



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

CURSO DE PROFUNDIZACIÓN EN ISO 9001:2015 CON ÉNFASIS EN RIESGOS SEGÚN LA ISO 31000:2018

REGLAS DE JUEGO PARA EL CURSO DE PROFUNDIZACIÓN (ACUERDO PEDAGÓGICO)



shutterstock · 525128710



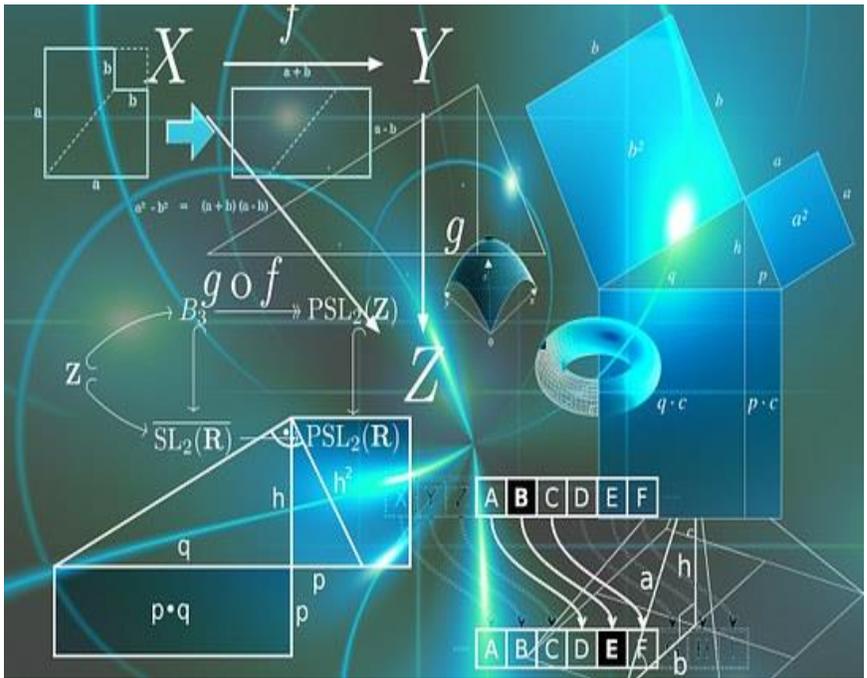
OBJETIVO



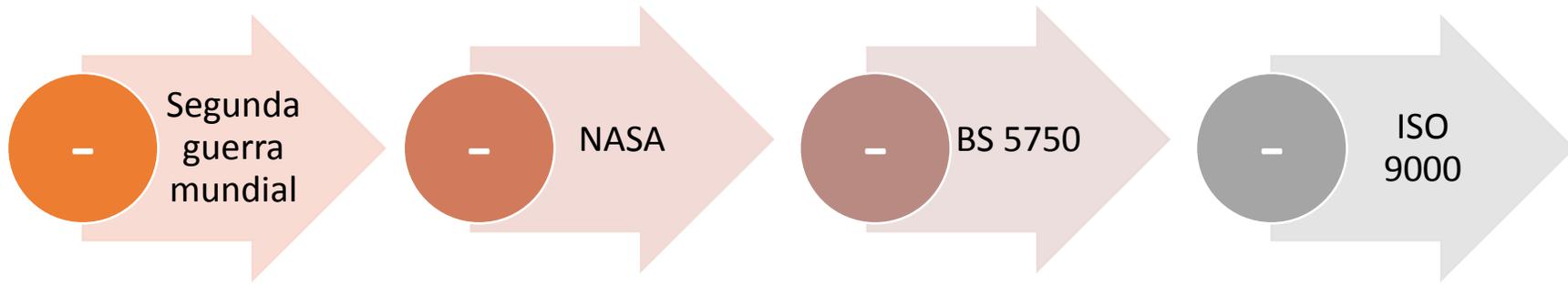
Desarrollar competencias para apoyar a las organizaciones en el diseño, implementación y mejora del sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015 teniendo en cuenta las directrices del estándar ISO 31000:2018 para la gestión del riesgo.

¿QUÉ SE ESPERA AL TERMINAR EL CURSO EN TÉRMINOS DE APRENDIZAJE?

- Los participantes estarán en capacidad de diseñar y aplicar herramientas metodológicas que le permitan implementar los requisitos del sistema de gestión de la calidad con énfasis en riesgos en diferentes organizaciones.
- Los participantes podrán apoyar la planificación, implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, teniendo en cuenta la gestión del riesgo para el logro de los objetivos organizacionales.
- Los participantes estarán en capacidad de comprender las necesidades de una organización en términos de gestión de la calidad y riesgos, y proponer soluciones aplicables a la misma, considerando su contexto y partes interesadas pertinentes.

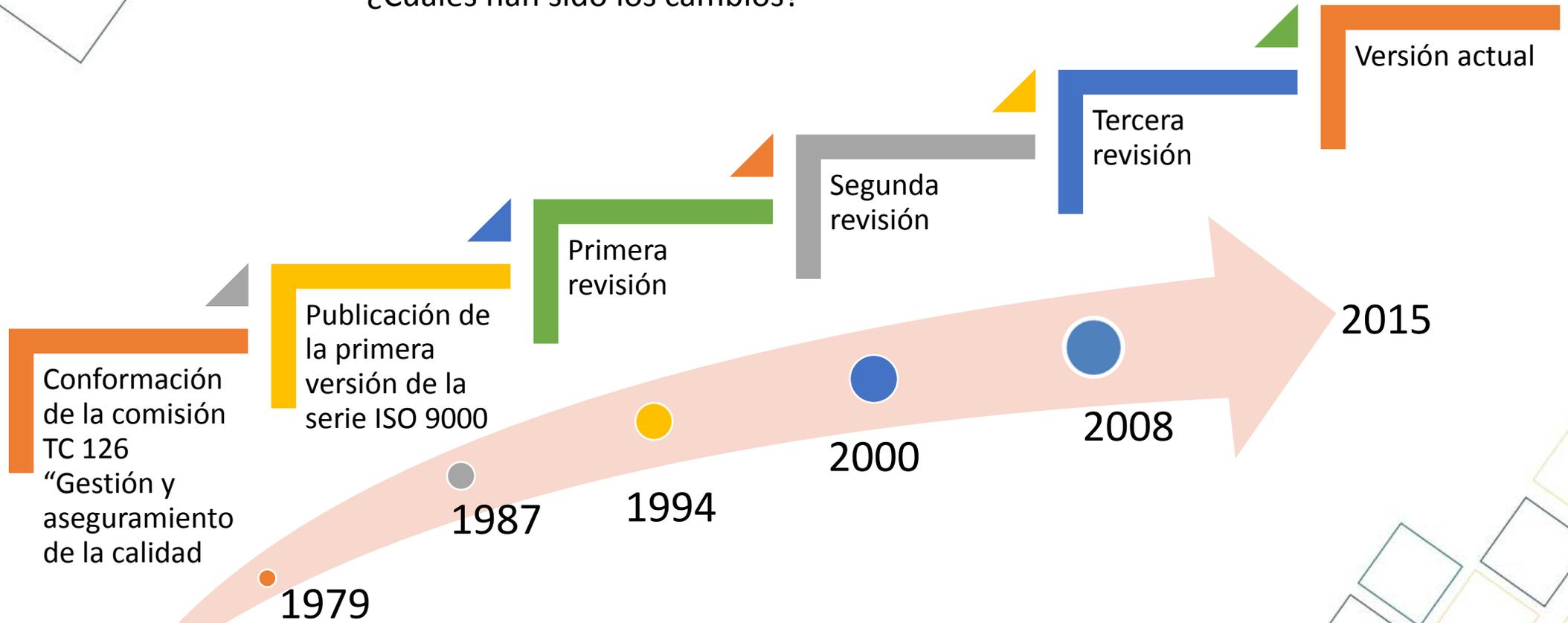


HISTORIA DE LA CALIDAD

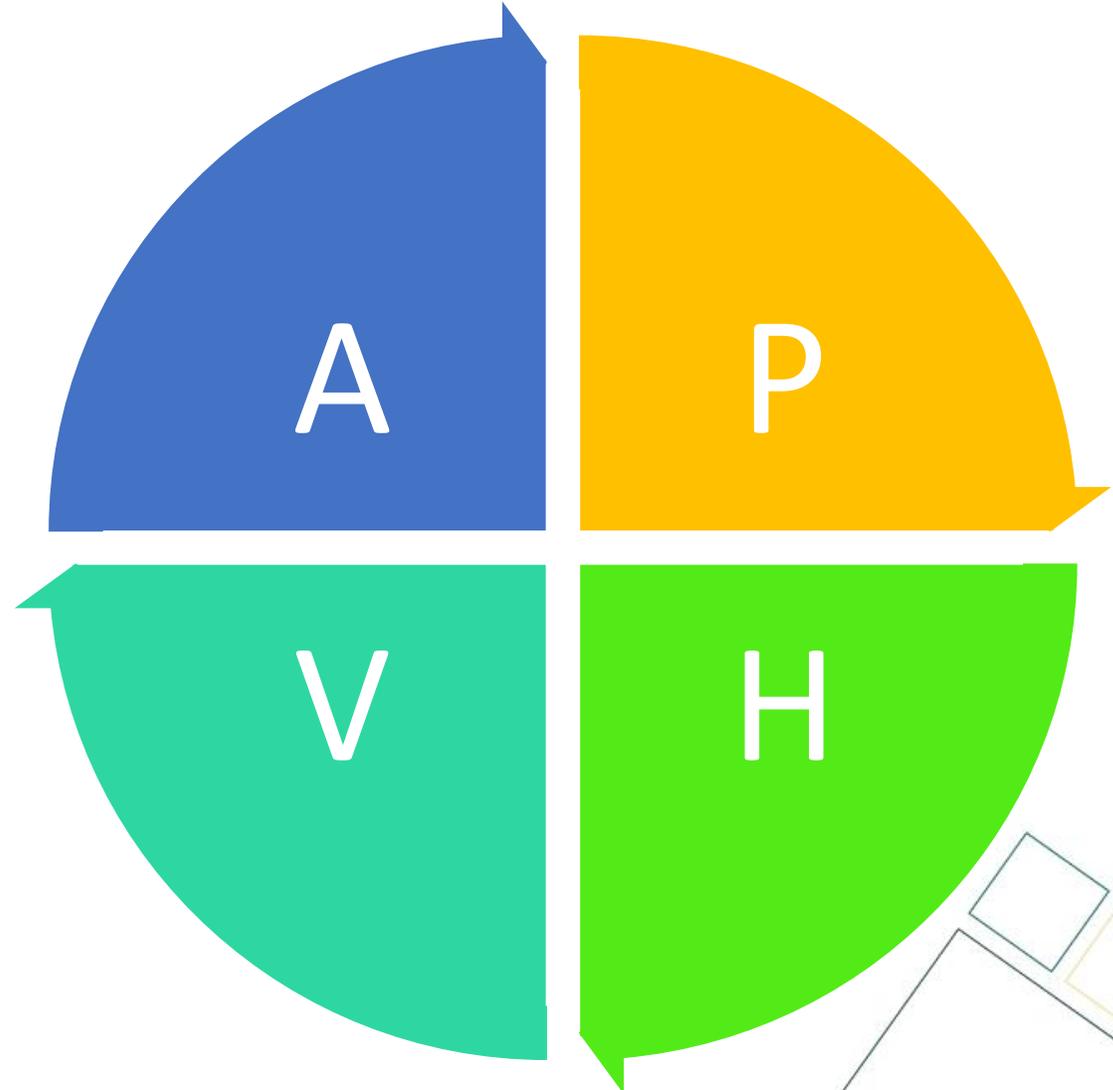


EVOLUCIÓN DE LA ISO 9001

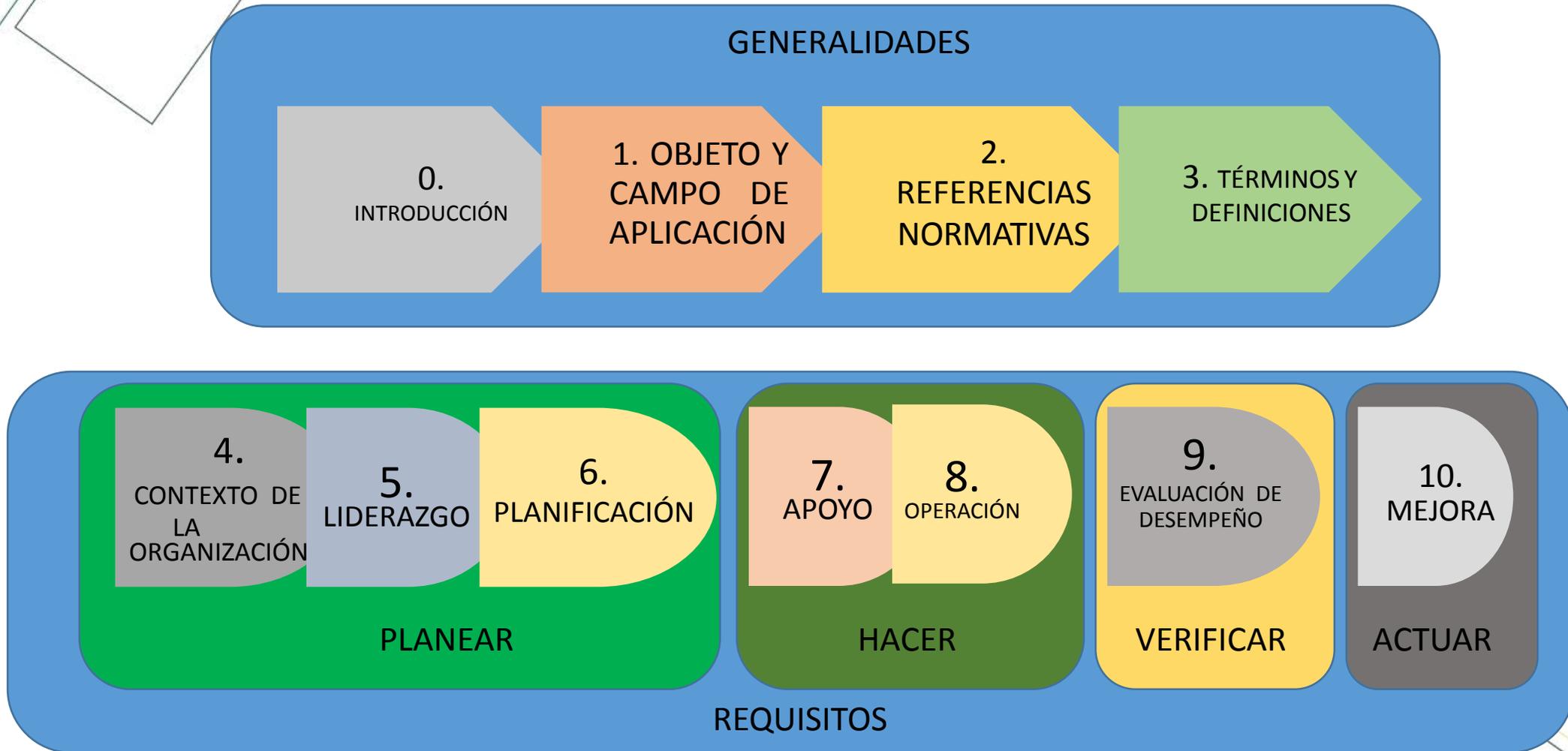
¿Cuáles han sido los cambios?



ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL



NTC-ISO 9001:2015 Y LA ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL EN EL MARCO DEL CICLO PHVA



INTRODUCCIÓN

0.1 GENERALIDADES

BENEFICIOS

- Proporcionar productos / servicios que satisfagan requisitos.
- Aumentar satisfacción del cliente.
- Evaluar riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto de la organización y objetivos.
- Demostrar conformidad con los requisitos del SGC.

METODOLOGÍA

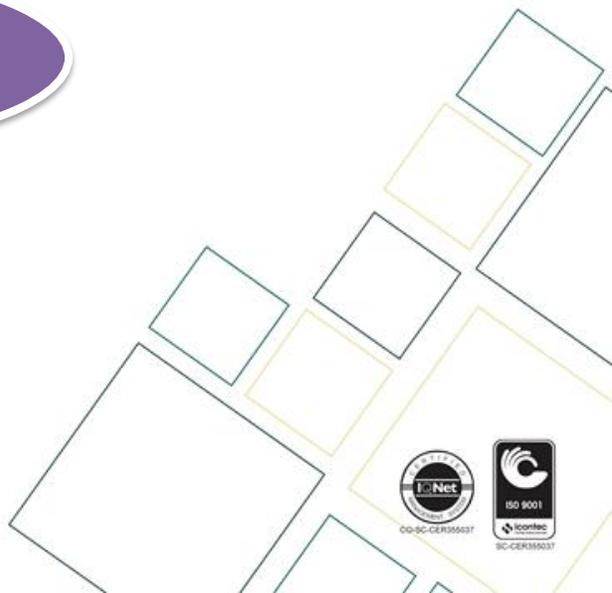
- Enfoque por procesos.
- PHVA.
- Pensamiento basado en riesgos.

FORMAS VERBALES

- Debe.
- Debería.
- Puede.

INTRODUCCIÓN

0.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO ISO 31000:2018



TALLER

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RIESGOS

Objetivo

- Comprender el significado y aplicación de los principios de calidad y riesgos en una organización

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Atender las instrucciones del docente para el desarrollo del taller

INTRODUCCIÓN

0.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

0.3.1 Enfoque Basado en procesos – Generalidades

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- Procesos en términos que aporten valor.
- El logro de un desempeño del proceso eficaz.
- La mejora continua de los procesos: evaluación de los datos y la información.

0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

- Metodología PHVA: aplicada a procesos y al SGC

0.3.3 Pensamiento basado en el Riesgo

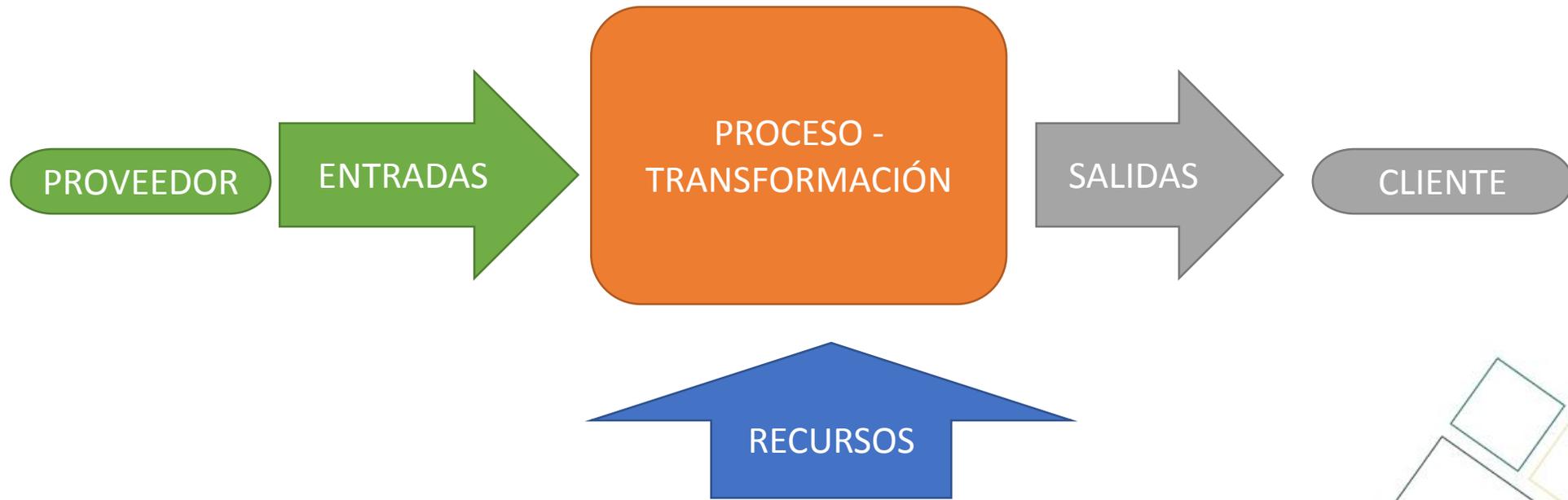
- Riesgo: efecto de la incertidumbre sobre un resultado.

0.4 Relación con otras normas de sistemas de gestión

- Estructura de alto nivel
- No incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión como ambiental, seguridad y salud en el trabajo o gestión financiera.

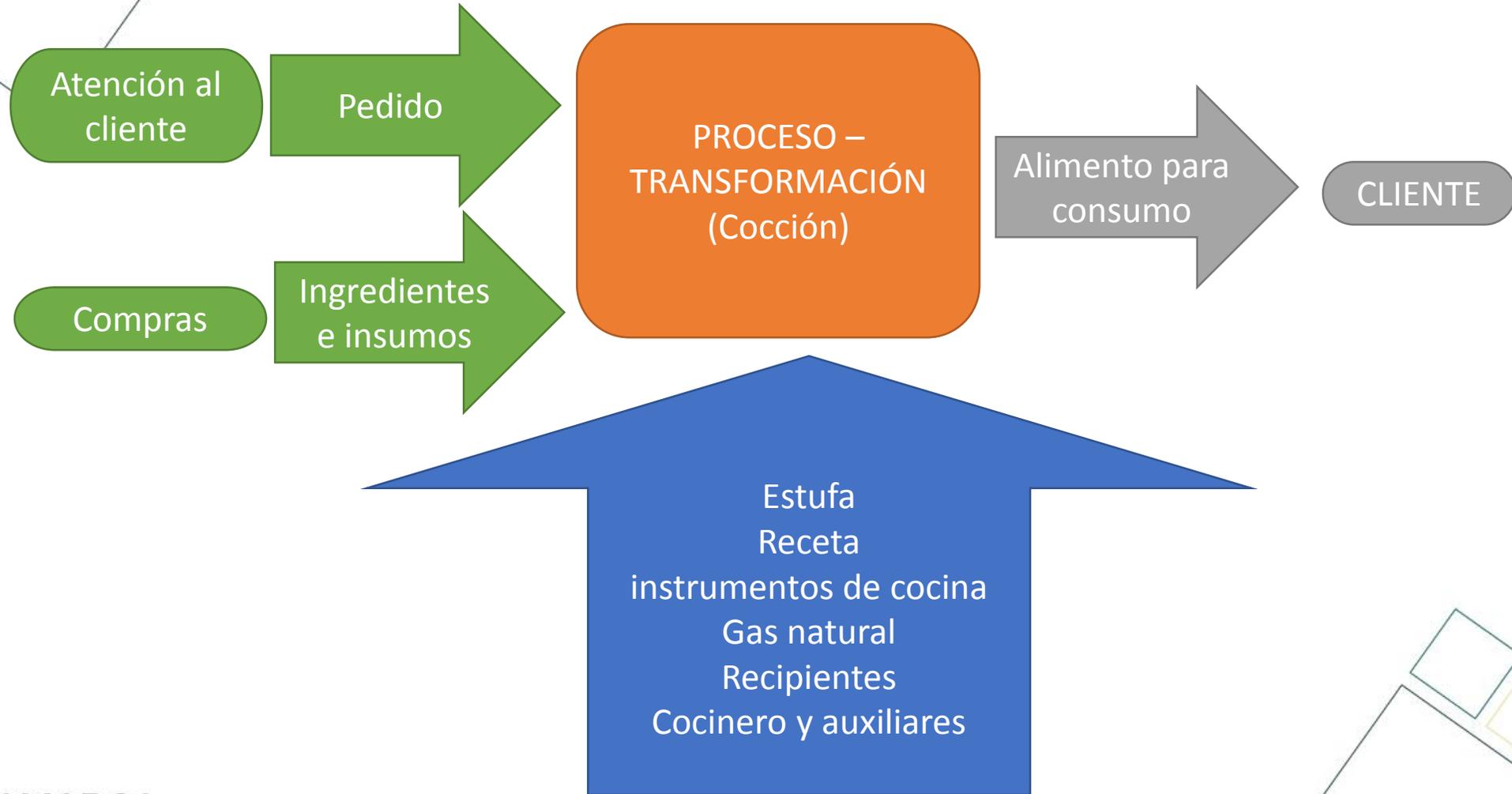
¿QUÉ ES UN PROCESO?

Actividades que se relacionan e interactúan para transformar entradas en resultados, usando recursos



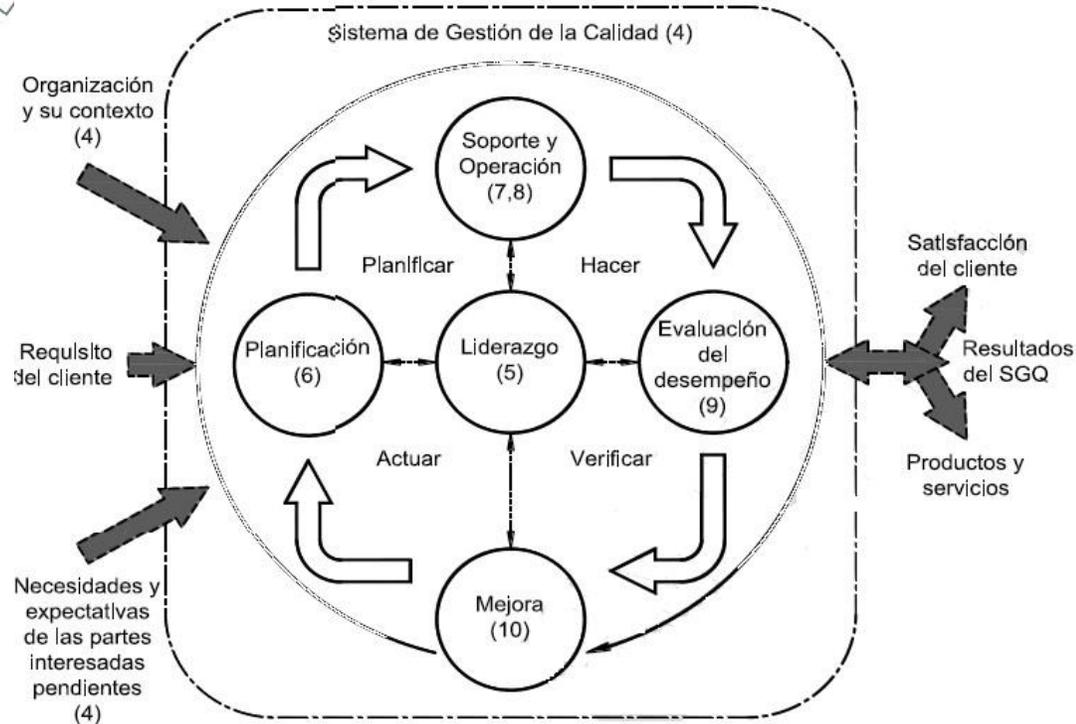
EJEMPLO

Proceso de cocción del restaurante “Doña Pancha”



INTRODUCCIÓN

0.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



ISO 9000

- Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9004

- Gestión para el éxito sostenido en una organización.

ISO 10000

- Familia de normas que proporcionan asistencia para establecer o mejorar SGC.

ISO 19011

- Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

TALLER CONCEPTOS

Objetivo

- Realizar el análisis de los términos que se introdujeron en las nuevas versiones de las normas.

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Atender las instrucciones del docente para diligenciar la siguiente tabla.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un SGC, cuando una organización:

- Necesita **demostrar su capacidad para proporcionar un producto o servicio que satisfaga los requisitos** del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.



Aumentar la satisfacción del cliente a través de:

- Aplicación eficaz del SGC + mejora.
- Aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.



- Todos los requisitos son genéricos y aplicables a cualquier organización.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- NTC-ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario

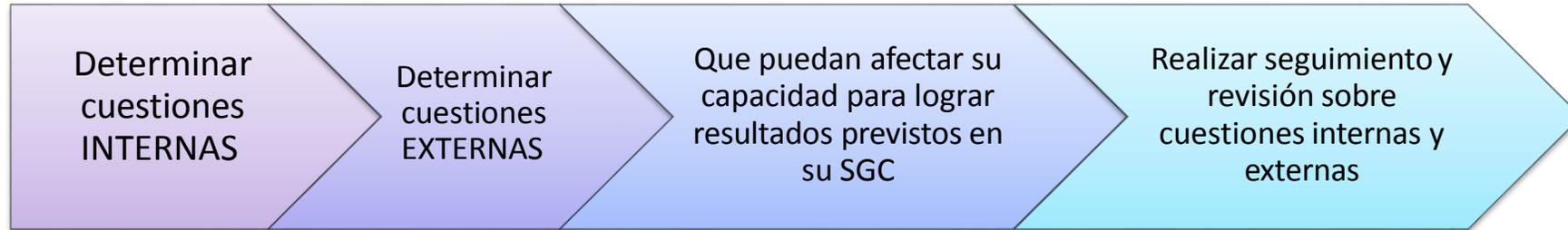


CAPÍTULO 4

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Conocimiento de la Organización y de su contexto



ANÁLISIS DE CONTEXTO

Numeral 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto



Cuestiones internas: Análisis basados en los factores internos "M's" de La organización (Mano de obra, maquinaria, métodos, materiales, moneda, Medio ambiente, management)

Cuestiones Externas: análisis basados en factores político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal

TALLER

ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

Objetivo

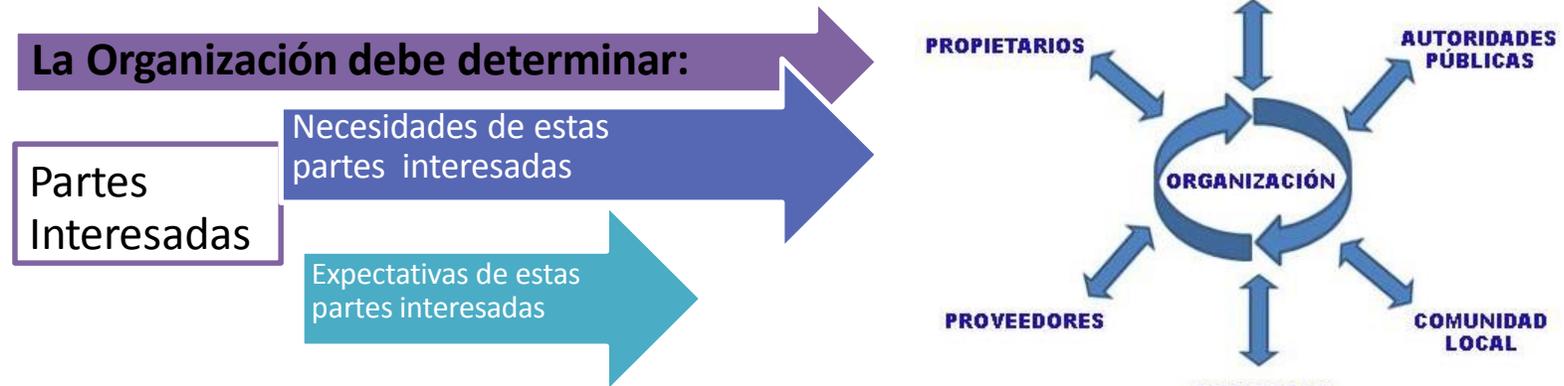
- Realizar el análisis del contexto interno y externo de una organización según las directrices de ISO 9001:2015 e ISO 31000:2018.

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Atender las instrucciones del docente para el desarrollo del taller

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

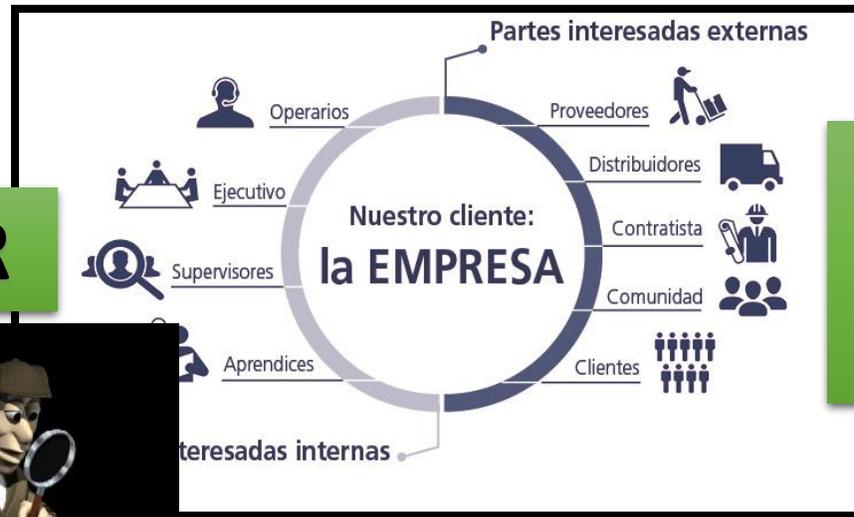


Debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

PARTES INTERESADAS

Numeral 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas

IDENTIFICAR



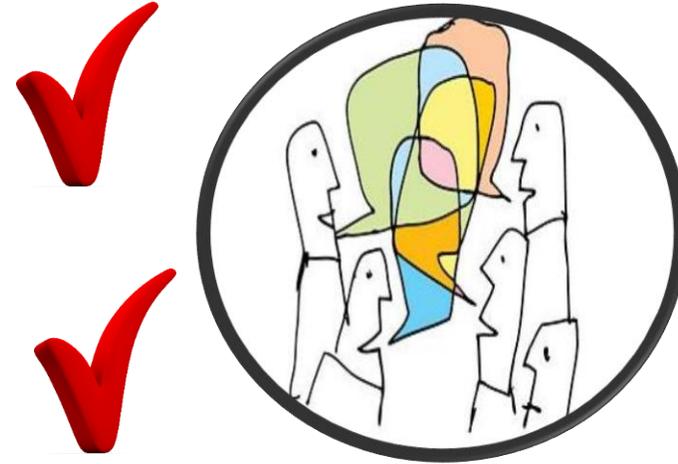
**NECESIDADES
EXPECTATIVAS**

¿QUÉ SON LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS?

Necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

UNA **NECESIDAD** ES OBLIGATORIA

UNA **EXPECTATIVA** ES A FUTURO,
NO ES OBLIGATORIA, AUMENTA LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



TALLER

COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Objetivo

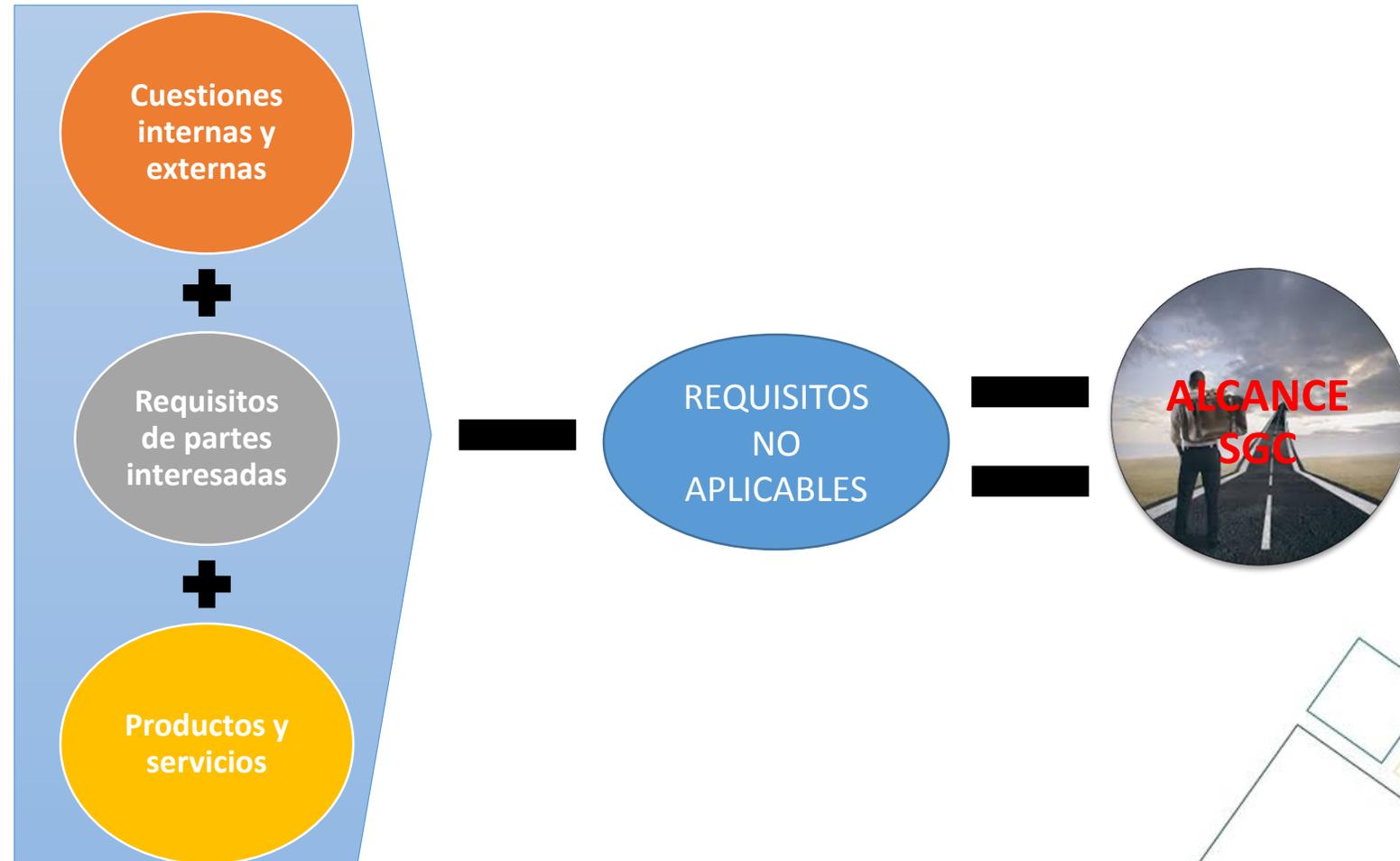
- Realizar el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de una organización.

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Identificar las partes interesadas.
- Atender las instrucciones del docente para el desarrollo del taller.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad



TALLER ALCANCE DEL S.G.C.

Objetivo

- Realizar el análisis del alcance del S.G.C. de una organización, teniendo en cuenta las directrices de la norma ISO 31000:2018

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Formular o discutir el alcance del S.G.C. a partir de las instrucciones del docente

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

Business Process



Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones

TALLER

DETERMINACIÓN DE MAPA DE PROCESOS

Objetivo

- Definir los procesos que soportan la operación de la organización objeto de estudio.

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Desarrollar el taller mapa de procesos de acuerdo a las instrucciones del docente

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

Debe determinar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y debe determinar:

- a • Elementos de entrada requeridos y elementos de salida esperados
- b • Secuencia e interacción de estos procesos
- c • Criterios, métodos, incluyendo mediciones y los indicadores de desempeño
- d • Recursos necesarios y asegurarse de su disponibilidad
- e • Asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos
- f • Riesgos y oportunidades – Planificar e implementar acciones para tratarlos
- g • Métodos para realizar seguimiento, mediciones y evaluación de los procesos
- h • Oportunidades de mejora de los procesos y del SGC

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos



La Organización debe:

- Mantener información documentada necesaria para apoyar la operación de los procesos
- Retener la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

TALLER CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Objetivo

- Definir los criterios generales para la operación de un proceso misional de la organización objeto de estudio.

• Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Desarrollar el taller caracterización de procesos de acuerdo a las instrucciones del docente



CAPÍTULO 5 LIDERAZGO

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

Promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos

Que la política es comunicada, entendida y aplicada

Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio

- Se establezca política, objetivos y que sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la Organización



Tomando Responsabilidad de la eficacia del SGC

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:

Asegurando recursos para el SGC

Comunicando la importancia de una GC eficaz conforma con los requisitos

Asegurando que el SGC logre los resultados previstos



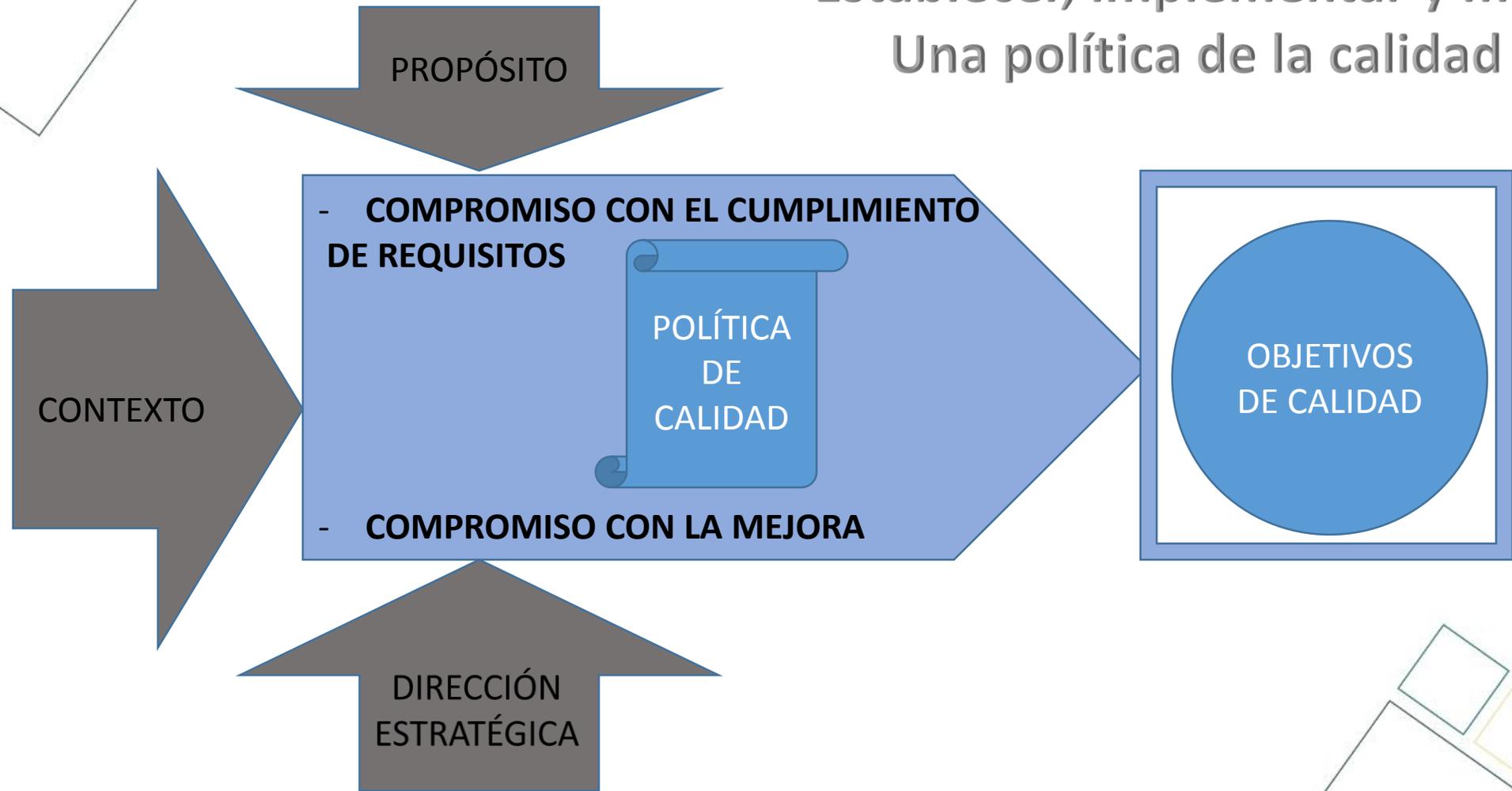
Involucrando, dirigiendo y apoyando a las personas

Promoviendo la mejora continua

Apoyando otros roles pertinentes de la Dirección

5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

Establecer, implementar y mantener
Una política de la calidad que:



5.2 POLÍTICA DE CALIDAD

5.2.2 La política de calidad debe:



a. Estar disponible como información documentada



b. Comunicarse, entenderse y aplicarse



c. Estar disponible para las partes interesadas

TALLER POLÍTICA DE CALIDAD

Objetivo

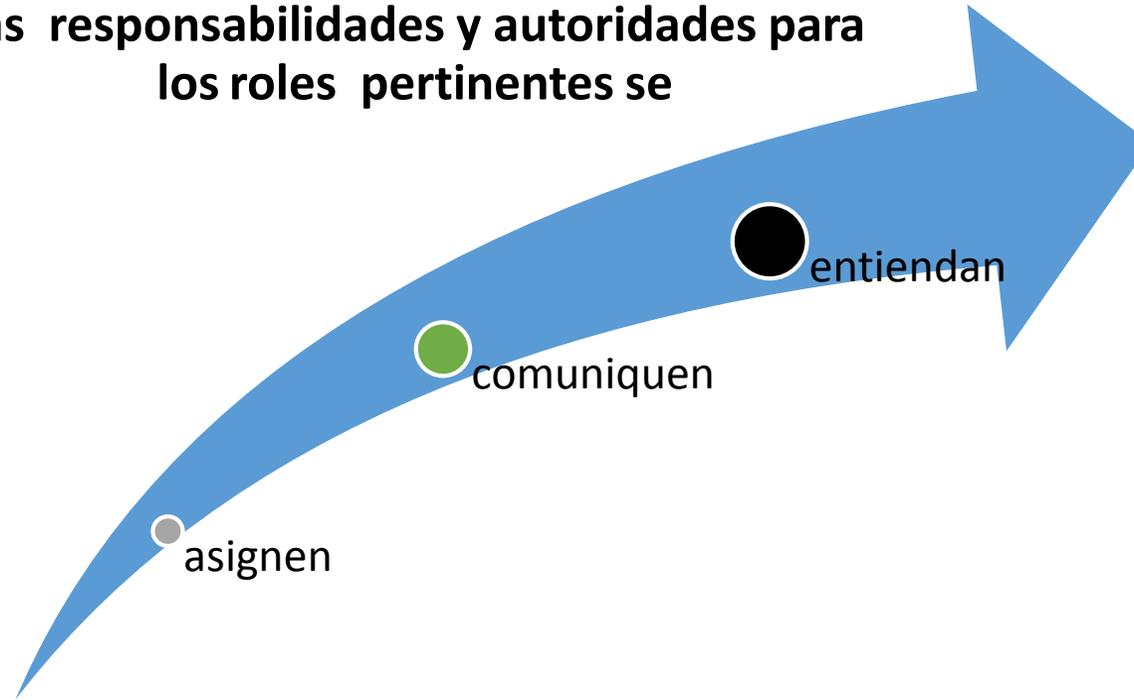
- Realizar la formulación o revisión de la política de calidad de la Organización

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Formular o reformular la política de calidad de la organización de acuerdo a las instrucciones del docente y a la NTC-ISO 9001:2015

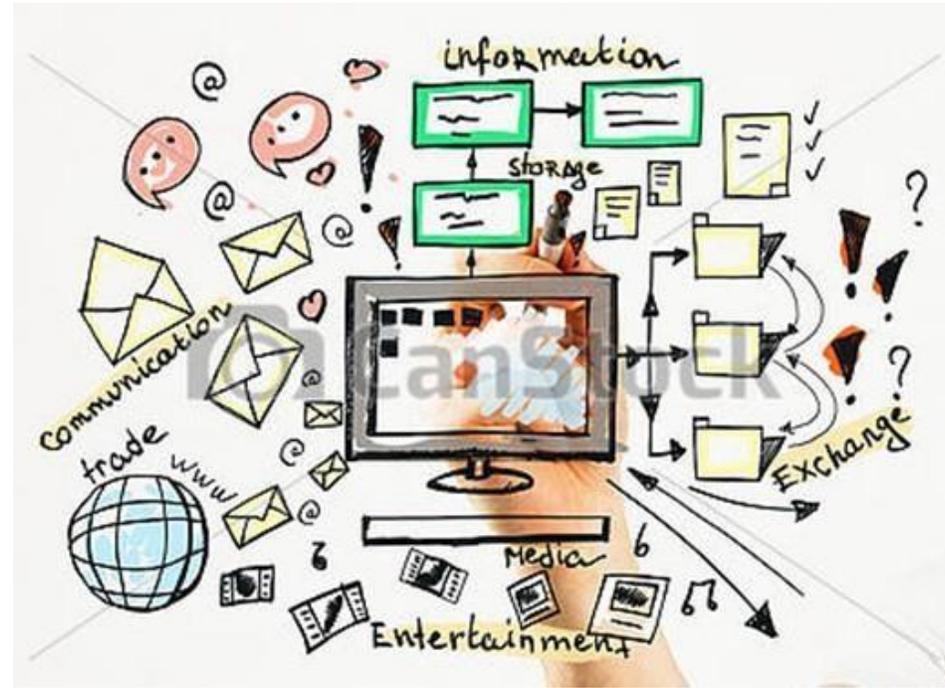
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se



5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

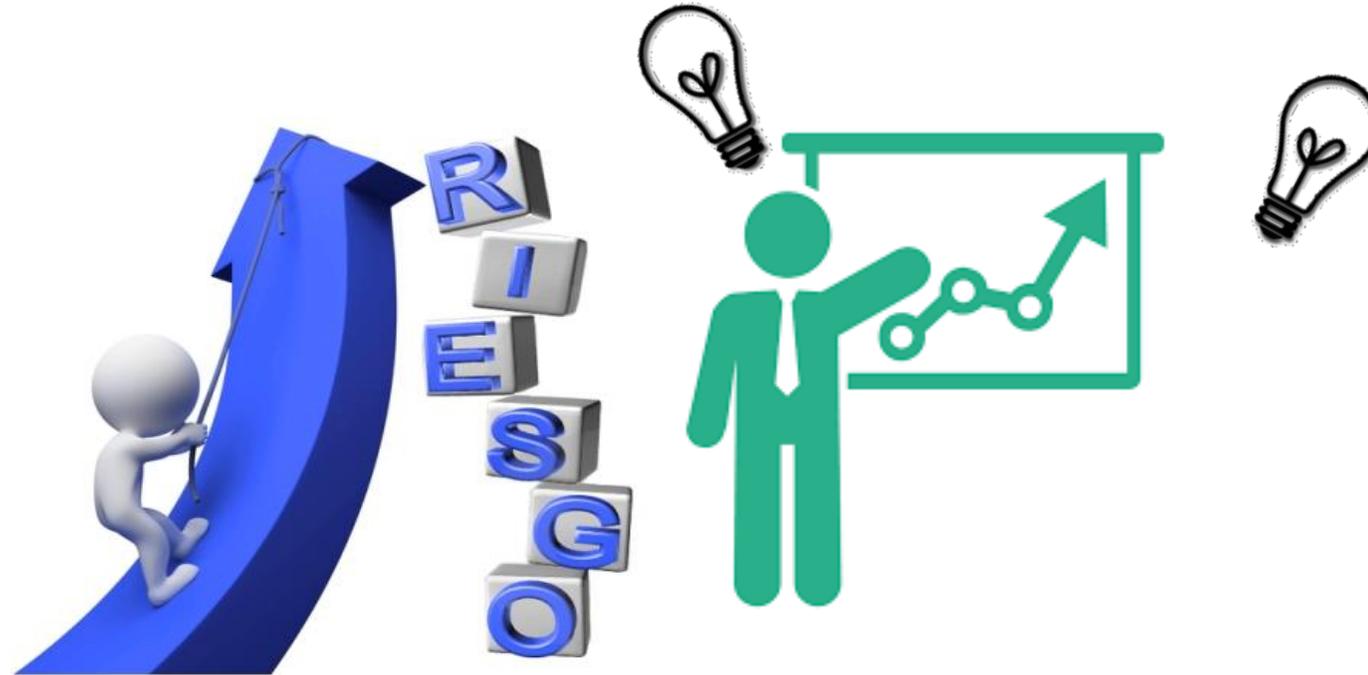




CAPÍTULO 6

PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Numeral 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades



6.1.2 La Organización debe planificar:



GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



- **RIESGO:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto negativo sobre los objetivos institucionales o del proceso*.
- **OPORTUNIDAD:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto positivo sobre los objetivos institucionales o del proceso.

*Guía de administración del riesgo DAFP

6.1.2 La Organización debe planificar:

NOTA: Las opciones para tratar los riesgos y oportunidades pueden incluir:

Evitar Riesgos

Asumir riesgos para perseguir una oportunidad

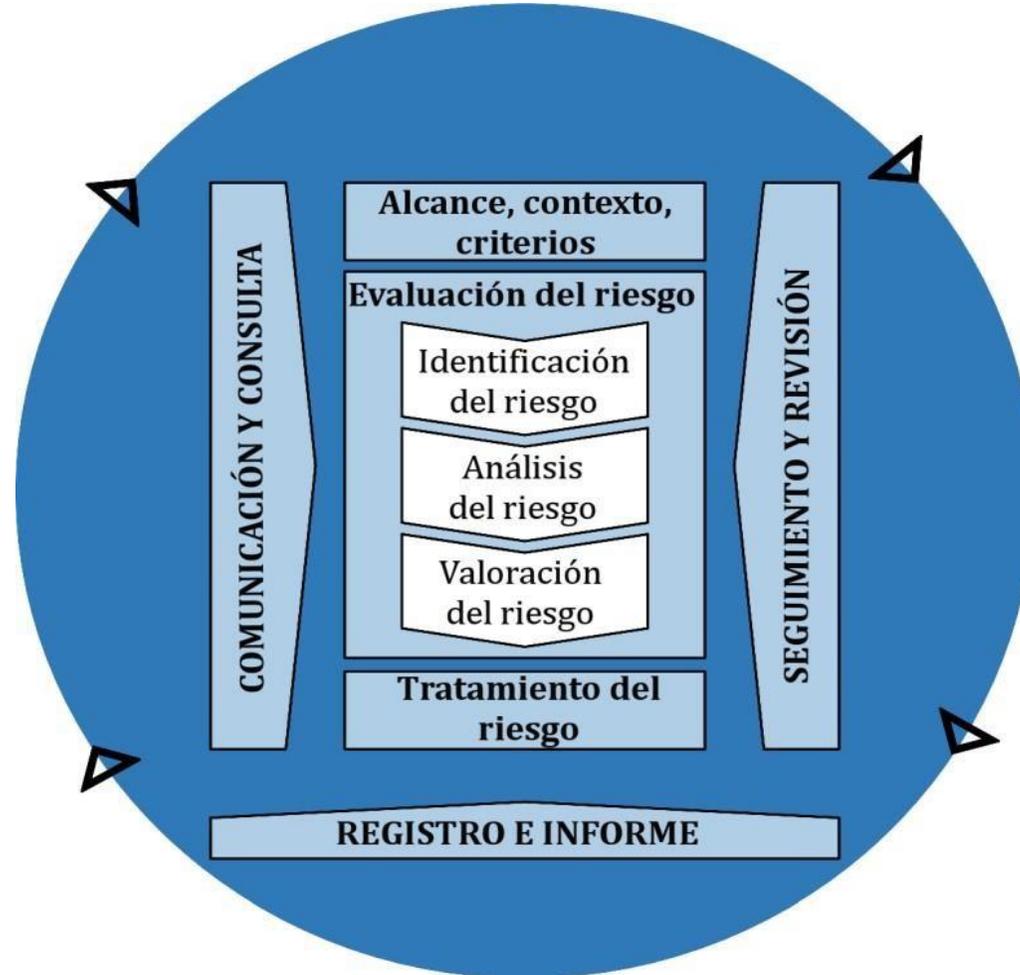
Eliminar la fuente de riesgo

Cambiar la probabilidad o las consecuencias

Compartir el riesgo

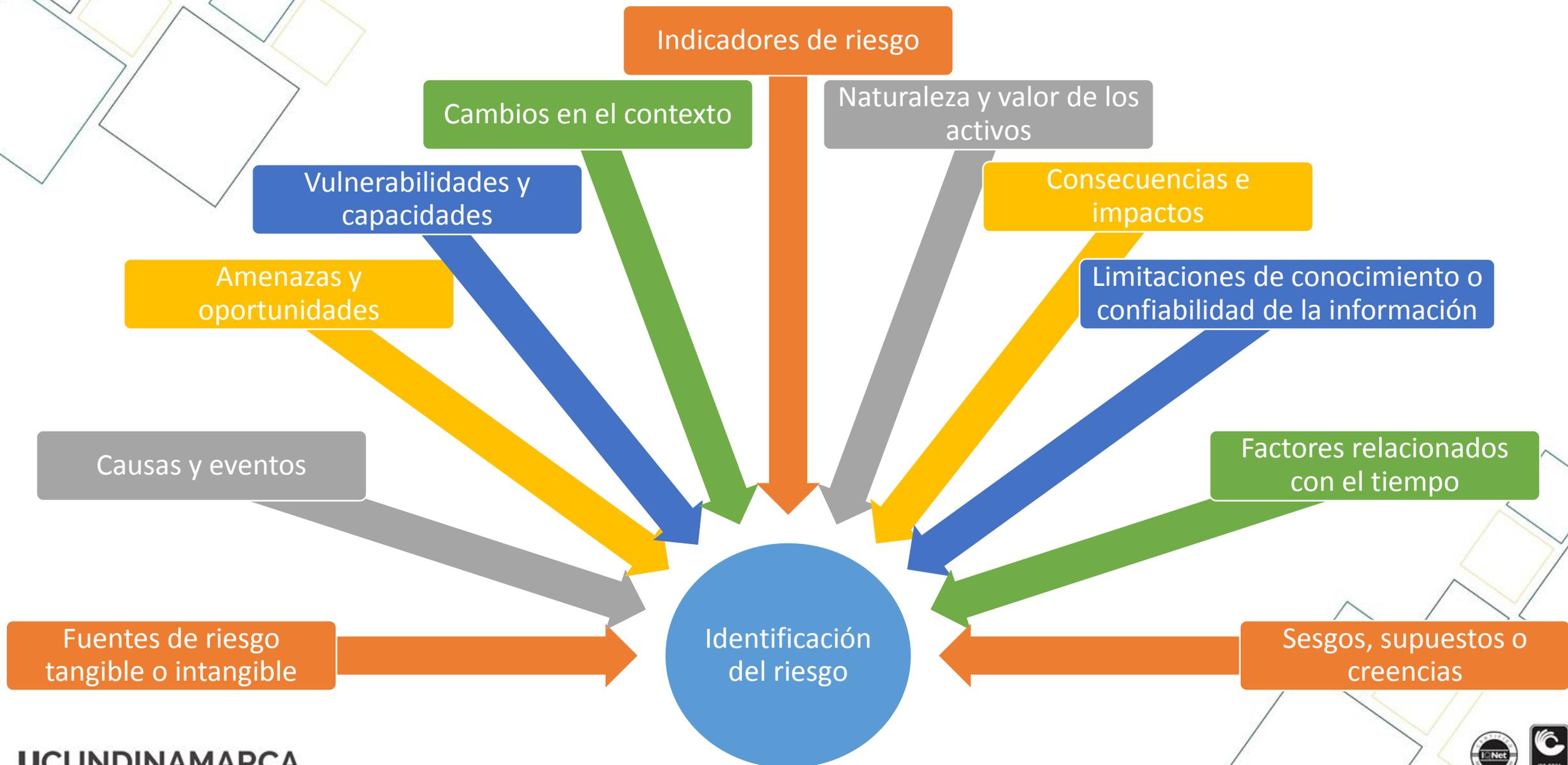
Mantener riesgos mediante decisiones informadas

METODOLOGÍA ISO 31000:2018



FUENTE: FIGURA 4 NTC-ISO 31000:2018

Fuentes para identificar riesgos



Identificación del riesgo

VIGILADA MINEDUCACIÓN

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

CRITERIOS PARA CALIFICAR LA PROBABILIDAD		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Improbable	1 o más eventos en los últimos 5 años.
3	Posible	1 o más eventos en los últimos 2 años.
4	Probable	1 evento en el último año.
5	Casi seguro	Más de 1 evento en el último año.

CRITERIOS PARA CALIFICAR IMPACTO			
NIVEL	DESCRIPCIÓN	IMPACTO PARA RIESGOS	IMPACTO PARA OPORTUNIDADES
1	Insignificante	No representa afectación	No aporta al logro de objetivos
2	Menor	Los efectos son leves y reversibles	Aporta poco al logro de objetivos
3	Moderado	Los efectos son considerables pero reversibles	Aporta medianamente al logro de objetivos
4	Mayor	Los efectos son graves pero reversibles	Aporta considerablemente al logro de objetivos
5	Catastrófico (Para riesgos) Excelente (Para oportunidades)	Los efectos son graves e irreversibles	Aporta totalmente al logro de objetivos

ANÁLISIS DE RIESGOS

IMPACTO		Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)				
		PROBABILIDAD								
Raro (1)	Improbable (2)	Posible (3)	Probable (4)	Casi seguro (5)	COLOR	INTERPRETACIÓN DE LA ZONA				
						Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo				
						Zona de riesgo moderada: Asumir el riesgo, reducir el riesgo				
						Zona de riesgo alta: reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir				
						Zona de riesgo extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir				

ALGUNOS EJEMPLOS DE CONTROLES



TIPO DE CONTROL	RECOMENDACIONES
Controles de gestión	Políticas claras aplicadas
	Seguimiento al plan estratégico y operativo
	Indicadores de gestión
	Tableros de control
	Seguimiento al cronograma
	Evaluación del desempeño
	Informes de gestión
	Monitoreo de riesgos
Controles operativos	Conciliaciones
	Consecutivos
	Verificación de firmas
	Listas de chequeo
	Registro controlado
	Segregación de funciones
	Niveles de autorización
	Custodia apropiada
	Procedimientos formales aplicados
	Pólizas
	Seguridad física
	Contingencias y respaldo
	Personal capacitado
Aseguramiento y calidad	
Controles legales	Normas claras y aplicadas
	Control de términos



TALLER

Acciones para tratar riesgos y oportunidades

Objetivo

- Identificar riesgos y las oportunidades en la organización objeto de estudio.

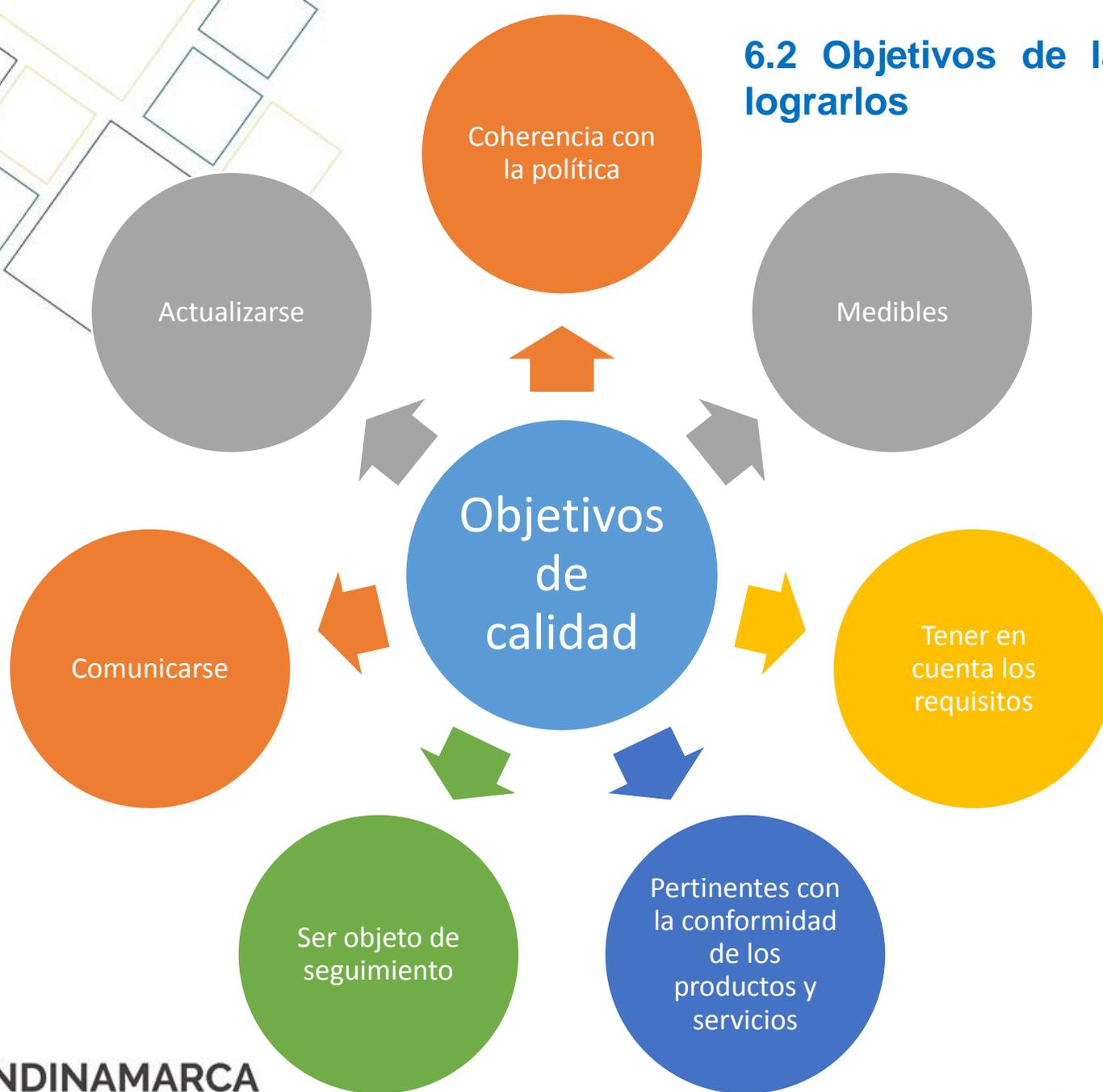
Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente

6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos



6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos



6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos



Que se va a hacer

Que recursos se requerirán

Quien será responsable

Cuando finalizará

Como se evaluarán los resultados

TALLER

OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo

- Formular o revisar de los objetivos de calidad de la organización objeto de estudio

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Formular o reformular los objetivos de calidad de la organización objeto de estudio, de acuerdo al numeral 6.2 de la norma ISO 9001:2015.

GESTIÓN DEL CAMBIO

Numeral 6.3 Planificación de los Cambios



6.3 Planificación de los Cambios



TALLER

Gestión del cambio

Objetivo

- Precisar una metodología para la gestión de los cambios que puedan afectar el SGC en la organización objeto de estudio.

• Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

CAPÍTULO 7

APOYO



7.1.1 Generalidades

Determinar



Proporcionar

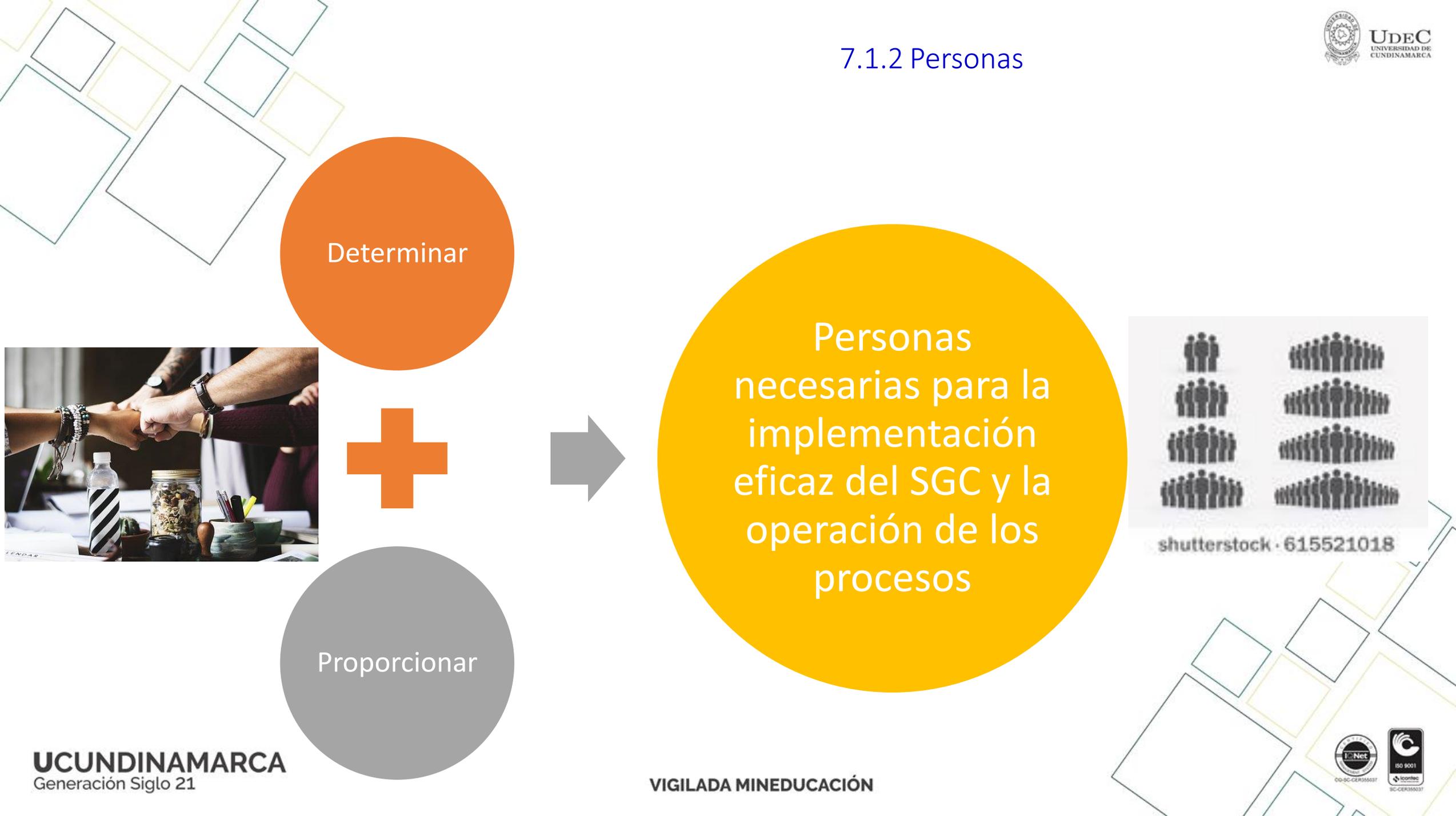


Recursos necesarios

- Capacidades y limitaciones de los recursos internos
- Que se necesita obtener de proveedores externos



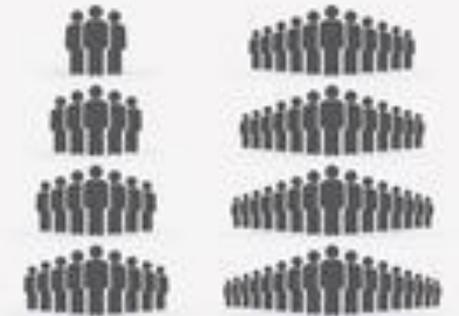
7.1.2 Personas



Determinar



Personas
necesarias para la
implementación
eficaz del SGC y la
operación de los
procesos



shutterstock · 615521018

Proporcionar

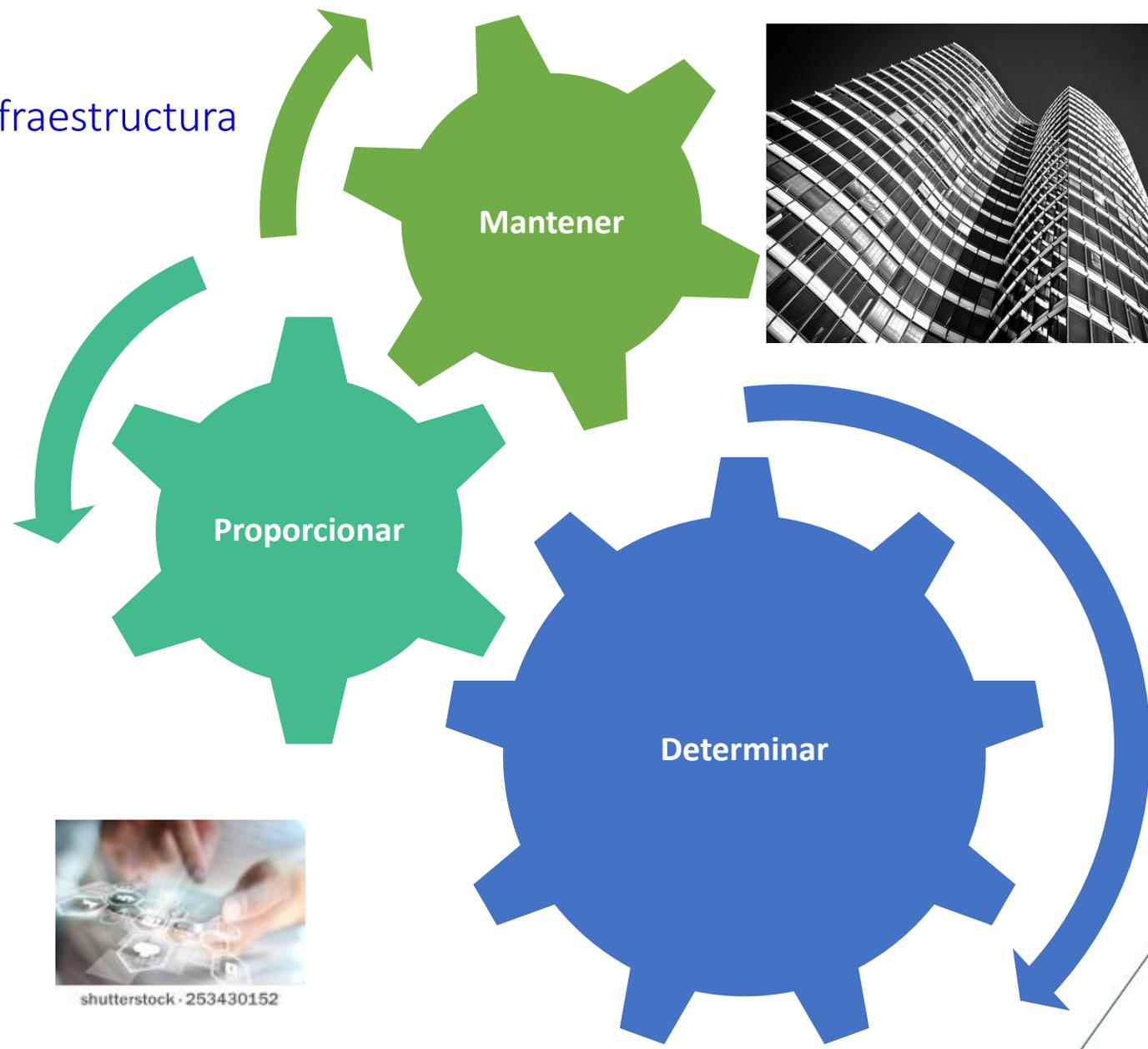
7.1.3 Infraestructura



shutterstock - 252335674



shutterstock - 233716384

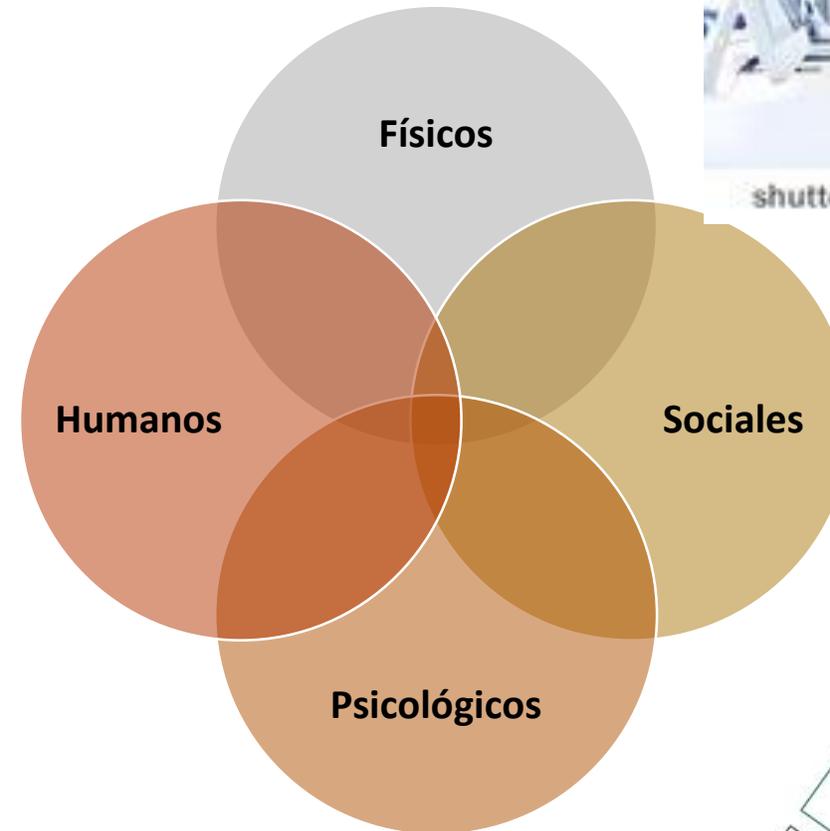


shutterstock - 253430152

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

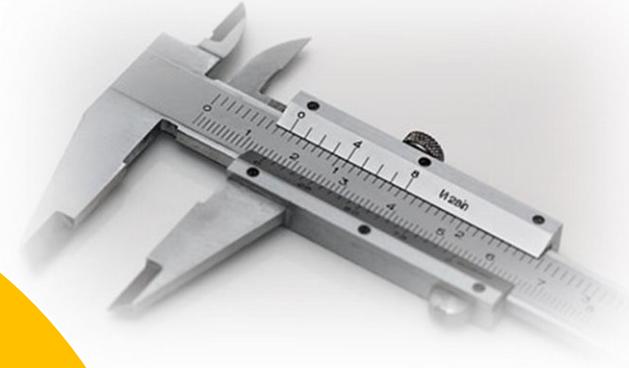


shutterstock - 524316091



Determinar, proporcionar y mantener el ambiente para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición



¿La trazabilidad de la medición es un requisito?

¿La organización considera la medición esencial?



TALLER

PLAN DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN

Objetivo

- Identificar las necesidades de mantenimiento y calibración para la organización según la norma ISO 9001:2015

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

7.1.6 Conocimientos de la organización

- Conocimiento necesario.
- Mantener y poner a disposición.
- Adquirir o acceder conocimiento adicional.
- Fuentes internas o externas.



TALLER

Gestión del conocimiento

Objetivo

- Identificar los conocimientos necesarios para la adecuada operación de los procesos de la organización y las estrategias de su gestión

• Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

7.2 Competencia

¿Qué competencia se necesita para las personas que puedan afectar el desempeño y la eficacia del SGC?

Asegurar que las personas sean competentes basados en la educación, formación o experiencia



Conservar evidencia de la competencia

Tomar acciones para adquirir competencias y evaluar la eficacia

TALLER

PERFILES DE CARGO

Objetivo

- Identificar las competencias pertinentes para la organización según las normas ISO 9001:2015 e ISO 31000:2018

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

7.3 Toma de conciencia

Objetivos de la calidad

Política de la calidad



Contribución a la eficacia del SGC y beneficios de mejorar el desempeño

Implicaciones de incumplir los requisitos del SGC

7.4 Comunicación



TALLER

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

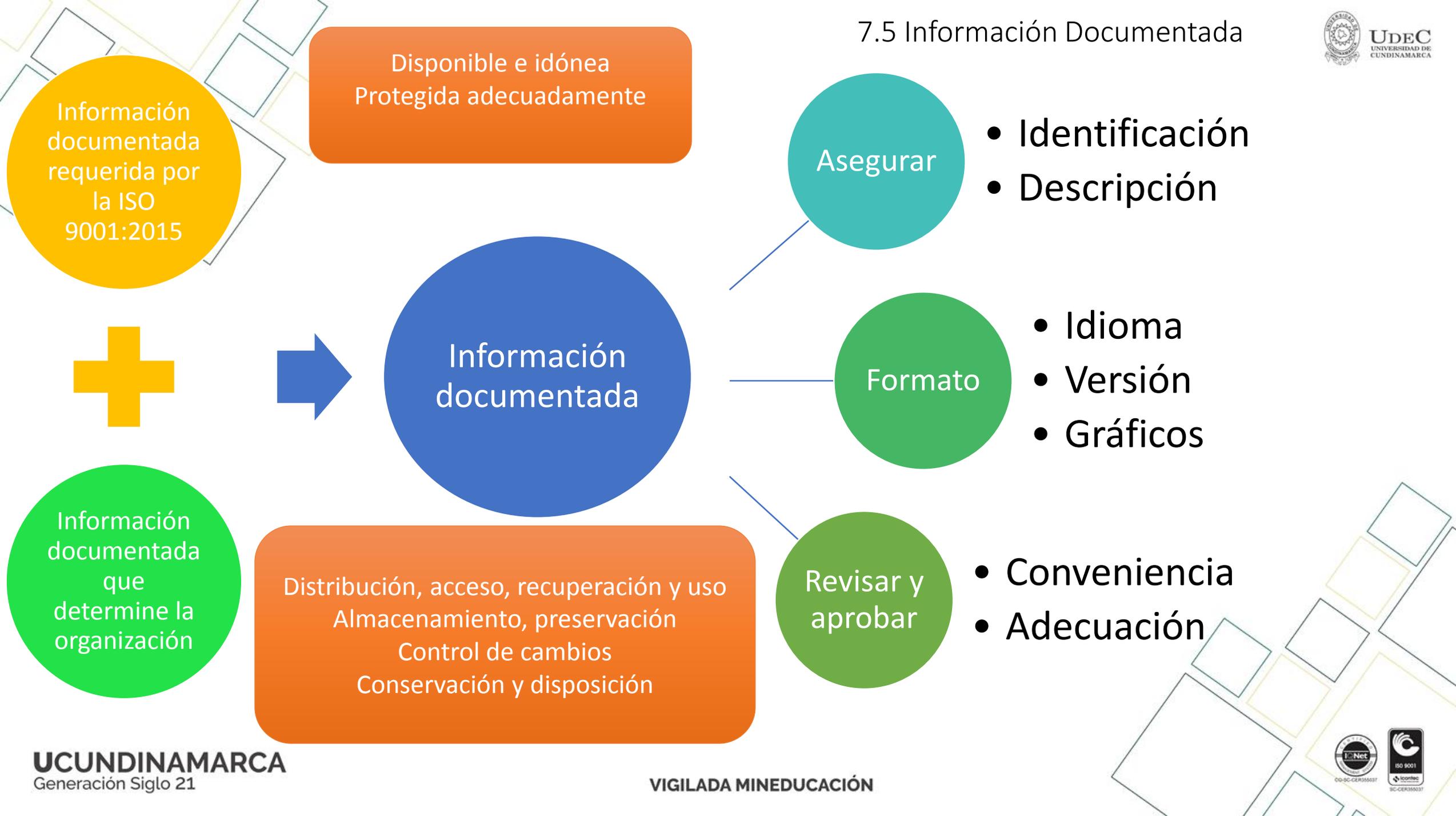
Objetivo

- Identificar las comunicaciones internas y externas pertinentes para la organización según las normas ISO 9001:2015 e ISO 31000:2018

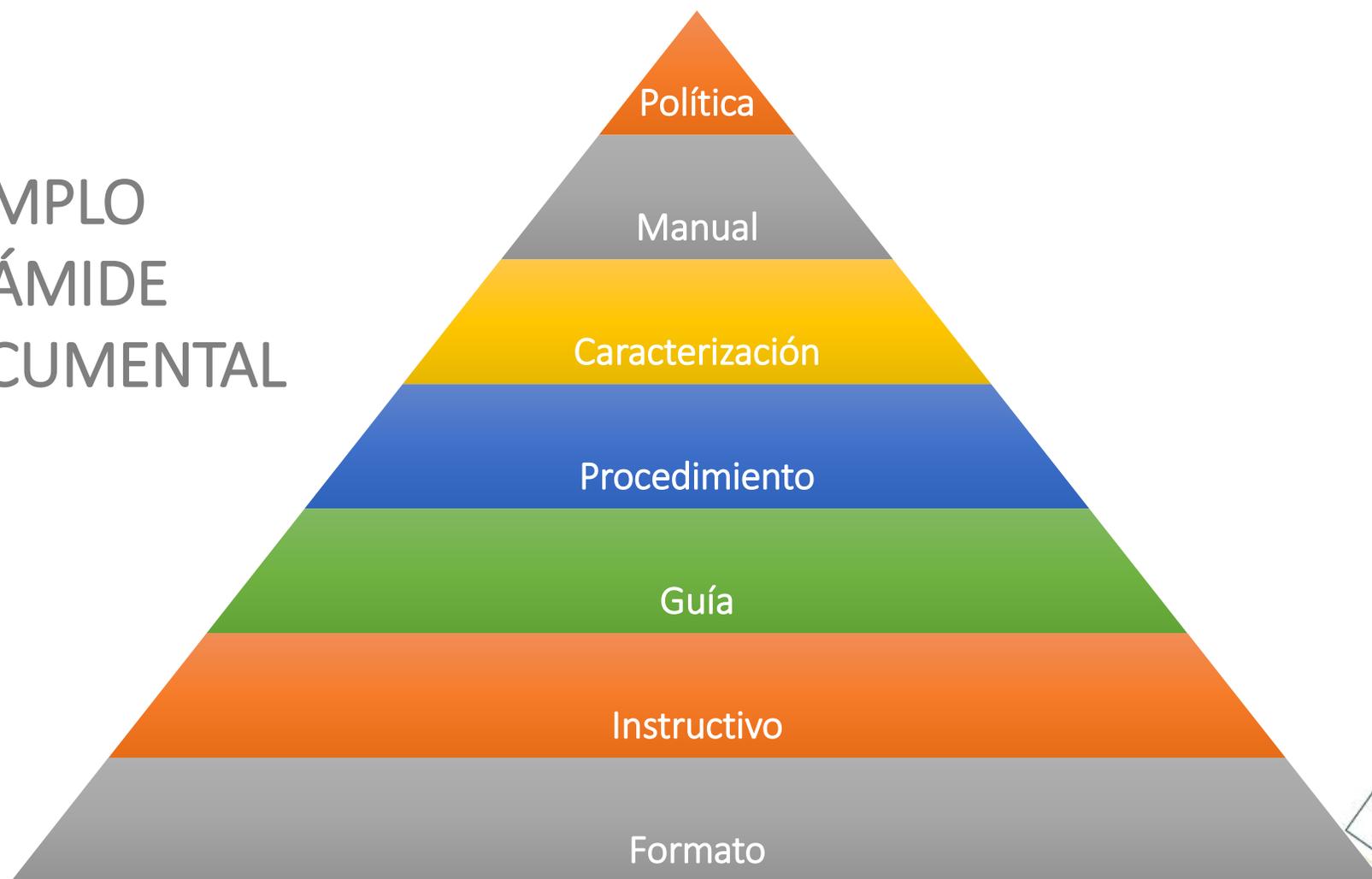
Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

7.5 Información Documentada



EJEMPLO PIRÁMIDE DOCUMENTAL



¿PARA QUÉ SIRVEN?

MANUAL

- Documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos

CARACTERIZACIÓN

- Describe actividades globales de un proceso, identificando proveedores, entradas y salidas con sus correspondientes clientes

PROCEDIMIENTO

- Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso

GUÍA

- Establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados

INSTRUCTIVO

- Documento que describe detalladamente la forma “como” debe ejecutarse una actividad o tarea

FORMATO

- Documento que se puede encontrar en forma digital o impresa que se diligencia para dar lugar a un Registro

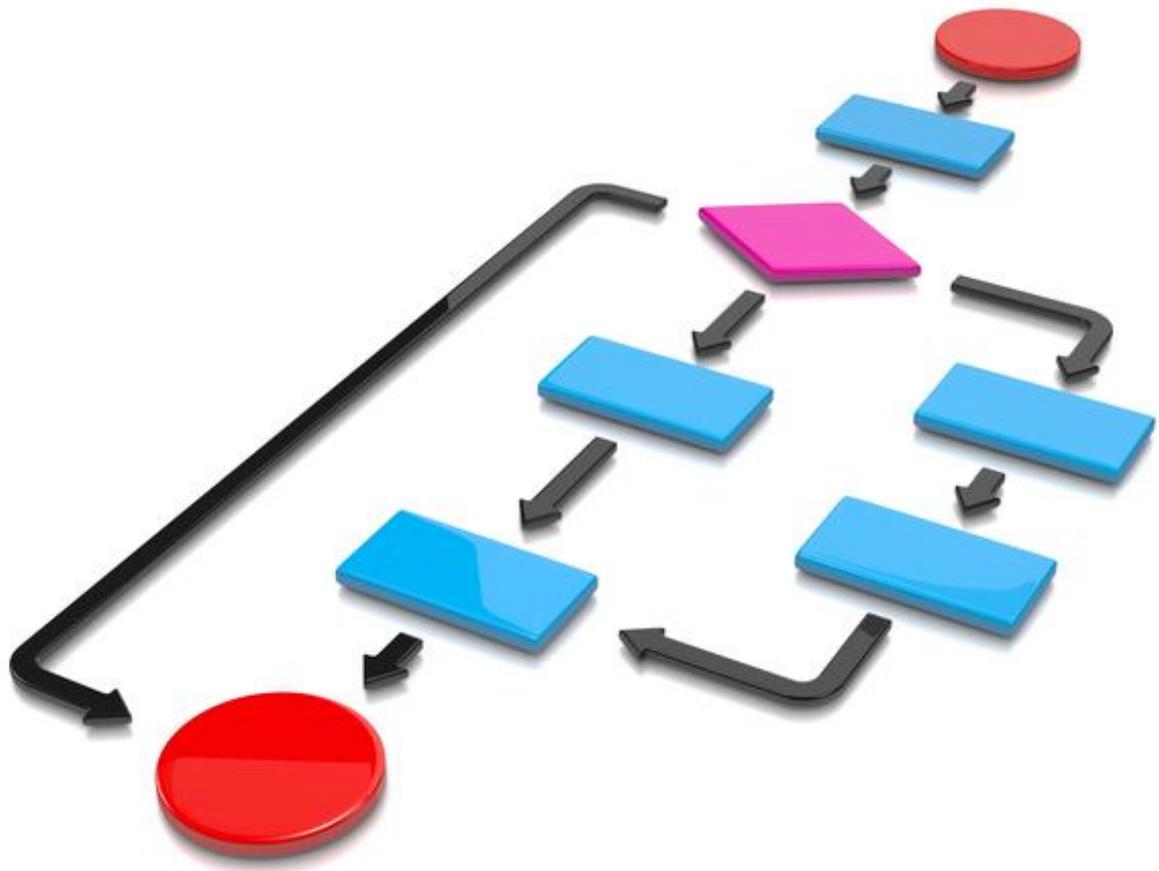
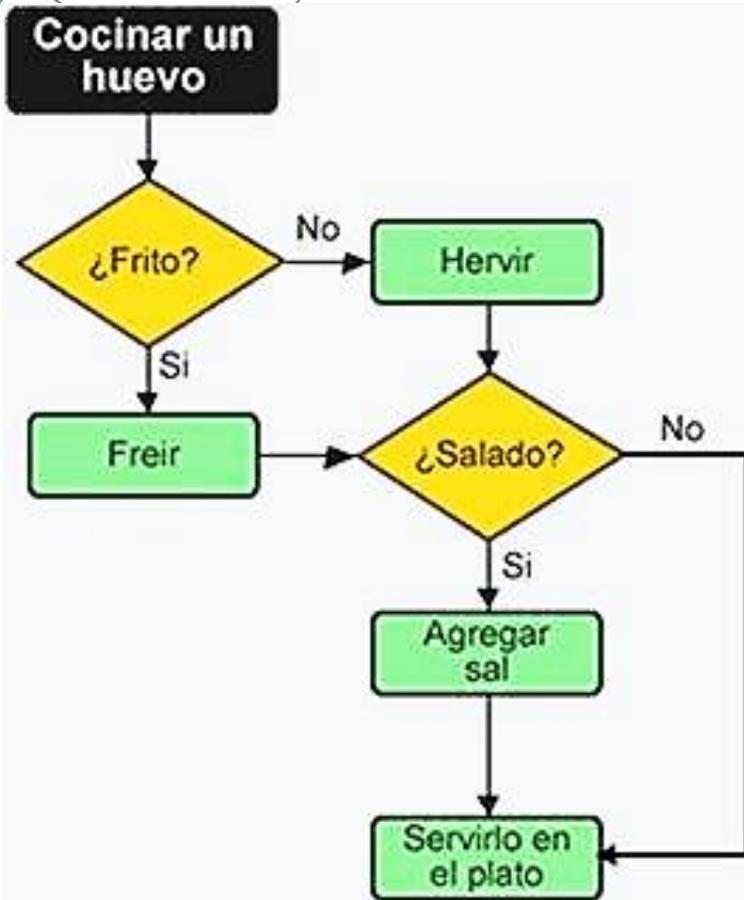


DIAGRAMA DE FLUJO

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de flujo de una secuencia de acciones rutinarias

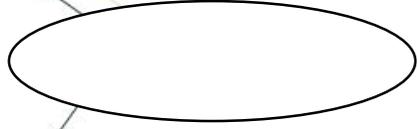


VENTAJAS

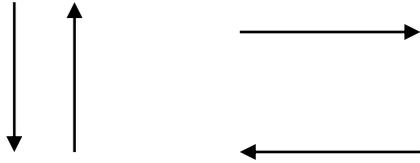


- Favorece la comprensión del proceso/procedimiento al mostrarlo como un dibujo. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permite identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

SIMBOLOGÍA



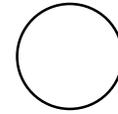
Indica el inicio y el final del Diagrama de flujo.



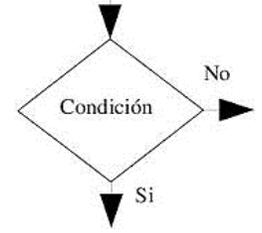
Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



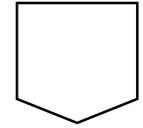
Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.



Indica salto de un lugar del diagrama a otro. El origen y destino de dicho salto se indica con este símbolo con la misma letra en su interior. Se utilizan para evitar un exceso de flechas de conexión.



Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.



Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

TALLER

DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LAS NORMAS

Objetivo

- Identificar los documentos y registros mínimos para las normas ISO 9001:2015 e ISO 31000:2018

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

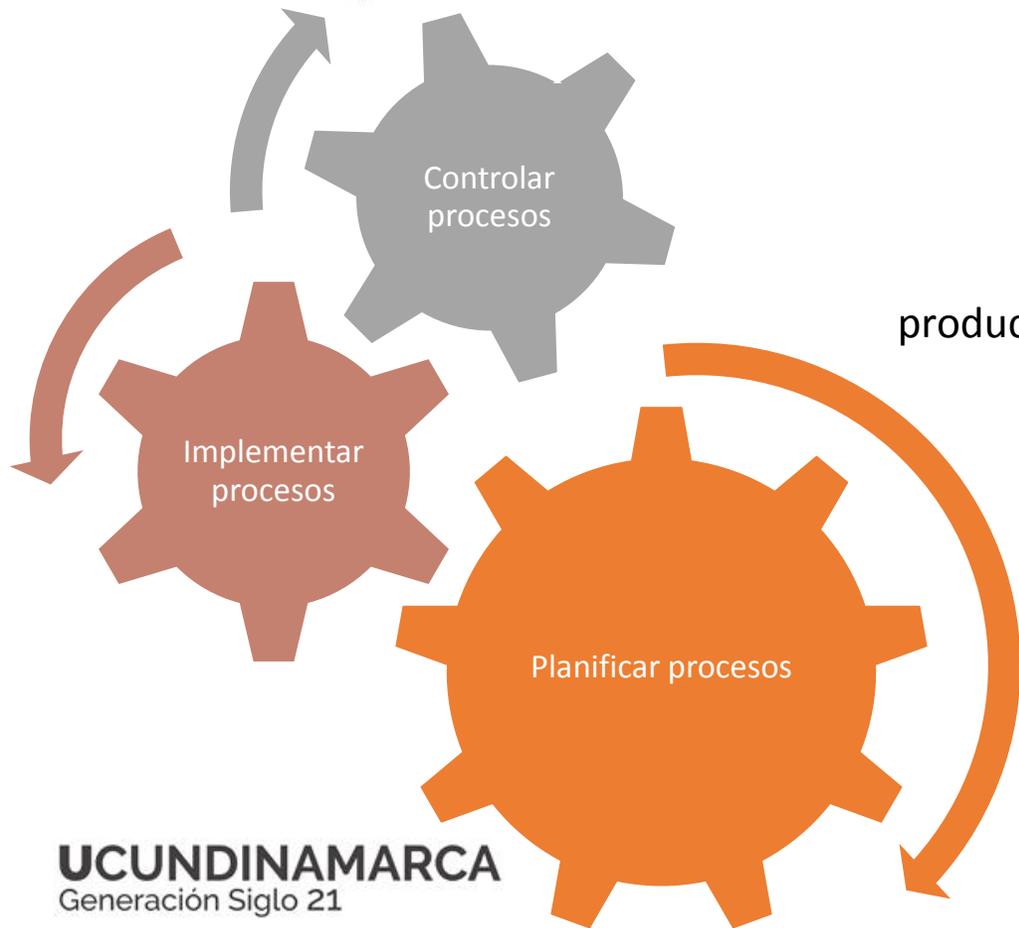


CAPÍTULO 8

OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

tener la confianza que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y para demostrar conformidad del producto y servicios



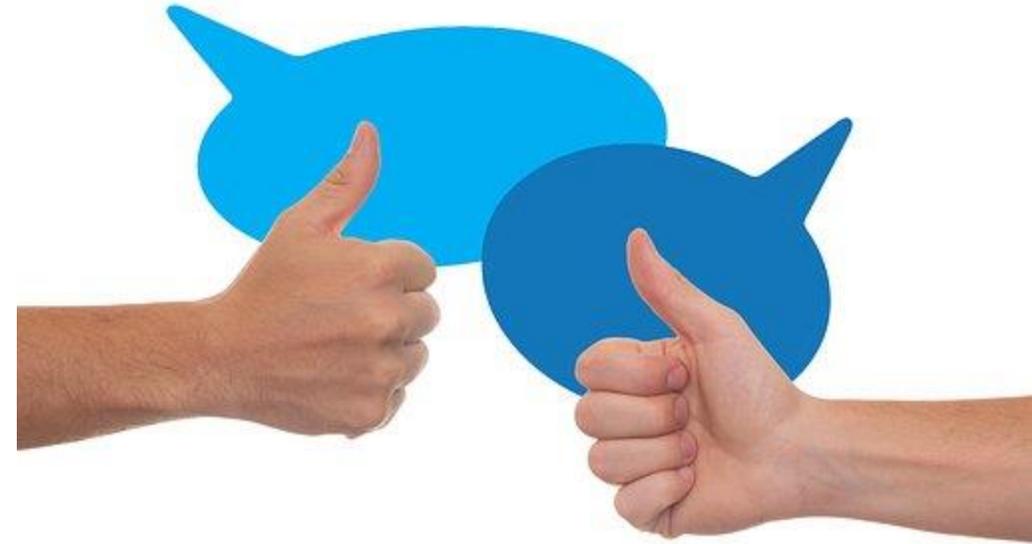
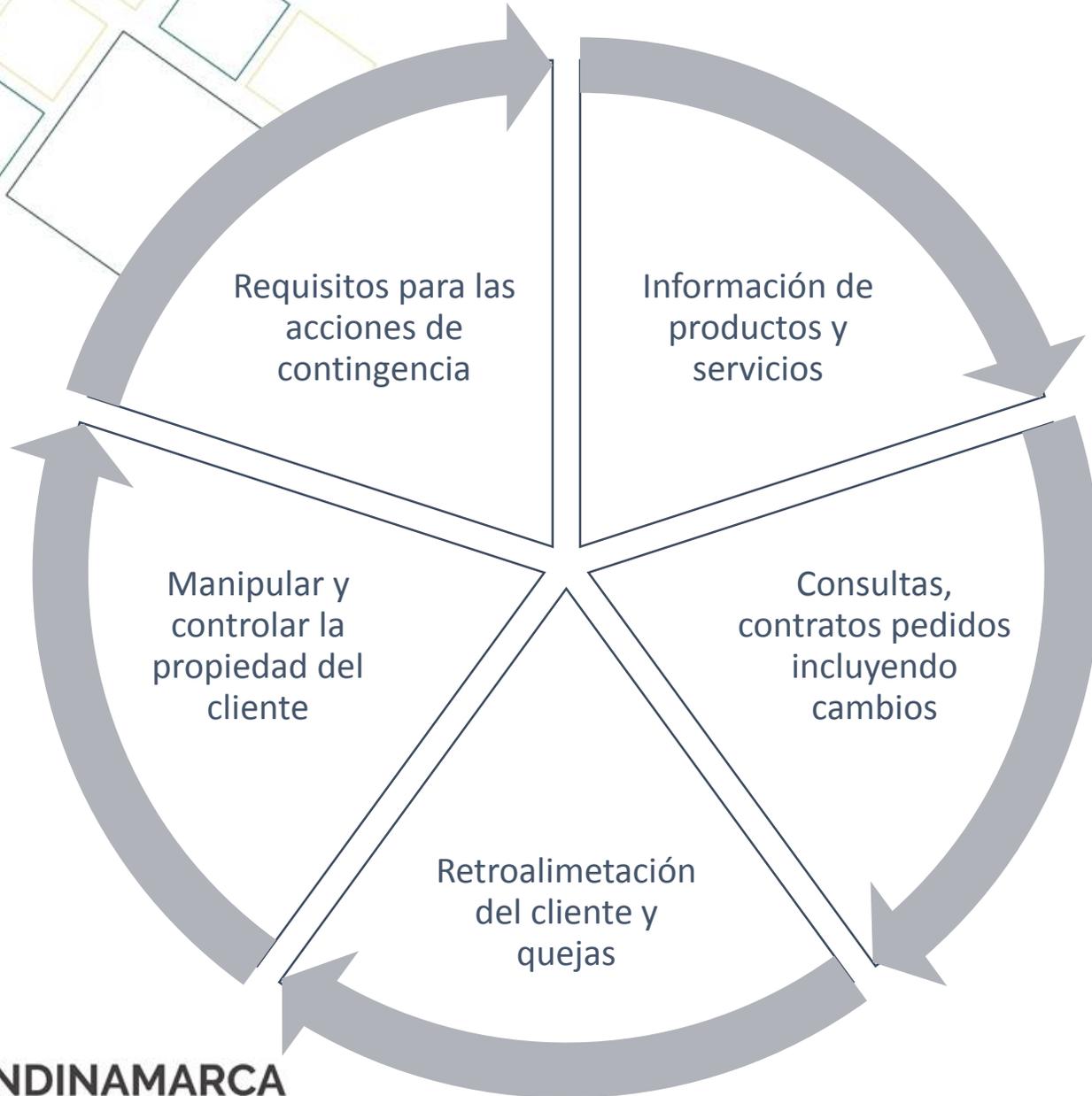
TALLER PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Objetivo

- Entender y aplicar los requisitos del numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015 en los procesos misionales de la organización

- Formar grupos de trabajo.
- A través de un plan de calidad dar respuesta a los requisitos establecidos en el numeral 8.1 de la norma ISO 9001:2015.

8.2.1 Comunicación con el cliente



8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios

• Organización

• Cliente

O

C



I

L

• Inherentes o implícitos

• Legales y reglamentarios

VIGILADA MINEDUCACIÓN

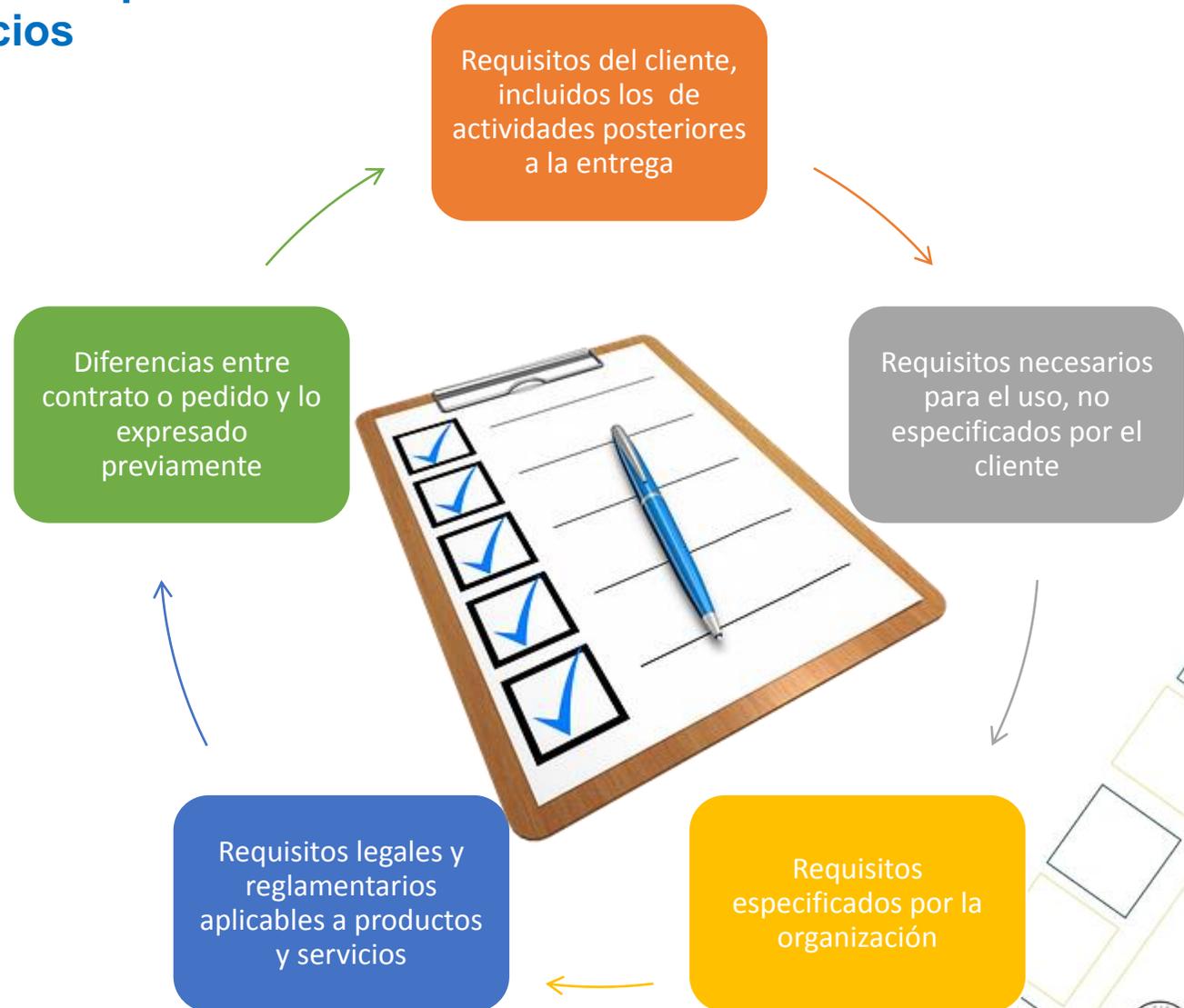


8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

- Resolver diferencias entre los requisitos de los contratos o pedidos y lo expresado previamente
- Confirmar los requisitos con el cliente cuando no se cuente con una declaración documentada de estos

¿Tenemos capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios ofrecidos al cliente?

Revisar antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios al cliente



8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado



shutterstock - 730136935



8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Entrada A

- Requisitos funcionales y de desempeño

Entrada B

- Información de actividades previas de DYD

Entrada C

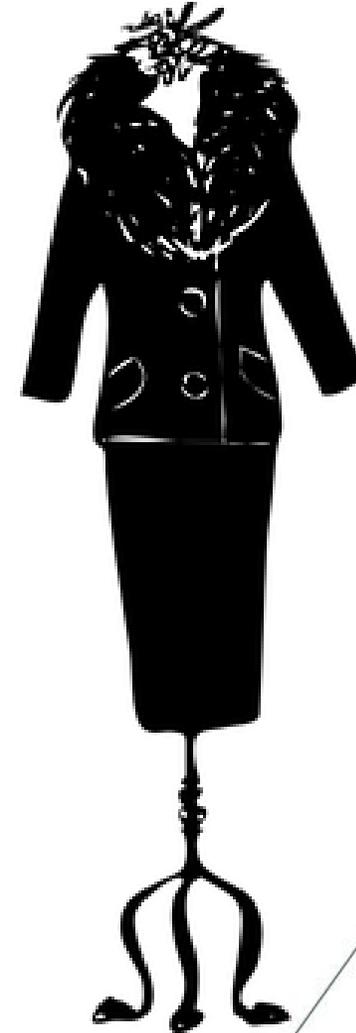
- Requisitos legales y reglamentarios

Entrada D

- Normas o códigos que la organización se comprometió a implementar

Entrada E

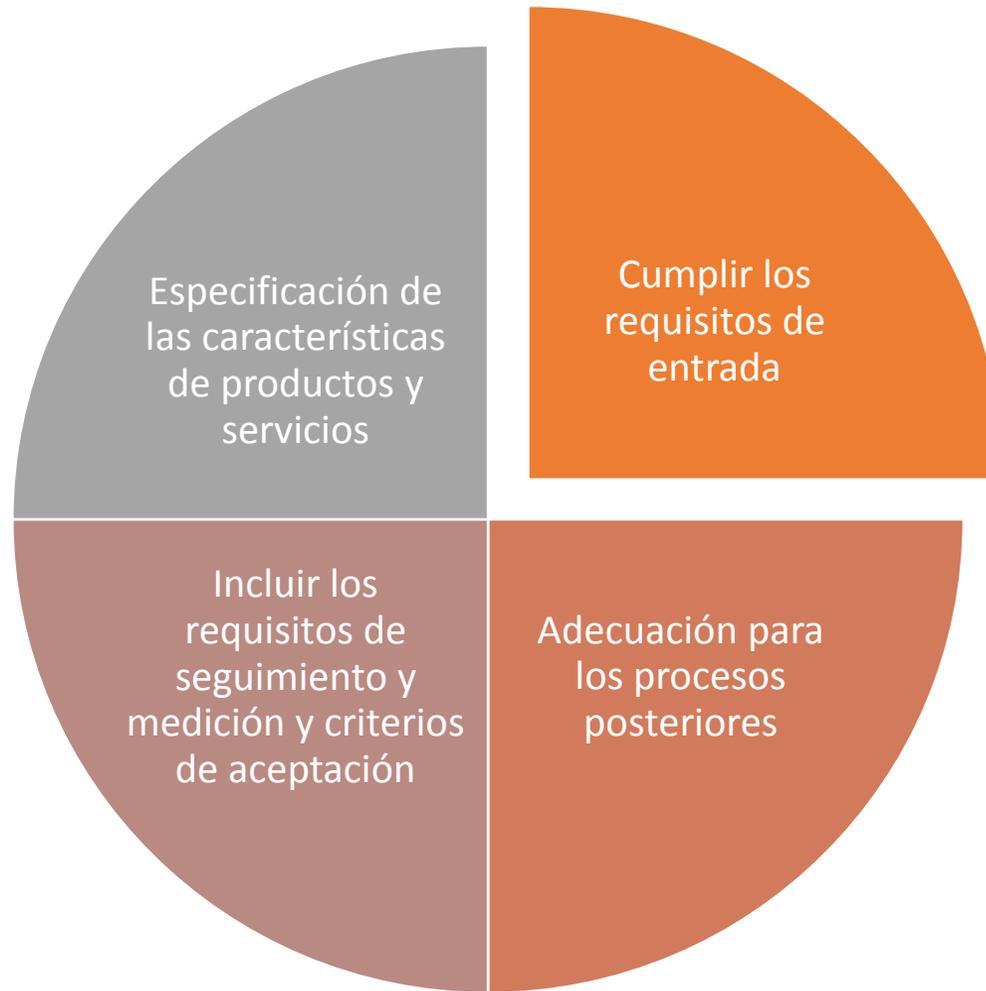
- Consecuencias de fallas potenciales de los productos o servicios



8.3.4 Controles del diseño y desarrollo



8.3.5 Elementos de Salida del diseño y desarrollo



8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el DYD

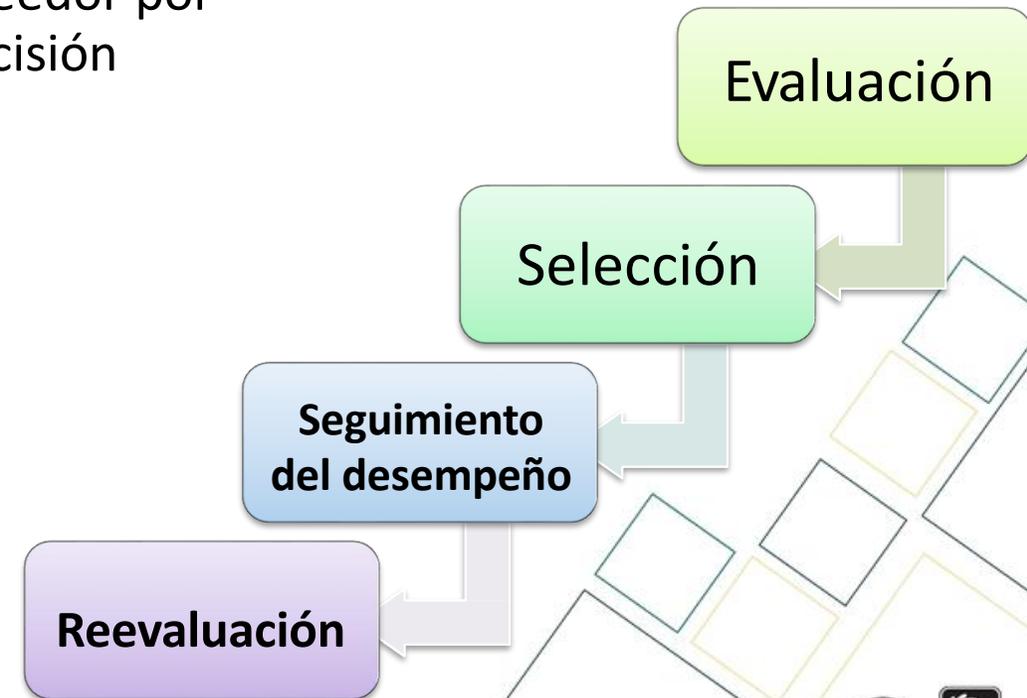


8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente

Los productos y servicios de proveedores se incorporan en los de la organización

Los productos y servicios son suministrados directamente al cliente por parte del proveedor

Un proceso o parte de el, es proporcionado por el proveedor por una decisión



Los procesos suministrados externamente permanecen bajo control del SGC

Definir controles a aplicar a proveedores y a las salidas de estos

Considerar el impacto de lo suministrado por proveedores en el cumplimiento de requisitos

Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor

Determinar la verificación u otra actividad para asegurar conformidad de procesos, productos y servicios

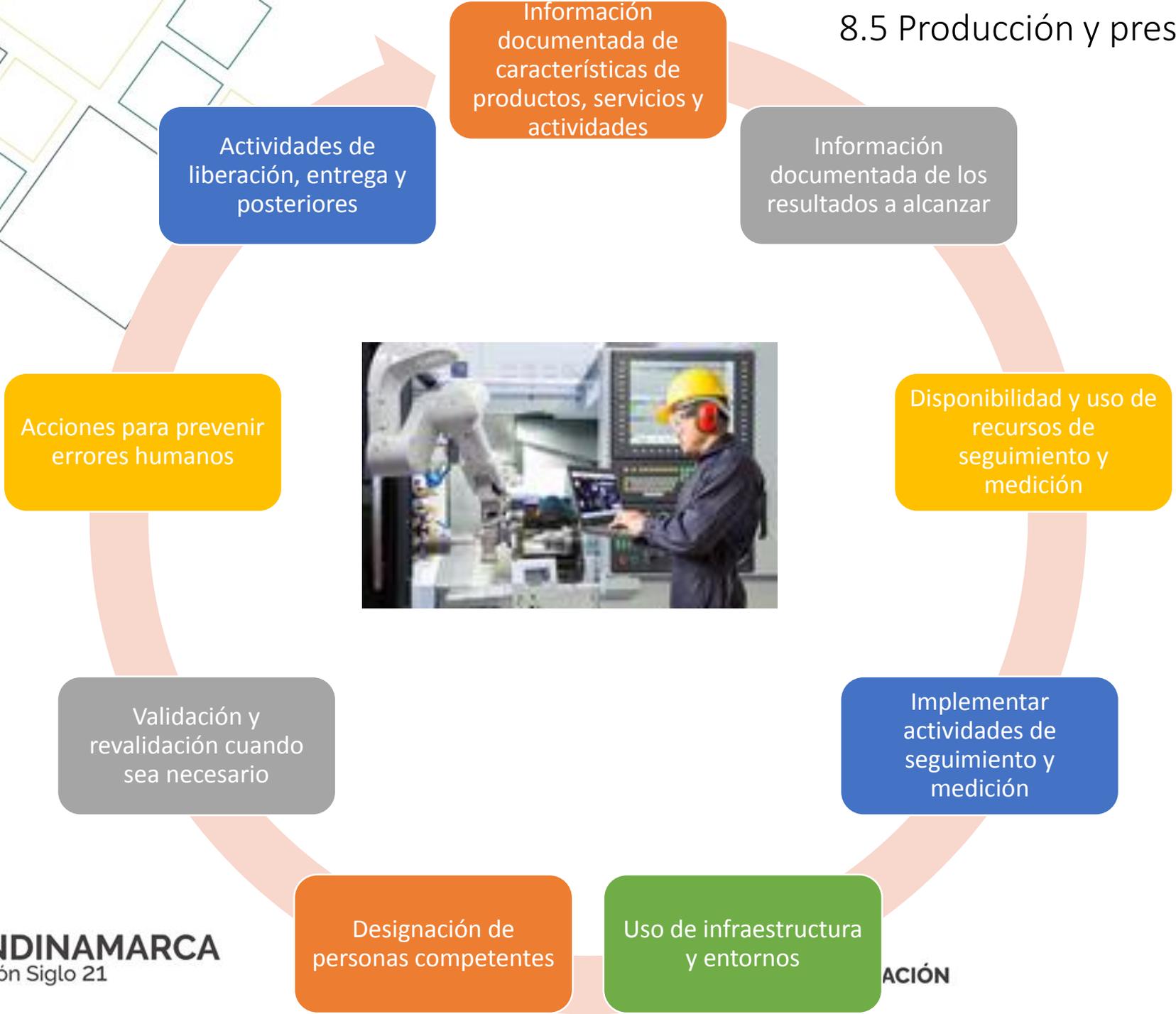
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa



8.4.3 Información para los proveedores externos



8.5 Producción y prestación del servicio



8.5.2 Identificación y trazabilidad

Conservar información documentada para permitir la trazabilidad

Utilizar medios adecuados para identificar las salidas



Controlar la identificación única

Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos



Debe cuidar la propiedad perteneciente al cliente o a proveedores externos

Debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad del cliente o del proveedor externo

Cuando la propiedad del cliente se use de modo incorrecto, se pierda, deteriore o se considere inadecuada para su uso se debe informar al cliente o proveedor externo

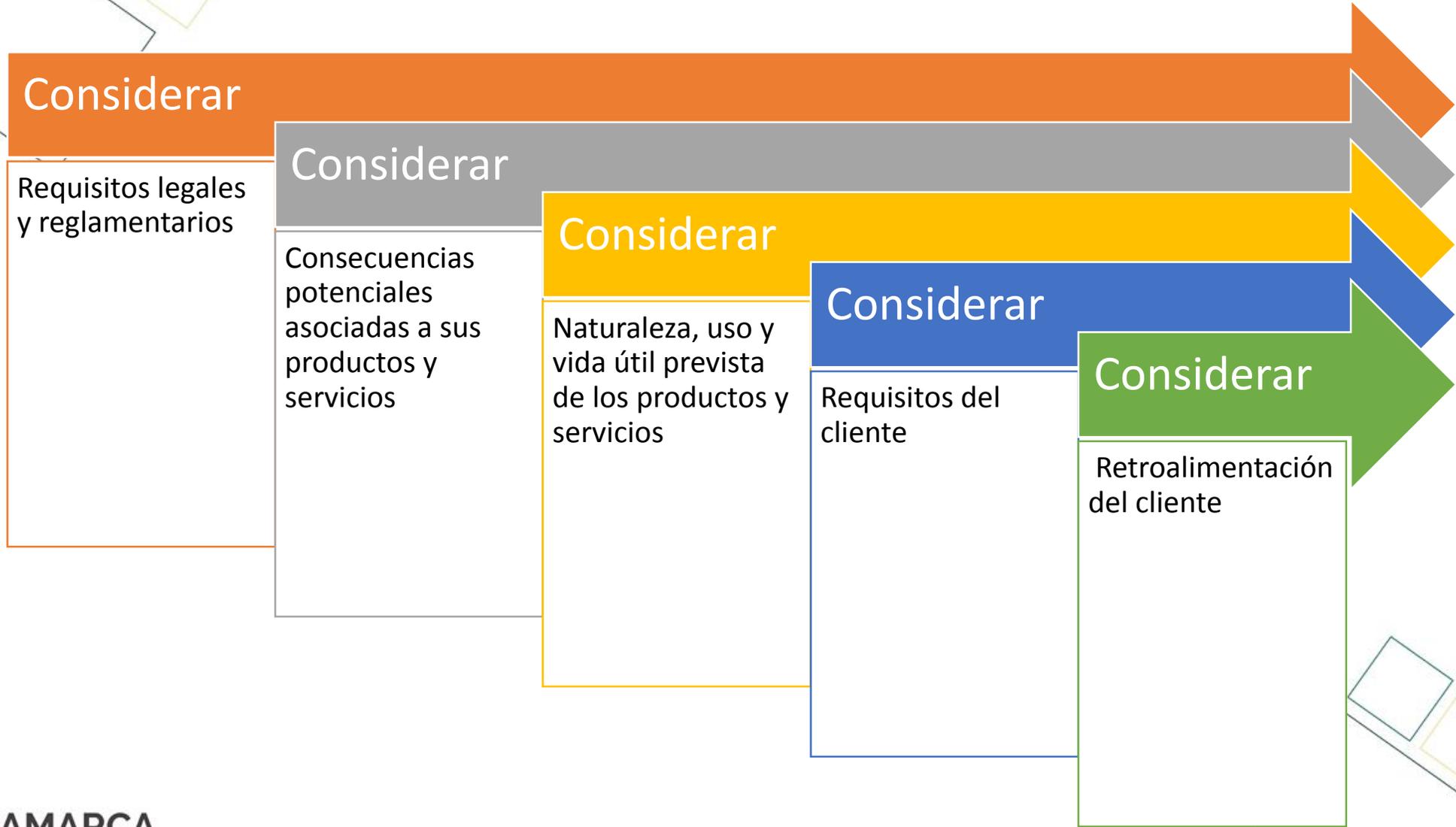
8.5.4 Preservación

Preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio

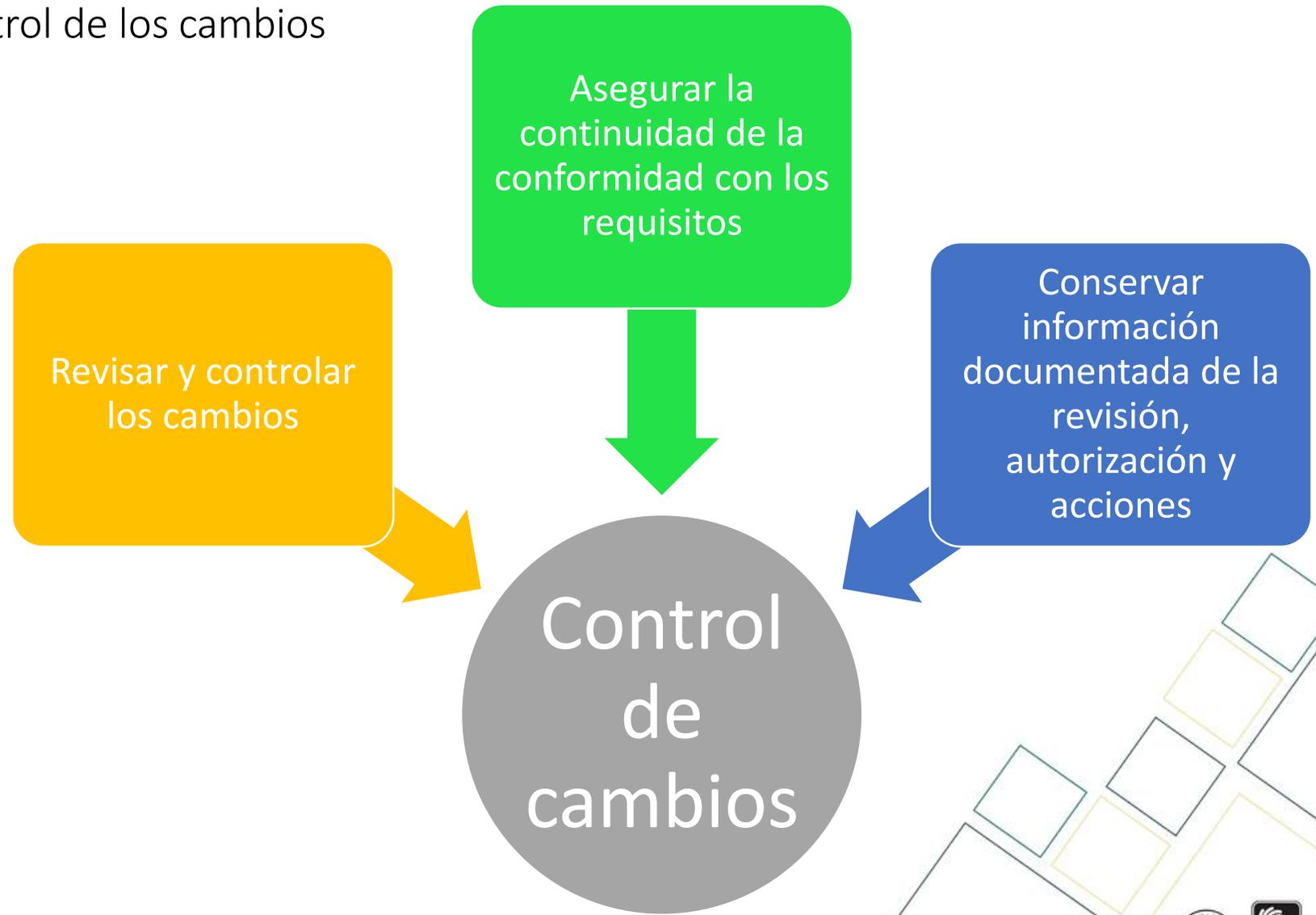
La medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos



8.5.5 Actividades posteriores a la entrega



8.5.6 Control de los cambios



8.6. liberación de los productos y servicios



8.7 Control de las salidas no conformes

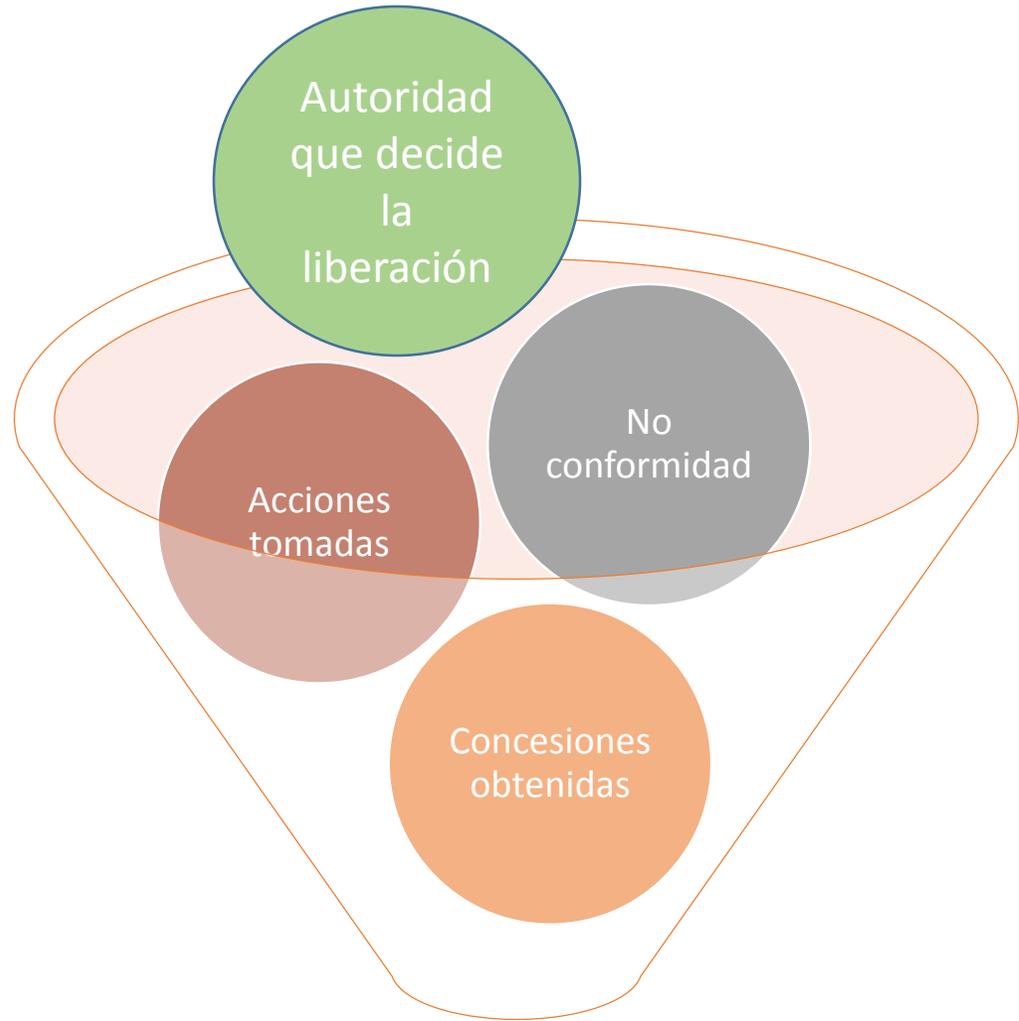
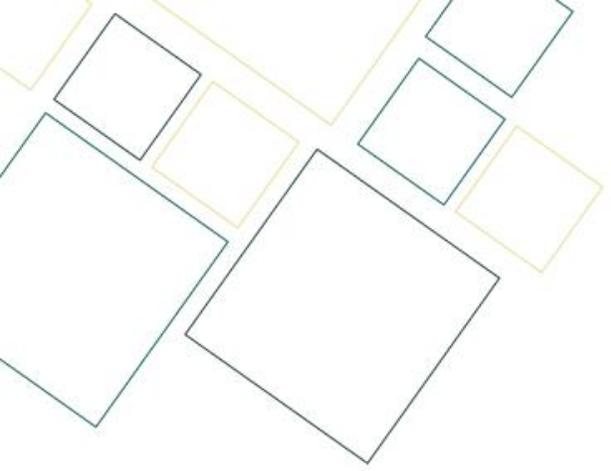
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.



Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y su impacto sobre la conformidad del producto.

8.7.1 Salidas no conformes

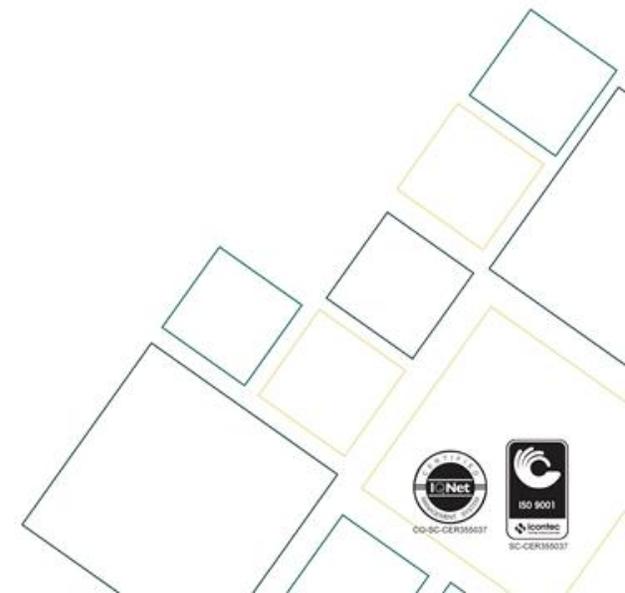




8.7.2. Salidas no conformes

Conservar información documentada

VIGILADA MINEDUCACIÓN



TALLER

SALIDAS NO CONFORMES

Objetivo

- Entender y aplicar los requisitos del numeral 8.7 de la norma ISO 9001:2015 en los procesos del S.G.C. de la organización.

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Determinar la metodología para la identificación, control y tratamiento de las SNC de la organización.

CAPÍTULO 9

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades



Que necesita
seguimiento y
medición

b. Los métodos
de seguimiento,
medición,
análisis y
evaluación

c. Cuándo
llevar a cabo el
seguimiento y
la medición

d. Cuándo se
deben analizar y
evaluar los
resultados del
seguimiento y la
medición

9.1.2 Satisfacción del cliente

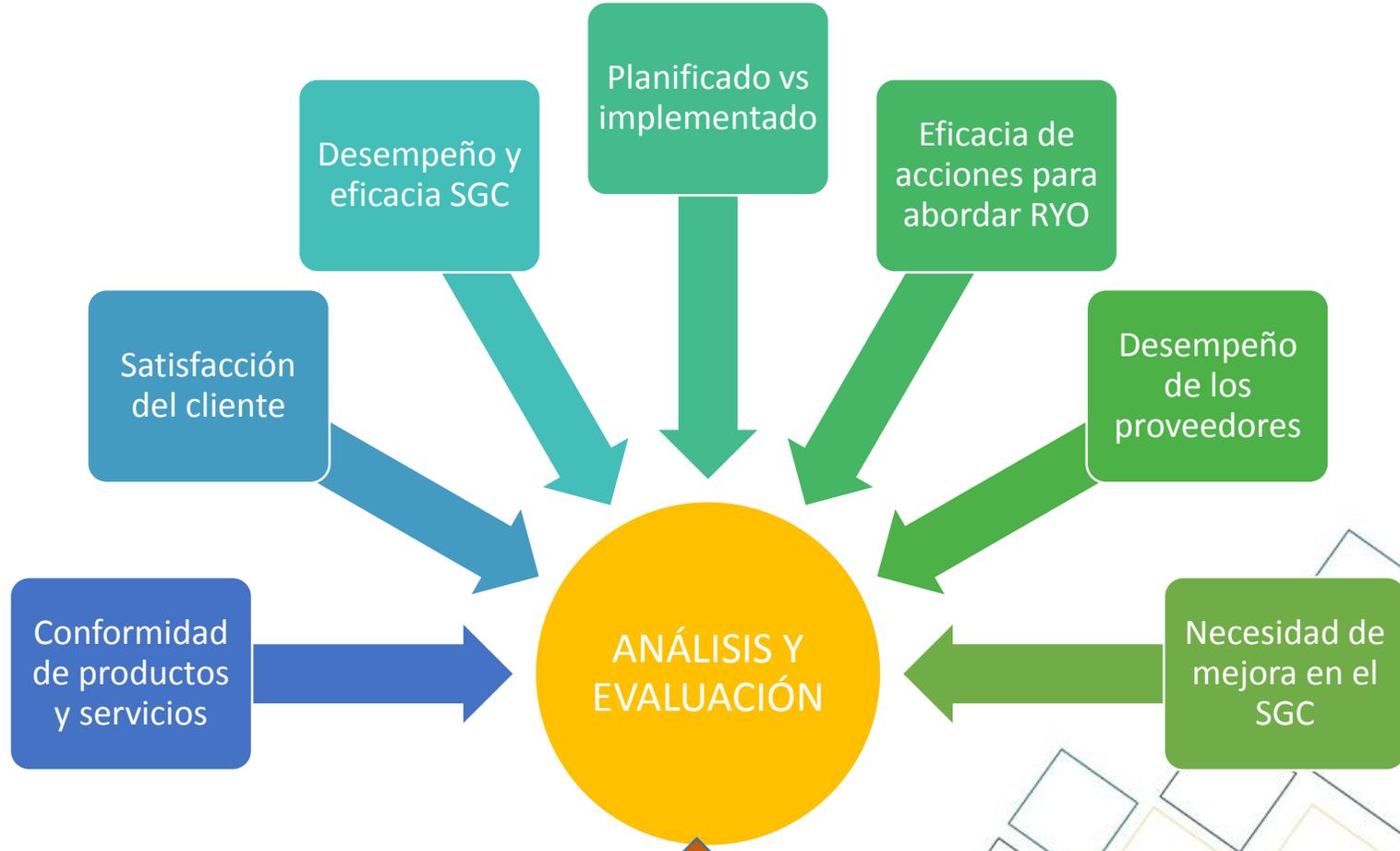
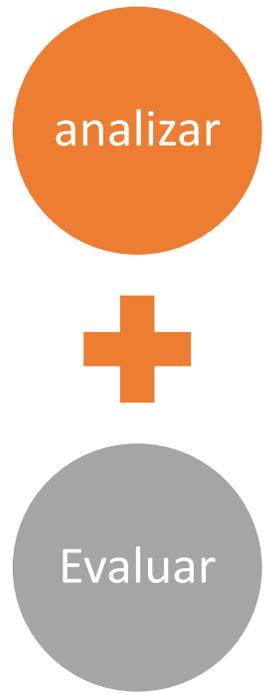


Seguimiento a la percepción del cliente

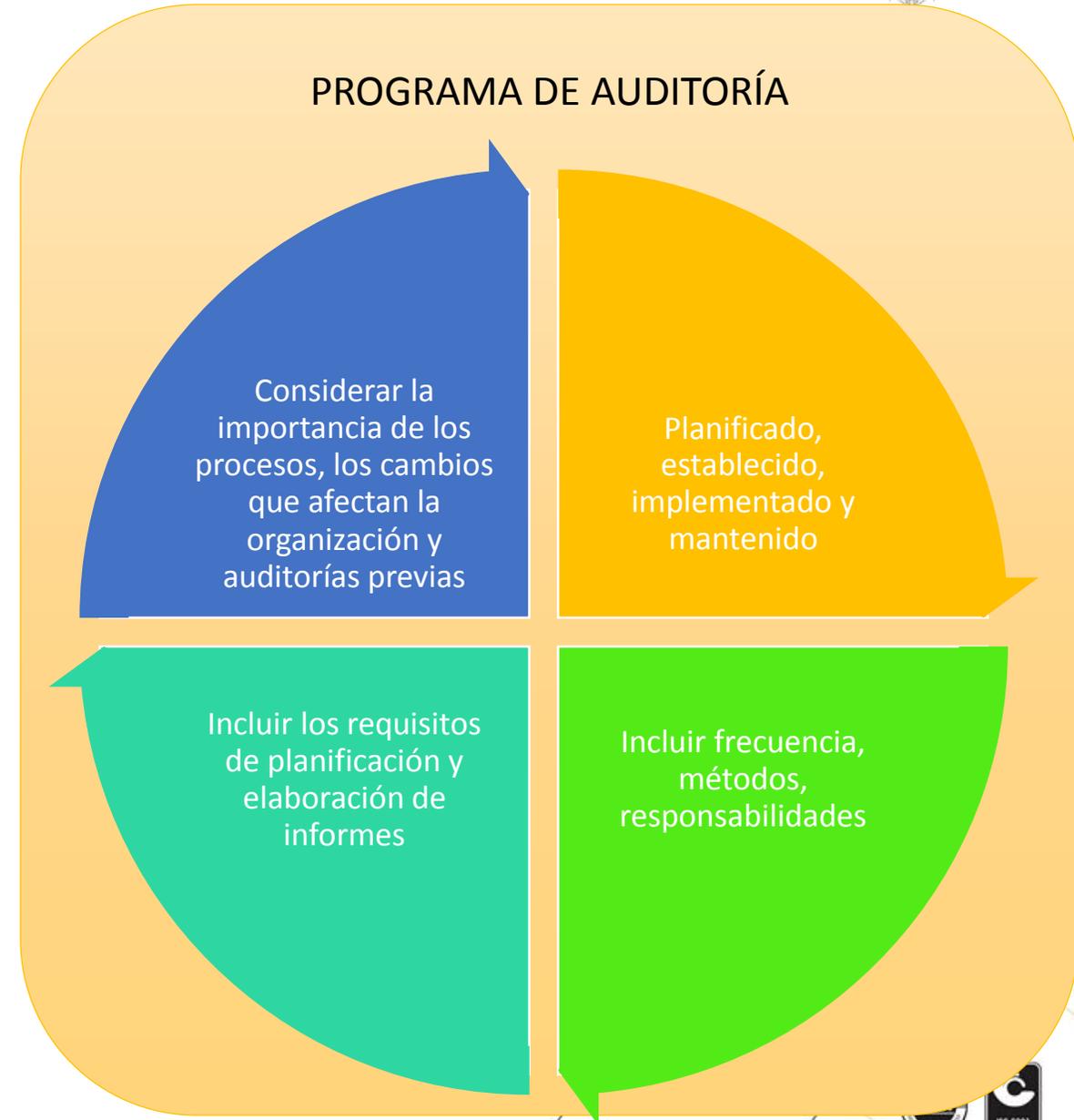
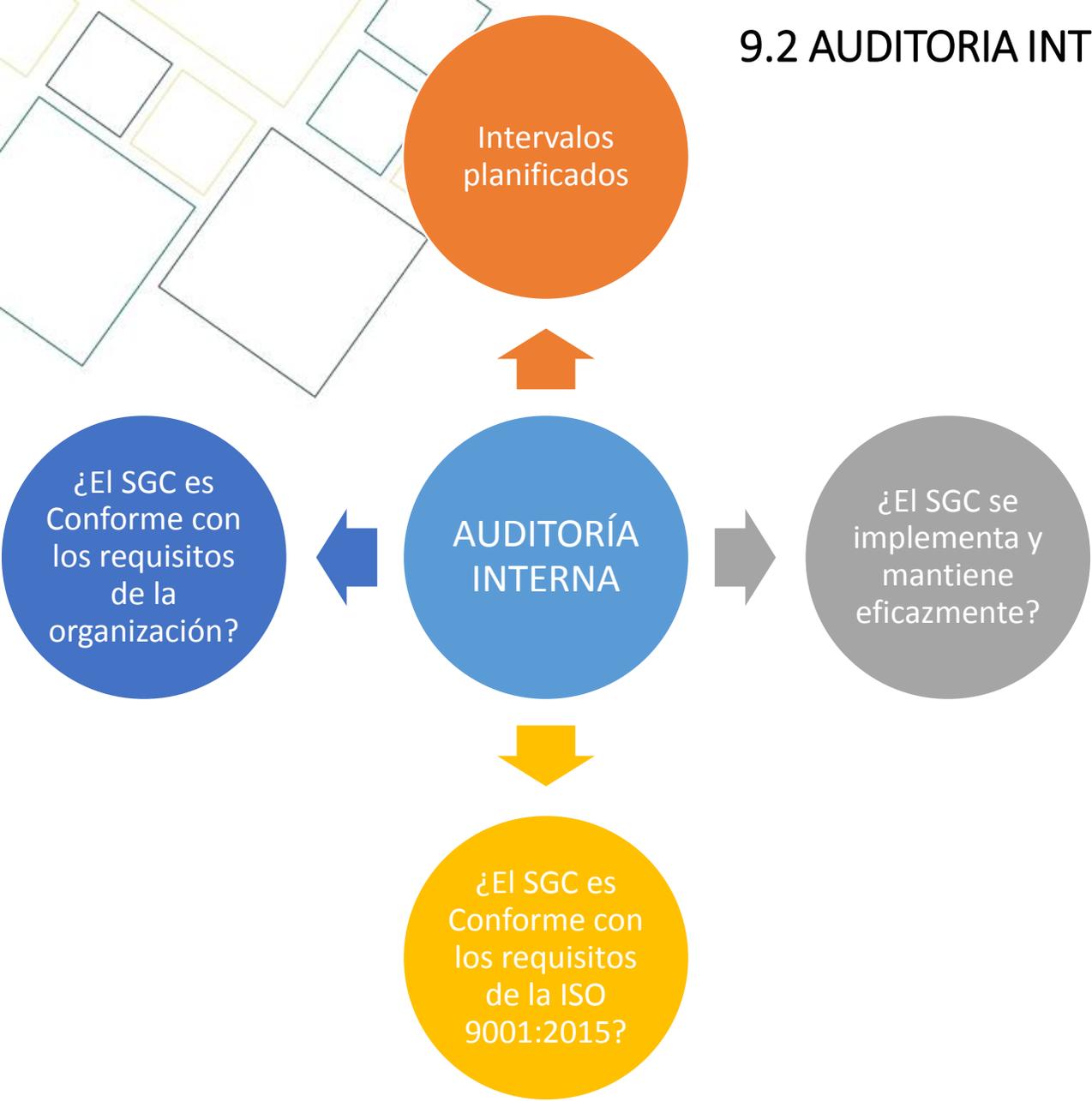
Grado de cumplimiento de necesidades y expectativas



9.1.3 Análisis y evaluación



9.2 AUDITORIA INTERNA



9.2 AUDITORIA INTERNA

DEBE

- Definir criterios y alcance de auditorías

DEBE

- Seleccionar auditorías y asegurar objetividad e imparcialidad

DEBE

- Informar resultados de auditorías a la dirección

DEBE

- Realizar corrección y tomar acciones correctivas sin demora

DEBE

- Conservar evidencia de la implementación del programa y resultados de auditoría

TALLER AUDITORÍA INTERNA

Objetivo

- Entender y aplicar los requisitos del numeral 9.2 de la norma ISO 9001:2015 en los procesos del S.G.C. de la organización

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

9.3 Revisión por la dirección

Intervalos planificados

El SGC es
adecuado?

El SGC es
eficaz?



El SGC se alinea con la
dirección estratégica?

El SGC es
conveniente?

9.3 Revisión por la dirección

Acciones de RXD previas

• Estado

Cuestiones internas y externas

• Cambios

Satisfacción del cliente y retroalimentación de PI

• Tendencias

Objetivos de calidad

• Grado de logro

Procesos, productos y servicios

• Desempeño y conformidad

No conformidades y acciones correctivas

• Tendencias

Seguimiento y medición

• Resultados

Auditorías

• Resultados

Proveedores

• Desempeño

Recursos

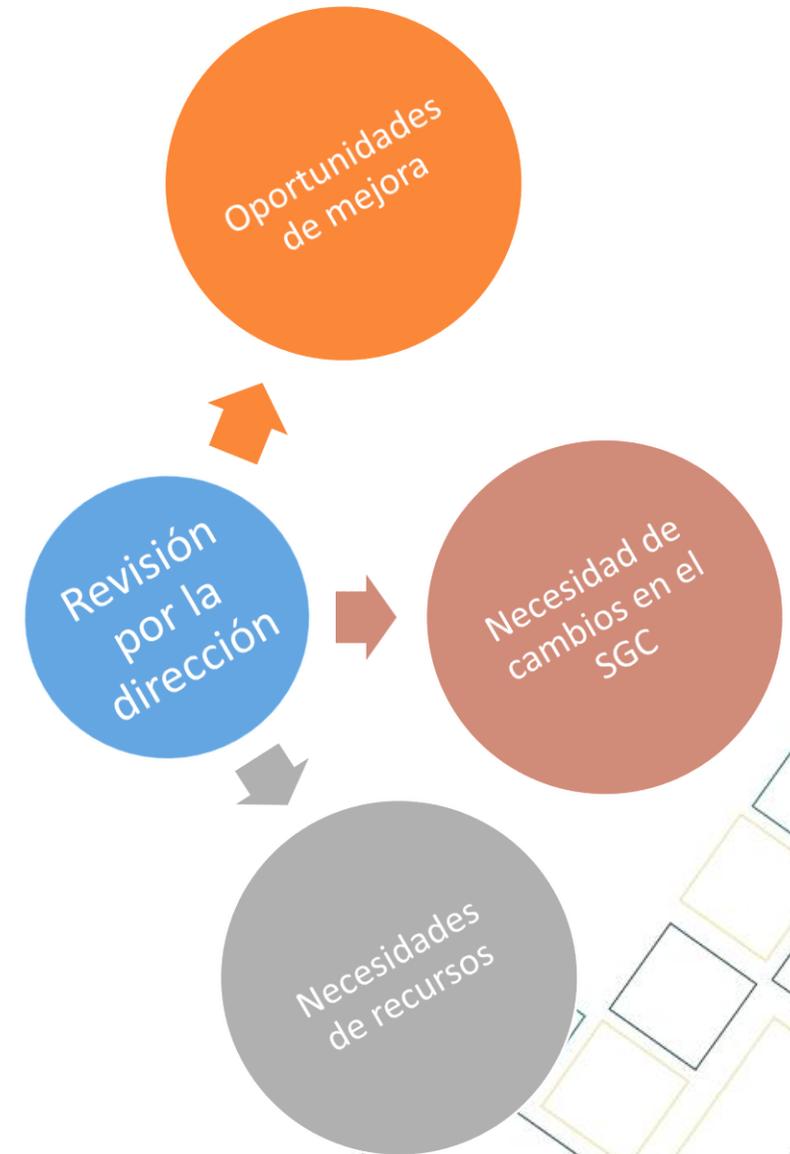
• Adecuación

Acciones para abordar RYO

• Eficacia

Oportunidades de mejora

• Consideraciones



CAPÍTULO 10

MEJORA



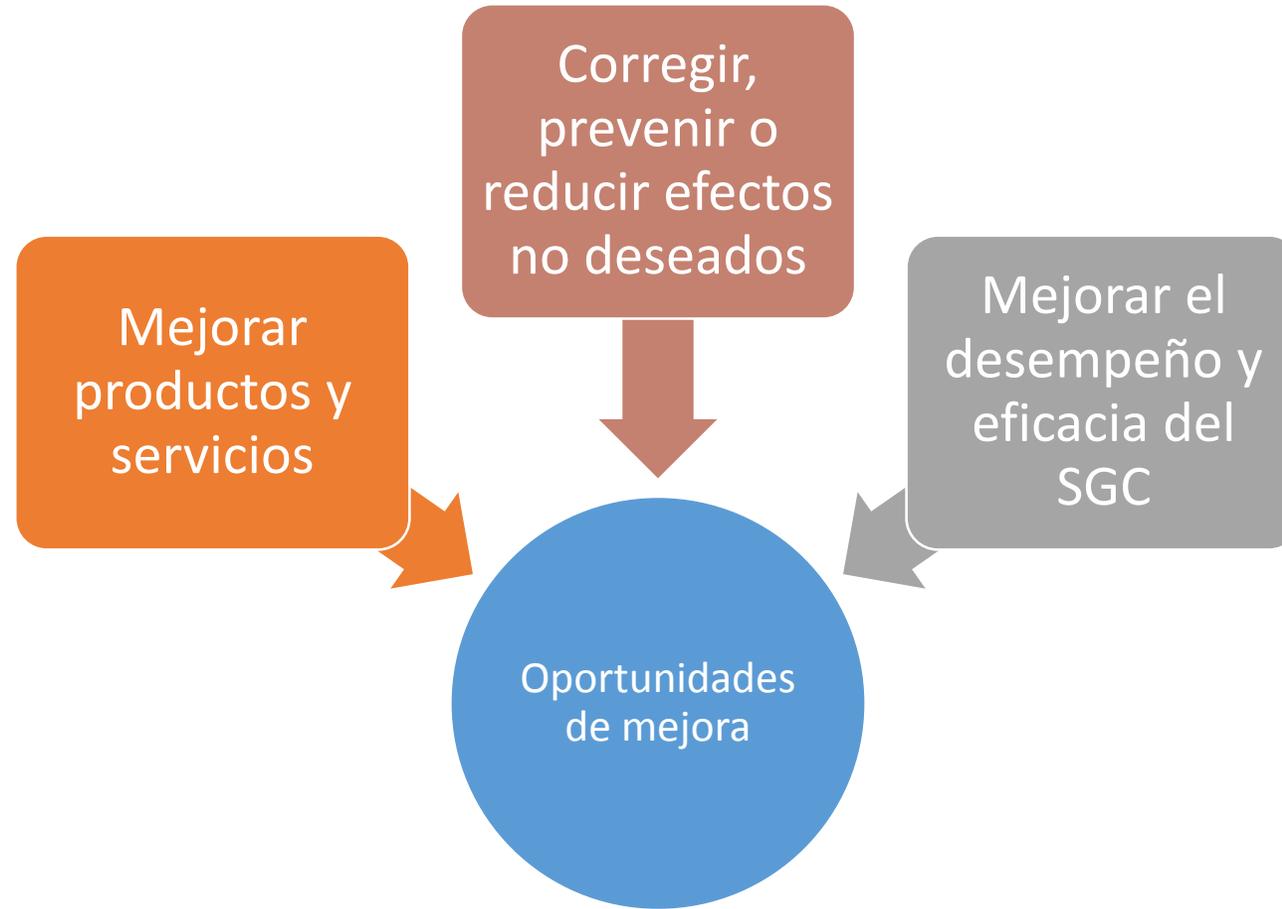
10.1 Generalidades



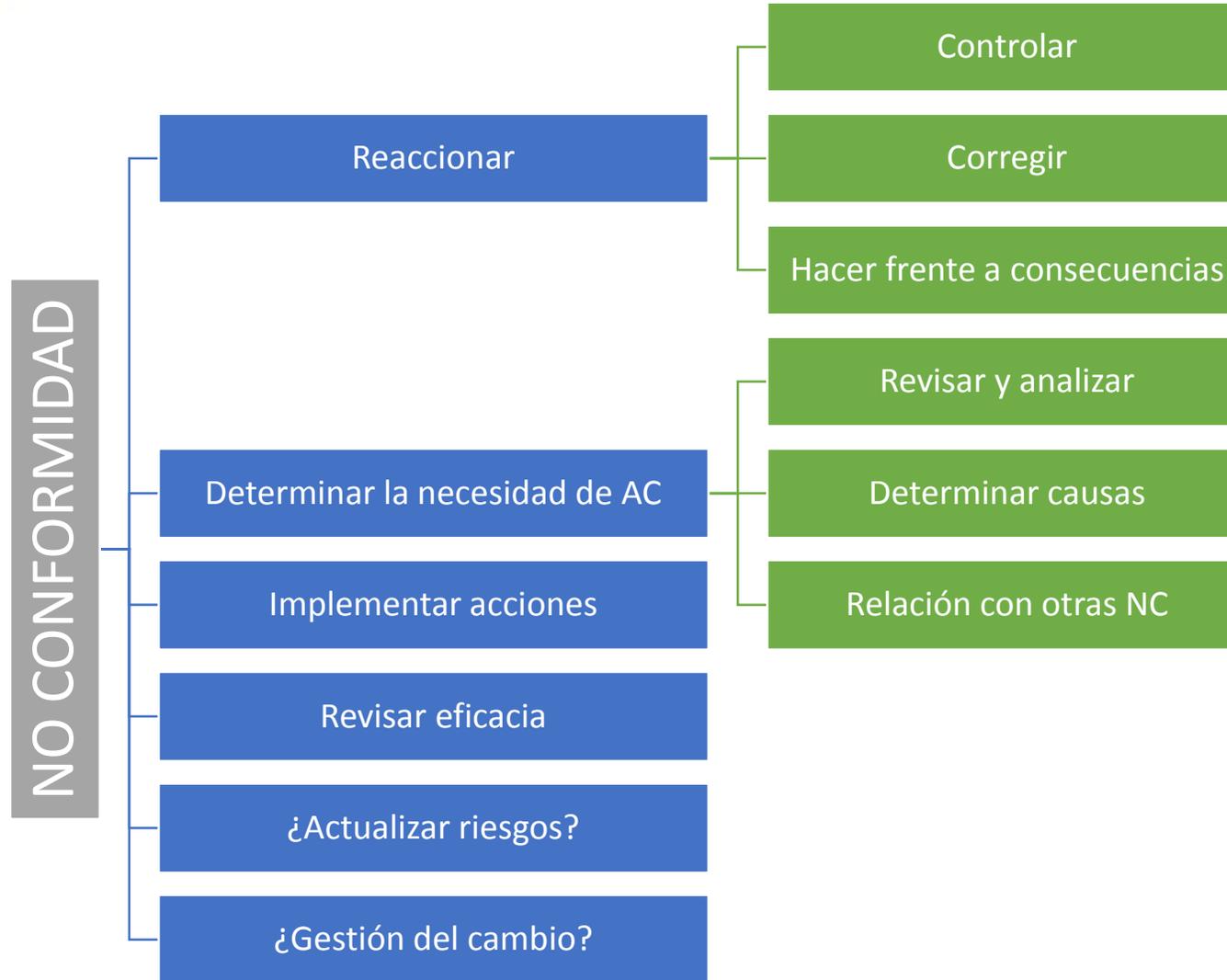
SELECCIONAR OPORTUNIDADES DE MEJORA

Aumentar la satisfacción del cliente

Las acciones deben incluir



10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA



10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA



10.3 Mejora Continua



TALLER: Determinación de metodología de acciones correctivas y de mejora

Objetivo

- Precisar una metodología para la gestión de las acciones correctivas y de mejora en la organización objeto de estudio.

Actividades

- Formar grupos de trabajo.
- Seguir las indicaciones del docente.

Gracias... !!