



*Colegio franciscano Jiménez de
Cisneros*

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Norma ISO 9001 : 2015



2019



¿Qué es?

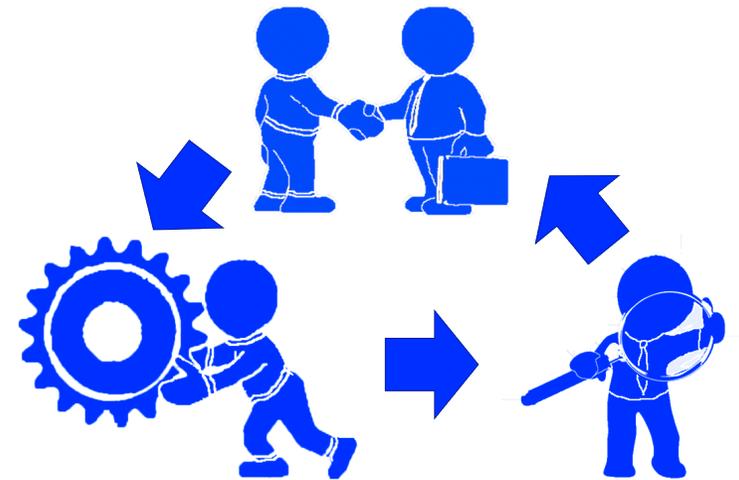
Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Al apoyar los fines y objetivos de una organización, el SGC de la ISO 9001 documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr objetivos y políticas de calidad.



¿Para Qué?

Un Sistema de Gestión es el modo en el que una empresa u organización ordena sus procesos para intentar conseguir la satisfacción del cliente. Implementar un Sistema de Gestión puede reportar numerosos beneficios.





¿Para quienes?

La adopción de un sistema de gestión de calidad orientado a procesos posibilita:



Para el Cliente

Recibe servicios oportunos, eficientes y de calidad

Ahorra esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación.



Para el personal

Reduce el esfuerzo tanto físico como mental

Aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias

Mejora el clima organizacional

Reduce las molestias derivadas de las sobrecargas o subcargas de trabajo.



La norma ISO 9001:2015 se basa en Siete
principios de Gestión de Calidad:

Principios

Enfoque al Cliente

Liderazgo

Compromiso de
las Personas

Enfoque Basado
en Procesos

Mejora Continua

Toma de
decisiones basada
en las pruebas

Gestión de las
Relaciones



Principios

1) Enfoque en el Cliente

El principio principal de cualquier Sistema de Gestión de calidad es el **enfoque al cliente**, con el que se pretende que los **clientes** estén **satisfechos**. Esto implica que toda la empresa esté enfocada al cliente, departamento de marketing, ventas, compras... Todos deben tener en cuenta tanto los clientes internos como externos y cómo satisfacer sus necesidades. Veámoslo con un ejemplo.



¿Cómo empezar la implementación de este principio?

- **Elige un líder:** Debe elegir un jefe o responsable de cada departamento o área para coordinar la actividad de la empresa. Éste debe definir los clientes internos y/o externos para que los conozcan en todos los departamentos. De esta forma, todos conocerán los productos o servicios para ofrecer la mejor calidad a los clientes.
- **Comunicación:** Debe existir buena comunicación del jefe con el equipo para fomentar el trabajo en equipo y asegurarse de que se cumplen con los objetivos establecidos.
- **Luchar por alcanzar los objetivos:** Cada parte del equipo debe intentar alcanzar los objetivos. Para fomentar esto se pueden ofrecer compensaciones.



2) Liderazgo



Debe existir un líder en lugar de un jefe, es decir, que el responsable de cada área se comprometa con la empresa, esté implicada e intente alcanzar los objetivos fijados. Debe **guiar a todo el equipo** y trabajar como uno más y no dedicarse simplemente a dirigir como haría un jefe.



3) Compromiso de las Personas

Las personas están comprometidas cuando:

Trabajan en equipo: ayudan a sus compañeros y fomentan el buen ambiente de trabajo.

Se comunican con el jefe: hablan de todos los temas de inmediato con el jefe del equipo para intentar solucionarlos lo antes posibles.

Son reconocidos por su trabajo: realizan funciones claves e imprescindibles para alcanzar los objetivos fijados por la empresa.

Se forman: tienen interés en la empresa por lo que se forman o aceptan la formación que ofrece la empresa. Transmiten posteriormente los conocimientos a los demás.





4) Enfoque a Procesos



Todo lo que nos rodea son procesos, desde que nos despertamos hasta que nos acostamos. Son las **actividades** que realizamos secuencialmente de **forma ordenada**. Por ejemplo, si tenemos en cuenta el ejemplo anterior de los muebles, observaremos que antes de proceder a vender un mueble primero deberemos diseñarlo, comprar madera, montarlo... Es decir, una empresa debe tener un manual de procesos para organizar mejor las actividades que realiza. Con esto controlamos interrelaciones entre los procesos del negocio.



5) Mejora Continua



La mejora de su Sistema de Gestión de Calidad no se consigue de inmediato, sino que se va alcanzando de forma progresiva. Se puede conseguir mediante:

- ✓ Resultados de indicadores de gestión: indican el estado de los objetivos.
- ✓ Encuestas de satisfacción al cliente.
- ✓ Resultados de auditoría internas: fundamentales para conocer los procesos y conformidad de los mismos ante los objetivos de la empresa.
- ✓ Autoevaluaciones.



6) Toma de decisiones basada en las pruebas

Es importante que cuando tomemos decisiones lo hagamos teniendo en cuenta las **pruebas basadas en el análisis** y la evaluación de los datos que disponemos, ya que de esta forma habrá más posibilidad de conseguir los resultados deseados.



Es importante tomarse un tiempo para analizar los hechos y elegir la solución o alternativa adecuada.



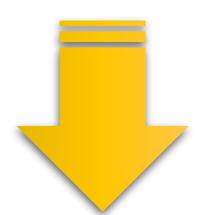
7) Gestión de las Relaciones



Es fundamental tener una buena relación con las partes vinculadas a nuestra empresa u organización, ya que de ellos puede depender el **éxito o fracaso de nuestra empresa**. Es importante, por ejemplo, tener buena relación con los proveedores ya que ambas partes se benefician de una buena relación



Evaluación Permanente para una Mejora Continua.



Alcance de los Objetivos

