



INSTITUCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23

CURSO DE FORMACIÓN



# PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23

# MÓDULO 3

*Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23

# OBJETIVOS

- *Conocer con mayor profundidad el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015.*
- *Entender como se debe de realizar la planificación de los objetivos de la calidad.*
- *Comprender la importancia de la mejora continua en el marco de la ISO 9001:2015.*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23

# 3.4 PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

*La planificación de objetivos de calidad es un componente esencial de un sistema de gestión de la calidad, y es especialmente relevante en el contexto de la norma ISO 9001:2015.*

- **S.M.A.R.T.:**

*Asegurarse de que los objetivos sean Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporales.*

- **Relación con la Política de Calidad:**

*Los objetivos deben ser coherentes con la política de calidad de la organización.*

S	M	A	R	T
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>SPECIFIC</b></li><li>• <b>Específico:</b> Menciona cuáles son los métricos a incluir en el objetivo, y dónde son aplicados y/o afectados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>MEASURABLE</b></li><li>• <b>Medible:</b> El objetivo debe tener una forma de medirse o estimarse para verificar si se ha conseguido satisfactoriamente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ACHIEVABLE</b></li><li>• <b>Alcanzable:</b> El objetivo debe ser realista y alcanzable en un lapso de tiempo por definir y con los recursos disponibles o al alcance del grupo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RELEVANT</b></li><li>• <b>Relevante:</b> El lograr el objetivo debe ayudar a la estrategia general de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>TIMEABLE</b></li><li>• <b>Basado en tiempos</b></li><li>• El objetivo debe tener fechas y plazos definidos para ser alcanzados.</li></ul>

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23

# 3.5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

## Cláusula 9: Evaluación de desempeño

**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.**

**9.3 Revisión por la dirección**

**ID**

**9.1.1 Generalidades** **ID**

**9.1.2 Evaluación del cumplimiento** **ID**

Programa de revisión por la dirección

Informe de seguimiento y medición

Programa de evaluación de cumplimiento

Informe de revisión por la dirección

Programa de mantenimiento, calibración o verificación

Informe de evaluación de cumplimiento

**9.2 Auditoría interna**

**9.2.1 Generalidades**

**9.2.2 Programa de auditoría interna** **ID**

Programa de auditoría interna

Informe de auditoría interna

# 3.6 MEJORA CONTINUA EN EL MARCO DE ISO 9001:2215

## Cláusula 10 : Mejora

### 10.1 Generalidades

- *Corregir, prevenir o reducir efectos no deseados*
- *Mejorar desempeño y eficacia del SIG*

### 10.2. Incidentes, no conformidades y acciones correctivas ID

- *Evaluar la necesidad de acciones para eliminar causas*
- *Revisar la eficacia de acciones correctivas tomadas*

### 10.3. Mejora continua ID

Informe de mejora continua



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23

# 3.6 MEJORA CONTINUA EN EL MARCO DE ISO 9001:2215

## Planificar

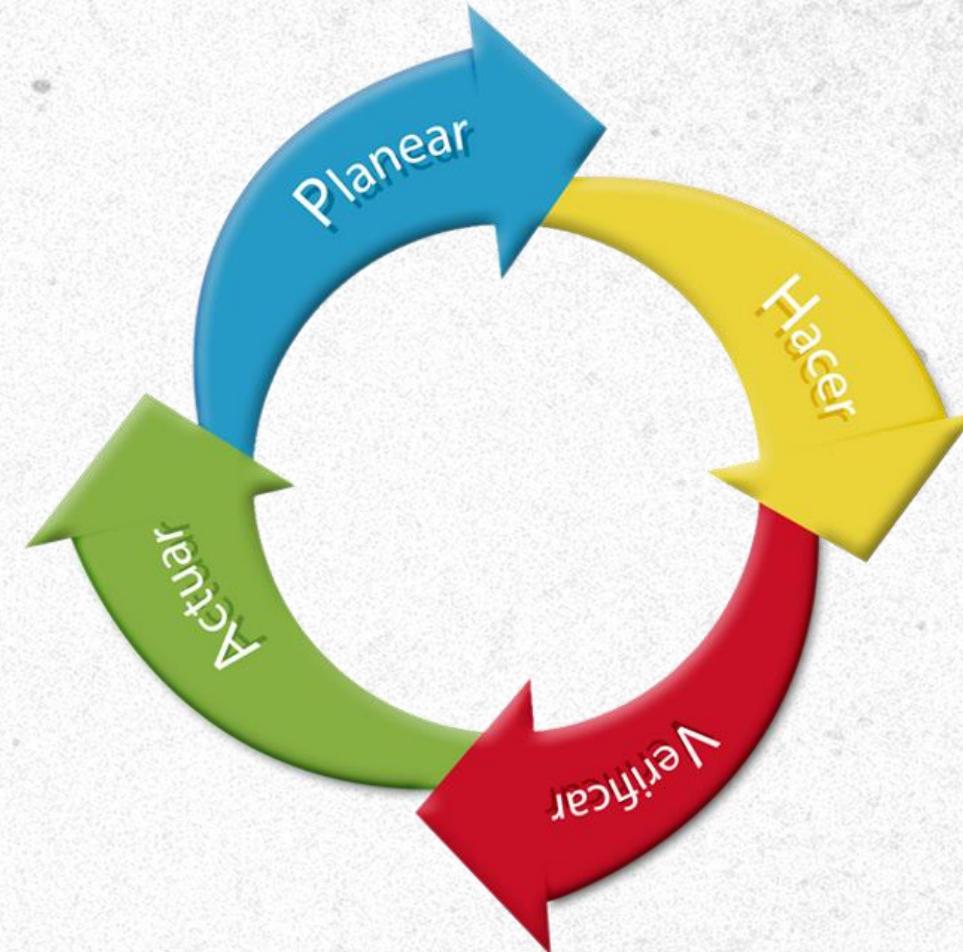
- *Identificar oportunidades de mejora y establecer objetivos de mejora.*
- *Planificar actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos.*

## Hacer

- *Implementar los planes y procesos de mejora.*
- *Capacitar al personal según sea necesario.*
- *Recopilar datos y evidencia relevante.*

## Hacer

- *Evaluar los resultados en comparación con los objetivos de mejora.*
- *Realizar auditorías internas para evaluar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.*

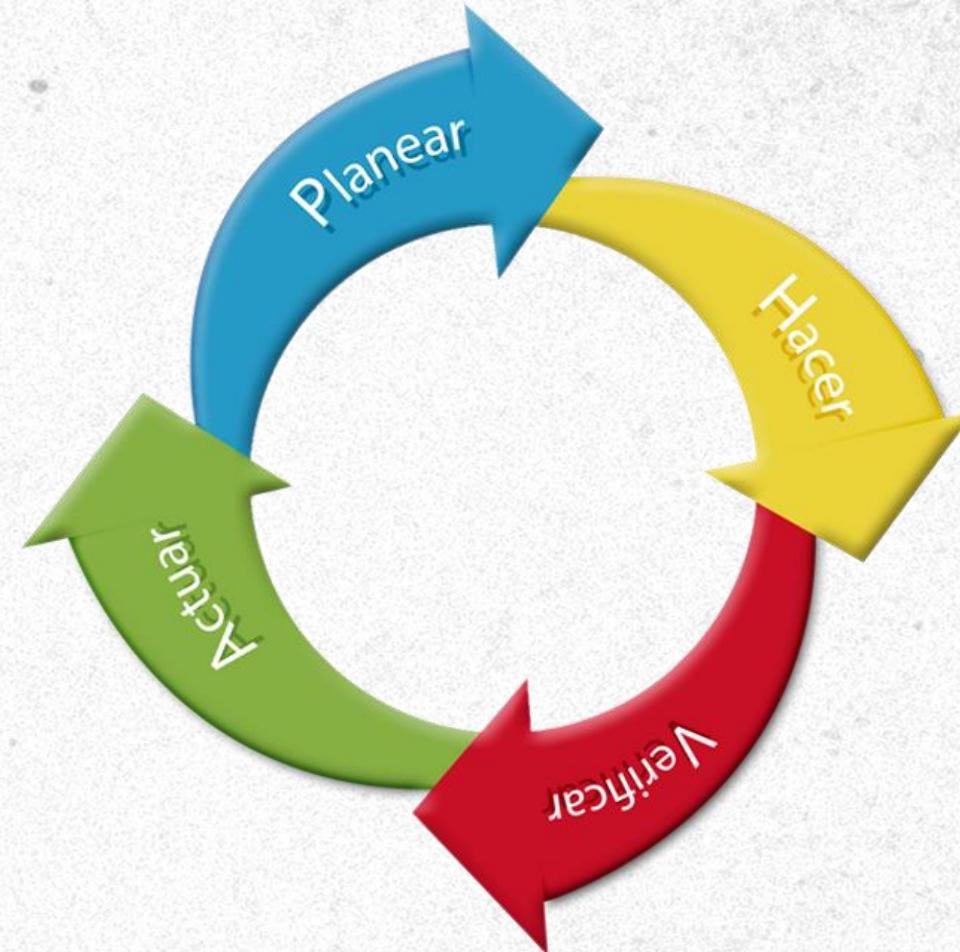


# 3.6 MEJORA CONTINUA EN EL MARCO DE ISO 9001:2215

## Actuar

- *Tomar acciones correctivas según sea necesario.*
- *Actualizar procedimientos y procesos en función de los resultados obtenidos.*
- *Comunicar lecciones aprendidas y mejores prácticas.*

*La mejora continua es un proceso cíclico y sistemático que busca incrementar constantemente la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de calidad. Está diseñado para ser integrado en todas las actividades de la organización, promoviendo un enfoque proactivo hacia la calidad y la satisfacción del cliente.*



# *Resumen de lo comprendido:*

- Planificación de objetivos de calidad.
  - ✓ S.M.A.R.T
- Evaluación de desempeño.
- Mejora continua en el marco de ISO 9001:2015
  - ✓ Ciclo PVHA



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23

*¡Gracias!*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam  
Fecha: 15.12.23