



UNIVERSIDAD CATOLICA

DE HONDURAS

"NUESTRA SEÑORA REYNA DE LA PAZ"

CAMPUS GLOBAL

ASIGNATURA:

**PLANEACION Y DISEÑO DE UN MODELO DE
CALIDAD**

DOCENTE:

ING. BERTHA MARICELA SALGADO

INTEGRANTES:

ANNER REINIERY PEÑA 1706200000387

ANTONY GABRIEL RODRÍGUEZ 0701200100137

GÉNESIS YAZZELY ALVARADO 0801199407969

LUIS GERARDO SARMIENTO 1501199900913

ROBERTO CARLOS CASTILLO 0703200101235

YADIRA MERCEDES ROSALES 1503199901791

Honduras, C.A.

03/10/2022

Qué es ISO 9001

La norma ISO 9001 es el estándar internacional, una norma internacional, para los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), publicada por la Organización Internacional de Normalización.

Esta norma se basa en una serie de principios que se enfocan sobre todo en la gestión por procesos de cualquier organización, la satisfacción del cliente final, el seguimiento a los proveedores externos y la mejora continua.

En otras palabras, puedo decirte que la norma ISO 9001 se trata de una norma que tiene un rango internacional y que regula la calidad en cualquier tipo de organización. La norma ISO 9001 está compuesta por una serie de requisitos que se han de cumplir para poder certificar que una organización cumple con estos estándares. Se tratan de 65 requisitos que se han de cumplir si una organización desea certificarse con la norma ISO 9001 y poder presumir que la organización actúa en base a este estándar internacional de calidad.

De qué trata la norma ISO 9001 y cómo está estructurada

La norma ISO 9001 se basa en una serie de principios que se enfocan sobre todo en la gestión por procesos de cualquier organización, la satisfacción del cliente final, el seguimiento a los proveedores externos y la mejora continua.

En cuanto a la estructura de la norma, se divide en 10 grandes bloques. Dichos bloques son:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

De los 10 bloques descritos, la norma comienza a describir requisitos a cumplir por las organizaciones a partir del bloque 4 y por tanto es en dónde has de centrarte para empezar a trabajar con esta norma. No obstante, te recomiendo una lectura de los bloques 1 al 3 para que te hagas una idea de lo que pretende la norma y las normas de referencia para ciertos términos y vocabulario que se utiliza en la descripción de la propia norma.

¿Qué debes hacer para obtener el certificado ISO 9001 y cuáles son las fases necesarias que deberás atravesar?

La respuesta es muy simple “cumplir los requisitos de la norma” y posteriormente superar una auditoría que realizará una entidad externa (organismo certificador/evaluador). En este momento es cuando hablamos de implantar la norma ISO 9001 y certificar la norma ISO 9001.

Para implantar y certificar la norma ISO 9001 y bajo la experiencia que tengo haciendo consultoría te puedo decir que existen 4 fases diferentes bien diferenciadas:

Fases para implantar y certificar la norma ISO 9001

Fase Planificación

Decidir el alcance que tendrá el sistema de gestión

Debes tener claro, de todas las actividades que realiza tu organización, qué actividad/actividades quieres someter al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

Fase Documental

¿Tienes recursos internos y capacitados para hacerlo o tienes que acudir a un profesional externo?

Una vez que tengas claro cuál será el alcance del sistema de gestión deberás decidir si vas a comenzar a trabajar en el cumplimiento de los requisitos de la norma con recursos internos de tu organización o acudir a la ayuda de consultores externos.

Fase Implantación

Comenzar a trabajar en el cumplimiento de los requisitos de la norma

En esta fase comienzan a cumplir los requisitos de la norma.

La norma ISO 9001 está estructurada por bloques según un anexo SL, en el cual se comienzan a exigir requisitos a partir del bloque 4 Contexto.

Por lo tanto, es aquí cuando debes comenzar a aplicar los requisitos de la norma.

Fase Certificación

Selección del organismo certificador

Una vez que hayas cumplido los requisitos de la norma debes contratar los servicios de un organismo certificador para que evalúe el trabajo realizado y comprobar que se cumplen los requisitos de la norma.

Superación de la auditoría de certificación

La última fase es el momento de la visita de los organismos certificadores a tu organización y con ella la comprobación de que los requisitos de la norma ISO 9001 se cumplen.

¿Quiénes son los organismos certificadores/evaluadores? ¿Qué cometido tienen?

Los organismos certificadores/evaluadores son entidades externas que certifican que una organización cumple con la norma ISO 9001:2015. Se trata de empresas privadas que se dedican a certificar y dar validez a los sistemas de gestión que inspeccionan. Para ello realizarán una auditoría que en el caso de la norma ISO 9001:2015 estará basada en el cumplimiento de los requisitos de la propia norma. Esta auditoría la realizan personas que están cualificadas por el propio organismo certificador para realizar la auditoría. Por tanto, existen auditores que están especializados en diferentes sectores y conocen la actividad que están auditando.

Igual te estarás preguntando qué es lo que auditan y miran los auditores durante la auditoría...

En una auditoría lo que se revisa es que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Los auditores podrán auditar “contra la norma” y “contra nuestra documentación interna (manuales, procedimientos, registros, instrucciones de trabajo”. No hay más. No pueden auditar otra cosa que no sea comprobar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Algo importante acerca de los organismos certificadores/evaluadores, si quieres que el certificado de calidad que te emitirán los organismos certificadores tenga validez en el mercado deberás averiguar si el organismo de certificación está acreditado por un organismo superior. ¿Qué es eso de estar acreditado?... Pues que cuente con un reconocimiento oficial de su competencia para certificar. Estos organismos certificadores/evaluadores reciben también auditorías periódicamente por parte de estos organismos acreditadores para acreditar la competencia de sus actuaciones.