

**Sistemas de Calidad TI**

ITI39

**Ensayo Norma ISO 9001**

Profesor (a):

**Angélica Garduño Bustamante**

**PRESENTA:**

**Marroquin Delgado Amanda Michelle**

**Querétaro, Querétaro a 22 de Febrero del 2018**

Introducción

La calidad según el Instituto Alemán para la Normalización es “Un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas”, esto quiere decir que la calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades o conjunto de todas las características de un producto o servicio que tengan importancia para el cliente. Este concepto ha ido tomando valor y ha ido impulsado a las empresas a la utilización de un sistema de calidad, que los ayude a ser competitivos en un mercado actual. Los sistemas de calidad son una herramienta que planea, controla y mejorara aquellos elementos de una organización que facilitan la satisfacción del cliente.

En este ensayo nos enfocaremos en la norma ISO 9001, perteneciente a la familia de normas ISO 9000, es una norma internacional, aplicable a empresas de todos los sectores y tamaños. Esta norma describe la estructura y requisitos de un sistema de gestión de la calidad, los cuales no son específicos de un sistema en particular y son complementarios a los requisitos para los productos y servicios de una empresa.

Dicha norma fue creada por la Organización Internacional de Normalización, esta federación mundial de organismos nacionales de normalización tiene dentro de sus objetivos la promoción del desarrollo de normas internacionales en diferentes ramas.

Desarrollo

La norma ISO 9001 es reconocida a nivel mundial y es un referente de calidad, superando el millón de certificados en todo el mundo. Esta norma emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgo, estos ayudan a desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad.

El PHVA es una herramienta para la Mejora Continua que proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización. Su aplicación junto con la norma 9001 ayuda a la mejora de los procesos y su desempeño eficaz, así como a la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.

El pensamiento basado en riesgo se abarca en toda la norma 9001:2015 pues ayuda a hacer frente a los riesgos y oportunidades asociados a sus procesos del Sistema de Gestión de Calidad, pues ayuda a su identificación, manejo y control. Esto da lugar a una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Otra parte importante del sistema de gestión de calidad son el liderazgo y la alta dirección pues generan que personal se involucre directamente y así operar de manera más eficaz. La base de sus principios puede estar fundamentada por varios puntos tales como promover la política de la calidad para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación, lo que conlleva a ser más productivo y eficaz, priorizando los requisitos del cliente.

El presidente de certificación de Global Standard, Diego Ayala León informó que en México existen alrededor 9 mil empresas que cuentan con la certificación de calidad ISO 9001 lo que representa ni con el uno por ciento sus empresas con este reconocimiento de validez mundial. Esto es una limitante para las empresas mexicanas pues reduce sus posibilidades para ser proveedoras de consorcios más grandes, debido a que al no contar con una certificación de calidad su valor agregado disminuye por ende, una desventaja frente a sus competidores. Esto se puede deber a que a pesar de los grandes beneficios de aplicar un sistema de gestión de calidad muchas empresas aún siguen viendo la certificación como un gasto y como un proceso complicado.

Conclusión

W. Edward Deming afirmó:” La administración se encuentra en un estado estable y solo una transformación profunda es necesaria para salir del estado actual y no unos simples remiendos al sistema de gestión actual”. Después de ver los múltiples beneficios que esta norma ofrece, las empresas deberían interesarse más en la implementación de un sistema de calidad. Pues para que las empresas cuenten con la capacidad de avanzar en el mercado actual se hace una obligación que éstas cuenten con una certificación en sus procesos, pues antes un sistema de gestión de calidad era una ventaja, pero ahora se ha convertido en un requisito que deben cumplir entrar con éxito en los mercados nacionales o internacionales.