



INSTITUCIÓN DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

CURSO DE FORMACIÓN



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD

EN LA CONSTRUCCIÓN

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

MÓDULO 3

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

OBJETIVOS

- *Conocer los principios de la gestión de calidad según norma ISO 9001:2215.*
- *Comprender la relación que existe entre el enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos.*
- *Comprender el contexto de la organización en el marco de la ISO 9001:2215.*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

3.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001:2015.

Enfoque al cliente

- *La organización debe entender y satisfacer las necesidades presentes y futuras de sus clientes.*
- *Debe considerar tanto los requisitos explícitos como los implícitos de los clientes.*

Liderazgo

- *Los líderes de la organización deben establecer una visión clara y metas para el sistema de gestión de calidad.*
- *Deben crear un ambiente interno en el que las personas puedan contribuir al logro de los objetivos de la organización.*

Compromiso de las personas

- *Todo el personal de la organización debe estar comprometido con el logro de los objetivos de calidad.*
- *Se fomenta la participación activa y el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los empleados.*

3.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001:2015.

Enfoque a procesos

- *Las actividades y los recursos deben ser gestionados como procesos para lograr la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos de la organización.*
- *La identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuyen al rendimiento y éxito sostenido.*

Mejora continua

- *La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.*
- *Se deben identificar oportunidades de mejora y aplicar cambios para lograr beneficios a largo plazo.*

Toma de decisiones basada en evidendencia

- *Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información relevante.*
- *La toma de decisiones debe ser fundada en la evidencia y en el análisis de datos.*

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

3.1 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001:2015.

Gestión de las relaciones

- *Capacidad de construir y mantener relaciones productivas con colegas, supervisores, subordinados y otros stakeholders.*
- *Construir y mantener una imagen positiva, gestionar la comunicación en situaciones de crisis, y establecer relaciones sólidas.*



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

3.2 ENFOQUE A PROCESOS Y PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

ENFOQUE A PROCESOS

Principio fundamental en la gestión de la calidad que se enfoca en la identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados.

Beneficios:

- Mayor eficiencia operativa.
- Mejora en la capacidad para cumplir con los requisitos del cliente.
- Enfoque en la mejora continua a través de la gestión de procesos.

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Enfoque que implica considerar y abordar proactivamente los riesgos y oportunidades en todos los aspectos de la planificación y ejecución del sistema de gestión de calidad.

Beneficios:

- Mejora en la capacidad de anticipar y abordar posibles problemas.
- Mayor adaptabilidad y capacidad de respuesta a cambios.
- Integración de la gestión de riesgos en los procesos de toma de decisiones estratégicas.

3.2 ENFOQUE A PROCESOS Y PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

ENFOQUE A PROCESOS

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

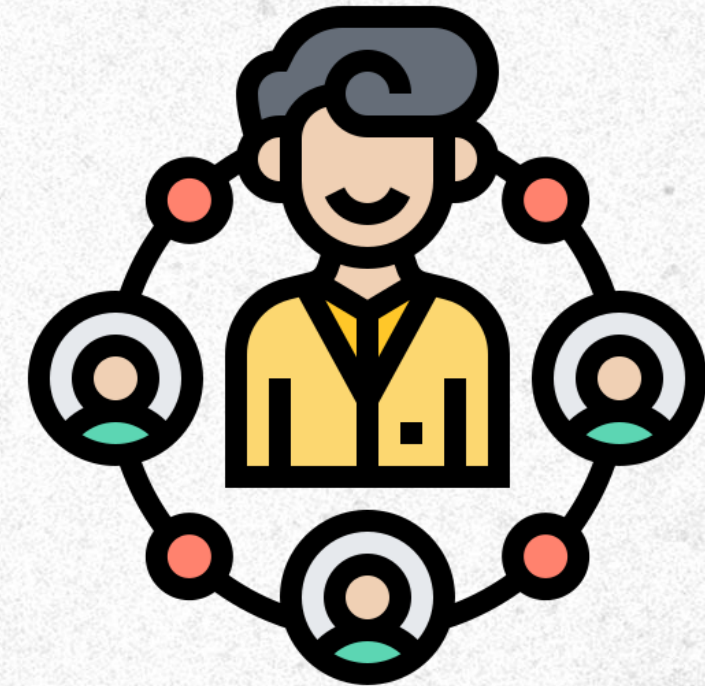
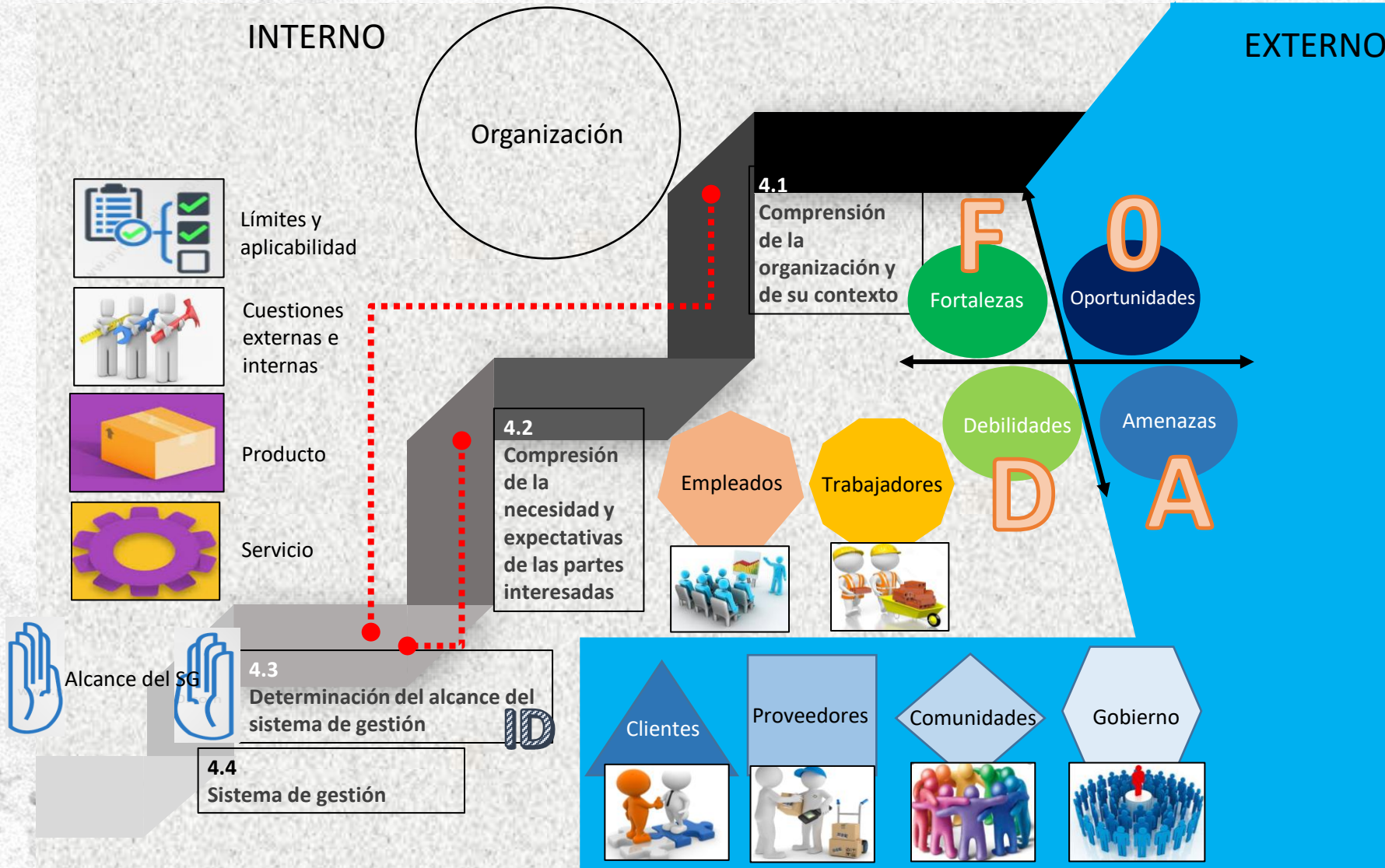
El enfoque a procesos implica la comprensión y gestión sistemática de las actividades organizativas, mientras que el pensamiento basado en riesgos agrega una capa adicional al considerar los posibles riesgos y oportunidades asociados con esos procesos. La norma ISO 9001:2015 integra estos dos conceptos para promover un enfoque más holístico y proactivo en la gestión de la calidad, fomentando la mejora continua y la adaptabilidad organizativa.



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

3.3 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cláusula 4: Contexto de la organización



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

3.3 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cláusula 4: Contexto de la organización

4.1 Compresión de la organización y de su contexto

CUESTIONES INTERNAS

- Valores
- Cultura
- Conocimiento
- Desempeño

CUESTIONES EXTERNAS

- Legal
- Tecnológico
- Competitivo
- Mercado
- Cultural
- Social
- Económico



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

3.3 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cláusula 4: Contexto de la organización

4.2 Compresión de la necesidad y expectativas de las partes interesadas



Necesidad

Qué necesita?

Expectativa

Qué espera?

Requisito

Qué he decidido satisfacer?

Matriz de partes interesadas

	Parte Interesada	Necesidad	Expectativa
Interna			
Externa			

Alcance

3.3 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cláusula 4: Contexto de la organización

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión

ID



Limites
Aplicabilidad

- **Cuestiones internas y externas.**
- **Necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.**
- **Actividades relacionadas con el trabajo , los productos y los servicios .**



- **Actividades, productos y servicios cubiertos.**
- **Unidades, funciones y limites físicos.**
- **Requisitos legales y otros requisitos.**
- **Autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.**

Análisis PASTEL



Matriz de FODA

Matriz de partes
interesadas

Alcance



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

3.3 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

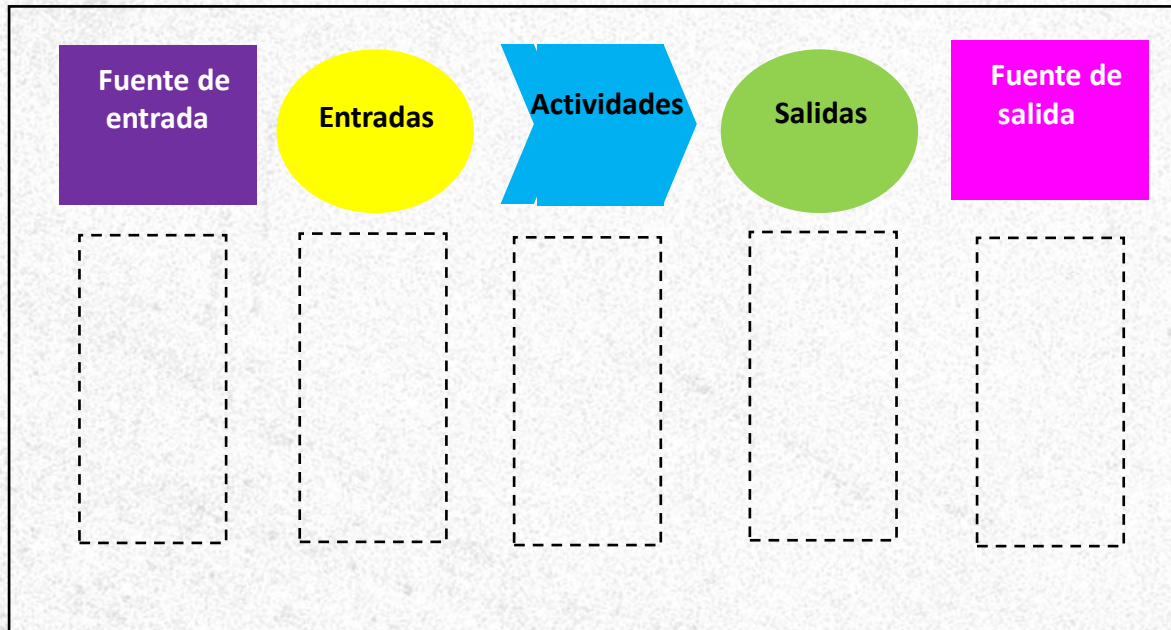
Cláusula 4: Contexto de la organización

4.4 Sistema de gestión

Ficha de caracterización de procesos

Y

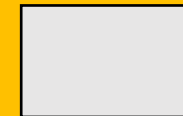
Mapa de proceso



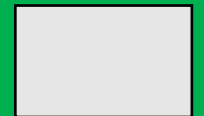
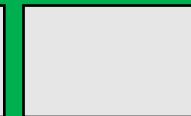
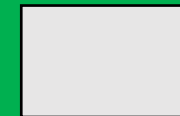
PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS CLAVE



PROCESOS DE SOPORTE



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

Resumen de lo comprendido:

- **Principios de la gestión de calidad según norma ISO 9001:2215.**
 - ✓ Enfoque al cliente
 - ✓ Liderazgo
 - ✓ Compromiso de las personas
 - ✓ Enfoque a procesos
 - ✓ Mejora
 - ✓ Toma de decisiones basada en la evidencia
 - ✓ Gestión de las relaciones
- **Enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos.**
 - ✓ Definiciones
 - ✓ Beneficios
 - ✓ Relación entre ambos
- **Contexto de la organización.**



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23

¡Gracias!

Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23



Tutor: Ing. Jonathan Chau Lam
Fecha: 13.12.23