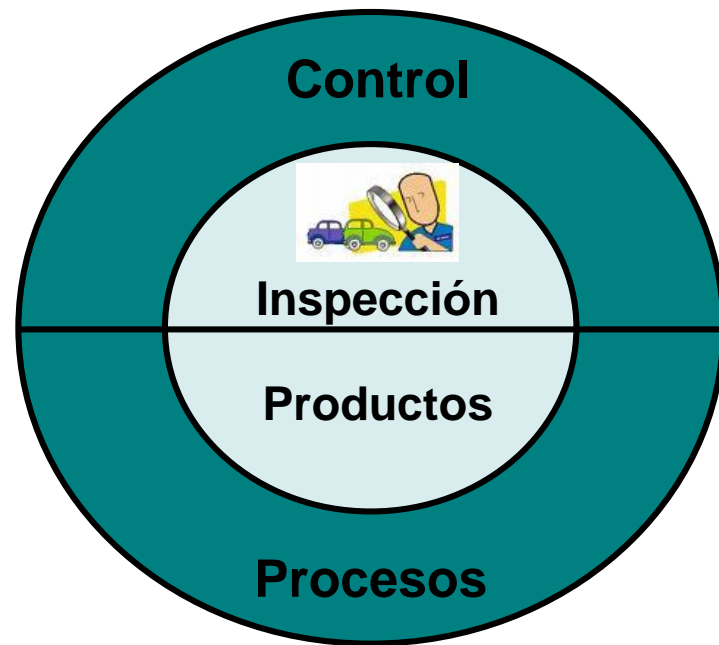


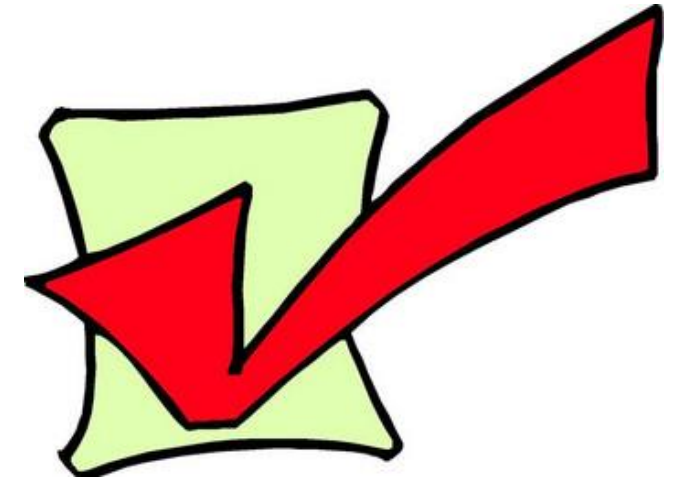
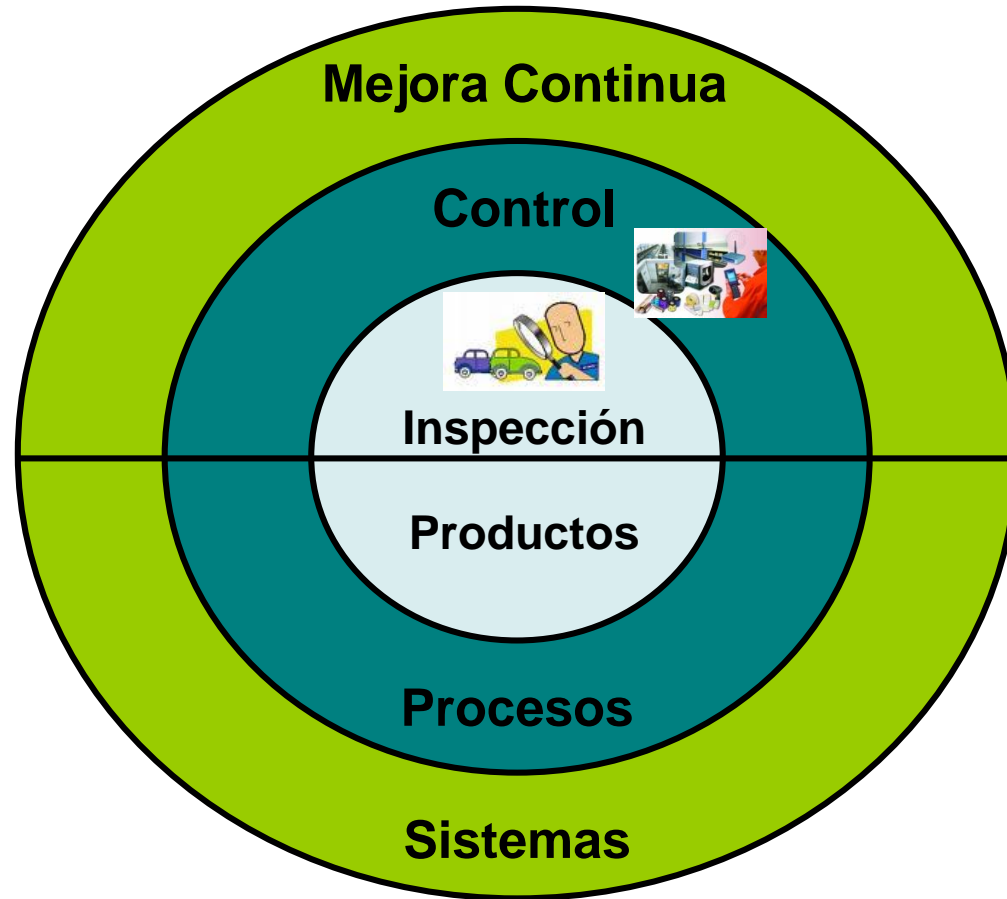


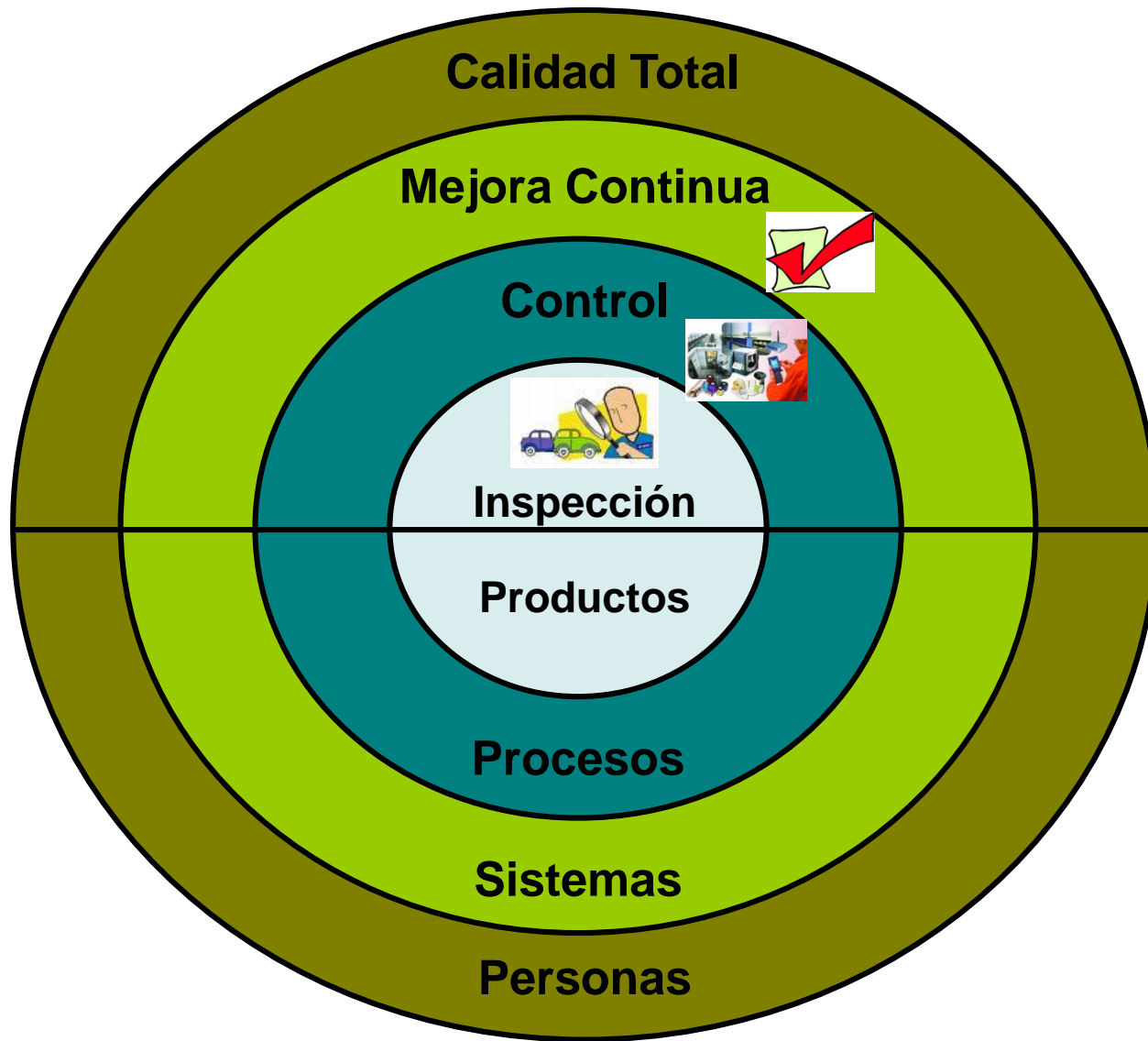
Año 1000 AC Fenicios

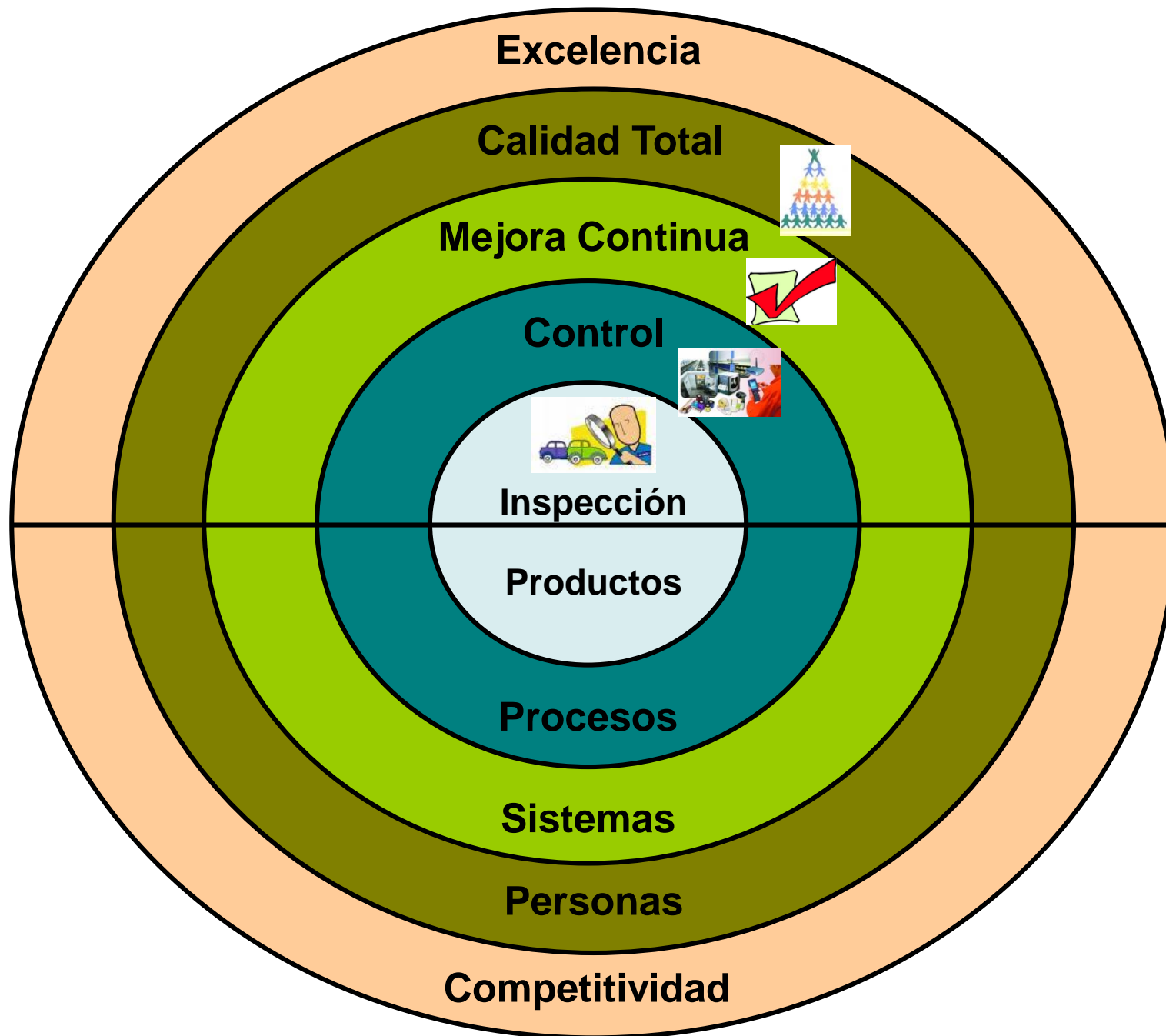
- **Acción correctiva para asegurar calidad y evitar repetición de errores.**
- **Los inspectores cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria.**











EL CICLO P-H-V-A

El **ciclo PHVA** es una herramienta orientada a la mejora continua de las Organizaciones, los Procesos o los Proyectos, (incluido el Proyecto de Vida) que plantea en 4 grandes etapas el Ciclo de la Gestión que conduce al logro de los resultados esperados y a mejorarlos continuamente a lo largo del tiempo.

Este Ciclo fue diseñado por el estadounidense **Walter Andrew Shewhart** en la década de 1930 y dado a conocer por el también estadounidense, **William Edward Deming** hacia o 1950, razón por la cual se le conoce como el Ciclo Deming.

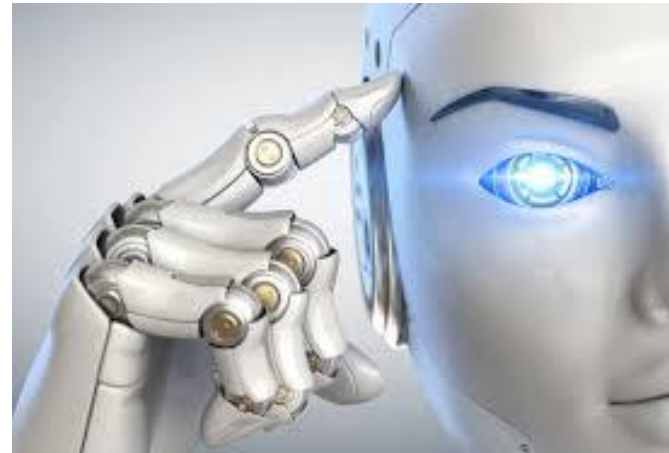
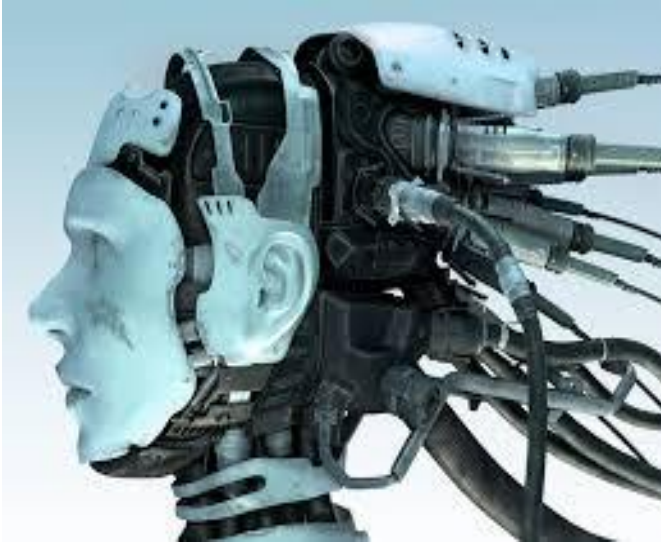
- PLANEAR - (Plan),
- HACER - (Do),
- VERIFICAR - (Check)
- ACTUAR – AJUSTAR - (Act - Adjust)



Entorno y Tendencias Internacionales



ESTAMOS CAMBIANDO



OLIVETTI

REMINGTON

BROTHER

ARCHIVO/ CARPETA

FAX-TELEGRAMA

ONE DRIVE- DROP BOX

**DELETE- XBOX ONE- PLAY STATION 4-
INSTAGRAM**

BIG DATA

BLOCKCHAIN

TICS
INNOVACIÓN

RIESGOS-AMENAZAS

CONOCIMIENTO/ DESAPRENDIZAJE

BUENAS PRACTICAS

KAIZEN

5S

5W2H

KAIKAKU

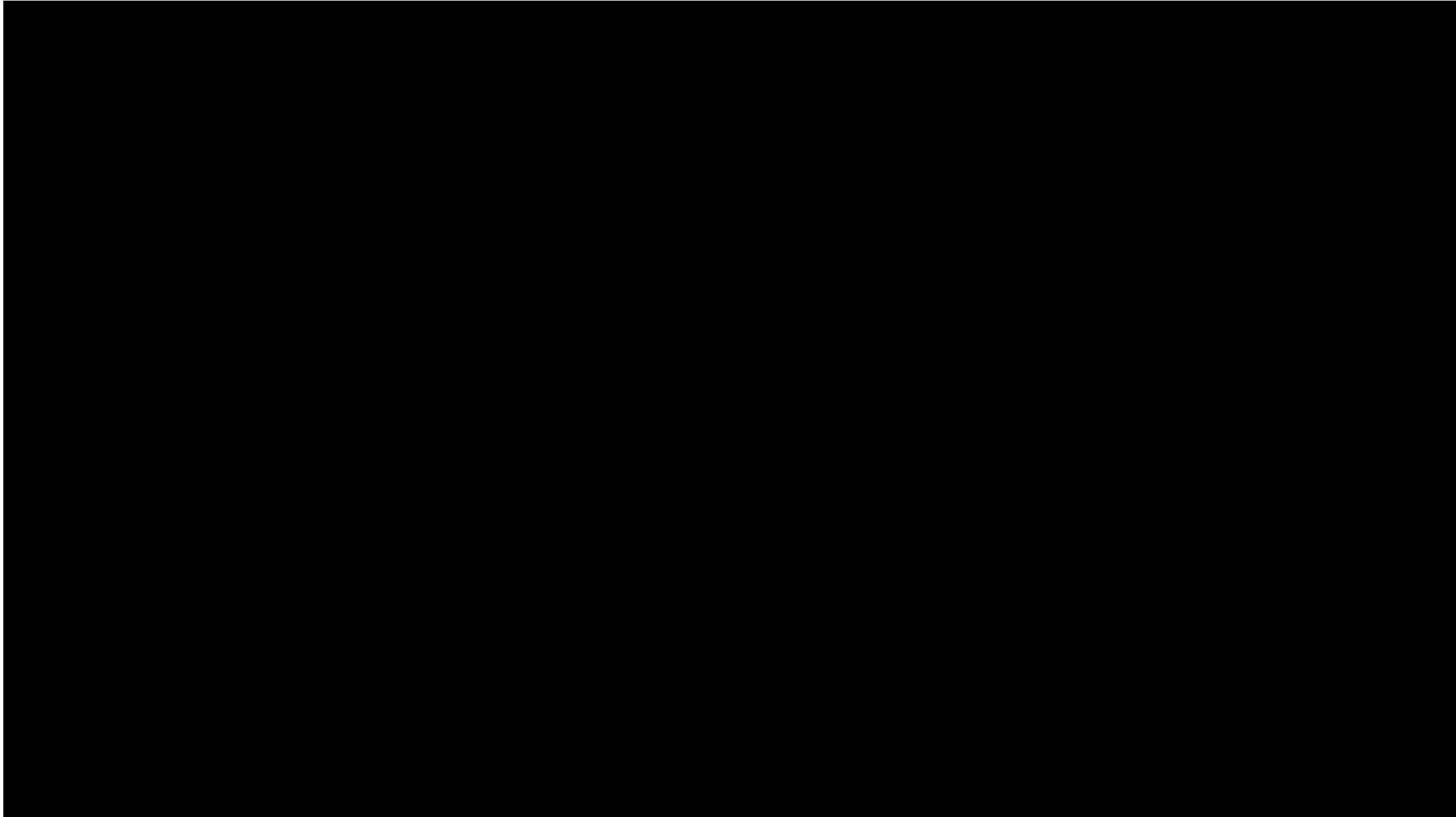
IKIGAI

ODS



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





FACTORES CLAVE DE ÉXITO DE QUIENES LIDERAN ORGANIZACIONES SOSTENIBLES

TRABAJAR POR

1. **P**ERSONAS
2. **P**LANETA
3. **P**ROSPERIDAD
4. **P**AZ
5. **P**ARNERS

TOP 10 SKILLS OF 2025



- **El pensamiento crítico y la resolución de problemas** encabezan la lista de habilidades que los empleadores creen que crecerán en importancia en los próximos cinco años. Estas han sido consistentes desde el primer informe en 2016.
- Pero este año han surgido **nuevas habilidades de autogestión como el aprendizaje activo, la resistencia, la tolerancia al estrés y la flexibilidad.**

Type of skill

- Problem-solving
- Self-management
- Working with people
- Technology use and development



Analytical thinking and innovation

Active learning and learning strategies

Complex problem-solving

Critical thinking and analysis

Creativity, originality and initiative

Leadership and social influence

Technology use, monitoring and control

Technology design and programming

Resilience, stress tolerance and flexibility

Reasoning, problem-solving and ideation



*Para ser exitosas de manera sostenible,
las organizaciones deben combinar inteligentemente
**PASIÓN y MÉTODO, es decir,
LIDERAZGO y GERENCIA.***

3. Terminología y Principios de la Calidad



Gestión de la Calidad.

Gestión con respecto a la calidad.

Nota 1 a la entrada: **La Gestión de la Calidad puede incluir** el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de **la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. FUENTE iso 9000:2015**



Planificación de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad **orientada a** establecer los **objetivos de la calidad** y a la especificación de **los procesos** operativos necesarios y de **los recursos** relacionados **para lograr los objetivos de la calidad.**

5W2H

\$



Nota 1. a la entrada: El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

Control de la calidad

- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada al **cumplimiento de los requisitos** de la calidad.



Mejora de la Calidad.

Mejora de la Calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a **aumentar la capacidad de cumplir** con los requisitos de la calidad.



Aseguramiento de la Calidad

Aseguramiento de la Calidad.
Parte de la gestión de la calidad orientada a **proporcionar confianza en que se cumplirán** los requisitos de la calidad.



¿Qué es un Sistema?



Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN?

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

NOTA. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr los objetivos.

CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un **objeto** cumple con los requisitos.

Ejemplo de Objeto: **Producto,**
Servicio, Proceso, Persona,
Organización, Sistema,
Recurso.



PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

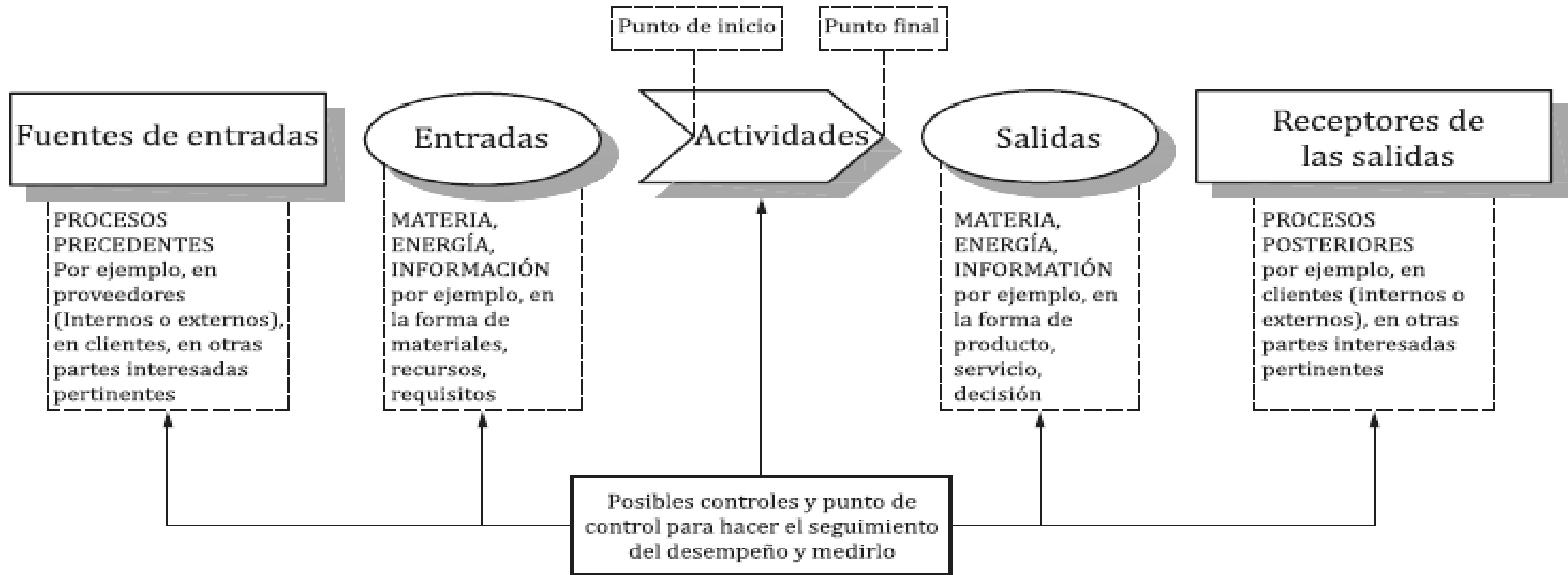


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

PRODUCTO

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente . ISO 9000:2015.

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos. ISO 9000:2005.

Nota. El elemento dominante en un producto es generalmente tangible.

SERVICIO

Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo la organización y el cliente . ISO 9000:2015.

Nota. El elemento dominante en un SEERVICIO es generalmente intangible.



- **CLIENTE**

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

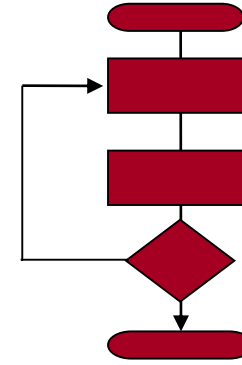
- **PROVEEDOR**

Organización que proporciona un producto o un servicio.



ACTIVIDAD

El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.



CONFORMIDAD

Cumplimiento de un requisito.



NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito.



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



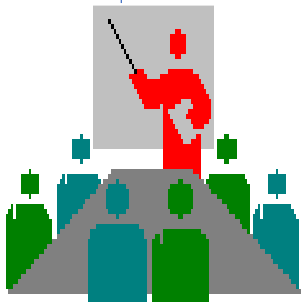
PRINCIPIOS DE CALIDAD ISO 9000:2015



1. ENFOQUE AL CLIENTE. El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos **del cliente y tratar de exceder las expectativas** del cliente.

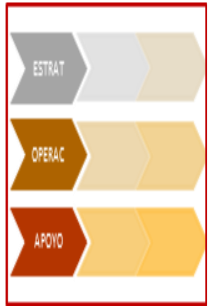


2. LIDERAZGO. Los líderes en todos los niveles **establecen la unidad de propósito y la dirección**, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.



3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS. Las personas **competentes empoderadas y comprometidas** en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

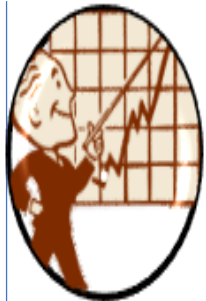
PRINCIPIOS DE CALIDAD ISO 9000:2015



4. ENFOQUE A PROCESOS. Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y **gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente**



5. MEJORA. La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, **reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.**



6. TOMA DE DECISIONES BASADA EN LA EVIDENCIA. Las decisiones basadas en el análisis y **la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados esperados.**



7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización **gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto de su desempeño.**

VOCABULARIO



138 TERMINOS Y
DEFINICIONES

TÉRMINOS ISO 9000:2015

Términos relativos a la persona o personas (6)

Términos relativos a la organización (9)

Términos relativos a la actividad (13)

Términos relativos al proceso (8)

Términos relativos al sistema. (12)

Términos relativos a los requisitos (15)

Términos relativos al resultado (11)

Términos relativos a los datos, la información y la documentación (15)

Términos relativos al cliente (6)

Términos relativos a las características (7)

Términos relativos a las determinaciones (9)

Términos relativos a las acciones (10)

Términos relativos a la auditoría (17)

SERIE ISO 9000

ISO 9000:2015

Sistemas de gestión
de la calidad —
Fundamentos y
vocabulario

ISO 9001:2015

Sistemas de gestión
de la calidad —
Requisitos

ISO 9002;2017

Guía para
Implementación de
9001

ISO 9004:2018

Gestión para el éxito
sostenido de una
organización.

“LA CALIDAD EMPIEZA EN LA GENTE, NO EN LAS COSAS”
Philip Crosby

FAMILIA ISO 10000

ISO 10001 de satisfacción al cliente – Directrices para códigos de conducta

ISO 10002 – Directrices para tramitación de las denuncias o gestión de los reclamos

ISO 10003 – Directrices para la resolución de conflictos de forma externa.

ISO 10004 – Directrices para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

ISO 10005 - Directrices para realización de los planes de calidad

ISO 10006 -Directrices para la gestión de la calidad en proyectos

ISO 10007 -Directrices para la gestión de la configuración.

ISO 10008 - Directrices para el comercio electrónico de empresa a consumidor

FAMILIA ISO 10000

ISO 10012 - Guía para la gestión de procesos de medición

ISO / TR 10013 - Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad

ISO 10014 - Directrices para la determinación de beneficios financieros y económicos.

ISO 10015 - Directrices para la formación.

ISO 10017 - Orientación sobre técnicas estadísticas.

ISO 10018 - Directrices para la participación y competencia de las personas.

ISO 10019 - Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de calidad

2. Requisitos y Despliegue de los Sistemas de Gestión de Calidad

- Estructura de Alto Nivel
- Contexto de la Organización
- Política y Objetivos
- Identificación, clasificación y representación de procesos
- Pensamiento centrado en Riesgos
- Cambios, oportunidades y gestión del conocimiento
- Gestión de la normalización y estandarización
- Seguimiento y Medición
- Herramientas y planes de Mejora



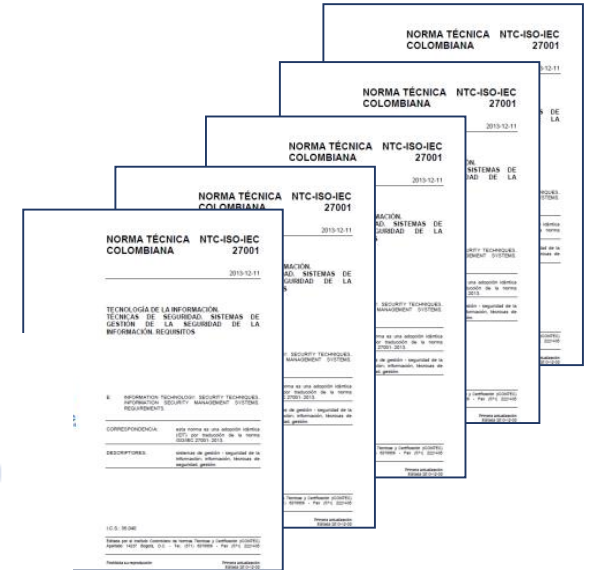
Análisis de los
principales
estándares
internacionales



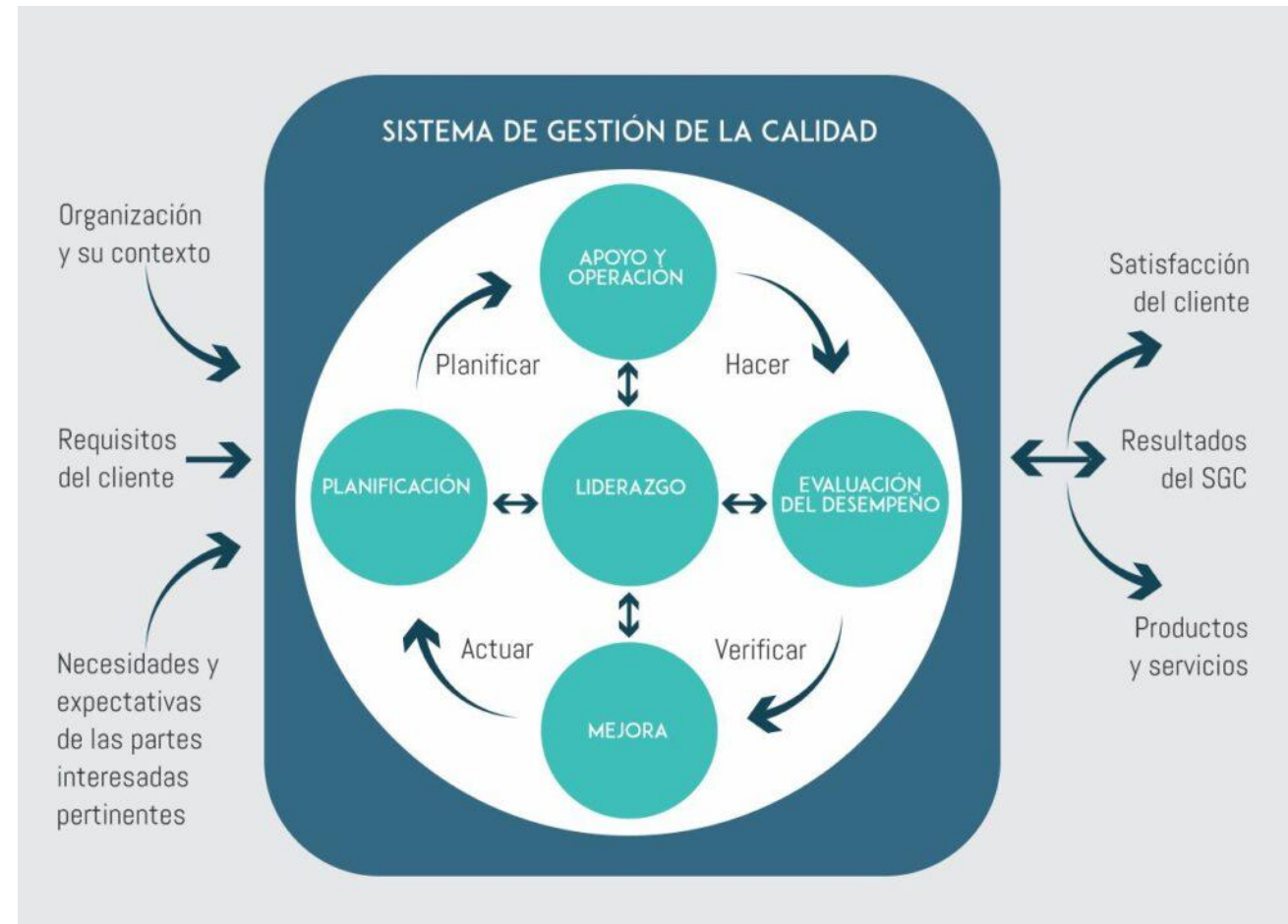
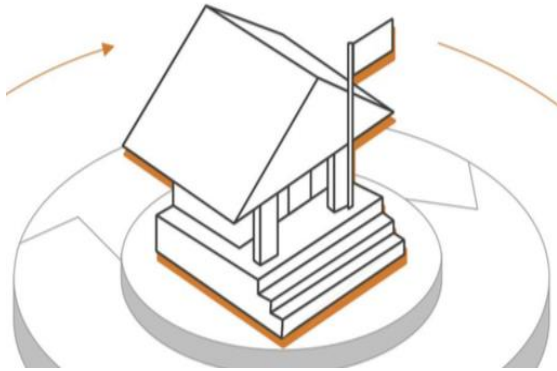
ALGUNAS NORMAS O ESTÁNDARES ISO COMO HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LAS ORGANIZACIONES

- Gestión de Calidad ISO 9001.
- Gestión **Ambiental** ISO 14001.
- Gestión en **Seguridad y Salud en el Trabajo** ISO 45001.
- Seguridad de la **Información** ISO 27001.
- Responsabilidad **Social** ISO 26000.
- Gestión del Riesgo ISO 31000
- Cadena de **Suministro** ISO 28000.
- Seguridad Alimentaria ISO 22001.
- Gestión Antisoborno ISO 37001

(Entre otras. Existen más de 20.000 Normas ISO).



ISO 9001:2015



**EL GRAN RETO FORTALECER LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO
PARA TENER INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES SÓLIDAS**

**16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS**



Estructura Norma ISO 9001:2015

0. Introducción.
1. Objeto y campo 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.

A tilted image of the table of contents for the ISO 9001:2015 standard. The table lists various sections and their corresponding page numbers. The text is in Spanish and includes sections such as 'Introducción', 'Objeto y campo de aplicación', 'Referencias normativas', 'Términos y definiciones', 'Contexto de la organización', 'Liderazgo', 'Planificación', 'Apoyo', 'Operación', 'Evaluación del desempeño', and 'Mejora'. The page numbers range from 1 to 14.

1	Introducción	14
1.1	Objeto y campo de aplicación	14
1.2	Referencias normativas	14
1.3	Términos y definiciones	14
2	Contexto de la organización	15
2.1	Entender el contexto de la organización	15
2.2	Requisitos de las partes interesadas	15
3	Liderazgo	16
3.1	Compromiso con la calidad	16
3.2	Política de calidad	16
3.3	Objetivos de calidad y competencias en la organización	16
3.4	Roles, responsabilidades y autoridades	16
4	Planificación	17
4.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	17
4.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	17
4.3	Planificación de los cambios	17
5	Apoyo	18
5.1	Recursos	18
5.2	Competencias	18
5.3	Formación	18
5.4	Infraestructura	18
5.5	Medios para la operación de los procesos	18
5.6	Almacenamiento de productos y servicios	18
5.7	Control de los registros de la organización	18
5.8	Control de los recursos	18
5.9	Control de los recursos	18
5.10	Control de los recursos	18
5.11	Control de los recursos	18
5.12	Control de los recursos	18
5.13	Control de los recursos	18
5.14	Control de los recursos	18
5.15	Control de los recursos	18
5.16	Control de los recursos	18
5.17	Control de los recursos	18
5.18	Control de los recursos	18
5.19	Control de los recursos	18
5.20	Control de los recursos	18
5.21	Control de los recursos	18
5.22	Control de los recursos	18
5.23	Control de los recursos	18
5.24	Control de los recursos	18
5.25	Control de los recursos	18
5.26	Control de los recursos	18
5.27	Control de los recursos	18
5.28	Control de los recursos	18
5.29	Control de los recursos	18
5.30	Control de los recursos	18
5.31	Control de los recursos	18
5.32	Control de los recursos	18
5.33	Control de los recursos	18
5.34	Control de los recursos	18
5.35	Control de los recursos	18
5.36	Control de los recursos	18
5.37	Control de los recursos	18
5.38	Control de los recursos	18
5.39	Control de los recursos	18
5.40	Control de los recursos	18
5.41	Control de los recursos	18
5.42	Control de los recursos	18
5.43	Control de los recursos	18
5.44	Control de los recursos	18
5.45	Control de los recursos	18
5.46	Control de los recursos	18
5.47	Control de los recursos	18
5.48	Control de los recursos	18
5.49	Control de los recursos	18
5.50	Control de los recursos	18
5.51	Control de los recursos	18
5.52	Control de los recursos	18
5.53	Control de los recursos	18
5.54	Control de los recursos	18
5.55	Control de los recursos	18
5.56	Control de los recursos	18
5.57	Control de los recursos	18
5.58	Control de los recursos	18
5.59	Control de los recursos	18
5.60	Control de los recursos	18
5.61	Control de los recursos	18
5.62	Control de los recursos	18
5.63	Control de los recursos	18
5.64	Control de los recursos	18
5.65	Control de los recursos	18
5.66	Control de los recursos	18
5.67	Control de los recursos	18
5.68	Control de los recursos	18
5.69	Control de los recursos	18
5.70	Control de los recursos	18
5.71	Control de los recursos	18
5.72	Control de los recursos	18
5.73	Control de los recursos	18
5.74	Control de los recursos	18
5.75	Control de los recursos	18
5.76	Control de los recursos	18
5.77	Control de los recursos	18
5.78	Control de los recursos	18
5.79	Control de los recursos	18
5.80	Control de los recursos	18
5.81	Control de los recursos	18
5.82	Control de los recursos	18
5.83	Control de los recursos	18
5.84	Control de los recursos	18
5.85	Control de los recursos	18
5.86	Control de los recursos	18
5.87	Control de los recursos	18
5.88	Control de los recursos	18
5.89	Control de los recursos	18
5.90	Control de los recursos	18
5.91	Control de los recursos	18
5.92	Control de los recursos	18
5.93	Control de los recursos	18
5.94	Control de los recursos	18
5.95	Control de los recursos	18
5.96	Control de los recursos	18
5.97	Control de los recursos	18
5.98	Control de los recursos	18
5.99	Control de los recursos	18
5.100	Control de los recursos	18



- Autores y líderes de la calidad

JURAN

TAGUCHI

DEMING

FEIGENBAUM

SHINGO

SHEWHART

CROSBY

IMAI

ISHIKAWA

OAKLAND

"KAIZEN™ significa mejora.

Además, significa mejora continua en la **vida personal**, la **vida familiar**, la **vida social** y la **vida laboral**.

Cuando se aplica en el lugar de trabajo, KAIZEN™ **significa mejora continua que involucra a todos, gerentes y trabajadores por igual**".

Masaaki Imai, Fundador de Kaizen Institute

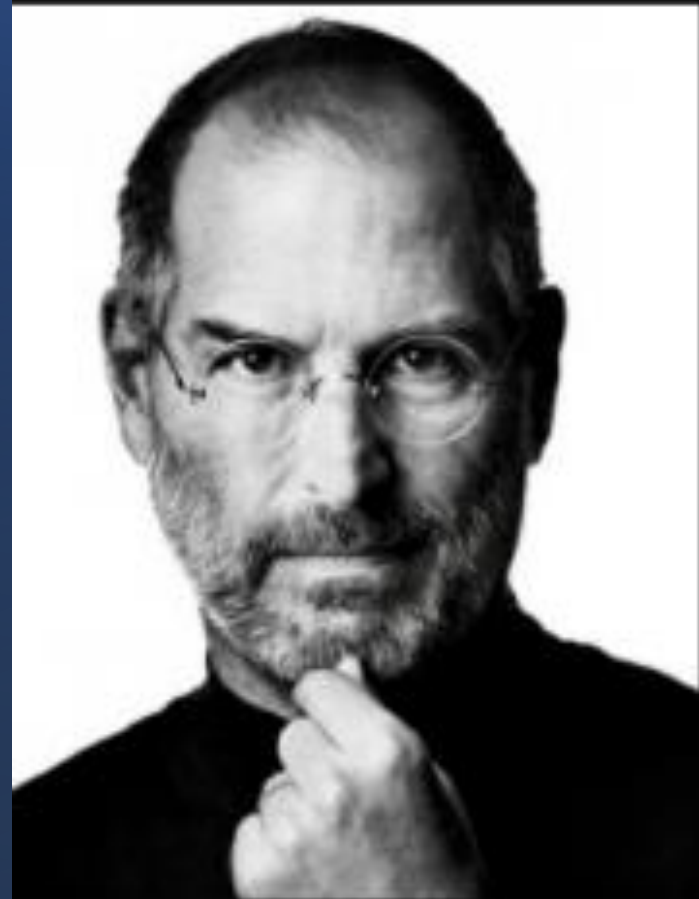


VIDEO JAPONES KAIZEN

<https://www.youtube.com/watch?v=aTKW-0V0HgA>

- Liderazgo como aspecto clave de en los sistemas de gestión de calidad





Preocúpate por la calidad, mucha gente no está preparada para un entorno donde la excelencia es lo que se espera

(Steve Jobs)

akifrases.com

TRANSACCIONAL



TRANSFORMADOR



TIPOS DE LIDERAZGO



TRASCENDENTE

El líder transaccional se apoya en los premios y castigos para motivar a sus subordinados.

De hecho, su capacidad de influencia coincide con su capacidad de ofrecer o retirar incentivos.

Es el liderazgo definido por una relación de influencia personal.

En una relación personal el colaborador, además de buscar la retribución y el atractivo del trabajo, busca, mediante una labor bien hecha, satisfacer necesidades reales de personas, colectivos o de la sociedad, en general.

En una relación profesional, el colaborador no sólo está interesado en la retribución económica que percibirá a cambio de su trabajo, sino también en el trabajo en sí: el reto que supone, el aprendizaje que conlleva y el atractivo que presenta.

Organizaciones con Cultura y Comportamientos Sostenibles

Una **organización orientada a la calidad promueve**

una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.



Rol del líder en los Sistemas de Gestión

- Crear unidad de propósito en torno a la misión, la visión, los valores y la cultura.
- Definir las intenciones y la dirección de la organización en forma de políticas, estrategias y objetivos de la organización.
- Comunicar un mensaje coherente a la organización.



**DOMINIO
PERSONAL**

**MODELOS
MENTALES**

**PENSAMIENTO
SISTÉMICO**

**VISIÓN
COMPARTIDA**

**APRENDIZAJE EN
EQUIPO**

**APRENDIZAJE
ORGANIZACIONAL**

LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES



SEIS ETAPAS PARA EL LIDERAZGO ORIENTADO AL CAMBIO



6 C's. Philip Crosby



**“LA VERDADERA CALIDAD
NO ESTÁ
EN LAS COSAS
QUE HACEN
LAS PERSONAS,
SINO EN LAS PERSONAS
QUE HACEN LAS COSAS”**

Armando Espinosa

- Normalización y certificación



La normalización es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se emplean en distintas actividades científicas, industriales o económicas, con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

Qué es la estandarización o normalización

¿Qué es una Norma?

Una norma es un documento que proporciona **requisitos**, **especificaciones**, **directrices** o **características** que pueden ser utilizadas consistentemente para **asegurar** que los materiales, productos, procesos y servicios **son adecuados** para su propósito.



ETAPAS DE LA NORMALIZACIÓN



1. Factibilidad y planeación:

Identificar las necesidades, evaluar la factibilidad y planificar las actividades para la elaboración o actualización de los documentos normativos.



2. Gestión de Comité:

Gestionar el estudio y aprobación de los documentos normativos en los comités técnicos de normalización y actividades complementarias, relacionadas con el trabajo de los comités técnicos (publicaciones, actividades de divulgación, reglamentos técnicos). Incluye las actividades relacionadas con corrección de estilo y traducción para los documentos normativos.



3. Consulta pública:

Someter a una amplia consideración de las partes interesadas el estudio de los proyectos de documentos normativos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia e imparcialidad del proceso de normalización.



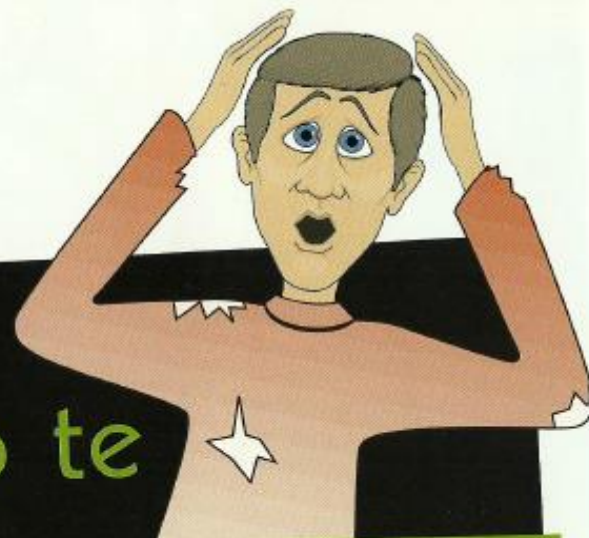
4. Aprobación:

Someter el documento normativo a consideración de una entidad independiente del comité, con el fin de avalar los acuerdos técnicos del comité, garantizar la coherencia normativa y el cumplimiento de reglamento de normalización.



5. Edición y difusión:

Asegurar que las versiones vigentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de consulta, y que se realice la distribución de los bonos a las entidades que participan en el 75% de los estudios oportunamente.



¿Sabes cómo te

benefician las normas técnicas?

Las normas propenden por que nuestra calidad de vida sea cada vez mejor, al proteger el ambiente y definir las características que deben cumplir productos y servicios, para que respondan con seguridad a nuestras necesidades como consumidores.

UNA CIUDAD
SIN NORMAS



UNA CIUDAD CON NORMAS



¿QUE ES ISO?



¿Qué Organizaciones hacen parte de la ISO?



Institutos de Normalización de más de 170 Países

LIVE

16:15

GLOBAL FINANCIAL CRISIS DEEPENS

BREAKING NEWS

ENVIRONMENTAL DISASTER IN

SPB 5.97 ▲ 3.00 +36% GH2.49 ▲ 0.96 - 7.89 JS 3.57 ▲ 5.78 +78%

55% RQT 108.2 ▲ 1.21 -1.10% LPZ 5.45 ▼ 0.25 +4

¿Dónde están las instalaciones de la Gerencia de la ISO?



ISO GENERAL
ASSEMBLY
SWITZERLAND
GENEVA

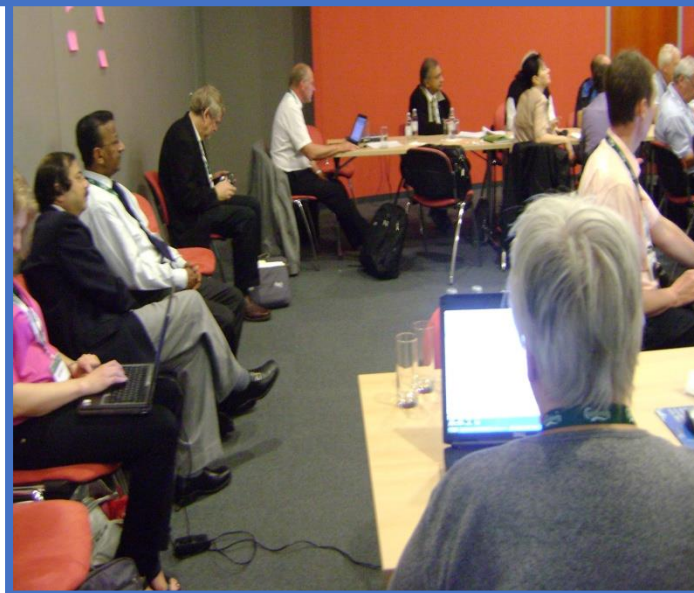
COMITÉ TÉCNICO INTERNACIONAL ISO TC/176



ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD



COMITÉ TÉCNICO NACIONAL TC/10



¿Quiénes participan en la elaboración de Normas o Estándares?

Los Estándares Internacionales

**surgen como Reglas de Juego
entre la Sociedad
y las Organizaciones**

y

**Guía de progreso para las
Instituciones**





ISO y ONU en contribución al Desarrollo Sostenible

- ❖ La Organización Internacional de Estandarización - "ISO colabora estrechamente con la gran familia de las Naciones Unidas y se afana en facilitar sus esfuerzos.
- ❖ La ISO interactúa con varias agencias de la ONU y con organismos donantes, como el Banco Mundial, con el fin de promover una mayor concienciación sobre las normas ISO en favor de los ODS.
- ❖ La colección de Normas Internacionales ofrece a empresas, gobiernos y organizaciones cada vez más soluciones para garantizar su sostenibilidad, ejerciendo de paso su valor intrínseco al desarrollo sostenible del planeta.



**Naciones
Unidas**



“Juntos, con las normas ISO, ayudamos a que la Agenda 2030 sea una realidad y que nadie se quede atrás”.

La cartera de ISO contiene más de **22 000 Normas Internacionales** que respaldan todos los ámbitos que abarcan los Objetivos de Desarrollo Sostenible. He aquí cómo ayudan a generar impacto.



Para más información, visite nuestro sitio Web www.iso.org/sdg

ETAPAS CLACE PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Tomar la decisión con propósitos claros y liderazgo de la Alta dirección.
2. Definir las responsabilidades y autoridades para la toma de decisiones
3. Generar Cultura organizacional sobre la calidad.
4. Reconocer el Entorno estratégico interno y externo, los riesgos y las oportunidades de la organización.
5. Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
6. Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
7. Determinar los procesos para el logro de los objetivos de la calidad.
8. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
9. Establecer aplicar los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
10. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
11. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
12. Asegurar la sostenibilidad y si se certifica evitar que se convierta en el fin principal.



ETAPAS DE LA AUDITORÍA EXTERNA o DE CERTIFICACIÓN

- PLANIFICACIÓN.
- AUDITORÍA EN SITIO.
- OTORGAMIENTO
- SEGUIMIENTO.



Etapas para obtener el Certificado ICONTEC e IQNET de Gestión de la Calidad:



ALGUNOS ORGANISMOS CERTIFICADORES

1. INTECO

2. Applus.

3. B.V.Q.I.

4. Cotecna.

5. Intertek.

6. ICONTEC Internacional

7. S.G.S.





3. Verificación de Requisitos en los Sistemas de Gestión de Calidad.

- Evaluación de la conformidad
- Principios y conceptos de auditoría
- Aspectos técnicos y prácticos de auditoría
- Directrices aplicables en auditoría
- Impactos y Beneficios de la Auditoría

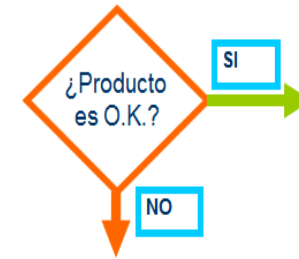
VERIFICACIÓN DE LA CONFORMIDAD DESPUÉS DEL TRATAMIENTO PARA ASEGURAR LA CALIDAD

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

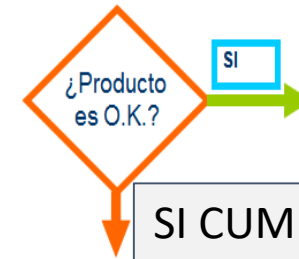
GENERAR CONFIANZA



Se controla la conformidad del Producto/Servicio



NO CONFORME
(TRATAMIENTO) SE CORRIGE



SI CUMPLE

Se vuelve a verificar la conformidad



Momentos de Control

- La importancia del Control es tratar de **detectar a tiempo** y prevenir el uso o entrega no intencionada de Productos o Servicios No Conforme.
- El control se podría definir en 3 momentos de control, que permitan prevenir la ocurrencia de Productos y Servicios No conformes. Estos podrían ser:



ANTES DE INICIAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

AL FINALIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

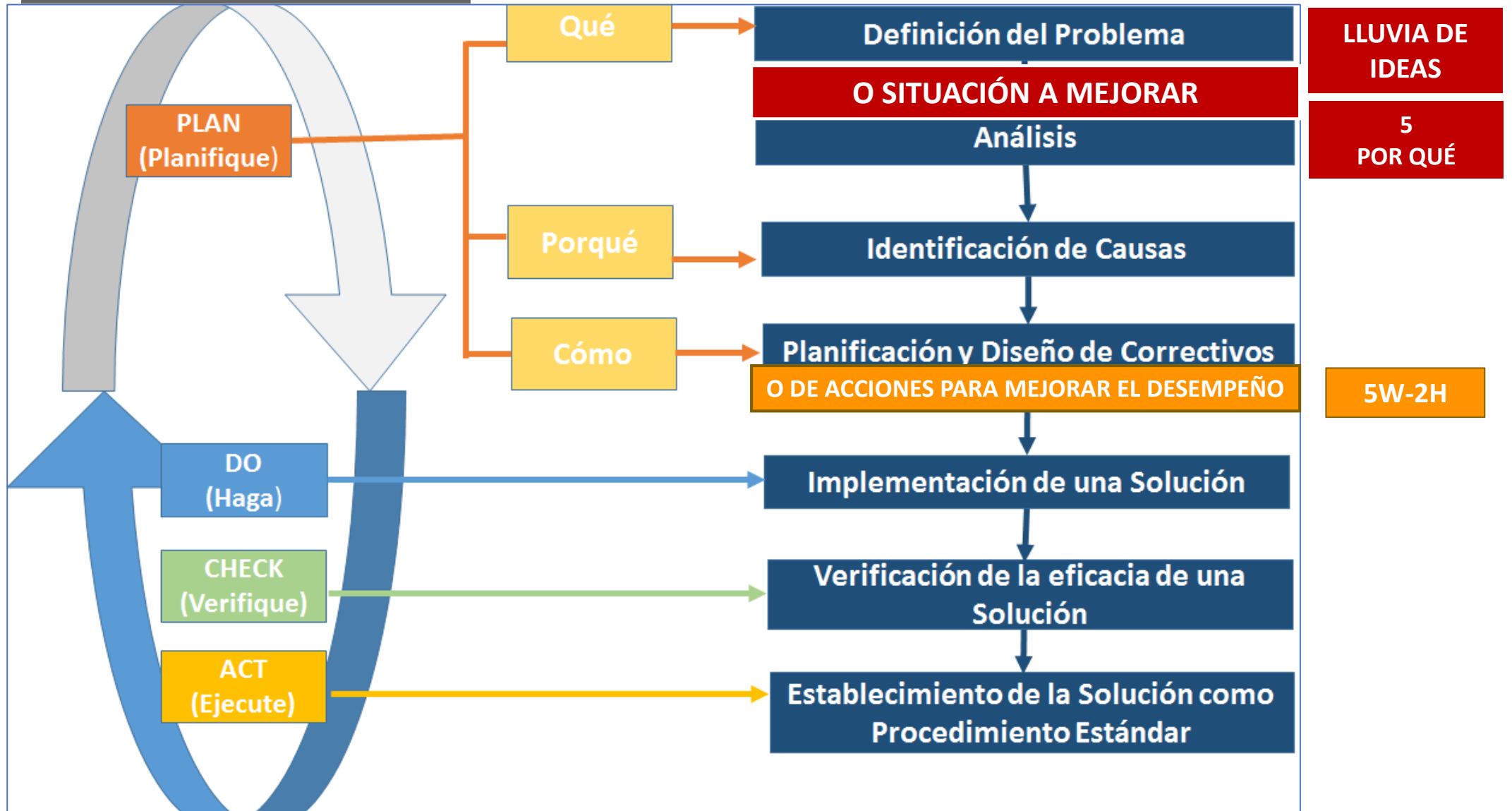
SI A PESAR DE ESTOS CONTROLES SE SUMINISTRA O ENTREGA UN SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME SE BUSCARÁ DAR EL TRATAMIENTO ADECUADO.

DECÁLOGO PARA EL CONTROL DE PRODUCTOS o SERVICIOS NO CONFORMES PARA ASEGURAR LA CALIDAD

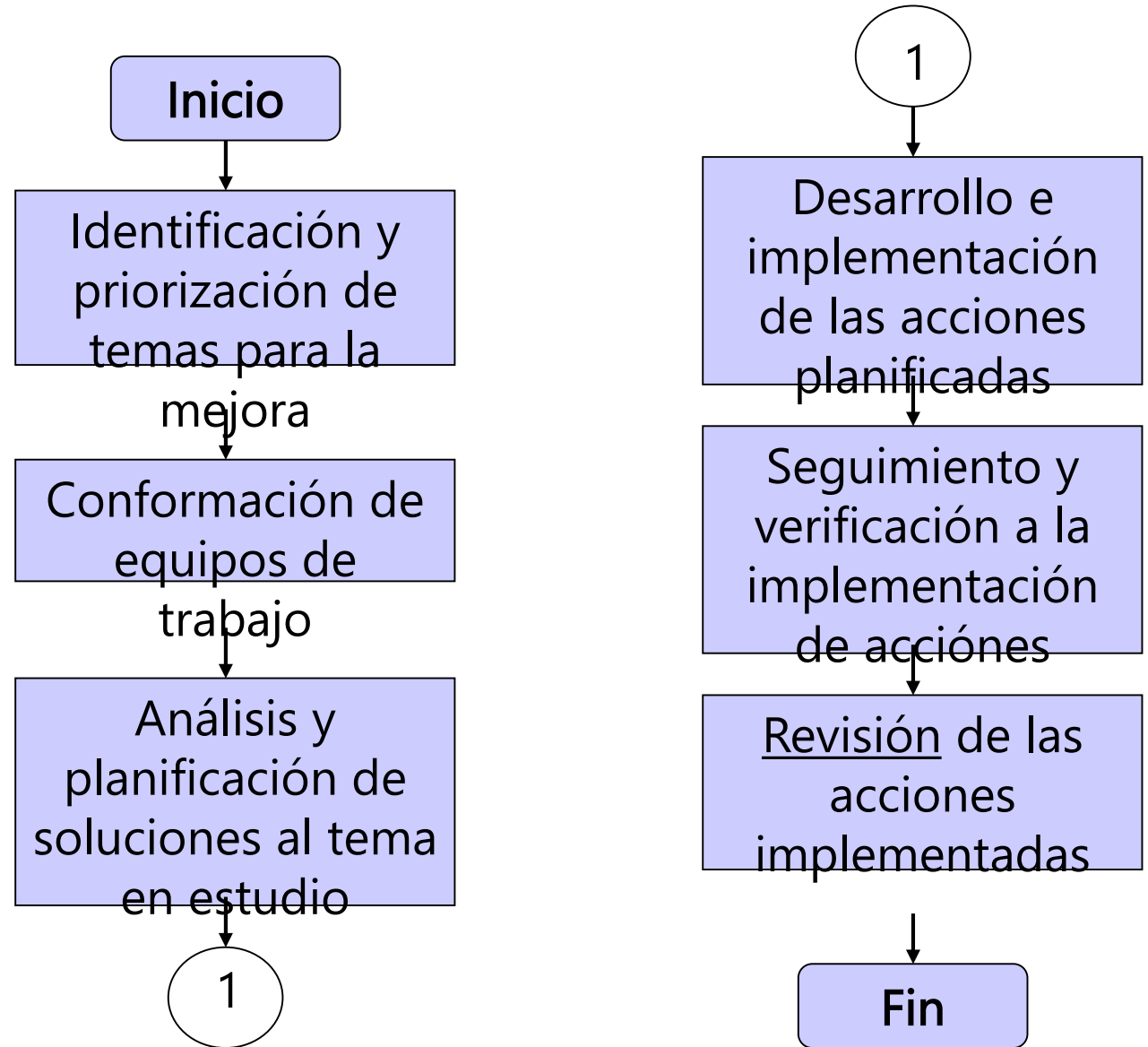
1. ¿Quién es mi cliente o Usuario?
2. ¿Cuál es el producto/servicio que le entrego?
3. ¿Qué características debería cumplir el P/S antes de entregarse al cliente?
4. ¿Qué controles aplico, para asegurar que se cumplan los requisitos antes de la entrega?
5. ¿Quién aplica el Control?
6. ¿Si se detectan No Conformes (Incumplimiento), que corrección o tratamiento se aplica?
7. ¿Quién está autorizado para las correcciones o tratamiento?
8. ¿Cómo se verifica si después del tratamiento el Producto / Servicio ahora sí es Conforme o Cumple los requisitos?
9. ¿Quién autoriza su entrega?
10. ¿Qué evidencia se deja y Dónde se ubica el registro?



P-H-V-A



Pasos Clave para la mejora





AUDITORÍA

- Proceso **sistemático, independiente y documentado** para obtener evidencia objetiva y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría.

TIPOS DE AUDITORÍAS



Tabla 1 - Diferentes tipos de auditorías

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría de proveedor externo	Auditoría de certificación y/o acreditación
	Otra auditoría de parte interesada externa	Auditoría legal, regulatoria y similar

TIPOS DE AUDITORÍAS

Auditoría Combinada.

Auditoría llevada a cabo conjuntamente **en un único auditado** para dos o más sistemas de gestión.



Auditoría Conjunta.

Auditoría llevada a cabo **en un auditado único** por dos o más organizaciones de auditoría.



LOS 7 PRINCIPIOS DE AUDITORÍA



1. INTEGRIDAD



2. PRESENTACIÓN JUSTA



3. DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL



4. CONFIDENCIALIDAD



5. INDEPENDENCIA



6. ENFOQUE BASADO EN LA EVIDENCIA



7. ENFOQUE BASADO EN EL RIESGO



1. INTEGRIDAD

la base del profesionalismo

Los auditores y la (s) persona (s) que administran un programa de auditoría deberían:

- realizar su trabajo de forma ética, con honestidad y responsabilidad;
- solo realizar actividades de auditoría si es competente para hacerlo;
- realizar su trabajo de manera imparcial, es decir, seguir siendo justo e imparcial en todos sus tratos;
- ser sensible a cualquier influencia que pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.



2. PRESENTACIÓN JUSTA.

La Obligación de Informar Veraz y Exactamente

Los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de auditoría y los informes de auditoría deberían reflejar de manera veraz y precisa las actividades de auditoría.



Se deberían informar los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y las opiniones divergentes no resueltas entre el equipo de auditoría y el auditado.

La comunicación debería ser veraz, precisa, objetiva, oportuna, clara y completa.

3. DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL

la aplicación de la diligencia y el juicio en la auditoría



Los auditores deberían tener el debido cuidado de acuerdo con la importancia de la tarea que realizan y la confianza depositada en ellos por el cliente de auditoría y otras partes interesadas.



Un factor importante para llevar a cabo su trabajo con la debida atención profesional es tener la capacidad de emitir juicios razonados en todas las situaciones de auditoría.



4. CONFIDENCIALIDAD seguridad de la información

Los auditores deberían ejercer **discreción** en el uso y la protección de la información adquirida en el desempeño de sus funciones.

La información de auditoría no debería ser utilizada de manera inapropiada para beneficio personal por el auditor o el cliente de auditoría, o de una manera perjudicial para los intereses legítimos del auditado.



Este concepto incluye el manejo adecuado de información sensible o confidencial.



5. INDEPENDENCIA

la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría

Los auditores deberían ser independientes de la actividad auditada siempre que sea posible y, en todos los casos, deberían actuar de forma tal que no estén sujetos a prejuicios ni a conflictos de intereses.



Para las auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de la función que se está auditando, si es posible.



Los auditores deberían mantener la objetividad durante todo el proceso de auditoría para garantizar que los hallazgos y conclusiones de la auditoría se basen solo en la evidencia de auditoría.



Para las organizaciones pequeñas, puede que los auditores internos no sean totalmente independientes de la actividad que se audita, pero se deberían hacer todos los esfuerzos para eliminar el sesgo y alentar la objetividad.



6. ENFOQUE BASADO EN LA EVIDENCIA: el método racional para llegar a conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

La evidencia de auditoría debería ser verificable.

En general, debería basarse en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un tiempo finito y con recursos limitados.

Se debería aplicar un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que se puede depositar en las conclusiones de la auditoría.



7. ENFOQUE BASADO EN EL RIESGO

un enfoque de auditoría que considera riesgos y oportunidades

El enfoque basado en el riesgo debería influir sustancialmente en la planificación, conducción y presentación de informes de las auditorías para garantizar que las auditorías se centren en asuntos que son importantes para el cliente de auditoría y para lograr los objetivos del programa de auditoría.





**“LO QUE NO SE PUEDE
MEDIR,
NO SE PUEDE
CONTROLAR, LO QUE NO
SE PUEDE CONTROLAR
NO SE PUEDE MEJORAR”**

W. Edwards Deming

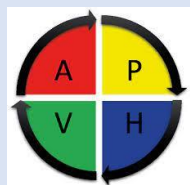
4. Casos de éxito y modelos de clase mundial



- Análisis de casos particulares representativos
- Identificación de los principales modelos de clase mundial
- Contraste y aplicación de modelos y sistemas
- Identificación de criterios y metodologías de referencia internacional



**El éxito no se logra sólo con
cualidades especiales.
Es sobre todo un trabajo de
constancia, de método y de
organización.**



Sergent, J.P.

Modelo de Gestión



- Un **modelo de gestión** es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.
- Los modelos de gestión pueden ser aplicados **tanto en las empresas y negocios privados** como en la administración pública.
- Esto quiere decir que los **gobiernos** tienen un modelo de gestión en el que se **basan para desarrollar sus políticas y acciones**, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

Modelos de Excelencia en la Gestión

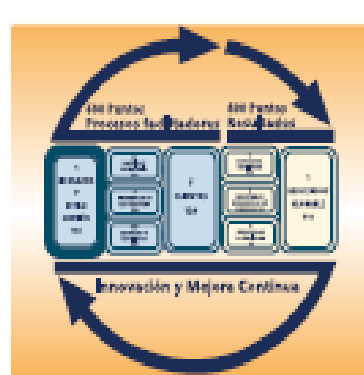
“Los Modelos de Excelencia en la Gestión son referentes prácticos que ayudan a las organizaciones, a medir en que punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia y analizar las brechas que puedan existir para alcanzarlas.”

“Benefits from Adopting the Model”

EFQM 2001

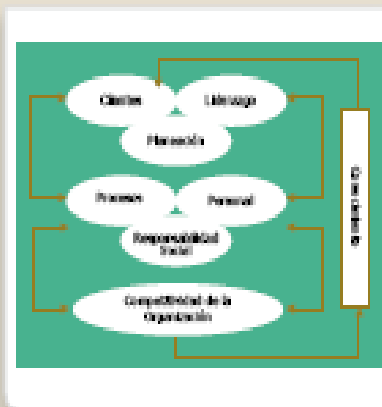


Modelo de FUNDIBEQ



Fundación Iberoamericana para

Modelo Mexicano



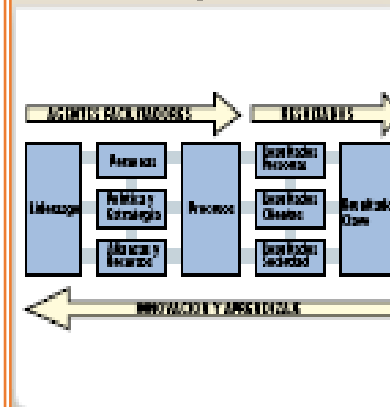
Instituto para el Fomento

Modelo Uruguayo



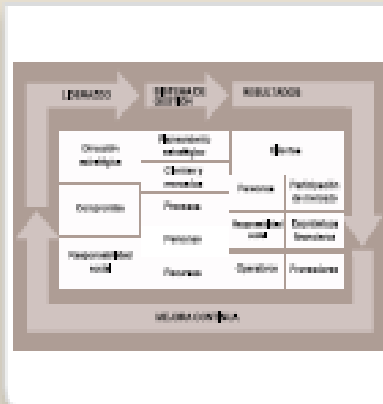
Instituto Nacional de Calidad-

Modelo Europeo



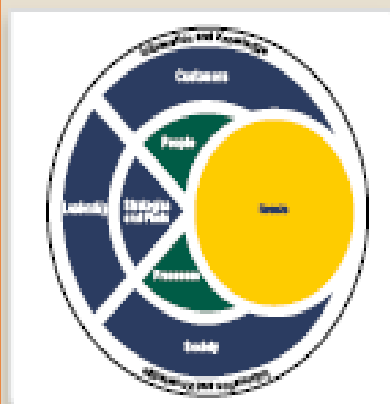
Fundación Europea para la Gestión de Calidad

Modelo Argentino



Instituto para el Fomento de la Calidad Total

Modelo Brasileño



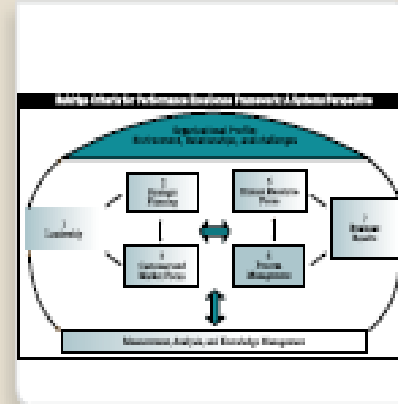
Fundação Nacional de Qualidade-FNQ

Modelo Chileno



Centro Nacional de Productividad y Calidad ChileCalidad

Modelo Norteamericano



National Institute of Standards and Technology, NIST



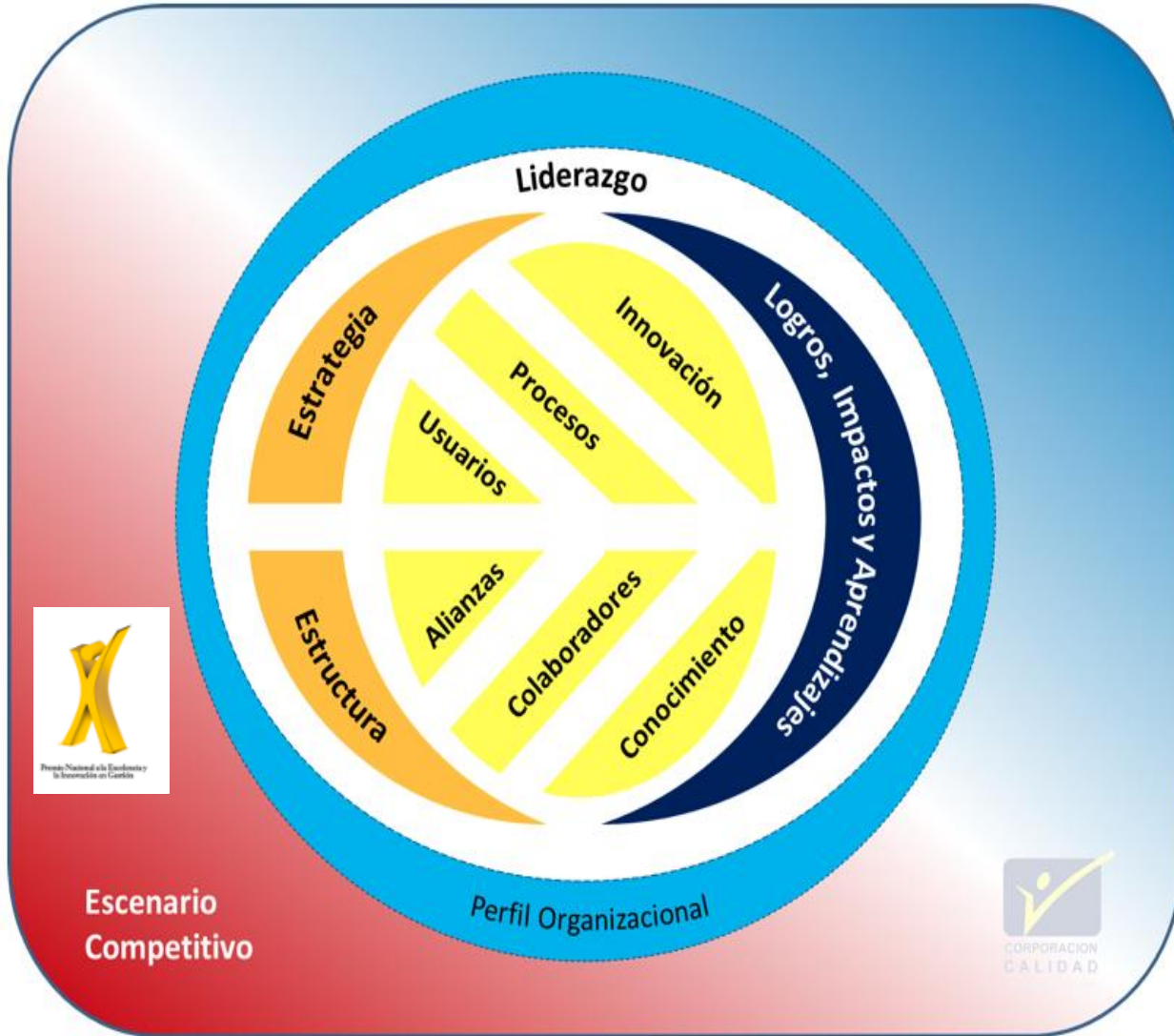
Premio Americano Calidad **Malcolm Baldrige National Quality Award**



Establecido en 1987, reconoce a organizaciones estadounidenses por sus logros en calidad y excelencia en sus negocios. Sus criterios de evaluación se han transformado en la norma para medir la excelencia en gestión de empresas, constituyéndose a la vez, como un modelo para otros premios a la calidad.

Es administrado por el Departamento de Comercio del Gobierno a través de su Instituto de Estándares y Tecnología (NIST)

Modelo Nacional de Excelencia e Innovación en Gestión - NEIG.



Escenario Competitivo

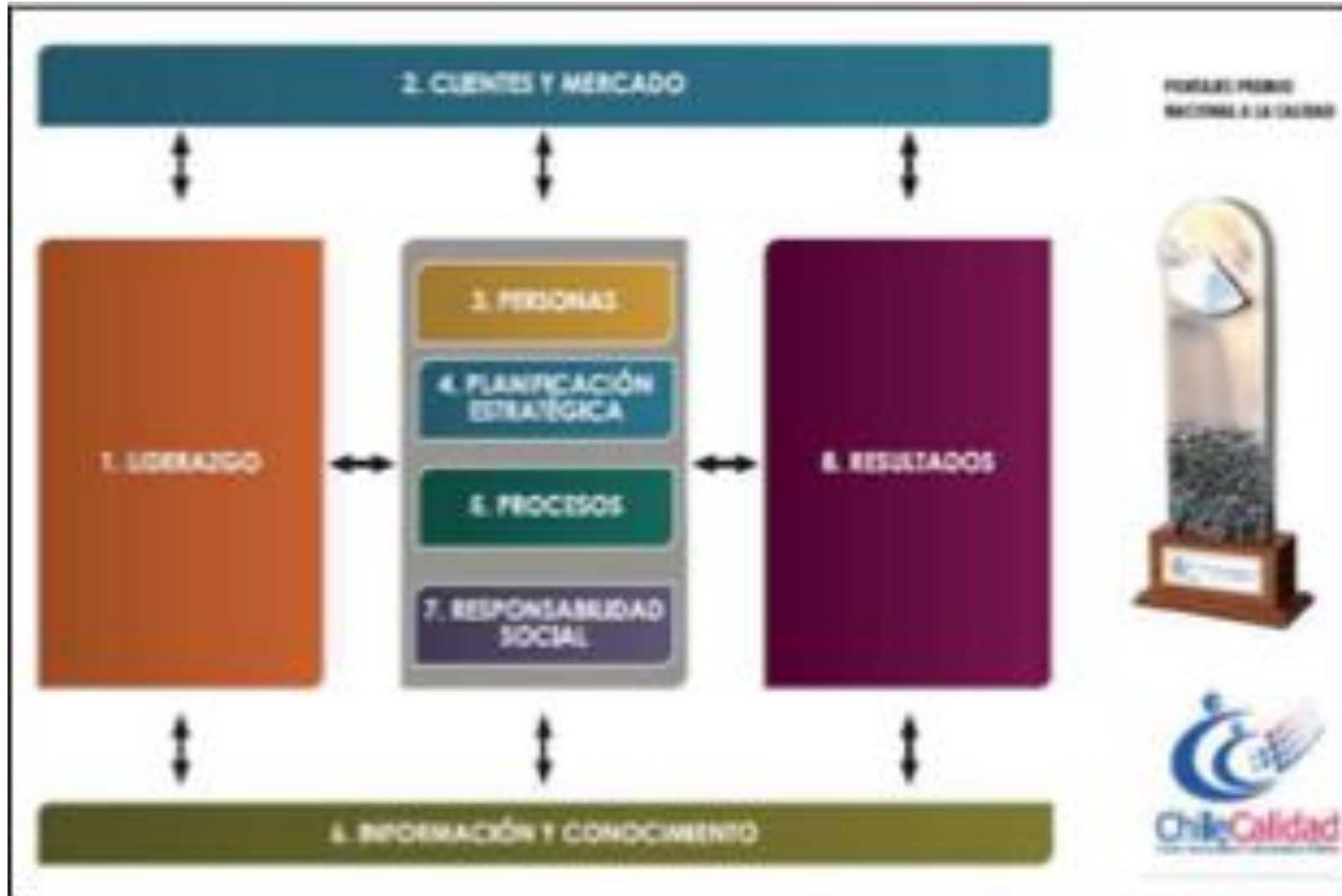
© Todos los derechos reservados - Corporación Calidad

Fuente: Corporación Calidad

Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.



Esquema Global, Modelo Chileno de Gestión de Excelencia



Benchmarking



Es la práctica de ser lo suficientemente **humilde** para admitir que otro es mejor en algo,
y ser lo suficientemente **sabio** para aprender cómo igualarlo e inclusive superarlo.

Benchmarking

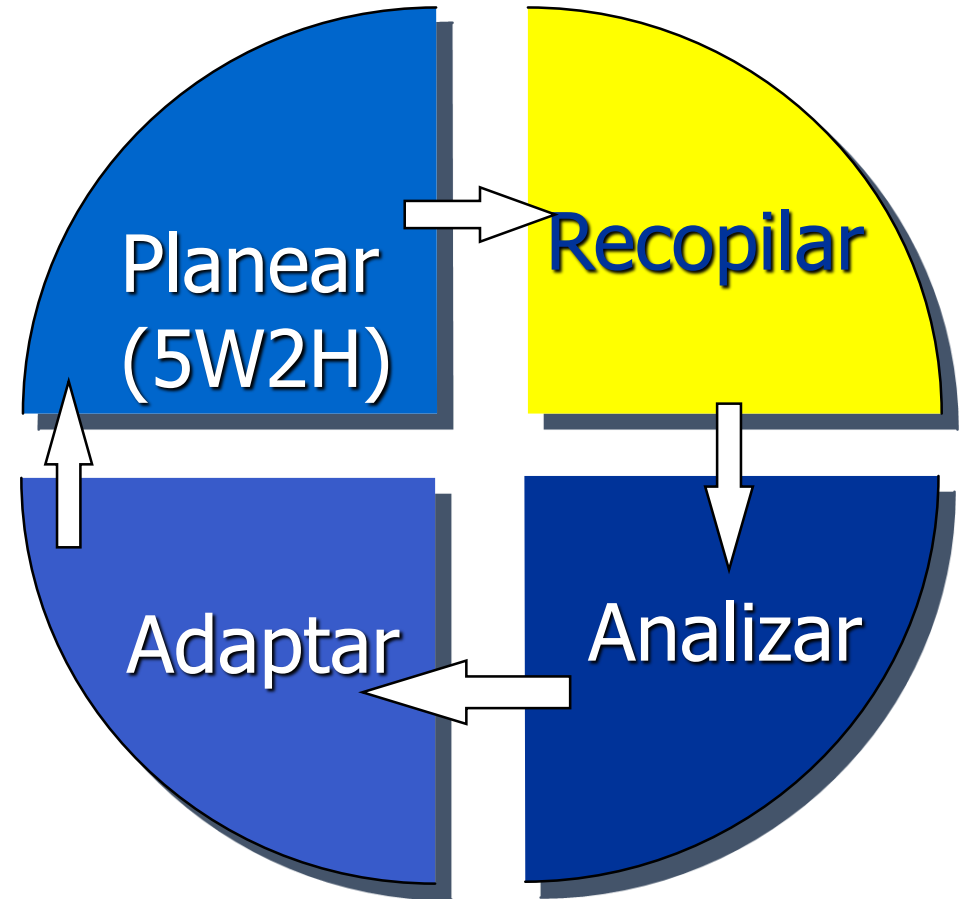
Mejorar continuamente aprendiendo de los mejores

(Benchmarking) Referenciación

La palabra proviene del inglés **benchmark**, que significa marca o punto de referencia.

Es un proceso de evaluación continua y sistemática, mediante el cual se analizan y comparan permanentemente las filosofías, las estrategias, las prácticas, los procesos y los productos de las organizaciones que son reconocidas como exitosas, **con el fin de aprenderlas y adaptarlas a la organización para mejorar su desempeño.**

<http://www.ccalidad.org>

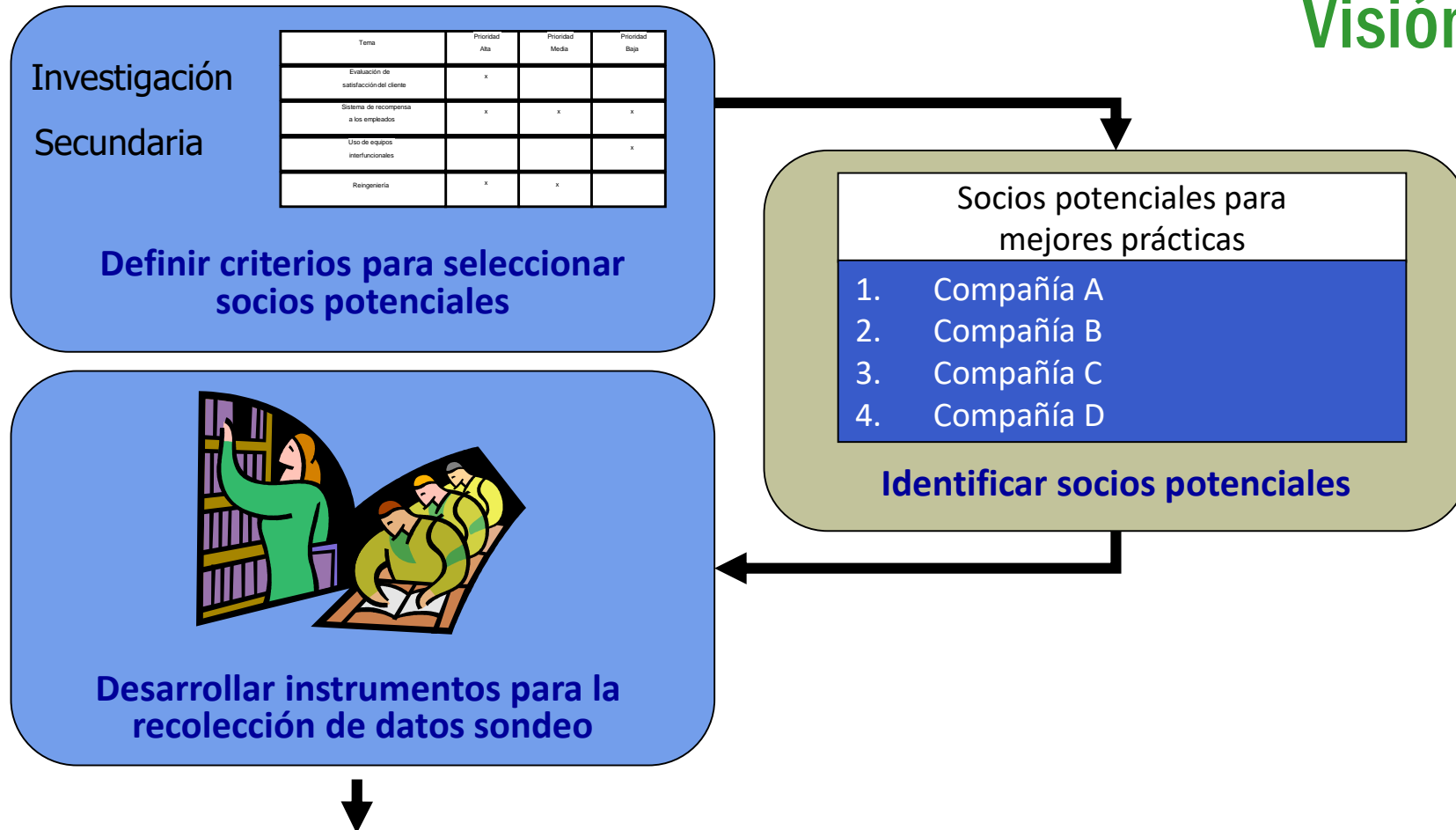


Benchmarking

Mejorar continuamente aprendiendo de los mejores

Recopilación de datos

Visión general



La Calidad un Compromiso de Todos



**HAGALO CON ALEGRÍA
SONREIR
HUMOR
DIVERSIÓN**

QUE VALGA LA PENA



EL COMPROMISO

ORGANIZACIONES DE CLASE MUNDIAL

Rodrigo Alonso Vera Jaimes

rodave60@hotmail.com

Twitter: @rvera2401

